جامعة الزقازيق
كلية التربية
قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية

آليات مقترحة لتعزيز السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق "دراسة تحليلية"

إعداد
الباحثة / بسمة محمد محمود الشيخ
باحثة ماجستير بقسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية – كلية التربية – جامعة الزقازيق

إشراف

الأستاذ الدكتور
أسامة محمود قرني
أستاذ ورئيس قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية وعميد كلية التربية
جامعة بني سويف

الدكتورة
حنان زاهر عبد الخالق عبد العظيم
استاذ التربية المقارنة والإدارة التعليمية المساعد
كلية التربية ـ جامعة الزقازيق

1445هـ - 2024م

الملخص:

يعتمد بناء السمعة الجيدة علي الكثير من العوامل التي تعمل علي تحسين هذه السمعة، ومنها الكفاءة التي تؤدي بها تلك المنظمة أعمالها، والطاقة الابتكارية والإبداع في حل المشكلات، والجودة التي تسعي من خلالها لإرضاء المستفيدين منها، ومنها طريقة تواصل جميع أعضاء المنظمة وعلاقتها مع المجتمع، والدور الاجتماعي الذي تقوم به في خدمة مجتمعها، وتعتبر سمعة المنظمة أحد أهم الأصول غير الملموسة والموارد القيمة التي تحرص المؤسسات على بنائها وتطويرها والمحافظة عليها وذلك لاستخدامها لتمييز نفسها عن المنافسين وتحسين صورتها الذهنية لدي أصحاب المصلحة، وبناءً علي ذلك هدف البحث الحالي إلى تعزيز السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق من خلال التعرف على الإطار الفكري للسمعة التنظيمية في الجامعات المعاصرة في ضوء الأدبيات التربوية المعاصرة، والدراسة التحليلية لواقع السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق، ورصد الآليات المقترحة التي تسهم في تعزيز السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق، ولتحقيق هذا الهدف اعتمد البحث علي المنهج الوصفي التحليلي لأنه من المناهج الملائمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، توصل البحث إلى القصور في استكشاف الفرص الجديدة بجامعة الزقازيق، والقصور في تشجيع العاملين على تبني الأفكار الأصيلة، والضعف في استخدام المنهج العلمي في تصميم استراتيجيات العمل وأوجه القصور والضعف في إشراك أعضاء هيئة التدريس في تحديد المسارات المستقبلية للجامعة، كما تعاني الجامعة من القصور في ممارسة أبعاد السمعة التنظيمية في الجامعة، والقصور في توفير الجامعة لخدماتها برسوم مناسبة تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة، وقلة توفير الجامعة للموارد المالية الكافية لتوفير مجموعة متنوعة من الإعفاءات النسبية على رسوم الطلاب، والعوائد المالية المحدودة للجامعة في تطوير الأنشطة الجامعية والحفاظ على استمراريتها.

الكلمات المفتاحية: السمعة التنظيمية، جامعة الزقازيق.

Abstract:
Building a good reputation depends on many factors that work to improve this reputation, including the efficiency with which that organization performs its work, the innovative energy and creativity in solving problems, and the quality through which it seeks to satisfy its beneficiaries, including the way all members of the organization communicate and its relationship with society, And the social role it plays in serving its community. The organization's reputation is considered one of the most important intangible assets and valuable resources that organizations are keen to build, develop and maintain in order to use them to distinguish themselves from competitors and improve their mental image among stakeholders. Accordingly, the current research aims to enhance organizational reputation, At Zagazig University by identifying the intellectual framework of organizational reputation in contemporary universities in light of contemporary educational literature, and the analytical study of the reality of organizational reputation at Zagazig University, and monitoring the proposed mechanisms that contribute to enhancing organizational reputation at Zagazig University, and to achieve this goal, the research relied on the descriptive approach. Analytical because it is one of the approaches appropriate to the nature of the study and its objectives. The research found deficiencies in exploring new opportunities at Zagazig University, deficiencies in encouraging employees to create original ideas, weaknesses in using the scientific method in designing work strategies, and deficiencies and weaknesses in involving faculty members in determining future paths. The university also suffers from deficiencies in practicing the organizational reputation dimensions of the university, the university's failure to provide its services needs with appropriate fees commensurate with the level of service provided, the university's failure to provide sufficient financial resources to provide a variety of relative exemptions on student fees, and the university's limited financial returns in Developing university activities and preservation On its continuity.
Keywords: organizational reputation, Zagazig University.

الخطوة الأولي : الإطار العام للدراسة

مقدمة :

شهد العقد الماضي تغيرات ملحوظة في أنظمة التعليم العالي والبحث العلمي في جميع أنحاء العالم، وقد أصبح التنافس بين الجامعات تنافسًا عالميًا، فلا يعيق التنافس بينهم البعد الجغرافي ؛ حيث أصبح العالم الآن قرية صغيره، ومن ضمن الآليات التي تحدد قواعد المنافسة العالمية للجامعات هي تصنيف ومكانة وسمعة الجامعة ؛ فتؤثر السمعة علي التصنيف العالمي للجامعات بشكل كبير مما يجعلها تؤدي دورًا كبيرًا في الحكم علي الجامعة .

وتستمر الجامعات في منافسة قوية مع بعضها، والعنصر الأساسي في هذه المنافسة هي السمعة والتي تعد ضرورية بشكل خاص للجامعات وذلك بسبب عدم اليقين من تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات مقدما، لذلك يبدو أن المؤسسة القديمة تتمتع بمزايا قوية في قدرتها على بناء السمعة وهذا لأن السمعة تحتاج لوقت طويل في تكوينها والتي بدورها لها آثار إيجابية في جذب الطلاب وتوظيف أعضاء هيئة التدريس[i].

فتعتبر سمعة الجامعة أحد أهم الأصول غير الملموسة والموارد القيمة التي تحرص الجامعات علي بنائها وتطويرها والمحافظة عليها وذلك لاستخدامها لتمييز نفسها عن المنافسين وتحسين صورتها الذهنية لدي المستفيدين، حيث تعتبر سمعة الجامعة هي المعيار الأول لإختيار الطلاب لها وربما يكون أهم من الجودة الفعلية التي تقدم بها الجامعة خدماتها.

ويعتمد بناء السمعة الجيدة علي عدة عوامل تعمل مجتمعة علي توطيد هذه السمعة، ومن هذه العوامل الكفاءة التي تؤدي بها تلك المنظمة أعمالها، والجودة التي تقدم بها منتجاتها أو خدماتها، ومنها أيضاً اتصالات المنظمة وعلاقتها مع المجتمع ومؤسساته، والدور الاجتماعي الذي تقوم به في خدمة مجتمعها[ii]، كما تنقسم السمعة التنظيمية إلي مجموعة أبعاد وهي الأخلاقيات التنظيمية، والأداء المالي، وأنشطة التسويق، والعلاقات العامة، والعلاقات مع أصحاب المؤسسة [iii].

وتعد الجامعات المصرية ومؤسسات التعليم العالي هي واجهة مصر التعليمية للعالم؛ حيث أوضحت التقارير الدولية غياب الجامعات المصرية من المراكز الأولي في التصنيفات العالمية و التحاقها في آخر التقارير الدولية مما يدل علي عدم توافر المعايير العالمية في الجامعات المصرية، لذلك تحتاج الجامعات المصرية بذل الجهود في التطوير والإصلاح لكل الإخفاقات التي تسودها والعمل علي توافر الإمكانيات العلمية والتكنولوجية والمادية التي تجعلها قادرة علي التنافس لكي تحتل المراكز الأولي في التصنيفات العالمية [iv].

كما تسعي جامعة الزقازيق في التطوير والالتحاق بالركب التكنولوجي الهائل ومحاولاتها في التوسع وتقديم خدمات بجودة عالية، فقد اندرجت جامعة الزقازيق في التصنيفات العالمية، وقامت جامعة الزقازيق بعدة جهود بهدف الارتقاء بمكانة الجامعة لتحقيق مراكز متقدمة في التصنيفات العالمية ومنها[v] :

- رفع تصنيف الجامعة محليًا ودوليًا من خلال وحدة التصنيف الدولي .
- وضع استراتيجية للتعاون مع الجامعات ذات التصنيف المتقدم .
- استحداث وتطوير وسائل الإعلام بجامعة الزقازيق لتحسين الصورة الذهنية والإعلامية للجامعة .
- وضع آلية للاستفادة من المبعوثين وعلماء الجامعة بالخارج في تحسين السمعة الدولية الجامعة .

مشكلة البحث:

أصبحت سمعة الجامعة المصرية هي من أهم المتطلبات التي ينظر إليها المعنيين ؛ حيث تشهد الجامعات المصرية تنافسًا شديدًا في جذب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين ذوي الخبرة حيث ازدادت أعداد الجامعات الخاصة والجامعات الأهلية التي تسعي في تقديم خدماتها بجودة عالية ، لذلك أصبحت تلك الجامعات تواجه العديد من التحديات التي تجعلها تسعي للتفكير في حلها من خلال استخدام أدوات ومنهجيات حديثة لناء سمعة تنظيمية عالية بين الجامعات محليًا وعالميًا ، ومن تلك التحديات ما يلي

- ضعف قدرة الجامعات المصرية علي توظيف الموارد المتاحة ، وضعف توظيف نتائج البحوث ، مما ينتج عن ذلك ضعف جودة الخدمات المقدمة وانخفاض مستوي تنافسيتها الأمر الذي يضعف من سمعتها التنظيمية [vi] .
- ضعف في أداء الجامعات المصرية وضعف قدرتها التنافسية وغيابها عن تحقيق مراكز متقدمة في التصنيفات العالمية [vii] .

وكذلك الحال في جامعة الزقازيق، وعلي الرغم من تلك الأهمية إلا أن هناك العديد من التحديات التي تحد من قدرة الجامعة لتقديم الخدمات وفق معايير عالمية والذي بدوره ينعكس سلبًا علي سمعتها التنظيمية؛ حيث تعاني جامعة الزقازيق من ضعف تطبيق أبعاد السمعة التنظيمية بصورة فعالة ، كما تعاني الجامعة من ضعف استخدام ممارسات السمعة التنظيمية مثل تطبيق التعليم الإلكتروني والأداء الإداري بالجامعة، وتصنيف الجامعة عالميًا الذي يندرج في نهاية القائمة في أغلب التصنيفات العالمية المشهورة [viii] ، وكل تلك العوامل أدت إلي إنخفاض السمعة التنظيمية لها .

ولقد تبين للباحثة خلال اطلاعها علي العديد من الأبحاث والدراسات العربية والأجنبية أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت متغير السمعة التنظيمية مثل دراسة (نجلاء، 2024)[ix] و دراسة (الشريف،٢٠٢٣)[x]، التي تناولت آليات لتحسين السمعة التنظيمية أيضًا ولكن بإختلاف المتغير الأخر وبيئة الدراسة .

لقد تنوعت البيئات التي أجريت فيها هذه الدراسات ما بين منظمات ربحية وغير ربحية ومنظمات حكومية وغير حكومية لقطاعات مختلفة .

وفي ضوء ما تقدم كان لزامًا علي جامعة الزقازيق بإعتبار السمعة التنظيمية قضية ذات أهمية استراتيجية وعليها البحث في الأليات التي تمكنها من تحقيق سمعية تنظيمية عالية، لذا

تبلورت مشكلة البحث في الدراسة التحليلية لواقع جامعة الزقازيق واقتراح آليات لتعزيز السمعة التنظيمية في الجامعة .

ويمكن طرحها في الأسئلة التالية:

1- ما الإطار الفكري للسمعة التنظيمية في الجامعات المعاصرة في ضوء الأدبيات التربوية المعاصرة؟

2- ما واقع السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق – دراسة تحليلية؟

3- ما الآليات المقترحة التي تسهم في تعزيز السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

1- التعرف على الإطار الفكري للسمعة التنظيمية في الجامعات المعاصرة في ضوء الأدبيات التربوية المعاصرة.

2- الوقوف علي واقع السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق – دراسة تحليلية.

3 - رصد الآليات المقترحة التي تسهم في تعزيز السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق.

