الترقيم الدولي الموحد للطباعة 2735-5209 الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2805-2455

دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز وفق مستهدفات رؤية 2030

د. تهاني عبدالله عبدالرحمن الحمود
أستاذ مساعد بقسم العلوم التربوية – كلية التربية – جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز
الخرج – المملكة العربية السعودية
t.alhumud@psau.edu.sa

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى بحث دور عمادة الخدمات التعليمية في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في تعزيز الميزة التنافسية للجامعة وفق مستهدفات رؤية 2030، من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، حيث تم تصميم استبانة شاملة تتكون من أربعة أبعاد رئيسية هي: كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل، والتميز التشغيلي وتقليل الهدر، والتكامل مع العمادات المساندة، والقيمة المضافة للطالب. شارك في الدراسة 253 طالباً وطالبة، و51 عضو هيئة تدريس، وتم تحليل النتائج باستخدام المتوسطات الحسابية، واختبار (ت). أظهرت النتائج أن: الدرجة الكلية لدور العمادة من وجهة نظر الطلاب جاءت مرتفعة 3.35) من 5) بمستوى دلالة 0.01، بينما جاءت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس متوسطة 3.09) من 5) وغير دالة إحصائياً. وحقق بعد التميز التشغيلي وتقليل الهدر الترتيب الأول لدى الفئتين، بينما جاء بعد كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل في الترتيب الأخير، وحصل على مستوى منخفض من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (2.78)، مما يمثل أكبر فجوة في أداء العمادة. توصلت الدراسة إلى وجود فجوة واضحة بين تصورات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مع ضعف ملحوظ في ربط خدمات العمادة بمتطلبات سوق العمل، وقصور في الخدمات الإرشادية والتدريب الميداني للطلاب. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير آليات الاستجابة لمتطلبات سوق العمل، وتعزيز التكامل مع العمادات المساندة، وتفعيل فرق العمل المشتركة لحل المشكلات الطلابية، وإنشاء وحدة متخصصة للتواصل مع قطاعات العمل، بما يحقق مستهدفات رؤية 2030 في رفع كفاءة التعليم العالي وتعزيز القدرة التنافسية للخريجين.

الكلمات الدالة: عمادة الخدمات التعليمية، العمادات المساندة، الميزة التنافسية، جودة التعليم، رؤية 2030 .

The Role of the Deanship of Educational Services in Enhancing the Competitive Advantage of Prince Sattam bin Abdulaziz University in Alignment with Vision 2030 Goals

Abstract

This study aimed to investigate the role of the Deanship of Educational Services at Prince Sattam bin Abdulaziz University in enhancing the university's competitive advantage in alignment with the goals of Saudi Vision 2030, from the perspectives of students and faculty members. The study adopted a descriptive approach, employing a comprehensive questionnaire consisting of four main dimensions: responsiveness to labor market requirements, operational excellence and waste reduction, integration with supporting deanships, and student-added value. A total of 253 male and female students and 51 faculty members participated. The results were analyzed using arithmetic means, hypothetical means, t-tests, and item ranking within each dimension, with overall scores calculated for each dimension and for the entire questionnaire. The findings revealed that the overall role of the deanship, from the students' perspective, was high (3.35 out

of 5) at a significance level of 0.01, while from the faculty members' perspective, it was moderate (3.09 out of 5) and not statistically significant. The dimension of operational excellence and waste reduction ranked first from both groups' perspectives, whereas the dimension of responsiveness to labor market requirements ranked last, scoring low from the faculty members' viewpoint (2.78), representing the most critical gap in the deanship's performance. The study identified a clear gap between students' and faculty members' perceptions, marked by a notable weakness in linking the deanship's services to labor market needs and deficiencies in advisory services and field training for students. The study recommended developing mechanisms to respond to labor market requirements, enhancing integration with supporting deanships, activating joint work teams to address student issues, and establishing a specialized unit for communication with industry and employment sectors, thereby advancing the objectives of Vision 2030 in improving higher education efficiency and enhancing graduate competitiveness.

Keywords: Deanship of Educational Services, Supportive Deanships, Competitive Advantage, Quality of Education, Vision 2030

مقدمة الدراسة

تبقى الجامعات من أهم المؤسسات التنموية التي تسهم في بناء الإنسان، وتعزيز القدرات الوطنية. وقد أصبحت الميزة التنافسية للجامعات معيارًا جوهريًا لجودة الأداء وفاعلية المخرجات، خصوصًا في ظل التحولات العالمية المتسارعة، واتساع نطاق الاعتماد الجامعي، وتعاظم دور الابتكارفي تقديم الخدمات التعليمية، وتطوير المهارات الأكاديمية لكل من الطالب وعضو هيئة التدريس، وتجويد بيئة التعلم.

وتأتي العمادات المساندة كمحور حيوي لهذه التحولات، وتعتبر رؤية السعودية 2030 رافدا أساسيا لهذا التحول من خلال تحسين الكفاءة المؤسسية، وتنمية رأس المال البشري، وتجويد الممارسات والخدمات الأكاديمية، بما يعزّز هدف التنافسية للجامعات محليًا وعالميًا.

وفي هذا السياق، فإن جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز بوصفها إحدى الجامعات السعودية التي شهدت تطورًا ملحوظًا في بنيتها التنظيمية وبرامجها الأكاديمية، سعيًا للمواءمة مع مستهدفات رؤية 2030، ورفع مستوى قدراتها التنافسية. ومن أحدث مظاهر هذا التطور استحداث عمادة الخدمات التعليمية بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، التي تُعدّ إضافة نوعية للهيكل الأكاديمي والخدمي للجامعة، نظرًا لما تضطلع به من أدوار حيوية تتصل بتطوير جودة الخدمات التعليمية، ودعم الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس ورفع كفاءة العملية التعليمية، وتوفير بيئة تعليمية مُمكّنة، تسهم مباشرة في تعزيز السمعة المؤسسية للجامعة وتحسين موقعها التنافسي.

لقد باتت الجامعات الحديثة تعتمد على هياكل تنظيمية مرنة تستجيب لمتطلبات الجودة، وترتكز على مسارٍ متكامل من الخدمات التعليمية الداعمة لمهمات التدريس والتعلم، مثل الإرشاد الأكاديمي، والدعم

المهاري، والخدمات الإلكترونية، وتطوير المقررات، وتيسير التعلم الذاتي، وتوفير مراكز الدعم والتدريب، ومتابعة مؤشرات الأداء الأكاديمي. وتُعدّ هذه الخدمات اليوم معيارًا أساسيًا للقدرة التنافسية، وتوصي الأدبيات الحديثة بأن يكون تعزيز الخدمات التعليمية ركيزة محورية في تطوير الجامعات (Hemsley–Brown & Oplatka, 2015)

ويأتي استحداث عمادة الخدمات التعليمية في الجامعة انسجامًا مع التوجهات الجديدة في التعليم العالي، والتي ترى أن جودة الخدمات التعليمية ليست عملاً مسانداً، بل عنصرًا استراتيجيًا لرفع كفاءة الأداء، وتحسين رضا الطلبة، وتقليل معدلات التعثر، وزيادة فعالية التعلم، وتعزيز مخرجات الجامعة في سوق العمل. فالتنافسية لا تتحقق فقط عبر جودة البرامج الأكاديمية، وإنما عبر جودة الخدمات التي تحيط بالتعلم وتدعمه.