أهمية البحث:

تتحدد الأهمية النظرية والتطبيقية للبحث الحالي من خلال:

1- إثراء الادب التربوي العربي فيما يخص السمعة التنظيمية وتعريفها وطرق قياسها وأبعادها.

2- مساعدة القيادات الأكاديمية والمسئولين بجامعة الزقازيق في الالمام بآليات تطوير السمعة التنظيمية بالجامعة .

3- الكشف عن العقبات التي تواجه جامعة الزقازيق في تعزيز سمعتها التنظيمية ووضع حلول تسهم في الحد من هذه العقبات.

منهج البحث وأدواته:

يستخدم البحث الحالي في ضوء طبيعة موضوع البحث وأهدافه فإنه سيعتمد علي " المنهج الوصفي " وذلك لأنه من المناهج الملائمة لطبيعة الدراسة ، وفي ضوء هذا المنهج يمكن أن يسير البحث وفقاً للخطوات التالية: الوصف: يتمثل في وصف الاطار العام للدراسة ، ويتمثل في التعرف على الإطار الفكري للسمعة التنظيمية في الجامعات المعاصرة في ضوء الأدبيات التربوية المعاصرة، والوقوف علي واقع السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق – دراسة تحليلية، ورصد الآليات المقترحة التي تسهم في تعزيز السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق.

حدود البحث :

يركز البحث الحالي علي

- اقتصر البحث علي خمس أبعاد أساسية للسمعة التنظيمية في الجامعات وهي المسؤولية الاجتماعية، والإبداع الإداري، والجاذبية العاطفية، وجودة الخدمات،

والقيادة الجامعية، والتي يمكن الاعتماد عليها في بناء آليات لتعزيز السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق .

مصطلحات البحث: عرفت الباحثة مصطلحات الدراسة للعلماء والباحثين، ثم قدمت التعريفات الاجرائية كما يلي:

السمعة التنظيمية: فالسمعة التنظيمية للجامعة هي قدرتها علي تحسين صورتها أمام الأطراف ذات العلاقة من خلال الاهتمام بمسئوليتها الاجتماعية وتحسين جودة خدماتها المقدمة و الابداع في تقديم هذه الخدمات وقدرتها علي جذب أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين والموهوبين [xi] .

كما عرّفت السمعة علي أنها تقييم للمؤسسة يقوم به أصحاب المصلحة بشأن الجوانب المختلفة للمؤسسة (الجوانب المالية والاجتماعية والبيئية وجودة منتجاتها ومصداقيتها) وذلك للوصول إلي بناء حكم عام علي المؤسسة[xii].

وعرفت السمعة التنظيمية على أنها جميع الممارسات الإدارية المطبقة لجودة الخدمة والمسؤولية الاجتماعية بجانب جودة الأداء المالي والحكومة وغيرها الكثير من العوامل التي تتكامل فيما بينها لتحقيق استجابة ايجابية وتقدير عام واحترام ومصداقية من اصحاب المصلحة [xiii].

وتعرف الباحثة السمعة التنظيمية إجرائيًا في الدراسة الحالية بأنها: قدرة الإدارة الجامعية على تحسين صورة جامعة الزقازيق من خلال الاهتمام بالمسؤوليات الاجتماعية، ورفع جودة الخدمات المقدمة، وأن يكون لديها إبداع متميز من خلال اختيار أعضاء هيئة تدريس متميزة وإداريين لهم خبرة كافية في المجال الجامعي الأكاديمي.

الدراسات السابقة:

أولًا: الدراسات العربية :

1) دراسة (نجلاء عبد التواب عيسي ، 2024) : آليات مقترحة لتحسين السمعة التنظيمية للجامعات علي ضوء نموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والإلتزام (GRC) [xiv]. يهدف البحث إلي التوصل للآليات مقترحة لتحسين السمعة التنظيمية للجامعات المصرية في ضوء نموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام، وذلك من خلال التعرف إلى المرتكزات الفكرية للسمعة التنظيمية بالجامعات والأسس النظرية النموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام، وقد استخدم البحث المنهج الوصفي، وأسلوب دلفاي للتعرف على آراء الخبراء، وتم التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتحسين مستوي السمعة التنظيمية للجامعات المصرية في ضوء نموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام.

2) دراسة (هناء محمد جلال ، 2024): السمعة التنظيمية والبراعة المؤسسية بجامعة المنوفية (دراسة ميدانية) [xv].هدفت الدراسة إلى تحسين السمعة التنظيمية بجامعة المنوفية في ضوء البراعة المؤسسية، وقد استخدمت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد تم إجراء

دراسة ميدانية على عينة عشوائية مكونة من (٢٥٢) عضو هيئة تدريس بجامعة المنوفية، بهدف الكشف عن واقع ممارسة كلاً من السمعة التنظيمية، والبراعة المؤسسية بجامعة المنوفية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية نظريا وميدانيا، تم تقديم مجموعة من المقترحات الإجرائية التي يمكن من خلالها تحسين السمعة التنظيمية في ضوء البراعة التنظيمية من خلال بعديها الاستغلال والاستكشاف، وأيضا وضع بعض الآليات المقترحة لتحسين السمعة التنظيمية بجامعة المنوفية بصفة عامة.

3) دراسة (عبدالله عبد العزيز الشريف ،٢٠٢٣): آليات مقترحه لتحسين السمعة التنظيمية بجامعة تبوك من وجهة نظر المستفيدين [xvi] . هدفت الدراسة إلي معرفة واقع السمعة التنظيمية بأبعادها (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمات المقدمة، الإبداع) لدى جامعة تبوك وآليات تطويرها من وجهة نظر المستفيدين من خدمات الجامعة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وأشارت النتائج الي ان واقع السمعة التنظيمية إلى جامعة تبوك جاء متوسطًا، و أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحول دون تحقيق السمعة التنظيمية تمثلت في المعوقات المجتمعية، ومنها محدودية الأنشطة العملية التي يمارسها منسوبي الجامعة نحو خدمة المجتمع المحيط، والمعوقات التي تتعلق بجودة الخدمات المقدمة منها ضعف الاستثمار في الاحتياجات المجتمعية، و ضعف مهارات البحث العلمي لدى الطلبة، والمعوقات المتعلقة بالإبداع منها استئثاره بعض القيادات الجامعية بالقرار دون الأخذ به تصورات أصحاب المصلحة والمستفيدين .

4) دراسة (هدي عبدالله سعيدان ،٢٠٢٢): قياس سمعة جامعات المملكة العربية السعودية وتأثيرها على تصنيف QS : جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن نموذجا[xvii]**.** هدفت الدراسة إلي قياس سمعة الجامعات السعودية، ومعرفة أبعاد ومصادر تكوين سمعة الجامعات السعودية في ضوء تصنيف QS، إضافة إلى الكشف عن دور: (جودة الأداء التنظيمي، جودة الخدمات، ممارسة القيادة، الإجراءات الحوكمية، أنشطة المواطنة، المناخ السائد، منهجية الإبداع على سمعة الجامعات السعودية)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى حرص جامعة الأميرة نورة على تحسين سمعتها الأكاديمية في المجتمع المحلي والعالمي، وخاصة في مجال السمعة الإلكترونية، كما تحرص الجامعة على دعم البحث العلمي ودوره في تعزيز سمعة الجامعة .

5) دراسة (محمود صديق سعد، ٢٠٢٢): دور السمعة المؤسسية في تعزيز القدرة تنافسية لكليات التربية الرياضية بالجامعات المصرية على ضوء مبادئ التميز المؤسسي [xviii]**.** هدفت الدراسة إلى معرفة دور السمعة المؤسسية في تعزيز القدرة تنافسية لكليات التربية الرياضية بالجامعات المصرية على ضوء مبادئ التميز المؤسسي من وجهة نظر القيادات ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتوصلت الدراسة إلى حرص الجامعة على تنويع مصادر إيراداتها المالية وتخصص موازنة كيفية ينفق على البحث العلمي كما

تسهم الجامعة في تحديد حاجات المجتمع والتخطيط لتلبيتها وتقدم الرعاية لعملائها وهذه العوامل تسهم في بناء سمعة تنظيمية قوية.

6) دراسة (عمر محمد درة وآخرون، 2018): المسؤولية المجتمعية للجامعات العمانية الخاصة ودورها في دعم السمعة التنظيمية (جامعة ظفار نموذج) [xix]. هدفت الدراسة إلي التعرف علي مدي إهتمام المؤسسات التعليمية الخاصة بمسؤولياتها المجتمعية ودورها في دعم السمعة التنظيمية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما صمت استبانة خاصة لجمع البيانات كأداة للدراسة، حيث تم اختيار جامعة ظفار في سلطنة عمان كدراسة حالة لتطبيق هذه الدراسة، شملت عينة الدراسة (196) من اعضاء هيئة التدريس في جامعة ظفار، **نتائج الدراسة:** أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن جامعة ظفار تمارس مسئولياتها المجتمعية بدرجة مرتفعة، وعلى مستوي الأبعاد فقد كان البعد الاقتصادي هو الأكثر ممارسة من قبل اعضاء هيئة التدريس تلاه البعد القانوني، ثم البعد الأخلاقي وجاء في المرتبة الاخيرة البعد الإنساني، كما أظهرت النتائج وجود اهتمام ملحوظ من قبل جامعة الظفار في السعي نحو تحسين سمعتها التنظيمية.

7) دراسة (صالح رشيد وصباح زيادي ،2014): دور المسؤولية المجتمعية في تعزيز السمعة التنظيمية المدركة: دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية [xx]. هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي مدي إدراك القيادات الجامعية في جامعة القادسية لممارسات السمعة التنظيمية، وكذلك تناولت الدور التي تلعبه المسئولية المجتمعية في تعزيز سمعة المؤسسة الجامعية، حيث تم التطبيق علي عينة مكونة من (34) من القيادات الجامعية في كليات جامعة القادسية في العراق من خلال توزيع الاستبيان عليهم، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت نتائج الدراسة إلي ان هناك قدر مقبول من الإهتمام من كليات جامعة القادسية السمعة التنظيمية وبممارسات المسئولية المجتمعية، كما تبين ان ممارسات السمعة المجتمعية تلعب دوراً أساسياً في تعزيز سمعة الجامعة.

ثانيًا : الدراسات الأجنبية :

1) دراسة (Tak Jie Chan & Others ,2023) العوامل المؤثرة على سمعة جامعة ماليزيا من منظور إدارة الاتصالات الاستراتيجية[xxi]. هدفت هذه الدراسة العوامل التنبؤية للموارد الملموسة وغير الملموسة وتأثيرها على السمعة التنظيمية لجامعة Kiang Valley من وجهة نظر الطلاب، وقد طبقت الدراسة نظرية الرؤية المبنية على الموارد كنظرية أساسية لتفسير هذه العلاقات، وكشفت النتائج أن الموارد الملموسة مثل (شعار الجامعة، مرافق الجامعة) والموارد غير الملموسة مثل (التراث الجامعي، صورة الجامعة) هي المتنبئات بسمعة الجامعة، ويعد تراث العلامة التجارية الجامعة هو المؤشر البارز بين جميع المحددات الأخرى.

2) دراسة (Amal Abudullah AlHassani & Stephen Wilkins, 2022) الاحتفاظ بالطلاب في التعليم العالي : تاثير الهوية التنظيمية وسمعه المؤسسة على رضا الطلاب وسلوكهم [xxii] . هدفت الدراسة إلي تحديد العوامل الرئيسية التي لها تأثير

على رضا الطلاب وبقاءهم، وكذلك دراسة مدى تاثير الهوية التنظيمية وسمعة المؤسسة على رضا الطلاب وسلوكهم، وذلك على طلاب الجامعات الاتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة التدريس المدركة والهوية التنظيمية وسمعة المؤسسة هي مؤشرات مهمة لرضا الطلاب، كما تشير النتائج إلى ضرورة قيام الجامعات بأنشطة تعزز هوية الطالب والجامعة وسمعة المؤسسة، لأن ذلك قد يؤثر بقوة على مواقف الطلاب وتعزيز سلوكهم، وتوصلت نتائج البحث إلى أنه بالرغم من أن جودة تدريس لها تاثير على رضا الطلاب، ولكن تأثيرات الهوية التنظيمية وسمعه المؤسسة أقوى .

3) دراسة (Bui Huy Khoi, 2021): العوامل المؤثرة على سمعة الجامعة[xxiii] .
هدفت الدراسة إلي تحديد العوامل التي أثرت على سمعة الجامعة واقتراح نموذج السمعة من دراسات سمعة الجامعة، وقد استخدمت تلك الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت نتائج تلك الدراسة إلي تقييم موثوقية وصلاحية المقياس من خلال ألفا كرونباخ، ومتوسط التباين المستخرج والموثوقية المركبة ولقد أظهر اختيار نموذج أن سمعة الجامعة تأثرت المكونات الستة لسمعة الجامعة والتي تشمل المساهمات الاجتماعية والبيئة والقيادة والتمويل والبحث والتطوير وإرشاد الطلاب .

4) دراسة (Cristina Del Castillo Feito & Others, 2019) العلاقة بين الصورة والسمعة في الجامعة الإسبانية[xxiv] : هدفت الدراسة إلي قياس العلاقة بين الصورة والسمعة في الجامعات العامة الإسبانية مع الاخذ في الاعتبار تصورات أصحاب المصلحة المختلفة في الجامعة والطلاب والإداريين والأساتذة وموظفي الدعم والمديرين ومراجعة للأداءات المتعلقة بالصورة والسمعة، وقد استخدمت تلك الدراسة المنهج المقارن، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لصورة الجامعة على تكوين السمعة التنظيمية بأبعادها الستة (الحكمة، الخدمات، الإبداع، الأداء المالي، القيادات الجامعية، مناخ آمن للعمل من وجهة نظر أصحاب المصالح)

التعليق على الدراسات السابقة:

أفادت مطالعة الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية الباحثة في رسم الخطوط العريضة لما ينبغي أن يسعي إليه البحث الحالي، حيث يتفق البحث الحالي في إطاره العام مع الكثير من الدراسات السابقة علي الرغم من اختلاف الهدف، ويختلف عنه في هدفه الرئيسي المتمثل في تعزيز السمعة التنظيمية لجامعة الزقازيق.

- الدراسات المتشابهه من حيث الهدف هي دراسة نجلاء عبد التواب عيسي (2024)،ودراسة عبدالله عبد العزيز الشريف (2023) حيث انهم تناولوا الآليات المقترحة لتحسين السمعة التنظيمية في بيئات مختلفة للدراسة .
- أوضحت دراسة محمود صديق سعد (2022) أن سمعة تنظيمية تساعد على الارتقاء بالقدرات التنافسية للكليات، وفي دراسة أمل عبدالله الحسيني (٢٠٢٢) أكدت على أن السمعة لها تأثير قوي على رضا الطلاب وسلوكهم .

وبناءً علي ما تناولته الدراسات العربية والأجنبية تبين الأتي:

❖ **أوجه التشابه مع الدراسات السابقة:**

- حداثة موضوع الدراسة وهي السمعة التنظيمية، حيث أن معظم الدراسات السابقة تمت في العقود الأخيرة، مما يعزز من إجراء البحث الحالي .
- تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف الدراسة.
- تناولت بعض الدراسات الاليات المقترحة لتعزيز السمعة التنظيمية، كما تناولت بعضها أبعاد السمعة التنظيمية ومتطلباتها.

❖ **أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:**

- الهدف: حيث يهدف البحث الحالي إلي وضع آليات مقترحة لتعزيز السمعة التنظيمية بجامعة الزقازيق .
- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في اتخاذ جامعة الزقازيق كبيئة تطبيقية للبحث.
- تختلف العوامل التي تؤثر في تحسين السمعة التنظيمية للجامعات فقد أوضحت الدراسات السابقة وجود علاقة بين السمعة التنظيمية وكل من المتغيرات : المسؤولية الاجتماعية، البراعة التنظيمية، القيادة الريادية، القدرة التنافسية، التميز المؤسسي.

خطوات البحث:

الخطوة الأولي: تتضمن الإطار العام للدراسة من حيث مقدمة الدراسة ومشكلتها وأهدافها وأهميتها ومنهجها ومصطلحات الدراسة والدراسات السابقة، والتعليق عليها.

الخطوة الثانية: وتتضمن السمعة التنظيمية للجامعات المعاصرة – اطارًا نظريًا .

الخطوة الثالثة: وتتضمن واقع السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق – دراسة تحليلية.

الخطوة الرابعة: وتتضمن الآليات المقترحة التي قد تسهم في تعزيز السمعة التنظيمية في جامعة الزقازيق.

الخطوة الثانية : السمعة التنظيمية للجامعات المعاصرة (إطارًا نظريًا)

تمثل السمعة التنظيمية المورد الرئيسي الذي يعكس مدى تقدم المؤسسة والتي تؤثر على أدائها ككل وتجعلها قادرة على تمييز نفسها بين الآخرين والمنافسة الجيدة، كما أنها تحس إني صورة المؤسسة وزيادة الولاء وقيام التسامح للتفوق في الأداء المستقبلي.

أولًا: مفهوم السمعة التنظيمية:

يعتبر مفهوم السمعة التنظيمية من المفاهيم الحديثة في الفكر المعاصر وأصبح الإهتمام بسمعة المؤسسات الجامعية هاماً وضرورياً لنجاحها وتمييزها، كما أنه له جذور ثابتة في الفكر التنظيمي ومن ثم له أهداف وأبعاد نسعى لتوضيحها في هذه الدراسة.

تُعرف (السمعة) لغويًا: أنها مَا يسمع بِهِ من صيت أَو حسن أَو سيء وَيُقَال فعل ذَلِك رِيَاء وَسُمْعَة أَي ليراه النَّاس ويسمعوا بِهِ، وَيُقَال أذن سمعة شَدِيدَة السّمع (السمعة) الصيت يُقَال فعل ذَلِك رِيَاء وَسُمْعَة ليراه النَّاس ويسمعه [xxv]، فالسمعة لغة كما ورد في معجم اللغة العربية المعاصرة تعني صيت، ما يُسمع عن شخص من ذِكر حسن أو سئ، والسمعة هي تقييم عام لما يتمتع به الشخص من إيجابيات أو سلبيات [xxvi].

وتعرف السمعة التنظيمية اصطلاحًا: على أنها تقييم عام للإدراك والخبرات الإيجابية لدى أصحاب المصلحه حول أنشطة المنظمة [xxvii].

وتعرف بأنها قدرة الجامعة علي تحسين صورتها أمام الأطراف ذات العلاقة من خلال إهتمامها بمسؤولياتها الإجتماعية وتحسين جودة خدماتها المقدمة، والإبداع في تقديم هذه الخدمات وذلك من خلال قدرتها علي جذب أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين الموهوبين [xxviii].

كما عرفت السمعة التنظيمية للجامعة تعني أحد الأصول غير الملموسة ذات القيمة للجامعة التي توضح إدراك المستفيدين أن الجامعة لديها القدرة والخبرة في تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة [xxix]

وتأسيسًا علي ما سبق يمكن تعريف السمعة التنظيمية للجامعة علي أنها قدرة الإدارة الجامعية على تحسين صورة الجامعة من خلال الاهتمام بالمسؤوليات الاجتماعية، ورفع جودة الخدمات المقدمة، وأن يكون لديها إبداع متميز من خلال اختيار أعضاء هيئة تدريس متميزة وإداريين لهم خبرة كافية في المجال الجامعي الأكاديمي.

ثانيًا: أهمية السمعة التنظيمية:

تسهم السمعة التنظيمية على كافة المستويات الداخلية والخارجية للمؤسسة الجامعية في تحقيق العديد من الفوائد، وتتمثل الأهمية فيما يلي:

1- تساعد على جذب أفضل المواهب من بين الطلاب والأساتذة إلى المؤسسات التعليمية ذات السمعة الطيبة، وكذلك جذب الاستثمارات وضمان المناصب العالية في تصنيفات العالمية من الجامعات الرائدة [xxx].

2- تعود السمعة الطيبة بالعديد من الفوائد الملموسة وغير الملموسة للمؤسسة حيث تقوى من قيمة رأس مال سمعة المؤسسة، كما تجذب الكوادر البشرية المميزة للعمل بها [xxxi].

3- تحسين قدرتها على الاحتفاظ بالمواهب من العاملين بإداراتها وزيادة قدرتها التنافسية، وجذب أكبر عدد من المستثمرين وأصحاب المصالح، تسهيل تكوين تحالفات استراتيجيه [xxxii].

يتضح مما سبق أن السمعة التنظيمية في الجامعة تكمن أهميتها فيما تحققه من فوائد عديدة في ضوء سعيها لتلبية مخرجات تعليمية تلبي إحتياجات طلابها؛ حيث أنها تحقق الميزة التنافسية بين الجامعات الأخرى في البيئة الخارجية لها وتسعي لجعل تصنيفها عال بينهم مما يحفز قيادات الجامعة والإداريين وهيئة التدريس علي التعاون والمشاركة المستمرة والعمل علي التطوير المستمر لمخرجات الجامعة التي تعكس ردود أفعال طيبة لدي الجميع.

ثالثًا: أهداف السمعة التنظيمية:

تعمل المؤسسات الجامعية من خلال سمعتها التنظيمية على الحفاظ على دورها الفعال بالبقاء واستمرار ونموها ومواجهة الأزمات التي تتعرض له وذلك من خلال الآتي [xxxiii].

1- السعي الجاد لإنتاج خدمات تلبي حاجات أصحاب المصالح المختلفة.

2- ترسم صورة جيدة في عقول أصحاب المصالح لتحقق للمنظمة البقاء والاستمرار.

3- تعتبر سمعة المؤسسة أصل قيم يساهم في تحقيق عوائد للمؤسسة حيث يجب إدارتها كأي أصل من أصول

المؤسسة فهي ليست بشيء ملموس ولكنها تحقق قيمة عظيمة وذات أثر ملموس.

4- تقديم خدمات ومخرجات عالية الجودة، تزيد ردود الفعل الإيجابية لدي الطلاب.

5- تحقيق النجاح الأكاديمي للطلاب فضلاً على غرس القيم الاخلاقية والثقافية والاجتماعية والتكيف الاجتماعي وغيرها من القيم، التي تساعد على سلوكياتهم وتنشئتهم تنشئه اجتماعية سليمة.

يتضح مما سبق أن السمعة التنظيمية تعتبر هدفًا فعالًا في حد ذاتها، ويمكن سرد الهدف الرئيسي في تكوين صورة ذهنية جيدة للجميع مما يساعد علي رفع مكانة الجامعة بين منافسيها والعمل علي تلبية احتياجات طلابها مما يساعد علي تكوين أراء طيبة لديهم وتكوين سمعة تنظيمية عالية، حيث أنها تعد أداة مؤثرة تستخدمها الجامعات من أجل تحقيق أهدافها الاستراتيجية التي تتمثل في خلق القيمة ونمو الربحية، وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة التي تساعد على البقاء والنمو الشامل، وتهدف السمعة إلى هدف إيجابي أمثل وهو استقطاب الموارد البشرية وتحفيز ذوي الخبرات والكفاءات للعمل بها.

رابعًا: أبعاد السمعة التنظيمية:

يتم تعزيز السمعة التنظيمية للجامعة من خلال تحديد أبعاد السمعة التنظيمية للجامعة بما يحقق لها أهدافها ورسالتها، لذلك يشهد موضوع أبعاد السمعة التنظيمية اهتمامًا متزايدا بسبب إدراك أهميته في الأدب الأكاديمي، وإن اغلب الباحثين والكتاب لم يتفقوا على تحديد أبعاده وعناصره، تنقسم السمعة التنظيمية إلي مجموعة أبعاد وهي الأخلاقيات التنظيمية، والأداء المالي، وأنشطة التسويق، والعلاقات العامة، والعلاقات مع أصحاب المؤسسة [xxxiv].

تضم السمعة التنظيمية عدة أبعاد تسعي لتعزيز سمعة المؤسسة ومنها:

1- المسؤولية الاجتماعية: أصبحت المسؤولية الاجتماعية شعارًا ترفعه المؤسسات الرائدة، حيث تعد التزامًا
خلاقًا بين المؤسسة والمجتمع تسعى من خلفة إلى بناء الروابط بينها وبين المجمع الذي تتفاعل فيه، والذي بدوره ينعكس على المسؤولين من كونة ممارسات طوعية اختياريه إلى ممارسات إجبارية تمثل مصدرلتحقيق التميز والريادة وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، ومنها أصبحت المسؤولية الاجتماعية جزءًا لا يتجزأ من عملية إتخاذ القرار لديها [xxxv].