كما أن الاستراتيجية الوطنية المتكاملة تصب في تعزيز المستقبل المشرق للمملكة العربية السعودية والمواطن حجر الزاوية، حيث يستهدف برنامج تنمية القدرات البشرية تعزيز تنافسية المواطن عالمياً، فمن ضرورة تطوير منظومة التعليم الجامعي، والتحول نحو ممارسات أكثر كفاءة وفاعلية، واعتماد منهجيات والجودة، ورفع مستوى المهاراتوالمعارف المقدّمة للطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والتحضير الجيد لسوق العمل ودعم ثقافة الابتكار وريادة الأعمال (برنامج تنمية القدرات البشرية ، د.ت)

وتضطلع عمادة الخدمات التعليمية بجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز بدور إستراتيجي في بناء القاعدة الأكاديمية والمهارية للطلبة. فمن خلال برامجها التأسيسية والمبادرات النوعية، تعمل العمادة على تجسير الانتقال نحو التعليم الجامعي بفعالية، عبر تزويد الطلبة بالمهارات المستقبلية اللازمة. وتسعى العمادة، بالتعاون مع المنظومة الأكاديمية، إلى الإسهام في صياغة رأس مال بشري مؤهل يمتلك المقومات التنافسية، بما يضمن مخرجات وطنية طموحة تسهم بكفاءة في تحقيق تطلعات رؤية السعودية 2030.

وتعرض الورقة أبرز المبادرات لتي نصت عليها الوثيقة الإعلامية لبرنامج تنمية القدرات البشرية 26 مبادرة لإعداد المواطن لسوق العمل المستقبلي محليا وعالميا، وتكمن أهمية هذا الموضوع في أن عمادة الخدمات التعليمية ما زالت وحدة مستحدثة في الجامعة، مما يستدعي دراسة علمية لبيان مدى فاعليتها في أداء مهامها، ورصد نقاط القوة والضعف، وتحديد مساحات التطوير، وتحليل إسهامها في تعزيز الميزة التنافسية للجامعة في ضوء المعايير العالمية للجودة وتوجهات رؤية 2030. وتمنح هذه الدراسة صانعي القرار صورة واضحة عن واقع العمادة، وتوجهاتهم المستقبلية، وتتيح لهم تأسيس خطط استراتيجية تعزّز من أثر العمادة على الطالب، والعضو الأكاديمي، والمنظومة التعليمية ككل.

كما أن المرونة الاستراتيجية وعلاقتها بتحقيق الميزة لم تعد ترفا إداريا للجامعات ولكن ضرورة للتميز وتحقيق الميزة التنافسية كما تبدو طبيعة العلاقة الارتباطية طردية بين المرونة الاستراتيجية والميزة التنافسية فكلما ارتفع مستوى المرونة الاستراتيجية والاستجابة للمتغيراتارتفع تبعا له مستوى الميزة التنافسية (الزامل،2021).

ومن جانب آخر، تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بالخدمات التعليمية في الجامعات، وهي أدبيات ما تزال أقل نموًا مقارنة بالدراسات الأجنبية التي تؤكد ارتباط جودة الخدمات التعليمية بتحسين القدرة التنافسية (Douglas et al., 2015; Sultan & Wong, 2013) وعليه، تأتي هذه الدراسة لسد فجوة معرفية في السياق المحلي، عبر تقديم تحليل علمي لمدى إسهام عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز ميزة الجامعة التنافسية.

أشارت نتائج دراسة الغامدى (2020) إلى أن أهم متطلبات تحقيق القدرة التنافسية في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز التي حازت على درجة أهمية (مرتفعة جدا).

وتسعى هذه الدراسة إلى تحليل لدور عمادة الخدمات التعليمية في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في تعزيز الميزة التنافسية، من خلال ربط خدماتها بالتوجهات الاستراتيجية الوطنية، واستقراء آثارها على جودة التعليم الجامعي، وتحديد متطلبات تطويرها، بما ينسجم مع أدوار الجامعات السعودية في تحقيق رؤية 2030.

مشكلة الدراسة:

شهد قطاع التعليم العالي في المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تحولات جوهرية متسارعة تماشياً مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، التي أكدت على ضرورة رفع كفاءة الجامعات، وتعزيز تنافسيتها، ودعم جودة الخدمات التعليمية المقدمة للمتعلمين، بوصفها ركيزة أساسية في بناء اقتصاد معرفي قادر على المنافسة إقليميًا وعالميًا. وفي هذا الإطار جاءت جهود جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في تطوير بنيتها المؤسسية، وتجويد مخرجاتها الأكاديمية، ودعم خدماتها التعليمية؛ ومن أبرز هذه الجهود استحداث عمادة الخدمات التعليمية بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز لتكون جهة اختصاص تُعنى بدعم التعلم، وتطوير الخدمات الأكاديمية، وتحسين جودة بيئة التعليم.

ورغم حداثة هذه العمادة وأهميتها في الهيكل التنظيمي للجامعة، إلا أن الدور الفعلي الذي تمارسه في تعزيز الميزة التنافسية ما يزال بحاجة إلى تحديد علمي ممنهج، يوضح مدى إسهامها في تحسين جودة العملية التعليمية، ورفع مستوى رضا الطلبة، ودعم قدرات أعضاء هيئة التدريس، وتحقيق التوافق مع مؤشرات

الأداء التي تتطلبها رؤية 2030، خاصة في ضوء ازدياد المنافسة بين الجامعات السعودية، وتوسع مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

وبحثت دراسة الحضرمي (2022) تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ودورها في تحقيق ميزة تنافسية بجامعة تبوك. وبحثت دراسة الراجحي (2021) تقديم تصور مقترح لإسهام القيادة الرقمية في تحقيق الميزة التنافسية في ضوء مبادئ الجامعة المنتجة. وبحثت دراسة هاشم (2017). استراتيجيات ومتطلبات تحقيق ميزة تنافسية بجامعة الدمام من وجهة نظر القيادات العليا بالجامعة

والخدمات التعليمية المساندة تعدّ عنصرًا محوريًا في رفع التنافسية المؤسسية، وأن ضعفها يؤدي مباشرة إلى انخفاض رضا المستفيدين، وتراجع مستويات الإنجاز، وتدني القدرة على المنافسة (Douglas et al., 2015; Sultan & Wong, 2013) وفي السياق المحلي، لا تزال الدراسات التي تناولت دور العمادات الجديدة — ومنها عمادة الخدمات التعليمية — محدودة، ولا توفر صورة واضحة حول مدى نجاحها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجامعات السعودية.

وتأسيسًا على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في غياب تقييم علمي شامل لمدى فاعلية عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، ومدى مواءمة جهودها لمستهدفات رؤية السعودية 2030، وما يترتب على ذلك من الحاجة إلى تشخيص واقعها، وتحليل أدوارها، وتحديد الفجوات التطويرية، واستكشاف مستوى إسهامها في تحسين جودة الخدمات التعليمية والسمعة المؤسسية للجامعة. وعليه، يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

"ما دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في ضوء مستهدفات رؤية السعودية 2030؟" ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية:

1. ما دور عمادة الخدمات التعليمية في تحديث وتطوير البرامج والخدمات التعليمية بما يضمن تلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة؟
2. ما دور عمادة الخدمات التعليمية في الكفاءة التشغيلية للخدمات التعليمية المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس؟
3. ما دور عمادة الخدمات التعليمية في تنسيق وتكامل فعال مع العمادات المساندة لتحقيق تجربة جامعية متكاملة؟
4. ما دور خدمات العمادة التعليمية في إضافة قيمة حقيقية للطالب وتعزيز فرصه التنافسية بعد التخرج؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد دور عمادة الخدمات التعليمية على مواكبة متغيرات سوق العمل واستحداث البرامج والخدمات التي ترفع من جاهزية الخريجين للتوظيف.
2. قياس فاعلية العمادة في أتمتة الإجراءات، وتسريع إنجاز المعاملات، وترشيد استهلاك الوقت والجهد والموارد المالية والبشرية.
3. تحديد مستوى التنسيق وتبادل البيانات والتكامل الإلكتروني بين عمادة الخدمات التعليمية والعمادات الأخرى بما يحقق سلاسة الخدمة للطالب.
4. تقدير مدى إسهام خدمات العمادة في تحسين تجربة الطالب الجامعية، وتقديم دعم مهني وإرشادي يرفع من قدرته التنافسية بعد التخرج.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في الجوانب التالية:

1. الأهمية الأكاديمية:

- تساهم في إثراء المعرفة حول دور العمادة في تطوير جودة التعليم والخدمات التعليمية في الجامعات.
- توفر بيانات موضوعية لدعم البحوث المستقبلية في إدارة التعليم العالي والتميز المؤسسي.