2- الإبداع الإداري: يعد الإبداع هو عملية تنظيمية جماعية تسهم في توليد أفكار متطورة ترتبط بتوفير الإمكانات
التي تحتاجها المؤسسة الجماعية وتساعد في مواكبة التطورات في البيئة الخارجية والابتعاد عن التفكير التقليدي واكتشاف أساليب عمل جديدة [xxxvi].

3- الجاذبية العاطفية: تعد الجاذبية العاطفية أحد العوامل الأكثر أهمية لتحسين سمعة الجامعة وتحسين المشاركة
العاطفية مع المستفيدين والمساهمة في المجتمع الجاذبية العاطفية لها تأثير إيجابي على سمعة الجامعة [xxxvii].

وتوضع الثقة في المؤسسات على أساس السمعة، فالسمعة ما هي إلا عبارة عن سجل حافل بالأفعال السابقة، حيث يشير السجل الجيد للمؤسسة الي السمعة الجيدة التي تخلق ثقة كبيرة لدى المستفيدين المختلفين بالمؤسسة [xxxviii].

4- القيادة الجامعية: تقوم قادة الجامعات بدورًا كبيرًا في إنشاء جامعة ذات هدف استراتيجي وتتمتع بمكانة وسمعة مميزة وفريدة في الأوساط العلمية والمجتمعية المحيطة ويكون لها تأثيراً كبيراً ودورًا محوريًا في المجتمع من خلال القيادة الجماعية المتمثلة في القادة الرسميين بداية من رؤساء الجامعات ونوابهم ومدى الكليات ووكلائها ورؤساء الأقسام الأكاديمية باعتبارهم ضمن المستوى العالي في السلم الأكاديمي وأكثر الأفراد تأثيرا في سلوكيات أعضاء هيئة التدريس والطلبة والإداريين وجميع العاملين لتحقيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية والذين يسعون جاهدين لقيادة التغيير في الجامعة والمجتمع [xxxix].

5- جودة الخدمة التعليمية بالجامعات: تتمثل جودة العملية التعليمية في تطوير القدرات والمعارف والمهارات المختلفة لمخرجات العملية التعليمية التي تساعد المؤسسة في مختلف أقسامها علي تنفيذ الأنشطة المختلفة، وذلك بطريقة صحيحة تضمن التحسين المستمر للمواصفات المطلوبة للأداء [xl].

كما تمكن جودة الخدمة التعليمية الجامعات من الحصول على ميزة تنافسية وتحسين الأداء المالي لها، ويعد توفير جودة الخدمة التعليمية المخصصة لتلبية حاجات الطلاب

أمرًا ضروريًا لبقاء الجامعات واستمرارية عملها وجذب الطلاب من جميع أنحاء العالم، كما نجد أن أداء الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة له تأثير إيجابي وكبير على جودة المخرجات التعليمية [xli].

يتضح مما سبق أن السمعة التنظيمية هي مفتاح السر في نجاح الجامعية ولتحقيق هذا النجاح الاهتمام بالأبعاد التي تؤثر في السمعة التنظيمية، ويتبين مما سبق تنوع وكثرة أبعاد السمعة التنظيمية حيث تمثلت في المسؤولية الاجتماعية وما لها من دور رئيسي في تعزيز مكانة الجامعة وتحسين سياسة الجامعة، والإبداع الإداري الذي يتمثل في توفير أفكار مبتكرة تساعد علي توفير إمكانات الجامعة العمل بفكر تكنولوجي حديث يواكب التقدم الهائل الخارجي، والقيادة الجامعية التي كلما كانت قيادة ذات كفاءة عالية ومهارات منفردة كلما حققت سمعة تنظيمية ومكانة عالية للجامعة، أما الجاذبية العاطفية تأتي من خلال بناء وزيادة الثقة من أجل جذب العاملين بها والمستفيدين ولتحقيق الرضا والإعجاب المطلوب لزيادة شهرة السمعة العالية للجامعة التي تحظي بها وأنه كلما قدمت الجامعة موثوقية أكبر كلما كسبت ثقة الموظفين بها وزاد ذلك من سمعتها التنظيمية ومكانتها بين المؤسسات الأخرى.

خامسًا: سمات الجامعات ذات سمعة تنظيمية عالية:

يصعب أن تحظي الجامعات التي لا تستمر على تميز أدائها وجودة مخرجاتها بسمعه جيدة مهما كانت الظروف التي تحيط بها، حيث يخرج خدمات ومخرجات قادرة على إيجاد انطباعات وصورة ذهنية إيجابية افراد المجتمع من خلال التجربة الشخصية أو قصص او قصص تجارب الآخرين أو التوقعات الذهنية المرتبطة بعوامل أخرى، وإذا تمكنت أي جامعة في بناء سمعة جيدة لها فهي قامت بدور محور يساعد على النجاح وعلى قدر مستوى التميز والجودة تصنع الجمعة سمعتها وتحدد مستواها وطريقة التعامل مجتمع معها [xlii]

وتكون الجامعة التنافسية عالمياً ذات السمعة الطيبة هي مؤسسة تعليمية قادرة علي أن تحقق ما يلي[xliii]:

1- تولي وشغل مناصب قوية في القطاعات الفردية للتعليم العالمي وأسواق المنتجات الفكرية ذات الصلة.

2- تحقيق مزايا تنافسية دولية في البحث العلمي.

3- تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة وفقا للمعايير الدولية في هذا المجال.

4- بناء سمعة دولية وتجربة تدويل ناجحة.

كما أن سمعة الجامعات تمثل أيضا مؤشر الرأي العام حول الجودة، وهي تمثل أساس سمعة الجامعات في (جودة التعليم، مستوى عال من النشاط البحثي، المسؤولية الاجتماعية للجامعة)، مع الاخذ في الاعتبار حقيقة أن سمعة الجامعة هي مزيج من الارتباط بالخبرة

والتعليقات من الطلاب وأصحاب العمل والأصول الملموسة، كما أنها جزء من عملية التخطيط الاستراتيجي [xliv].

يتضح مما سبق أن الجامعات ذات سمعة تنظيمية عالية تتسم بالعديد من السمات الواجب توافرها في أي مؤسسة تهدف لتحقيق مستوي عال من السمعة التنظيمية وتتلخص هذه السمات تقديم خدمات ذات جودة عالية، والاهتمام بجودة البحث الأكاديمي، ووضوح الرؤية السياسية للجامعة، وتلبية أهداف المجتمع الخارجي، واحتلالها ترتيباً بين التصنيفات العالمية للجامعات، وتحقيق الرضا للطلاب عن مخرجات الجامعة، وتكوين صورة حسنه عنها.

سادسًا: مخاطر السمعة التنظيمية:

إن المخاطر التي تهدد السمعة التنظيمية والتأثير على أصحاب المصالح في المؤسسات التعليمية تتلخص فيما يلي من النقاط التالية [xlv]:

1- ضعف التفاعل بين كلاً من المنظمة والبيئة: حيث أنه قد يؤدي انعدام التفاعل والعمل والمشاركة بين الجامعة والإطار المحيط بها إلى مخاطر تؤثر على سمعة المؤسسة الجامعية تنظيمياً مما يقلل منها نسبياً.

2- الفشل في تحقيق نتائج ومخرجات مفيدة وخدمات تفي باحتياجات المستفيدين: يعتبر عدم الوصول إلى نتائج حقيقية فعالة من أكثر المخاطر التي تؤثر على السمعة التنظيمية لأنها سوف تؤثر بالطبع سلباً على اجتذاب العملاء للمنظمة.

3- نشوء مشاكل في الإجراءات القانونية والرسمية: حيث قد تظهر بعض التحديات الإجرائية والعراقيل القانونية واللوائح والتي قد تنعكس بالسلب على السمعة التنظيمية للمؤسسة الجامعية.

يضاف لما سبق بعض العوامل المهددة للسمعة التنظيمية للمؤسسات الجامعية منها ما يلي:

1- الفساد الإداري: علي الرغم من إدراك الأفراد وإجماعهم حول عواقب الفساد، وآثاره السلبية علي المستوي الفردي، والمؤسسي، والمجتمعي، إلا أن هناك العديد من الممارسات التي تعبر عن وجود تلك الظاهرة، ويشير الفساد إلي عدم الالتزام الاخلاقي من قبل الفرد خلال أداء واجباته ومسؤولياته في العمل، وترجع أسبابها إلي الانحراف في السلطة، والسعي نحو إستغلال الوظيفة لتحقيق المصالح الخاصة علي حساب الصالح العام، بالإضافة إلي عدم الالتزام بمنظومة الاخلاق ومدونة السلوك المهني، وعرفته منظمة الشفافية الدولية Transparency International Organizationعلي أنه إساءة استخدام السلطة الموكلة لتحقيق مكاسب خاصة[xlvi] .

2- ضعف إدارة الأزمات: يعد عامل سوء إدارة الأزمة من مخاطر السمعة التنظيمية حيث أن إدارة الأزمة هي إدارة السمعة، والتي تشمل الجهود المبذولة للتعامل مع مواكبة الأحداث والمتغيرات التي تستهدف سمعة المؤسسة، حيث أن ضعف إدارة الأزمات لدى مؤسسة يؤدي لعدم تقديمها للخدمات المطلوبة وبالشكل المطلوب وبالتالي عدم تحقيق رضا المتعاملين وأصحاب المصالح بشكل عام مما ينعكس على سمعتها بشكل سلبي[xlvii].

مما سبق يجب الأخذ في الاعتبار المخاطر التي تواجه السمعة التنظيمية على عاتق التحديات حتى يتم مواجهتها بشكل جيد وتجنبها والاستفادة منها حتى يصبح علاجها بمثابة دافع رئيسي للمنظمة حتى تعمل على تحسين سمعتها التنظيمية مما يساعد على عملية اجتذاب أكبر للعملاء.

سابعًا: متطلبات دعم السمعة التنظيمية:

تتطلب السمعة التنظيمية العديد من المتطلبات لكي تحظي المؤسسة بسمعة تنظيمية عالية ويمكن عرض متطلبات دعم السمعة التنظيمية من خلال ما يلي :

1- التدريب: من متطلبات السمعة التنظيمية التدريب المستمر للأفراد بالمؤسسة، حيث يمكن لبرامج تدريب أعضاء المؤسسة أن تقييَم سمعة المؤسسة، فالتدريب المستمر يساعد علي تكوين سمعة تنظيمية جيدة وذلك من خلال زيادة الإنتاجية وجذب موظفين ذوي جودة عالية وتحسين التصور الإيجابي للموظفين عن للمؤسسة[xlviii].

2- التمكين الإداري للفرد: يعتبر الفرد أساس المؤسسة لذلك فإن الإحساس لديه بالمسئولية الإجتماعية والسيطرة تمكنه من إتخاذ القرار المناسب، فالتمكين الإداري للفرد يؤثر علي الرضا الوظيفي والإلتزام العاطفي تجاه المؤسسة[xlix].

3- الكفاءة الذاتية: من متطلبات السمعة التنظيمية الكفاءة الذاتية حيث تحفيزها يطوّر الكفاءات الفردية والجماعية ويعمل علي تحسين السمعة التنظيمية، حيث تساهم الكفاءة الذاتية في فهم عملية التنمية ويمكن أن تؤثر علي أداء المهام بالمؤسسة، وتوجيه الكفاءات والسلوك في سياق معين يساعد علي زيادة القدرة علي تحديد الهدف والمثابرة ومنها تتكون السمعة التنظيمية [l].

إضافة إلي ذلك هناك متطلبات يمكن أن تستخدم لدعم السمعة وهى [li]:

1- بحث المؤسسة عن أصحاب المصالح بهدف معرفتهم، الكشف عن تفضيلاتهم في المؤسسة .

2- البحث عن نقاط القوة والضعف عند أصحاب المصالح، وتقويم هذه النقاط والتركيز علي الفجوة بين الحقائق الداخلية والتي تشمل تصورات أصحاب

المصالح وإدارة المؤسسة بهدف تقليل وإزالة الفجوة المحتملة والعمل علي زيادة القوي التي تعمل لصالح المؤسسة.

3- مشاركة الإدارة العليا في كل أنشطة برامج دعم السمعة مباشرة بوصفهم قادة للعملية بصورة عامة.

مما سبق نجد أن السمعة التنظيمية عنصر وسمة هامة ورئيسية لكل الجامعات، ولخص إلى أن القدرة على بناء وتكوين سمعة تنظيمية من أهم الركائز التي تعتمد عليها المنظمات بشكل عام والجامعات بشكل خاص من أجل تحقيق التميز والتفوق في ظل ظروف المنافسة سريعة التغير والتي يشهدها العالم وخصوصاً في مجال نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات التربوية، ويمكن القول بأن متطلبات دعم السمعة التنظيمية تتلخص في العلاقات بين الأفراد في المؤسسة وتدريبهم المستمر لتحسين أدائهم والتمكين الإداري للفرد والكفاءة الذاتية.

ثامنًا: ممارسات تحسين السمعة التنظيمية للجامعات

1- الثقافة التنظيمية: تعتبر الثقافة التنظيمية هي المحرك الأساسي لنجاح أي مؤسسة لأنها تلعب دورا في تماسك العاملين بها والحفاظ على السمعة تنظيمية وبقايا كما تعتبر أداة في توجيه سلوك الأفراد المؤسسة الذي يكون مقياسا لرضا المستفيدين [lii].

كما تعتبر الثقافة التنظيمية للجامعة هي رابطة الوصل بين الجامعة والمجتمع الخارجي فهي تتشكل في التصرفات وأساليب التعامل داخليا وخارجيا، والذي بدورة ينعكس بالإيجاب أو السلب على أداء العمل بالجامعة، مما يؤدي إلي نجاح أو فشل الجامعة، كما أن الثقافة التنظيمية تعمل على تقوية الإحساس الجماعي، حيث تعد مرشداً لأخلاقيات وقيم الجامعة [liii].

2- تدويل التعليم: يتمثل التدويل في أشكال التعاون التي تتم على مستوي الجامعات، حيث تشترك جامعتان أو أكثر لتحقيق هدف عام مشترك، هذا يعني أن كل مؤسسة جامعية على حدة تستخدم كل ما يتوفر لديها من جهود وإمكانيات لتحقيق أهدفها المشتركة من أجل التخطيط والتنفيذ لإستراتيجية التدويل [liv].

وتحاول بعض المؤسسات الجامعية تدويل خدماتها من خلال تركيز جهودها لكي يكون لها وجود ملموس في دول أخري عبر توظيف العناصر الآتية (إنشاء فروع للجامعات، إقامة مراكز تعليم واختبار مستقلة، التحالف والشراكات بين مؤسسات التعليم العالي) [lv].

3- التعليم الالكتروني: يُعرف التعلم الالكتروني بأنه عمليه اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات والمواقف من قبل فرد أو مجموعة من الافراد باستخدام الوسائط الإلكترونية في التواصل وتلقى المعلومات واكتساب المهارات، والتفاعل بين المدرب والمتدرب دون قيود الزمان والمكان [lvi].

ويساعد التعليم الإلكتروني علي تقديم فرص للطلاب التعلم بصورة أفضل، وترك أثراً إيجابياً في مختلف مواقف التعلم، وتقديم فرص متنوعة لتحقيق الأهداف المتنوعة من عملية التعليم والتعلم والتي من ضمنها تكوين صورة إيجابية عن المؤسسة بأكملها [lvii].

ومن أهم أهداف التعليم الإلكتروني تناقل الخبرات التربوية، وذلك من خلال وجود قنوات اتصال تمكن جميع المهتمين بهذا الشأن من المنافسة وتبادل الآراء والخبرات والتجارب، ويعد سهولة الاتصال بين الطلبة والجامعات الأجنبية وزيادة إمكانيات الاتصال وسهولة الوصول إلى المتلقي أو الجانب الآخر يساعد على نقل وخبرة جامعة بأكملها وتكوين سمعة جيدة من خلال التعامل المباشر [lviii].

4- الأداء المؤسسي: يشمل الأداء المؤسسي أداء العناصر البشرية المكونة للجامعة بأكملها وهم القيادات الجامعية وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالإدارات والشئون الطلابية والأداء المالي للجامعة ويمكن عرض أبرزها في قوة التأثير علي الأداء المؤسسي للجامعة بأكمله .

فالقيادات الجامعية لها دوراً كبيراً في تطوير أداء الجامعات ورفع كفاءتها وفعاليتها وتحقيق الجودة وتحقيق الأهداف المطلوبة، وفي ضوء ذلك فإن عمل القيادات داخل الجامعة له شقان الأول أداري ويتمثل في تيسير الأعمال الإدارية وتطوريها والشق الآخر فني أو أكاديمي و يتركز في الاهتمام على تطوير العمل الأكاديمي متمثل في التدريس والإرشاد الأكاديمي والبحث العلمي[lix]

ويوجد علاقة معنوية بين سمعة المنظمة والأداء المؤسسي حيث أنهم يؤثر في بعضهم البعض فالسمعة التنظيمية للجامعة تؤثر في الأداء المؤسسي والأداء المؤسسي أيضا يؤثر على السمعة التنظيمية بتبادل ويتم الحكم على السمعة من خلال الطلاب أصحاب المصلحة الأولى ودرجة استجابة الجامعة لمتطلبات المجتمع المحيط ومواكبة التطورات الحادثة له وذلك من خلال إقامة تقييم دوري لمختلف والنظر حول الأداء المؤسسي للجامعة [lx].

يتضح مما سبق أن السمعة التنظيمية للجامعة تعتبر ناتج وحصيلة رئيسة لنوع الممارسات التي تحدث في المؤسسات الجامعية، وتعد السمعة أحد الموجودات غير الملموسة واللامادية والتي تحرص المؤسسات على بناءها والحفاظ عليها لأهميتها في بقاءها واستمرارها في ظروف الأزمات وكذلك القول علي بقاء الجامعات واستمرارها علي ساحة التنافس .

5- التصنيف العالمي للجامعات:

أصبحت التصنيفات العالمية للجامعات مركز اهتمام الدول والمؤسسات التعليمية بشكل عام، حيث أصبحت معيار لقياس لقدرة الجامعة على التنافس بين جامعات العالم ومن أهمية التصنيفات العالمية:

أ- أن نتائج التصنيفات تؤثر على السمعة الأكاديمية للجامعة وإظهار هويتها [lxi].

ب- تساعد علي تحسين القدرة التنافسية للجامعات [lxii].

يعد التصنيف العالمي للجامعات هو تقييم الإنتاج الجامعي فيما يتعلق بالجامعات الأخرى في العالم، قد تختلف المعايير التي تتخذ على أساسها التصنيف بإختلاف وكالات التصنيف العالمية، لأن هذه المعايير تؤثر علي الطريقة التي تجري بها الجامعات البحوث وطرق التدريس التي تتصل بها الجامعات بالمجتمع [lxiii]، ومن أشهر التصنيفات العالمية، تصنيف جامعة تايمز للتعليم العالي وتصنيف جامعة شنغهاي وتصنيفQS، حيث يستخدم الثلاث تصنيفات ثلاث منهجيات مختلفة.

ومن ثم فإن السمعة التنظيمية للجامعة تعتبر ناتج وحصيلة رئيسة لنوع الممارسات التي تحدث في المؤسسات الجامعية التي تسعى إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية، وتعد السمعة أحد الموجودات غير الملموسة واللامادية والتي تحرص المؤسسات على بناءها والحفاظ عليها لأهميتها في بقاء المؤسسة واستمرارها في ظروف الأزمات وكذلك القول علي بقاء الجامعات واستمرارها علي ساحة التنافس، وليس ذلك فحسب بل أصبحت السمعة التنظيمية القيمة الأكبر والأهم لكل مؤسسة جامعية.

الخطوة الثالثة: واقع السمعة التنظيمية بجامعة الزقازيق:

تمثل السمعة التنظيمية وإدارتها للجامعات المصرية انطلاقة مهمة وضرورية لبناء مستقبل الجامعات وجعلها تحتل مكانة مميزة محلياً ودولياً، كما أنها تساعد على تحقيق الميزة التنافسية والتميز والإبداع للجامعات وتعكس مدى جودة خدماتها والتي يجعلها تحتل ترتيباً عالمياً في التصنيفات الدولية والارتقاء بمؤشرات التنافسية والمؤشرات التكنولوجية ومن ثم فإنه تحليل وتشخيص الوضع الراهن للجامعات المصرية يمثل أمراً ضرورياً نحو بناء إستراتيجية واضحة لإدارة السمعة التنظيمية بالجامعات المصرية، وقد تناولت استراتيجية التعليم العالي عدة محاور للارتقاء بالتعليم العالي تتمثل في (الإتاحة، الجودة، التنافسية، العالمية)[lxiv].

وفيما يلي توضيح يمكن عرض بعض ممارسات جامعة الزقازيق التي بدورها تعكس سمعتها التنظيمية والتي تساهم في بناء سمعة تنظيمية عالية ومن أهم هذه الممارسات:

(الثقافة التنظيمية، تدويل التعليم الجامعي، تعليم إلكتروني، الأداء المؤسسي، التصنيف العالمي لجامعة الزقازيق).

أولًا: الثقافة التنظيمية

تعد الثقافة التنظيمية لجامعة الزقازيق هي ثقافة المجتمع المحيط بالجامعة والتي تقوم بعدة جهود منها زيادة الوعي الثقافي لدى أفراد المجتمع بدور الجامعة في خدمة وتنمية المجتمع وزيادة وعلى المسئولين في حل مشكلات المجتمع المختلفة وذلك بالمحافظة على كافة المستويات، كما تقوم الجامعة بمشاركة جهات الإعلام والثقافة والمهرجانات بالحافظة في برامجها، وإقامة دورات تدريبية لتنمية المهارات والعمل على زيادة إقبال المتدربين نحوها، ولكن يعيق كل هذه الجهود بعض العقبات التى تحد من فاعلية الثقافة التنظيمية وهي [lxv]:

1- احجام بعض المسئولين عن الاستعانة بالجامعة وخبراتها والاعتماد على القطاع الخاص.

2- وجود بيوت خبرة اجنبيه وخاصه للاستعانة بها من قبل رجال الأعمال.

3- ضعف الموارد والإمكانيات المتاحة لتفعيل الأنشطة الثقافية

يتضح مما سبق أن الثقافة التنظيمية للمجتمع الذي يحيط بالجامعة له أثر كبير علي تعزيز السمعة التنظيمية للجامعة ولابد من العمل في ضوء التحديات التي تعيق تنمية الثقافة التنظيمية للجامعة .

ثانيًا : تدويل التعليم

هو استراتيجية طويلة المدى لإقامة علاقات وروابط خارجية بغرض حراك الطلبة والتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس والتجديد في المناهج وتحديثها ودعم المشروعات البحثية بين الدول [lxvi].

وتقوم جامعة الزقازيق في الآونة الأخيرة بالكثير من الجهود لتدويل التعليم وذلك لوضع الجامعة في مكانه متقدمة بين الجامعات العالمية ولتحسين مستواها في التصنيفات العالمية وذلك عن طريق تطوير منهجها في التعليم والإدارة من خلال التعاون الدولي مع الجامعات المتقدمة وعملت على عقد اتفاقيات وشراكات دولية ومذكرات تفاهم كليات الجامعة معهم، وبعض من أشكال هذا التعاون:

1- مذكرة التفاهم بين جامعة الزقازيق والجامعة الأمريكية بالقاهرة، وتهدف هذه المذكرة إلي زيادة التعاون من أجل التعليم للإستعداد للحياة المهنية بين طلبة جامعة الزقازيق والمساهمة في أعدادهم إعداد فعال للخوض في مجالات العمل المختلفة، كما تهدف إلي مساعدة الجامعة الأمريكية في إنشاء مركزين شاملين مستعدين لتنمية المهارات المهنية والتوظيف بجامعة الزقازيق وتمويل ومتابعة نفقات التشغيل

الخاصة بهذين المركزين وتحديد واختيار العاملين بالمركزين بالتعاون مع جامعة الزقازيق لتعينهم بالمركزين [lxvii].