2. الأهمية العملية:

- تساعد عمادة الخدمات التعليمية على تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة.
- توفر أسسًا علمية لتطوير السياسات والبرامج التعليمية بما يحقق استراتيجيات الجامعة ورؤية 2030.
- تمكن العمادة من تحسين تجربة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وزيادة رضاهم والاستفادة القصوى من الخدمات التعليمية.

3. الأهمية المجتمعية:

- تسهم في رفع جودة مخرجات التعليم الجامعي بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية الوطنية.
- تدعم بناء بيئة تعليمية مبتكرة ومحفزة تسهم في تميز الجامعة على المستوى المحلي والإقليمي.

المصطلحات الإجرائية للدراسة

عمادة الخدمات التعليمية: هي الوحدة المسؤولة عن تقديم الدعم الأكاديمي والخدمات التعليمية المساندة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، بما يشمل الإرشاد الأكاديمي، تطوير بيئة التعلم، ودعم الأنشطة التدريبية والتعليمية.(Al-Omari, 2020)

الميزة التنافسية: القدرة على التفوق على الجامعات المماثلة في تقديم خدمات تعليمية متميزة، جودة البرامج الأكاديمية، مستوى رضا المستفيدين، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس.(Alshammari, 2024)

وتعرف الميزة التنافسية إجرائيا بقدرة عمادة الخدمات التعليمية على التفوق في خدماتها وذلك بما ينعكس على الاستجابة لمتطلبات سوق العمل والكفاءة التشغيلية والتكامل مع العمادات المساندة والقيمة المضافة لتجربة الطالب.

رؤية السعودية 2030 : هي إطار استراتيجي وطني يهدف إلى تطوير مختلف القطاعات بما فيها التعليم العالي، من خلال رفع جودة التعليم، تحسين الكفاءة المؤسسية، وتمكين الموارد البشرية (Kingdom of Saudi Arabia, 2016).

حدود الدراسة:

1. **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على **جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز**، وتشمل المستفيدين من عمادة الخدمات التعليمية، من طلاب وأعضاء هيئة التدريس.
2. **الحدود الزمنية:** تركز الدراسة على الفترة الحالية **لعام 2026**، مع الأخذ في الاعتبار التطورات الأخيرة في الخدمات التعليمية والبرامج الرقمية للجامعة.
3. **الحدود البشرية:** تشمل الدراسة **طلاب الجامعة وأعضاء هيئة التدريس**، ولا تشمل موظفي إدارات أو وحدات أخرى خارج العمادة، ولا تشمل المتعاونين الخارجيين.
4. **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على **دور عمادة الخدمات التعليمية.**
5. **الحدود المنهجية:** تعتمد الدراسة على **الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات**، مع التحليل الكمي للنتائج، إضافةً إلى جمع مقترحات المستفيدين بشكل وصفي.

الإطار النظري للدراسة

العمادات المساندة وعمادة الخدمات التعليمية:

تعد العمادات المساندة وحدات إدارية وأكاديمية تنشأ لتقديم خدمات تدعم العملية التعليمية والبحثية في الجامعة مثل عمادة القبول والتسجيل، عمادة شؤون الطلاب، عمادة البحث العلمي، عمادة المكتبات، وغيرها. وتساعد العمادات المساندة على توفير بيئة تربوية متطورة، يتم من خلالها تقديم أعلى مستوى من الخدمات التعليمية وفق معايير الجودة العالمية لتنمية قدرات الفئات المستهدفة ومهاراتهم.

وبالعودة إلى نظام الجامعات (2019) الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/27) بتاريخ 2/3/ 1441هـ في المملكة العربية السعودية فإن إنشاء الجامعات للعمادات المساندة والمراكز البحثية تهدف إلى تطوير الكفاءة

الأكاديمية والخدمات الطلابية، مع تعزيز دورها في البحث العلمي والابتكار. ويظهر جليا بأن العمادات المساندة في الجامعات كيانات تنظيمية استقلالية إدارية ومالية.

وبحسب المادة (34) من نظام الجامعات (2019) تخضع هذه العمادات للمرونة التنظيمية ويهدف هذا الإجراء إلى إعطاء الجامعات حرية في تشكيل هيكلها الإداري بما يتناسب مع احتياجاتها وتوجهاتها الاستراتيجية. ومنحها صلاحية إنشاء العمادات المساندة أو دمجها أو إلغاءها، وذلك بناءً على اقتراح من مجلس الجامعة. وتشير وثائق جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز إلى أن إنشاء عمادة الخدمات التعليمية جاء بموجب القرار رقم 34511000084 الصادر في 11 أكتوبر 2023، بهدف بناء نظام تعليمي متكامل يعزز الاستثمار في القدرات البشرية من خلال تحديث المرافق الأكاديمية، والتحول الرقمي في التعليم والمحتوى الإلكتروني، وتمكين برامج التدريب والشهادات المهنية لتتوافق مع احتياجات سوق العمل (جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، 2026)

ونظرا لطبيعة عمادة الخدمات التعليمية وتقديمها الخدمات التعليمية الخاصة ضمن سياق الأنشطة الأساسية للجامعة باهتمام كبير من قيادة الجامعة لانعكاس حيث تتحقق من خلال خدماتها جودة العملية التعليمية لمواكبة التنمية و أهداف رؤية المملكة 2030، و توفير بيئة تعليمية متطورة، يتم من خلالها تقديم أعلى مستوى من الخدمات التعليمية وفق معايير الجودة العالمية لتنمية قدرات الفئات المستهدفة ومهاراتهم.

الخدمات التعليمية وأهميتها في الجامعات:

الخدمات التعليمية هي جميع الأنشطة والبرامج التي تقدمها الجامعات لدعم العملية التعليمية، بما يشمل الإرشاد الأكاديمي، التطوير المهني للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتوفير بيئة تعليمية محفزة (Kotler & Fox, 1995). وتُعد الخدمات التعليمية أحد العوامل الأساسية التي تحدد جودة التعليم الجامعي ورضا المستفيدين، وبالتالي تساهم في تعزيز الميزة التنافسية للجامعة.(Al-Omari, 2020)

تشمل أهمية الخدمات التعليمية رفع كفاءة الطلاب من خلال دعم تعلمهم وتطوير مهاراتهم. وتمكين أعضاء هيئة التدريس من أداء مهامهم التعليمية والبحثية بكفاءة أكبر. وتعزيز التفاعل الاجتماعي والمهني بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، بما ينعكس على جودة المخرجات التعليمية. ودعم الابتكار وتبني أساليب تعليمية وتقنية حديثة.