2- مذكرة التفاهم بين جامعة الزقازيق وجامعة شانسكي بالصين وتتضمن هذه المذكرة عدة أنشطة منها (تشجيع برامج التبادل الأكاديمي والتبادل الطلابي، وعقد مؤتمرات وندوات وورش عمل مشتركة، وتشجيع التعاون في مجال المشروعات البحثية بين أعضاء هيئة التدريس) [lxviii].

يتضح مما سبق عقد جامعة الزقازيق اتفاقيات مع بعض الجامعات المتقدمة مما يعلو من شأنها فهي تسعي لرفع مكانتها بين الجامعات المتقدمة وتعمل جاهدة لتحسين مستواها في التصنيفات العالمية من خلال عقد مثل هذه الاتفاقيات ومذكرات التفاهم والتعاون الدولي بين الكثير من الجامعات المتقدمة ويسهم ذلك في تبادل الخبرات وتطور منهجية جامعة الزقازيق والتحاقها بركب التقدم العالمي مما يساعد الجامعة على تعزيز سمعتها تنظيمية.

ثالثًا: التعليم الإلكتروني

التعليم الالكتروني هو شكل من أشكال التعليم عن بعد ويمكن تعريفه بأنه طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة كالحاسب والشبكات والوسائط المتعددة وبوابات الإنترنت من أجل إيصال المعلومات للدارسين بأسرع وقت وأقل تكلفة[lxix]، وقامت جامعة الزقازيق بعدة جهود في مجال التعلم الإلكتروني منها[lxx] :

أ- إنشاء وحدة التعليم الإلكتروني الموجود بمبني الإدارة العامة للمكتبات في الجامعة.

ب- استعداد جامعة الزقازيق لتحويل مقررات السادة أعضاء هيئة التدريس إلي مقررات إلكترونية.

ج- إعداد المقررات الإلكترونية وإتاحتها علي موقع التعليم الإلكتروني بالجامعة .

وقد عقد رئيس جامعة الزقازيق اجتماع مجلس عمداء الكليات لمتابعة الآليات اللازمة لتنفيذ التعليم الإلكتروني في جميع كليات ومعاهد الجامعة باستخدام التطبيقات التكنولوجية المختنوعة بما يتلائم مع متطلبات التدريس وطبيعة الدراسة والمقررات المختلفة والمراحل الدراسية بأكملها، وخلال ذلك الإجتماع أشاد رئيس الجامعة بضرورة تشكيل لجنة دعم فني برئاسة مدير مركز التقنية بالجامعة لمتابعة الأساليب التكنولوجية المستخدمة وتقديم الدعم الكامل لها [lxxi].

وعلى الرغم من تلك الجهود إلى أن هناك بعض المعوقات التي تعيق تطبيق التعليم الإلكتروني في جامعة الزقازيق وهي [lxxii]:

1- ندرة المقررات الإلكترونية.

2- ضعف ثقافة التعامل مع الأساليب الإلكترونية من قبل الطالب وعضو هيئة التدريس.

3- انخفاض مهارات أعضاء هيئة التدريس الكترونياً وعدم مواكبتهم للتكنولوجيا التدريسية.

4- انخفاض التمويل الخاص بتحويل المقررات إلكترونياً.

يتضح مما سبق أن واقع التعليم الإلكتروني في جامعة الزقازيق برغم الجهود التي قامت بها في الأونه الأخيرة إلا إنها مازالت تحتاج للكثير من الجهود التي تحقق الأهداف المرجوة ويتطلب ذلك مراعاة المعوقات التي تعيق التوسع في تطبيق التعلم الإلكتروني والعمل علي حلها لإنتشار العمل بالتعلم الإلكتروني ، حيث أن العمل على انتشار التعلم الإلكتروني في جامعة الزقازيق يساعد في الوصول إلي طلاب الدول الأجنبية مما يسهم في بناء سمعة جيدة للجامعة وبالتالي يعزز السمعة التنظيمية للجامعة.

رابعًا: الأداء المؤسسي

تقوم جامعة الزقازيق بتطوير الاداء المؤسسي للجامعة طبقًا لمعايير الجودة وذلك من خلال إعداد آليه لتقييم الأداء المؤسسي طبقاً لمعايير الهيئة القومية لضمان الجودة؛ حيث أنها تهتم لوجود آليه موثقه ومعتمده، ومن خلال أيضًا إعداد آليه لقياس رضا العاملين والمستفيدين من الخدمات التى تقدمها الجامعة وذلك عن طريق وحدة مؤسسية للقياس الدوري الرضا لمستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم وكذلك للعمل على ورفع معدلات رضاهم عن مستوى تلك الخدمات[lxxiii]، وتسعي الجامعة لتحقيق أداء مؤسسي متميز وفعال وذلك عن طريق ما يلي [lxxiv] :

أ- العمل علي توفير الكوادر الفنية والإدارية المساندة وتنمية قدراتهم لدراسة الإحتياجات البشرية المستقبلية

ب- تحسين الأداء المؤسسي والوضع التنافسي للجامعة من خلال تحديث الهياكل التنظيمية والإدارية لتواكب المتغيرات الحديثة .

ج- ميكنة جميع نظم المعلومات الإدارية وتطوير أداء النظم الإدارية والوحدات بالجامعة

يتبين أن جامعة الزقازيق تقوم بالكثير من الجهود في الفترة الأخيره في تحسين الأداء المؤسسي الشامل للجامعة وتطوير منظومة فعالة لإدارة وصيانة الأصول المادية للجامعة وتبني سياسات في التوسع والإنتفاع بكل موارد الجامعة والعمل علي تطبيق المعايير والمواصفات العالمية لإستقطاب ذوي الخبرة من أعضاء هيئة تدريس وإداريين لتطوير الكفاءة العامة للأداء المؤسسي بالجامعة .

خامسًا: تصنيف جامعة الزقازيق في بعض التصنيفات العالمية

تعتبر الجامعات المصرية ومؤسسات التعليم العالي هي واجهة مصر التعليمية للعالم، حيث أوضحت التقارير الدولية غياب الجامعات المصرية من المراكز الأولي في التصنيفات العالمية و التحاقها في آخر التقارير الدولية مما يدل علي عدم توافر المعايير العالمية في الجامعات المصرية، لذلك تحتاج الجامعات المصرية بذل الجهود في التطوير والإصلاح لكل الإخفاقات التي تسودها والعمل علي توافر الإمكانيات العلمية والتكنولوجية والمادية التي تجعلها قادرة علي التنافس لكي تحتل المراكز الأولي في التصنيفات العالمية ؛ وفيما يلي يتم عرض واقع تصنيف الجامعات المصرية عامة وجامعة الزقازيق خاصة في بعض التصنيفات العالمية وترتيبها دولياً في هذه التصنيفات خلال العام 2023 [lxxv].

Ranking System	2024		2023		2022		2021		2020		2019	
	Egypt	World	Egypt	World	Egypt	World	Egypt	World	Egypt	World	Egypt	World
Shanghai تصنيف شنغهاى الصينى			5	801-900	5	801-900	5	801900	5	901-1000	5	901-1000
U.S. News تصنيف يو اس نيوز			6	661	6	884	7	978	7	978	8	989
THE (Times Higher Education) تصنيف التايمز			4	801–1000	6	801–1000	7	1001-1200	7	1001-1200	8	1001-1200
CWTS – Leiden تصنيف لايدن الهولندى			5	637	5	718	5	751	5	803	5	835
Scimago Institutions Rankings تصنيف سيماجو الاسبانى	5	2712	5	3058	5	615	6	697	5	686	6	676
Webometrics تصنيف ويبومتريكس	5	985	5	1067	6	1287	7	1336	7	1643	8	1809
URAP (University Rankings by Academic Performance) تصنيف يوراب التركى	5	528	5	578	5	692	6	818	6	897	6	971
CWUR (Center for World University Ranking) تصنيف الجامعات العالمية الاماراتى	3	1106	6	1152	7	1297	8	1380	7	1364	-	-
QS World University Rankings تصنيف كيو اس للجامعات العالمية			5	1201-1400	5	1201+	-	-	-	-	-	-
Qs Arab Region Rankings تصنيف كيو اس للجامعات العربية			6	61-70	61-70		71-80		81-90		71-80	
التصنيف العربى للجامعات العربية			5	10	-	-	-	-	-	-	-	-
Matric Green UI التصنيف الأخضر			11	497	-		-		-		-	

جدول (1)

مصدر الجدول: موقع جامعة الزقازيق – تصنيف جامعة الزقازيق.

المصدر: جامعة الزقازيق: الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (2023 – 2030)، مطبعة جامعة الزقازيق، 2024، ص55 .

وفيما يلي ايضًا عرض لترتيب جامعة الزقازيق في بعض التصنيفات العالمية:

(1) الترتيب الأكاديمي للجامعات العالمية (تصنيف جامعة شنغهاي جياو تونغ) (2023): جاءت جامعة الزقازيق في الترتيب (801 –900) وذلك علي مدار الثلاث سنوات الأخيره ؛ مما يتضح لنا ثبوت ترتيب جامعة الزقازيق خلال الثلاث سنوات الأخيره[lxxvi]، كما يقع ترتيب جامعة الزقازيق في هذا التصنيف محليًا في المركز الخامس بين الجامعات المصرية[lxxvii] .

(2) تصنيف التايمز للجامعات العالمية (2024): تحقق جامعة الزقازيق تقدماً متميزاً فى تصنيف التايمز البريطانى لتحقيق أهداف التنمية المستدامة THE Impact، حيث جاءت في المركز(601 -800) عالمياً والمركز الرابع محلياً متقدمةً مركزاً عن العام الماضي من إجمالي أكثر من 2152 جامعة عالمية و46 جامعة مصرية حكومية[lxxviii]، بعد إن كانت في الترتيب (801 – 1000) في العام الماضي [lxxix].

(3) تصنيف كيو إس (QS) للجامعات العالمية (2024): جاءت جامعة الزقازيق في عام 2023 في الترتيب (1201- 1400) [lxxx]، ومن ثم حافظت جامعة الزقازيق علي مركزها عالمياً في تصنيف كيو إس هذا العام ضمن الفئة من (1201-1400) والمركز السادس محلياً ضمن 15 جامعة حكومية مصرية تم ظهورها في هذا التصنيف لعام 2025، كما حققت تميزاً جديداً في مؤشر السمعة الأكاديمية عالمياً وحصلت علي المركز 979 عالمياً، بتقدم الجامعة بمعدل 73 مركزاً مقارنةً بالعام السابق، حيث حصلت على المركز 1052عالمياً في هذا المؤشر ضمن 1519 جامعة على مستوى العالم، كما أظهر التصنيف تقدم الجامعة في مؤشر السمعة التنظيمية عالمياً [lxxxi] .

وقامت جامعة الزقازيق بعدة جهود بهدف الأرتقاء بمكانة الجامعة لتحقيق مراكز متقدمة في التصنيفات العالمية ومنها[lxxxii] :

- رفع تصنيف الجامعة محليًا ودوليًا من خلال وحدة التصنيف الدولي .
- وضع استراتيجية للتعاون مع الجامعات ذات التصنيف المتقدم .
- استحداث وتطوير وسائل الإعلام بجامعة الزقازيق لتحسين الصورة الذهنية والإعلامية للجامعة .
- وضع آلية للإستفادة من المبعوثين وعلماء الجامعة بالخارج في تحسين السمعة الدولية الجامعة .

مما سبق يتضح تدني ترتيب جامعة الزقازيق في التصنيفات العالمية، وعلي الرغم من جهودها المستنيرة إلا أنها بمنأى عن المراكز المتقدمة، ويرجع هذا التدني لأسباب تستدعي النظر إليها ومعالجتها والعمل نحو تطوير أساليب الإدارة وتشجيع القيادات نحو التطور واستخدام التكنولوجيا لمواكبة التطور العالمي وكذلك توفير آليات لنهوض الجامعة

والمساهمة في التقدم في التصنيفات العالمية حتي يصبح لها سمعة تنظيمية عالية يسعي من خلالها توافد الطلاب الأجانب أليها واستقطاب عاملين ذوي خبرة.