الميزة التنافسية لعمادة الخدمات التعليمية:

تعد عمادة الخدمات التعليمية إحدى الدعائم الأساسية للعملية التعليمية في الجامعات السعودية، حيث تتولى الإشراف على تنفيذ الخطط الدراسية وتقديم الخدمات المساندة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس (جامعة

شقراء، د.ت). وقد شهدت هذه العمادات تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة تماشياً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، وخاصة برنامج تنمية القدرات البشرية (جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، 2026)

وتتمثل المهام الأساسية لعمادة الخدمات التعليمية في الإشراف على سير العملية التعليمية في مرحلة البكالوريوس، وتنفيذ السياسات والبرامج المعتمدة في مجالات الشؤون التعليمية والخدمات المساندة (جامعة المجمعة، 2015). وتشمل مهامها تحديد احتياجات الكليات من أعضاء هيئة التدريس، والإسهام في رفع كفاءتهم في عمليات التعليم والتعلم، والإشراف على توفير البيئة التعليمية المناسبة من تجهيزات ومرافق، وتنظيم إجراءات اختبارات الطلاب وتوثيقها وتقييم مستوياتهم الدراسية (جامعة المجمعة، 2015)

كما تركز عمادات الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية على تحقيق التكامل مع الوحدات الأكاديمية والإدارية المختلفة، بهدف تقديم خدمات تعليمية متميزة تلبي احتياجات المجتمع وتتوافق مع معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي (جامعة شقراء، د.ت). وتسعى هذه العمادات إلى إعداد كوادر مؤهلة مهنياً لسوق العمل من خلال تطوير الخطط الدراسية، وتقديم الخدمات الإرشادية والتوجيهية للطلاب، ومتابعة شؤون التسجيل والاختبارات والأنشطة الطلابية (جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، 2026.)

أن الميزة التنافسية ليست حكرا على المؤسسات التجارية وفي سياق مؤسسات التعليم العالي لا تقتصر فقط على التفوق المالي، بل بالقدرة على التميز من خلال الكفاءة التشغيلية و بناء الهوية و جعل الجامعة مقصداً عالمياً للطلاب والباحثين، ولذا عليها الموازنة بين رسالتها العامة كخدمة مجتمعية وبين حاجتها للعمل بعقلية استراتيجية تنافسية لضمان الاستدامة (Haijing ,2015).

التركيز على دور عمادات الخدمات التعليمية في تطوير المعرفة وتحسين الخدمات التعليمية والعمليات التطويرية في مجالات العلوم من خلال الابتكار في التعليم الجامعي والريادة في بيئة الأعمال وتحسين وتيرة الأبحاث العلمية بما ينعكس على الميزة التنافسية التي قد تتفرد بها.

ومن الجدير بالذكر أن الميزة التنافسية تبنى على القدرات التنافسية.

دور العمادة في تعزيز الميزة التنافسية

تشكل عمادة الخدمات التعليمية وحدة محورية في تطوير العملية التعليمية بالجامعة، إذ توفر الدعم الفني والأكاديمي للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتنسق البرامج التدريبية والتعليمية، وتطبق أنظمة تقييم جودة الخدمات.(Al-Omari, 2020)

وقد أظهرت الدراسات أن عمادة الخدمات التعليمية الفعالة تسهم بشكل مباشر في: تحسين تجربة التعلم للطلاب من خلال البرامج والخدمات الرقمية الحديثة. ودعم أعضاء هيئة التدريس في استخدام التكنولوجيا

والتطوير المهني. وتعزيز التفاعل والمشاركة المجتمعية بين جميع الأطراف داخل الجامعة. والمساهمة في رفع التميز المؤسسي للجامعة وزيادة قدرتها على المنافسة محليًا وإقليميًا.(Barney, & Hesterly, 2021)

الخدمات الرقمية في التعليم الجامعي

تعتبر الخدمات الرقمية والتقنية عنصراً أساسياً في تحقيق الميزة التنافسية للجامعة. فهي توفر للطلاب وأعضاء هيئة التدريس الوصول إلى الموارد التعليمية بسهولة، وتدعم التعلم عن بعد، وتسهّل إدارة العملية التعليمية.(Hart, & Rodgers, 2023)

الاستراتيجية الجامعية وربط الخدمات التعليمية برؤية 2030

تسعى الجامعات السعودية إلى مواءمة خططها وبرامجها التعليمية مع مستهدفات رؤية 2030، والتي تشمل: تطوير مهارات الطلاب بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل. ورفع مستوى الابتكار والبحث العلمي. وتعزيز التميز المؤسسي والمنافسة على المستوى المحلي والإقليمي (Kingdom of Saudi Arabia, 2016). ويعتبر دور عمادة الخدمات التعليمية محوريًا في تنفيذ هذه الاستراتيجية، من خلال تحسين جودة الخدمات التعليمية، ودعم البرامج الرقمية، وتشجيع التفاعل والمشاركة المجتمعية.

الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي

تعد الميزة التنافسية مفهوماً محورياً في إدارة مؤسسات التعليم العالي المعاصرة، وتشير إلى قدرة الجامعة على تحقيق أداء متميز يتفوق على منافسيها في جذب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والتمويل البحثي والسمعة الأكاديمية .(Barney & Hesterly, 2021) وفي سياق التعليم العالي، لا تقتصر الميزة التنافسية على التفوق المالي فحسب، بل تمتد لتشمل القدرة على خلق قيمة فريدة للمستفيدين (الطلاب، الخريجين، جهات العمل، المجتمع) بطريقة يصعب على الجامعات الأخرى تقليدها، وتؤكد الأدبيات الحديثة أن الميزة التنافسية المستدامة في هذا القطاع تنبع من الموارد غير الملموسة مثل السمعة، جودة البرامج، ورضا الطلاب.(Hart & Rodgers, 2023)

تتنوع مصادر الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي، حيث تشمل المصادر الداخلية كفاءة أعضاء هيئة التدريس، جودة المناهج الدراسية، البنية التحتية التكنولوجية، فعالية الخدمات المساندة، والثقافة التنظيمية الداعمة للابتكار .(Krücken, 2019) أما المصادر الخارجية فتشمل الشراكات الاستراتيجية مع القطاع الخاص، الاعتمادات الأكاديمية الدولية، الموقع الجغرافي المتميز، والسمعة العالمية، وتشير الدراسات إلى أن الجامعات القادرة على استغلال مواردها الداخلية بكفاءة مع الاستجابة للمتغيرات الخارجية بمرونة هي الأكثر قدرة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.(Fumasoli & Hladchenko, 2023)

تواجه مؤسسات التعليم العالي تحديات متعددة في سعيها لتحقيق الميزة التنافسية، أبرزها تعدد مصادر المنافسة وتداخلها، حيث تجد الجامعات نفسها منخرطة في منافسات متزامنة على التمويل البحثي، التصنيفات العالمية، جذب الطلاب المتميزين، والشراكات الدولية .(Kosmützky & Meier, 2025) وتشير المراجعات المنهجية الحديثة إلى أن المنافسة في هذا القطاع تحمل عواقب إيجابية وسلبية على حد سواء، إذ يمكن أن تدفع نحو التحسين المستمر والابتكار، ولكنها قد تؤدي أيضاً إلى سلوكيات تقليدية وتجاهل الجوهر التعليمي لصالح المؤشرات الكمية.(Hart & Rodgers, 2023)

لذلك، تتطلب الميزة التنافسية المستدامة في التعليم العالي تبني نهج متوازن يجمع بين التميز الأكاديمي، الكفاءة التشغيلية، والقيمة المضافة للطالب .(Fumasoli & Hladchenko, 2023) كما تؤكد الدراسات الحديثة على ضرورة إشراك جميع الأطراف المعنية (أعضاء هيئة التدريس، الموظفون الإداريون، والطلاب) في صياغة الاستراتيجيات التنافسية، وبناء ثقافة مؤسسية تشجع على الإبداع والتجديد المستدام بدلاً من مجرد الاستجابة للضغوط التنافسية الخارجية.(Kosmützky & Meier, 2025)

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

دراسة هاشم (2017) سعت الدراسة إلى الكشف عن مفهوم الميزة التنافسية من وجهة نظر القيادات العليا بجامعة الدمام، والذي يجب أن تتبناه الجامعة، وتحديد أفضل وأنسب الإستراتيجيات التي تمكن الجامعة من التميز والمنافسة، وتحديد مجالات التنافس ومتطلباتها من وجهة نظر القيادات العليا بجامعة الدمام، واعتمدت الدراسة إلى المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة البحث، وطبقت الاستبانة على عينة من القيادات العليا بالجامعة بلغت (60) عضواً بنسبة 48.8%، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: اتفاق نسبة 53.3% من عينة البحث على أن "قدرة الجامعة على استثمار كافة الإمكانات البشرية والمادية لديها لتقديم خدمة متميزة عن الجامعات الأخرى لمنافسة"، هو المفهوم الذي يجب أن تتبناه جامعة الدمام لتحقيق ميزة تنافسية. وجاء مجال لتعلم والتعليم في الترتيب الأول لمجالات تحقيق ميزة تنافسية لجامعة الدمام وهو الأهم، وله الأولوية الكبرى يليه في الترتيب والأهمية مجال البحث العلمي، ثم باقي المجالات في الأهمية والترتيب. وجاءت إستراتيجية "التمايز والاختلاف عن الجامعات المنافسة" في الترتيب الأول، ولها الأهمية والأولوية في تبنيها بجامعة الدمام لتحقيق ميزة تنافسية، ويليها في الترتيب الثاني والأهمية التحالفات الإستراتيجية، ثم باقي الإستراتيجيات. اتفقت نسبة كبيرة من عينة البحث على أهمية جميع المتطلبات المذكورة لتحقيق ميزة تنافسية لجامعة الدمام بدرجة كبيرة، وإن اختلفت في

الترتيب، لكن الفروق بينها في الترتيب قليلة جداً، ويدل على وجود درجة كبيرة من الوعي لدى عينة البحث بمتطلبات التنافسية في المجالات المذكورة.

دراسة الزامل (2021) هدفت الدراسة التعرف إلى المرونة الاستراتيجية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية لجامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية. ولتحقيق أهداف الدراسة أستخدم المنهج الوصفي الارتباطي. وتكونت عينة الدراسة الفعلية من (260) عضو هيئة تدريس، كما اعتمدت الدراسة على الاستبانة في جمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى المرونة الاستراتيجية في جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل مرتفعا بوزن نسبي (78.70%). وحصل بعد الإبداعية على المرتبة الأولى بوزن نسبي (80.28%)، يليه بعد السرعة (80.12%)، وجاء بعد الخفة بالمرتبة الثالثة (79.72%)، يليه بعد الاتساق (79.04%)، ثم بعد الواقعية (78.60%)، وجاء بالمرتبة الأخيرة بعد البصيرة (74.44%)، وجاءت درجة تحقيق الميزة التنافسية لجامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل بوزن نسبي (76,96%)، وبين وجود علاقة طردية بين المرونة الاستراتيجية وأبعادها والميزة التنافسية، وبين أيضا وجود أثر دال إحصائياً للمرونة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية. وجاءت أكثر الأبعاد مساهمة في تحقيق الميزة التنافسية بعدي الواقعية والخفة، وتبين عدم وجود فروق بين متوسطات تقديرات أعضاء الهيئة التعليمية حول مستوى المرونة الاستراتيجية تعزى لمتغيري سنوات الخدمة والرتبة الأكاديمية أو التفاعل بينهما. ولم تظهر فروق حول درجة تحقيق الميزة التنافسية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية أو التفاعل بين سنوات الخدمة والرتبة الأكاديمية. فقط ظهرت فروق في درجة تحقيق الميزة التنافسية تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح الفئة (7 سنوات فأقل).

دراسة الراجحي (2021) هدفت لبناء تصور مقترح للكشف عن إسهام القيادة الرقمية في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات السعودية في ضوء مبادئ الجامعة المنتجة. قدم البحث إطار عمل إجرائي يرشد الجامعات السعودية ويوجه جهودها بشكل تقني؛ لتحقيق الميزة التنافسية في ضوء مبادئ الجامعات المنتجة. وتهتم بتطوير القيادات بما يتوائم مع نظام الجامعات الجديد الذي يحقق الاستقلالية المنضبطة للجامعات؛ مما يدفعها إلى إيجاد مصادر تمويل جديدة. كما تم استخدم المنهج التحليل الوصفي لمناسبته لموضوع البحث. أهم النتائج أن الثورة الرقمية والميزة التنافسية من أهم مبررات تحول الجامعات لجامعة منتجة، وهذا لا يلغي دورها في تأدية وظائفها الأساسية. ويرتكز التصور المقترح على وضع آليات لتطوير البنية التحتية (الرقمية) للجامعات، مع زيادة الموارد المالية من خلال الاستثمار الذكي لخدمات ومنتجات الجامعة لتحقيق الميزة التنافسية.

دراسة الحضرمي (2022) هدفت الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة؛ في تحقيق ميزة تنافسية بالجامعات السعودية، جامعة تبوك "أنموذجا"، ثم الكشف عما إذا كانت هناك فروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وتحديد مستوى الميزة التنافسية بجامعة تبوك، تعزى لمتغيري: (الجنس–الدرجة العلمية). ولتحقيق هدف الدراسة؛ اعتمد المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال استبانة صممت لهذا الغرض. وتمثلت عينة الدراسة في مجموعة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة تبوك، تكونت من (192) عضو هيئة تدريس، مثلوا الجامعة. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أبرزها: أن درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (الكلي) في جامعة تبوك، قد جاءت ضمن مستوى التطبيق المرتفع؛ كما أن مستوى تحقيق ميزة تنافسية بشكل عام في جامعة تبوك، قد جاء ضمن المستوى المرتفع أيضا، كما أشارت النتائج إلى أن ممارسات جامعة تبوك في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وبخاصة في البعد البشري، والبعد التنظيمي، تساهم في تحقيق ميزة تنافسية بشكل عام في جامعة تبوك، في حين أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في البعد التقني، لا تساهم في تحقيق ميزة تنافسية بشكل عام في الجامعة. وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)بين المتوسطات الحسابية لدرجات تقدير أفراد العينة لدرجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات، والاتصال الحديثة بجامعة تبوك بشكل عام، وفي الأبعاد الثلاثة، تعزى لمتغير الدرجة العلمية كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(0.05) ، بين المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد العينة حول مستوى تحقيق ميزة تنافسية بجامعة تبوك بشكل عام، وفي الأبعاد الثلاثة، تعزى لمتغيري الجنس والدرجة العلمية.

دراسة الزهراني (2022) هدفت الدراسة للكشف عن واقع الذكاء التنافسي لتحقيق الاستقلالية المالية بالجامعات السعودية، والكشف كذلك عن واقع تطبيق أبعاد استراتيجية المحيط الأزرق بالجامعات السعودية والعلاقة بينهما؛ اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، حيث تكونت العينة من (٢٥٠) قائدا (عمداء، ووكلاء الكليات والعمادات المساندة، ورؤساء الأقسام) بجامعة الباحة، تم بناء استبانة تكونت من محورين: الأول يشتمل على العناصر الأربع للذكاء التنافسي لتحقيق الاستقلالية المالية (الاستشراف لتحقيق الاستقلالية المالية، والرؤية المستقبلية لتحقيق الاستقلالية المالية، والشراكات الاستراتيجية لتحقيق الاستقلالية المالية، والإبداع والابتكار لتحقيق استقلالية الجامعة المالية) توزعت عليها (٢٠) فقرة، في حين يقيس المحور الثاني عناصر استراتيجية المحيط الأزرق بالجامعات وفق أبعاد (الاستبعاد، والتقليص، والزيادة، والابتكار) توزعت على (٢٠) فقرة، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها بالتطبيق على العينة الاستطلاعية، وتوصلت