يتضح مما سبق أن جامعة الزقازيق تنمي جهودها لتعزيز السمعة التنظيمية لها، والتي تسعي من خلال محاولة تطبيق الخطط الاستراتيجية للفترتين (2013- 2022) و (2023-2030)، ولكنها لازالت تحتاج لتكثيف القوي والجهود المبذولة للعلو بمكانة الجامعة وجعل سمعتها التنظيمية عالية بين الجامعات العالمية

الخطوة الرابعة: الآليات المقترحة التى قد تسهم فى تعزيز السمعة التنظيمية فى جامعة الزقازيق

نتائج البحث:

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

1- القصور في استكشاف الفرص الجديدة بجامعة الزقازيق، والقصور في تشجيع العاملين على توفير الأفكار الأصيلة، والقصور والضعف في استخدام المنهج العلمي في تصميم استراتيجيات العمل وأوجه القصور والضعف في إشراك أعضاء هيئة التدريس تحديد المسارات المستقبلية للجامعة.

2- تعاني الجامعة من الضعف في ممارسة وتطبيق أبعاد السمعة التنظيمية في الجامعة.

3- فشل الجامعة في توفير احتياجاتها، والقصور في تقديم خدمات برسوم مناسبة تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة، والقصور في توفير الجامعة للموارد المالية الكافية لتوفير مجموعة متنوعة من الإعفاءات النسبية على رسوم الطلاب، والعوائد المالية المحدودة للجامعة في تطوير الأنشطة الجامعية والحفاظ على استمراريتها.

4- القصور في تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين مما يقلل شعورهم بعدم الرضاء والإنتماء للجامعة .

5- ضعف الجامعة في إنشاء قنوات اتصال بين الإدارة العليا للجامعة وأعضاء هيئة التدريس وندرة قنوات التواصل مع خريجي الجامعة .

6- استخدام طرق تقليدية في إدارة الجامعة وتهميش دور الديمقراطية في القيادة الجامعية، كما يعاني التنظيم بالجامعة من ضعف قنوات الاتصال داخل وخارج الجامعة.

في ضوء النتائج السابقة تقترح الدراسة الحالية هذه الآليات لتعزيز السمعة التنظيمية لجامعة الزقازيق وهي :

1- تنمية وعي قيادات الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين بأهمية السمعة التنظيمية ودوره في التحسين والإصلاح المستمر للجامعة، ويتم ذلك من خلال عقد الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات وورش العمل التدريبية.

2- تعزيز التواصل والتعاون من خلال تنمية ثقافة التواصل والتعاون بين الإدارات والوحدات المختلفة داخل الجامعة للمناقشة وتبادل الأفكار.

3- تحقيق التفوق المؤسسي وتحسين جودة التعليم والبحث في الجامعة.

4- تشجيع الأبحاث ويتم ذلك من خلال دعم الأبحاث والنشر العلمي لأعضاء الهيئة التدريس والطلاب لرفع مكانة الجامعة في المجتمع العلمي.

5- تعزيز التفاعل المجتمعي من خلال تقوية العلاقات مع المجتمع الخارجي من خلال مشاركة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في مشاريع خدمة المجتمع.

6- بناء هوية تنظيمية من خلال خلق علامة جامعية قوية تعكس قيمها ومساهمتها في المجتمع.

7- تفعيل دور الطلاب من خلال تشجيع المشاركة الطلابية في الأنشطة الجامعية وأخذ آرائهم بعين الاعتبار.

8- دعم التعلم المستمر من خلال توفير فرص التدريب والتطوير المستمر للموظفين وأعضاء الأكاديمية لتعزيز مهاراتهم ومعارفهم.

9- التقييم والمتابعة من خلال إجراء تقييم دوري لأداء الجامعة ومراقبة المستوى الرضا بين الطلاب والموظفين.

10- تطبيق الممارسات التي بدورها تعزز السمعة التنظيمية للجامعة والسعي علي تقديم كل ما هو جديد فيها بما يواكب المجتمع الخارجي

ولتنفيذ هذه الآليات يمكن العمل علي :

- تشكيل وحدة بالجامعة تختص بالسمعة التنظيمية للجامعة وإدارة شئون الجامعة في تلك القضية وتوظيف فريق مختص ذو خبره لتنفيذ المهام التي تساعد في الارتقاء بسمعة جامعة الزقازيق .
- وضع خطة استراتيجية خاصة بتعزيز السمعة التنظيمية لجامعة الزقازيق، وتحديد نقاط القوة وتطويرها ونقاط الضعف والعمل في ضوئها .
- تحديد المتطلبات المادية والبشرية الكفء التي تساعد في الارتقاء بسمعة الجامعة .

- تطوير تطبيق الممارسات الداعمة للسمعة التنظيمية بالجامعة مثل (التصنيف العالمي للجامعه، الابتكار والبحث العلمي، الثقافة التنظيمية، الأداء المؤسسي بالجامعة، التعليم الإلكتروني) .
- التوسع في استخدام التكنولوجيا الحديثة للربط بين جميع منات الجامعة .
- التحديث المستمر لموقع الجامعة وتوفير كل المعلومات والسبل التي تسهل عملية التعليم عن بعد .

---

[i]) Lars Engwall , : Missions of Universities Past, Present, Future , Higher Education Dynamics, Vol(55)2020 , p.199.

2) أحمد رضوان: " تطور دراسات العلاقات العامة وإدارة سمعة المنظمة " تحليل من المستوي الثاني للبحوث المنشورة خلال الفترة من عام 2000م إلى عام 2015، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ط1، 2016، ص ص 35-42.

[iii])Hamed Mohammed Shamma: "Toward a Comprehensive Understanding of Corporate Reputation: Concept, Measuremen and Implications" , International Journal of Business and Management, Vol(7) , Issue (16) ,2012, p.158.

[iv]) جامعة الزقازيق : الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (2013– 2022)، وحدة التخطيط الاستراتيجي ، 2013، ص 134.

[v]) **جامعة الزقازيق : الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (2023 – 2030)، وحدة التخطيط الاستراتيجي ، 2024، ص ص 107، 108.**

[vi]) **مرفت صالح ناصف ورانيا حسن محروس وأخرون :" تحقيق البراعة التنظيمية بالجامعات المصرية : دراسة تحليلية " ، مجلة الإدارة التربوية ، مجلد(10) ، عدد(39) ، 2023 ، ص 16 .**

[vii]) **شريف محمود حمدي : " تطبيق الحوكمة في الجامعات المصرية كمدخل لتعزيز الريادة : دراسة ميدانية بالتطبيق علي جامعة قناة السويس " ، مجلة البحوث والدراسات العربية ، جامعة قناة السويس ، مجلد (46) ، عدد(72) ، 2020 ، ص 394 .**

[viii]) **جامعة الزقازيق : الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (2013– 2022)، وحدة التخطيط الاستراتيجي ، مرجع سابق ، 2013 ، ص ص 76-116 .**

[ix]) **نجلاء عبد التواب عيسى عبد العال : " آليات مقترحة لتحسين السمعة التنظيمية للجامعات علي ضوء نموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والإلتزام (GRC)" ، مجلة كلية التربية ، جامعة بني سويف ، مجلد (21) ، عدد(120) ، يناير جزء أول ، 2024 .**

[x]) **عبدالله عبد العزيز الشريف : "آليات مقترحه لتحسين السمعة التنظيمية بجامعة تبوك من وجهة نظر المستفيدين"، مجلة العلوم التربوية، جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز ، المجلد (9)، العدد (3)، 2023.**

[xi]) **عمار فتحي اسماعيل ومني حسنين طه :"دور الرفاهية النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية علي أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات "، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة ، جامعة كفر الشيخ ، العدد (8)، 2019، ص 484 .**

[xii]) محمد محمود عبد اللطيف: "العلاقة بين سمعة المنظمة والاحتفاظ بالعميل الدور الوسيط لتكلفة التحول: دراسة تطبيقية علي عملاء فروع البنوك التجارية بمدينة المنصورة" ، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، المجلد (41)، العدد (2)، القاهرة، 2019، ص 158.

[xiii]) سها عمر البشيتي و عبدالله حسن أو سعدة وأيمن سليمان أوسويرح : دور الفاعلية الذاتية كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية في الجامعة الاسلامية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية، المجلد (7)، العدد (17)، 2022، ص 101 .

[xiv]) **نجلاء عبد التواب عيسى عبد العال : "آليات مقترحة لتحسين السمعة التنظيمية للجامعات علي ضوء نموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والإلتزام (GRC)" ، مجلة كلية التربية، جامعة بني سويف ، مجلد (21) ، عدد(120) ، 2024، ص 13.**

15) هناء محمد جلال جمال الدين: "السمعة التنظيمية والبراعة المؤسسية بجامعة المنوفية (دراسة ميدانية)"، كلية التربية، ، مجلة الإدارة التربوية، جامعة المنوفية ، مجلد (41) ،عدد (41)، 2024، ص13.

[xvi]) **عبدالله عبد العزيز الشريف: "آليات مقترحه لتحسين السمعة التنظيمية بجامعة تبوك من وجهة نظر المستفيدين"، مجلة العلوم التربوية، جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز ، المجلد (9)، العدد(3)، 2023، ص ص 425 – 440.**

[xvii]) **هدي عبدالله محمد سعيدان : "قياس سمعة جامعات المملكة العربية السعودية وتأثيرها علي تصنيف QS : جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أنموذجًا" ، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة و الإعلان ، مجلد (2022) ، العدد(24) ، 2022، ص ص 213- 230 .**

[xviii]) **محمود صديق عبد الواحد سعد: "دور السمعة المؤسسية في تعزيز القدرة تنافسية لكليات التربية الرياضية بالجامعات المصرية على ضوء مبادئ التميز المؤسسي" ، المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضية، جامعة أسوان ، كلية التربية الرياضية ، المجلد (13)، عدد(3)، 2022، ص ص 841-855 .**

19) عمر محمد دره ومحمد عثمان التيجاني وسوزان إلياس حناوي: "المسؤولية المجتمعية للجامعات العمانية الخاصة ودورها في دعم السمعة التنظيمية (جامعة ظفار نموذج)"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، جامعة الوادي الدولية، المركز القومي للبحوث ،مجلد (2) ، العدد (10)، 2018، ص 41.

[xx]) **صالح رشيد وصباح زيادي: "دور المسؤولية المجتمعية في تعزيز السمعة التنظيمية المدركة: دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (18)، العدد (1)، 2014، ص ص 8-11.**

[xxi])Tak Jie Chan , Jingjing Lee , Miew Luan Ng & Hon Tat Huam: " Factors Influencing Reputation of a Malaysian Private University from a Strategic Communication Management (11), .Perspective" . Studies in Media and Communication,Vol pp. 227-238. (4), 2023, Isuue

[xxii]) Amal Abdulla AlHassani & Stephen Wilkins : "Student retention in higher education: the influences of organizational identification and institution reputation on student satisfaction

, International Journal of Educational "and Behaviors Management, Vol (36), Issue(6), 2022, pp.1046-1064.

[xxiii]) Bui Huy Khoi : "Factors Influencing on University Reputation: Model Selection by AIC" ,Studies in Computational Intelligence, Data science for financial econometrics ,Vol(898) , 2020 , p.177 .

[xxiv]) Cristina Del Castillo Feito & Alicia Blanco-Gonzalez & Encarnacion Gonzalez-Vazquez : "The Relationship between Reputation and Image in the Spanish Public University". European Research on Management and Business Economics, Vol. (25), Issue (2), 2019 , pp. 87-92.

26) إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار: المعجم الوسيط: مجمع اللغة العربية بالقاهرة باب السين، الجزء الأول، 2013، ص450.

27) جمهورية مصر العربية: معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، القاهرة، 2008، ص 1109.

28) Mustapha Iddrisu: Corporate Reputation and Service Provider Selection in the Mobile Telecommunications Industry in Ghana, University of Ghana, 2015, p.123.

29) عمار فتحي إسماعيل، ومني حسنين طه: "دور الرفاهية النفسية كمتغير وسيط في العالقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية علي أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات" ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، جامعة كفر الشيخ، ، العدد (8)، 2019، ص 4.