الدراسة إلى أن واقع الذكاء التنافسي لتحقيق الاستقلالية المالية بالجامعات السعودية جاء بدرجة منخفضة، بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.31) وظهرت جميع أبعادها بدرجات منخفضة، وجاء بعد الاستشراف لتحقيق الاستقلالية المالية بالرتبة الأولى وبدرجة منخفضة بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.45)، ثم الرؤية المستقبلية (2.39) والإبداع والابتكار (2.23) والشراكات الاستراتيجية (2.18) بالرتبة الأخيرة، كما تبين أن درجة تطبيق استراتيجية المحيط الأزرق ظهرت بدرجة منخفضة بلغت قيمة متوسطها الحسابي (2.55)، وجاء بعد الزيادة بالرتبة الأولى بدرجة متوسطة (2.75)، ثم الاستبدال (2.54) بدرجة منخفضة، ثم التقليص بدرجة منخفضة أيضا (2.48)، وبالرتبة الأخيرة الابتكار (2.44) بدرجة منخفضة، كما تبين وجود علاقة ارتباطية قوية بين الذكاء التنافسي لتحقيق الاستقلالية المالية والدرجة الكلية لتطبيق استراتيجية المحيط الأزرق بجامعة الباحة بلغت قيمتها (0.87)

دراسة آل حمود (2022) سعت الدراسة إلى تطوير أداء برامج تدريب القيادات الأكاديمية بالجامعات السعودية، من خلال معرفة واقع تدريب القيادات الأكاديمية بالجامعات السعودية، وتحديد مقومات ومعوقات نجاح تدريب القيادات الأكاديمية بالجامعات السعودية من وجهة نظر القائمين على التدريب في الجامعات السعودية، وفي إطار ما ورد في الفكر الإداري المعاصر، واستخدمت المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من مسؤولي التدريب بعمادات ومراكز تطوير المهارات بالجامعات السعودية الحكومية، فتم التوصل مع عمادات ومراكز التطوير بالجامعات السعودية الحكومية وعددها 30 عمادة، وقد بلغ عدد العمادات التي أجابت على أداة الدراسة 25 عمادة، وتوصلت الدراسة إلى أن وجود أبعاد محور واقع تدريب القيادات الأكاديمية في الجامعات السعودية بشكل عام متوفر بدرجة كبيرة من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام (3.69)، وكان هناك اتفاق بدرجة (موافق بقوة) على مقومات نجاح تدريب القيادات الأكاديمية الواردة في الدراسة بمتوسط عام بلغ د بلغ (4.48 درجة من 5)، بينما كان هناك تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على فقرات محور معوقات نجاح تدريب القيادات الأكاديمية في الجامعات السعودية بين (محايد/ موافق)، وتراوحت متوسطاتهم الحسابية من (2.76 الى 4.04) وكان من أبرز المعوقات قلة الموارد المادية المخصصة لبرامج التدريب بمتوسط حسابي (4.04 من 5)، وانحراف معياري (0.89) بدرجة (موافق).

دراسة الغامدى (2020) هدفت الدراسة إلى تحديد أهم المتطلبات التي يجب توفرها لتحقيق القدرة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز. واستخدمت المنهج الوصفي، عبر استبانة تم تطبيقها على عينة مكونة من(302) عضو هيئة تدريس في الجامعة، تم اختيارهم باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم متطلبات تحقيق القدرة التنافسية في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز التي حازت على درجة أهمية (مرتفعة جدا) عبر عدة مجالات؛ كان ترتيبها حسب الأولوية في الأهمية لكل مجال من مجالات متطلبات القدرة التنافسية في الجامعات السعودية الناشئة على النحو التالي: مجال البنية التحتية وتقنية المعلومات في المرتبة الأولى، يليه مجال الموارد والكفاءات في المرتبة الثانية، ثم مجال خدمة المجتمع في المرتبة الثالثة، ومجال الإدارة والقيادة الجامعية في المرتبة الرابعة، ثم مجال الثقافة التنظيمية(التنافسية) في المرتبة الخامسة، يليه مجال التدريس والتعليم في المرتبة السادسة، وفي المرتبة السابعة والأخيرة يأتي مجال البحث العلمي.

دراسة الكلس وتبيدي (2025) هدفت للتعرف على دور جودة الخدمة في تحقيق الميزة التنافسية. باعتبار جودة الخدمة متغير مستقل ثم قياسه من خلال (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة). أما الميزة التنافسية فتمثلت بالمتغير التابع الذي تم قياسه من خلال (التكلفة، المرونة، رضا العملاء) تم تحديد مشكلة الدراسة من خلال مجموعة تساؤلات الهدف من وراءها التعرف على علاقة ودور جودة الخدمة في تحقيق الميزة التنافسية والتي على ضوئها تم صياغة مجموعة من الفرضيات لتشخيص واقع جودة الخدمة ومدى دورها في تحقيق الميزة التنافسية. اختار الباحثان مركز شندي كمكان لتطبيق الدراسة، اعتمدت الدراسة على استمارة استبيان للحصول على البيانات تم توزيعها على عينة اختيرت بصورة قصدية من الطلاب الممتحنين بالفرقة الثالثة بمركز شندي بلغت (100) طالب من مجموع الطلاب الموزعين لدى المركز. وتم تحليلها باستخدام برنامج (SPSS) توصلت الدراسة التي تؤكد على وجود علاقة ودور لجودة الخدمة في تحقيق الميزة التنافسية.

دراسة الذيباني (2026) سعت الدراسة إلى فهم كيف تتشكل تصورات الطلاب الدوليين حول استثمار الميزات التنافسية للجامعات السعودية في تحقيق القوة الناعمة، من خلال تتبع التجربة المعاصرة للطلاب، والكشف عن العمليات التفاعلية التي يتبنون عبرها معاني الجاذبية المؤسسية والتأثير الرمزي. وانطلقت الدراسة من منظور نوعي تفسيري، معتمدة منهجية النظرية المجذّرة البنائية (Constructivist Grounded Theory) بوصفها إطاراً منهجياً يركز على تفسير المعنى بوصفه نتاجاً للتفاعل بين الأفراد والسياق. تم جمع البيانات من خلال مقابلات شبه منظمة مع عينة قصدية مكونة من (71) طالباً دولياً يدرسون في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة وجامعة أم القرى بمكة المكرمة، مع مراعاة التنوع في البرامج الدراسية والخلفيات الثقافية. وخصبت البيانات لتحليل تراكمي اعتماد الترميز الأولي، والترميز المركز، والمقارنة المستمرة. أظهرت النتائج أن تصورات الطلاب الدوليين لا تتشكل كأحكام جاهزة، بل تتشكل عبر عملية ديناميكية

يتداخل فيها البعد المكاني والرمزي والمؤسسي. وقد برزت الجاذبية المكانية العالمية بوصفها الفئة المحورية التي تعيد من خلالها الجامعات السعودية إنتاج جاذبيتها الناعمة، من خلال المكان الديني والرمزية الثقافية وإحساس المعنى والانتماء. كما بيّنت النتائج أن جودة الحياة الجامعية والإمكانات تُفهم من منظور الطلاب كخبرة متراكمة تُبنى عبر التفاعل اليومي، وليس كمجموعة خدمات معزولة. في المقابل، كشفت التجربة المعاصرة عن أن التحديات الإدارية تمثل عائقاً بنيوياً مؤثراً في إعادة تشكيل هذه التصورات، تليها التحديات النفسية والثقافية المرتبطة بالتكيف والاندماج. وتوضح الفئات النظرية المتوقدة أن القوة الناعمة التعليمية لا تتحقق تلقائياً من توفر الميزات التنافسية، بل تتشكل من خلال الكيفية التي يختبر بها الطلاب هذه الميزات، ويعيدون تفسيرها ضمن سياقهم الشخصي والثقافي، بما يؤكد الطابع البياني والإجرائي للقوة الناعمة في التعليم العالي.

الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة جريشينكو وآخرون(2021) الكشف عن كيفية الاستفادة من الميزات التنافسية لـ "عناقيد الابتكار التعليمي الجامعي" وتفعيل دورها في سوق الخدمات التعليمية العالمي والمحلي.

اعتمد الباحثون المنهج الوصفي التحليلي المدعوم بالنمذجة النظامية(Systemic Modeling) ، وذلك لتقديم إطار مفاهيمي يوضح التفاعلات المعقدة بين أطراف العنقود الابتكاري. واشتملت أداة الدراسة تحليل المؤشرات الاقتصادية والإحصائية لقطاع التعليم، بالإضافة إلى مراجعة منهجية للأطر التنظيمية الحاكمة للعلاقة بين الجامعات والقطاعات الصناعية.

حيث تم تحليل نموذج تطبيقي لعنقود ابتكار تعليمي يضم مجموعة من المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحوث والشركات التقنية، مع التركيز على البيئات التعليمية التي تسعى للتحول نحو اقتصاد المعرفة خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن العناقيد التعليمية تعمل كبيئة محفزة لتقليل الهدر المؤسسي وزيادة كفاءة الموارد من خلال المشاركة الجماعية في البنية التحتية والبيانات. كما تساهم هذه العناقيد في خلق ميزات تنافسية مستدامة للجامعات عبر مواءمة المخرجات التعليمية مع الاحتياجات المتغيرة لسوق العمل بشكل فوري. وأن التعاون الابتكاري بين أعضاء العنقود يؤدي إلى تسريع إنتاج براءات الاختراع وتحويل الأبحاث العلمية إلى منتجات تجارية، مما يعزز من السمعة المؤسسية والقيمة السوقية للجامعة.

دراسة Hart, Rodgers (2023) فتقدم هذه المراجعة المنهجية تحليلاً شاملاً لـ 80 مقالاً منشوراً بين عامي 2012 و2022 حول مفاهيم المنافسة والتنافسية والميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي. وتوضح الدراسة أن المنافسة في هذا القطاع تنبع من مصادر داخلية وخارجية، لكن المنافسة الداخلية تُعزى

إلى حد كبير إلى الضغوط الخارجية الصادرة عن الحكومات ومؤسسات التصنيف والشركات العالمية. وتلاحظ الدراسة أن للمنافسة عواقب إيجابية وسلبية، مع تأثير أقوى للعواقب السلبية على المؤسسات والأكاديميين والطلاب. وبناءً على ذلك، تدعو الدراسة إلى تبني نهج متوازن لتحسين الأداء والنمو المؤسسي، وتقدم إطارين نظريين: الأول يوضح الترابط بين المفاهيم الثلاثة، والثاني يُصوّر التفاعل بين الموارد المتنوعة التي تسعى المؤسسات إلى التنافس من أجلها.

دراسة Krücken (2019) وتتناول الدراسة المفاهيمية ظاهرة "التعددية التنافسية" في قطاع التعليم العالي، حيث تلاحظ الباحث أن الأفراد والمؤسسات أصبحوا منخرطين في وقت واحد في أنواع متعددة من المنافسة تتداخل وتعتمد على بعضها البعض، مثل المنافسة على التمويل البحثي والمنشورات عالية الجودة والتصنيفات العالمية. وتبني الدراسة إطاراً مفاهيمياً يركز على الديناميكيات المتشابكة بين ثلاثة أنظمة رئيسية: النظام العلمي، والدولة (الحكومة)، والجامعة كمنظمة. وتؤكد الدراسة أن هذه التعددية التنافسية هي نتاج بناء اجتماعي ينشأ من تفاعلات هذه الأنظمة المختلفة، مع التركيز بشكل خاص على اتجاه "القياسية" المتزايد الذي يؤثر على هذه الأنظمة، وتناقش الآثار المترتبة على ذلك بالنسبة للإبداع والابتكار في التعليم العالي.

دراسة Fumasoli, & Hladchenko (2023) وتقدم الافتتاحية التحريرية لعدد خاص تسع دراسات تجريبية حول الإدارة الاستراتيجية في التعليم العالي، موزعة على ثلاثة مستويات للتحليل: مستوى المجال المؤسسي، والمستوى التنظيمي، ومستوى الأفراد. وعلى مستوى المجال والمستوى التنظيمي، توضح المساهمات كيف تؤثر الإدارة الاستراتيجية في تحديد المواقع الاستراتيجية للجامعات، ونشأة المنافسة وإضفاء الطابع المؤسسي عليها، واستراتيجيات التدويل، والإدارة المستدامة للجودة. أما على مستوى الأفراد، فتستكشف الدراسات تصور المديرين المتوسطين وموظفي المكاتب الدولية لاستراتيجيات الجامعات، بالإضافة إلى استراتيجيات مشرفي الدكتوراه. وتقدم الافتتاحية نظرة عامة على المنظورات النظرية المختلفة مثل النظرية المؤسسية ونظرية القيادة المعقدة، وتناقش الآثار المترتبة على أجندة البحوث المستقبلية.

دراسة Kosmützky, & Meier (2023) وتقدم هذه الدراسة إطاراً مفاهيمياً لتحليل المنافسة في التعليم العالي، مع تركيز خاص على "التنافس" كفعل أو ممارسة. بالاعتماد على الأفكار السوسيولوجية لجورج زيمل ونظرية القرارات السلوكية، يميز الإطار بين "المراقبة" وأربعة أشكال من "المساعي التنافسية" وهي: الأداء، والإعلام الاستراتيجي، والتأثير على معايير التقييم، وجذب الانتباه. ولإظهار الإمكانات التحليلية لهذا الإطار، طبقه الباحثان على نظام التعليم العالي الألماني، مع التركيز بشكل خاص على منافسة الجامعات للحصول

على التمويل الخارجي من جهات ثالثة. يفتح هذا النهج آفاقاً للتحقيقات المقارنة لأشكال المنافسة المختلفة، ويقدم أداة قيّمة لاستكشاف تعقيد وتعدد المنافسة في التعليم العالي وخارجه.

التعليق على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات العربية والأجنبية موضوع الميزة التنافسية في التعليم العالي من زوايا متعددة، حيث ركزت دراسة هاشم (2017)على مفهوم الميزة التنافسية من وجهة نظر القيادات العليا، وأظهرت أن استراتيجية "التمايز" هي الأهم. بينما اهتمت دراسة الزامل (2021) بالعلاقة بين المرونة الاستراتيجية والميزة التنافسية، وكشفت عن وجود علاقة طردية بينهما. وتناولت دراسة الراجحي (2021)والحضرمي (2022)دور القيادة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، وإن اختلفت النتائج حول مساهمة البعد التقني. أما دراسة الزهراني (2022)فكشفت عن ضعف تطبيق استراتيجية المحيط الأزرق والذكاء التنافسي لتحقيق الاستقلالية المالية، ودراسة آل حمود (2022)ركزت على تدريب القيادات الأكاديمية. واهتمت دراسة الغامدي (2020) بتحديد متطلبات القدرة التنافسية، وجاء مجال البنية التحتية وتقنية المعلومات في المرتبة الأولى.

أما الدراسات الأجنبية، فقدمت إطارات مفاهيمية أعمق، مثل دراسة Hart & Rodgers (2023)و Kosmützky & Meier (2023)التي ميزت بين المنافسة كحالة والتنافس كممارسة، ودراسة Krücken (2019) حول "التعددية التنافسية"، بينما اهتمت Grishenko et al. (2021) بعناقيد الابتكار.