[xxix]) نسرين صالح صلاح الدين: "دور الرشاقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين براعة الجامعة وسمعتها التنظيمية" : دراسة تطبيقية علي جامعة السلطان قابوس، مجلة كلية التربية، جامعة الأسكندرية، المجلد (32)، العدد (2)، 2022، ص 45.

Key Milestones in the "31) Semen Renzink & Tatiana Yudina: Development of Reputation Management in Russian , European Journal of Contemporary Education, "Universities Vol. (7), No. (2), 2018, p.381.

32) John Doorley & Helio Fred Garcia: Reputation Management The Key to Successful Bublic Relations and Corporate .Communication, Routledge, New York, 2015, p.49

32) بسنت عادل رمضان الزيادي: "أثر الرسوخ الوظيفي في دعم سمعة المنظمة، دراسة ميدانية"، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد (٤٠)، العدد (٤) ٢٠٢٠، ص ص ٧٧-٧٨

33) Zavyalova Anastasiya , Pfarrer Michael D. , Reger Rhonda K. & Hubbard Timothy D.: "Reputation as a Benefit and a Burden? How Stakeholders' Organizational Identification affects the role of Reputation Following A Negative event". Academy of Management Journal, Vol. (59), Issue. (1), 2016, p.255.

34) Hamed Mohammed Shamma: "Toward a Comprehensive ،Understanding of Corporate Reputation: Concept, Measuremen and Implications". International Journal of Business and .Management, 2012, p.158

35) وهيبة مقدود: "المسؤولية الاجتماعية: المسار الجديد لاستراتيجيات المنظمات الاقتصادية وبوادر الاهتمام بها في الجزائر"، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، العدد (8)، ٢٠١٨، ص ٣٢١.

36) Charles J. Fombrun, Leonard J. Ponzi & William Newburry: "Stakeholder tracking and Analysis: The Rep Trak System for Measuring Corporate Reputation", Corporate reputation Review, Vol. (18), Issue (1), 2015, p. 46.

37) Orhan Dursun & Cigdem Altin Gumussoy: "The effects of quality of services and emotional appeal on university

reputation: stakeholders' view", Emerald Publishing Limited, Quality Assurance in Education, Vol. (29), Issue (3), 2021, pp.166-176.

38) Mohammad Nabil Almunawar, Kim Cheng Patrick Low.: Trust and CSR., Encyclopedia of Corporate Social Responsibility, Berlin, Heidelberg, 2013, p.2574.

39) محمد ناصر الكلش وأخرون: "دراسة نظرية لعمليات سمعة الجامعات المعاصرة في ضوء بعض نماذج السمعة التنظيمية"، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية ، ، مجلد (38) ، العدد (38)،2023، ص 35.

[xl]) محمد الناجي الجعفري وفائقة الأمين العوض: "أثر تدريب العاملين علي تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء خدمة التعليم الجامعي - دراسة تطبيقية علي جامعتي الخرطوم والسودان للعلوم والتكنولوجيا"، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد (9)، 2019، ص 91.

[xli])Mehri Mahdikhani & Bita Yazdani: "Transformational leadership and Service Quality Ine-commerce Businesses The Role of Trust and Team Performance", International Journal of Law and Management, (ahead-of-print), 2020, pp. 9-10. available on: https://www.emerald.com/insight/1754-243X.htm,

[xlii]) **نجاح بنت قبلان: "سمعة المؤسسات الأكاديمية ودورها في دعم التخصصات العلمية: دراسة لسمعة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالمجتمع وبناء استراتيجية لتعزيزها"، الاتحاد العربى للمكتبات والمعلومات، تونس، العدد (19)، 2017، ص 89 .**

[xliii]) Volodymyr Satsyk: Global Competitiveness of Universities, Sustainable Futures for Higher Education, Editors: Valsiner J., Lutsenko A., Antoniouk A.,Vol(7), 2018, p. 117.

[xliv]) Zyryanova, V. A., N. A. Goncharova, & T. S. Orlova: "Developing a Model of Strategic University Reputation Management in the Digitalization Period in Education",

International Scientific Conference Digitalization of Education: History, Trends, and Prospects (DETP 2020), Advances in Social Science, Education and Humanities Research, Vol. (743), 2020, p.726.

[xlv])Kazimier Krazakiewicz & Szymon Cyfert: "Organizational Reputation Risk Management as a Component of the Dynamic Capabilities Management Process", Management, Vol. (19), Issue (1), 2015, pp. 6-9.

[xlvi]) Michael Hopkins: Corporate Social Responsibility: An Issues Paper. ILO, Geneve: Working Paper, 2014, p.27.

[xlvii])Kazimier Krazakiewicz & Szymon Cyfert: Organizational Reputation Risk Management as a Component of the Dynamic Capabilities Management Proces, OP. Cit. 2015, PP 10-12.

[xlviii])Traci Sitzmann & Justin M. Weinhardt: "Approaching evaluation from a multilevel perspective: A Comprehensive Analysis of the Indicators of Training Effectiveness", Human Resource Management Review, Vol. (29),Issue (2) , 2019, pp.255-258.

[xlix])Linjuan Rita Men & Don W. Stacks: "The Impact of Leadership Style and Employee Empowerment on Perceived Organizational Reputation", Journal of Communication Management, University of Miami, Florida, USA, Vol. (17), Issue (2), 2013, pp.176-177.

[l])Vanessa Christofoli & Alex Sandro Quadros Weymer: "The Relationship Between self- Efficacy and Organizational Reputation in Cooperative Organizations", Rio de Janeiro, Brazil, Vol. (21), Issue (1), 2023, p.11.

[li])José Carlos Thomaz & Eliane Pereira Zamith Brito: "Corporate Communication: Contribution To the Reputation Of Organizations", Organicom, Vol. (7), Issue (7), 2017, PP 229-250.

([lii])الطاهر غرار ونورية سوالمية: دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الأداء التنظيمي العالمي بالمنظمات الحديثة، مجلة الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد (٦)، العدد (٢)، ٢٠٢٠، ص ١١٤.

([liii]) حسام عيد حامد حسن: دور الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في العلاقة بين القيادة الخادمة وجودة الخدمة التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية، المجلة العلمية الدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس – كلية التجارة بالإسماعيلية، المجلد (10)، العدد (3)، 2019، ص 133.

[liv]) Jane Knight: Internationalization Of Higher Education Practices and Priorities, IAU Survey Report, International Association of Universities, France, 2003, pp.38-39.

[lv]) Observatory on Borderless Higher Education: Making the Best of World Dominated by League Tables? New Developments in the International Ranking of Universities, London, UK: The Observatory Woburn House, 2010.

[lvi]) Novel Ben Amara & Larbi Atia: E-training and the roleo human "re Sources development , Global Journal of Human Resources Management, European Centre fo Research Training and Developme, Vol. (4), Issue (1), 2016, p. 3.

[lvii]) **ريم محمد موسي حبيب الله : "التعليم الإلكتروني: منهجية جديدة في التعليم الجامعي : نموذج جامعة السودان المفتوحة"، مجلة كلية الفنون والإعلام، مج (1)، عدد(1)، 2015،ص 178 .**

[lviii]) ياسر بن حمود بن عبد الله العلوى: "التعليم الالكتروني خطوة على المستقبل"، الموسوعة العربية للتعلم الإلكتروني، المجلد (٢١)، العدد (٢)، ٢٠٢١، ص ٧.

[lix]) عبد الناصر محمد رشاد وهشام سيد عباس: "القدرات الوظيفية اللازمة للقيادات الأكاديمية في الجامعات المصرية - تصور مقترح"، مقالة الادارة التربوية، الجمعية

المصرية التربية المقارنة والإدارة التعليمية، السنة ٧، العدد (٢٥)، ٢٠٢٠، ص ص ١٠٩-١١٠.

[lx]) Vanessa Pires & Guilherene Trez: "Corporate Reputation: A discussion Construct Definition and Measurement, and it's Relation to Performance", Journal of Management, Vol. (25), Issue (1), 2018, pp. 57-58.

[lxi]) Maruša Hauptman Komotar: "University Rankings and Their Impact on Internationalisation of Higher Education", European Journal of Education, Vol. (54), No. (2), 2019, P 301.

[lxii]) Mohamed Ismail: Ranking of Universities, 2nd International Conference on Assessing Quality In Higher Education, Pakistan, 2010, P 305.

[lxiii]) Sudhanshu Bhushan: The Future of Higher Education in India, Department of Higher and Professional Education, National Institute of Educational Planning and Administration (NIEPA) New Delhi, India, 2019, p56.

[lxiv]) وزارة التعليم والبحث العلمي: استراتيجية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في ضوء خطة التنمية المستدامة مصر 2030، 2020، ص 12.

[lxv])جامعة الزقازيق: الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (٢٠١٣-٢٠٢٢)، مرجع سابق، ص ص ١٤٥-١٤٦.

[lxvi]) محمد إبراهيم عبد العزيز إبراهيم خاطر: "تدويل التعليم أحد مداخل تحقيق الميزة التنافسية للجامعات المصرية"، دراسات تربوية ونفسية، كلية التربية، جامعة الزقازيق، كلية التربية، العدد (٨٧)، ٢٠١٥، ص ٢٣٠.

[lxvii]) جامعة الزقازيق: مذكرة التفاهم بين جامعة الزقازيق والجامعة الأمريكية بالقاهرة، مركز العلاقات الدولية، الزقازيق، 2017، ص ص 1-4.

[lxviii]) جامعة الزقازيق: مذكرة التفاهم بين جامعة الزقازيق وجامعة شانسكي بالصين، مركز العلاقات الدولية، الزقازيق، 2016، ص ص 1-2.

[lxix]) **جامعة الزقازيق: وحدة التعليم الإلكتروني، متاح علي:**

on (22/9/2023) http://www.elearning.zu.edu.eg/

[lxx]) **جامعة الزقازيق : وحدة التعليم الإلكتروني، متاح علي :**

, on (6/8/2024) http://www.moodle.zu.edu.eg/

[lxxi]) **جامعة الزقازيق : آليات تنفيذ خطة – التعليم الإلكتروني – خلال فترة تعليق الدراسة بالجامعة ضمن الإجراءات الوقائية لمواجهة فيرس كورونا، متاح علي :**

. On (22/9/2023) https://www.zu.edu.eg/ZuDetails

[lxxii]) جامعة الزقازيق: الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (2013 – 2022)، مرجع سابق، ص 117.

[lxxiii])جامعة الزقازيق: الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (2013 - 2022)، مرجع سابق، ص ص 235-236.

[lxxiv]) **جامعة الزقازيق: الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (2023 – 2030)، مرجع سابق ، ص ص 113، 114 .**

[lxxv]) جامعة الزقازيق: الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (2013– 2022)، مرجع سابق ، ص 134.

[lxxvi]) Academic Ranking of World Universities 2024, Shangha Jiao Tong University, Available at: https://www.mastersportal.com/rankings/2/academic-ranking-of-world-universities-shanghai-jiao-tong-university.html, on (5/7/2024)

[lxxvii]) Shanghai Jiao Tong University Rankings , Available at : https://www.shanghairanking.com/rankings/arwu/2023 on (5/7/2024)

79) جامعة الزقازيق : موقع جامعة الزقازيق، أخبارجامعة الزقازيق، متاح علي :

, on (30/7/2024)http://news.zu.edu.eg/ShowDetails/

[lxxix]) Times Higher Education World University Rankings 2024 ,Zagazig University, Available at: https://www.timeshighereducation.com/world-university-ranking/world-ranking, on (5/7/2024)

[lxxx]) QS World University Rankings 2024, Available at:

https://www.topuniversities.com/worlduniversityrankings/2024?regi on=Africa&countries=eg , on (5/7/2024)

[lxxxi]) **جامعة الزقازيق : موقع جامعة الزقازيق ، أخبارجامعة الزقازيق ، متاح علي**

, on (30/7/2024) . http://news.zu.edu.eg/ShowDetails/

[lxxxii]) **جامعة الزقازيق: الخطة الإستراتيجية لجامعة الزقازيق (2023 – 2030)، مرجع سابق، ص ص 107، 108.**