وعلى الرغم من غزارة الدراسات السابقة، إلا أن الفجوات البحثية التالية ما زالت قائمة:

- التركيز على الجوانب النظرية والوصفية: دراسات مثل الزامل (2021) والحضرمي (2022) اعتمدت على المنهج الوصفي لقياس المستويات، لكنها لم تقدم نموذجاً يحدد الفجوات بين الواقع والمستهدف.
- قصور الدراسات التي تجمع بين المدخل الكمي والكيفي :معظم الدراسات اعتمدت على الاستبانة فقط (مثل هاشم 2017، الزامل 2021)، مما يحد من عمق فهم التحديات الإدارية والتنظيمية التي تواجه عمادة الخدمات التعليمية. ونُدرة الدراسات التي تقوّم دور العمادات المساندة في تحقيق الميزة التنافسية مقارنة بالدراسات التي اهتمت بالجوانب الأكاديمية والبحثية.

لذا، تأتي الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة من خلال بحث دور عمادة الخدمات التعليمية بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في تعزيز الميزة التنافسية، وفق مؤشرات مستمدة من رؤية 2030، معتمداً على منهج وصفي يجمع بين الأدوات الكمية والكيفية.

منهج الدراسة: المنهج الكمي (الاستبانات):

تم استخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي "المتوسطات، الانحرافات، اختبار "ت"

إجراءات الدراسة

تصميم الدراسة: اعتمدت الدراسة الوصفية؛ لأنها تهدف إلى تقييم دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية للجامعة وفق رؤية 2030، من خلال قياس فاعلية الخدمات ورضا المستفيدين. وبعد الرجوع للدراسات السابقة. وتم بناء وتحديد أبعاد الدراسة الأربعة:

1. كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل.
2. التميز التشغيلي وتقليل الهدر.
3. التكامل مع العمادات المساندة.
4. القيمة المضافة للطالب.

مجتمع الدراسة وعينتها:

- المجتمع المستهدف :جميع المستفيدين من عمادة الخدمات التعليمية بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز
- عينة الدراسة :تم اختيار عينة تمثيلية من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بطريقة العينة العشوائية البسيطة لضمان تنوع التخصصات والمستويات الأكاديمية.

العينة الاستطلاعية: للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.

- بلغ عدد الطلاب (45) طالبا وطالبة.
- بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس (20) عضو هيئة تدريس.

العينة الأساسية:

- بلغ عدد الطلاب (253) طالبا وطالبة. وبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس (51) عضو هيئة تدريس.

إجراءات جمع البيانات

1. تم توزيع الاستبانة إلكترونيًا عبر البريد الجامعي أو منصات التواصل الداخلية لضمان وصولها لجميع المستفيدين.
2. تم توضيح الهدف من الدراسة للمستجيبين، مع ضمان سرية البيانات وعدم الكشف عن هوياتهم.
3. تم جمع الاستبانات بعد فترة زمنية محددة، والتأكد من اكتمال البيانات وصلاحيتها للتحليل.

إجراءات تحليل البيانات

- بعد جمع البيانات، تم إدخالها في برنامج التحليل الإحصائي SPSS
- التحليل الكمي:
  - حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد.
  - حساب الدرجة الكلية لكل مستجيب.
  - تصنيف النتائج وفق فئات ليكرت الخماسي

أدوات الدراسة:

استخدمت استبانة دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز وفق مستهدفات رؤية 2030 (من إعداد الباحثة):

تم إعدادها لقياس دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز وفق مستهدفات رؤية 2030.

- تم تصميم استبانة مكونة من أربعة أبعاد، كل بعد يحتوي على عدة بنود تقيس المتغيرات وفق مقياس ليكرت 5 نقاط (1 = غير موافق بشدة ، 5 = موافق بشدة)
- بالإضافة إلى أسئلة مفتوحة اختيارية في جزء التحديات والاقتراحات.
- تم مراجعة الاستبانة من قبل خبراء في التعليم العالي والإدارة الجامعية، وعددهم (9) محكمين، للتأكد من صدقها ومناسبتها لأهداف الدراسة.

وتتضمن الاستبانة: **القسم الأول:** المتغيرات الديموغرافية. و**القسم الثاني:** يتكون من أربعة أبعاد:

محاور الاستبانة

1. كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل:(Agility) : أكدت دراسة .Gryshchenko et al (2021)أن الميزة التنافسية للمؤسسات التعليمية لا تقتصر على تقديم المعرفة، بل في سرعة مواءمة البرامج التحضيرية والمساندة مع احتياجات الاقتصاد المعرفي. بالنسبة لعمادة الخدمات التعليمية، تمثل برامج "السنة الأولى المشتركة" أو "الدبلومات النوعية" فرصة لصناعة فارق تنافسي من خلال تجويد مخرجات التعلم الأساسية (المهارات الناعمة، اللغة، والتقنية) التي يطلبها سوق العمل السعودي.

2 .التميز التشغيلي وتقليل الهدر:(Lean Management) : تتحقق الميزة التنافسية عندما تتبنى العمادة منهجيات إدارية حديثة) مثل .(Lean Six Sigma من خلال أتمتة الخدمات التعليمية وتجويد

العمليات الإدارية، يتم تقليل الهدر في الوقت والموارد، مما ينعكس على رضا المستفيد (الطالب وعضو هيئة التدريس). هذا التوجه يتماشى مع توجهات المملكة في رفع كفاءة الإنفاق وتحقيق جودة الأداء المؤسسي.

3 .التكامل مع العمادات المساندة:(Synergy) : بالاستناد إلى نظام الجامعات

(2019) فإن العمادات المساندة تمتلك صلاحيات تنظيمية تتيح لها خلق "بيئة ابتكارية" متكاملة. الميزة التنافسية هنا تكمن في قدرة العمادة على بناء جسور مع عمادات البحث العلمي والجودة لضمان أن الخدمات التعليمية المقدمة تستند إلى معايير الاعتماد الأكاديمي(NCAAA) ، مما يعزز السمعة المؤسسية للجامعة.

4 .القيمة المضافة للطالب:(Student Value Proposition) : الميزة التنافسية ليست في "الخدمة" بل في "الأثر". العمادة التي تنجح في تحويل الطالب من متلقٍ للمعلومة إلى مبتكر يمتلك مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات، تمنح الجامعة تفوقاً في تصنيفات جودة المخرجات، وهو ما ركزت عليه دراسة "عناقيد الابتكار" كعنصر جذب للمواهب.

الخصائص السيكومترية للإستبانة:

الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة في صورها الأولية على (9) من المحكمين في مجال الإدارة التربوية، لإبداء آرائهم حول ملائمة العبارات، وإذا ما كانت العبارات تقيس ما وضعت لقياسه أم لا، ومدى دقة العبارات من حيث الصياغة، وبناء على ذلك تم تعديل صياغة (8) عبارات، وجميع العبارات بلغت نسبة اتفاق أكثر من (89 %)، وبذلك أصبحت الاستبانة، مكونة من (24) عبارة.

وتم تطبيق الاستبانة، على عينة لحساب الخصائص السيكومترية، بلغ عددهم (45) طالبا، و(20) أعضاء هيئة التدريس.

الاتساق الداخلي للاستبانة: تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط (سبيرمان) بين كل بند من بنود الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وبين الدرجة الكلية للبعد والدرجة الكلية للاستبانة، وذلك لمعرفه مدى ارتباط واتساق بنود الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة، وانحصرت معاملات الارتباط في استبانة دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز وفق مستهدفات رؤية 2030– بين (0.82) و (0.88)، وجميعها دال عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على أن بنود الاستبانة تتمتع باتساق داخلي عالي. وتم حساب معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبانة، والدرجة الكلية لها، والجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول (1) معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبانة دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز وفق مستهدفات رؤية 203

البعد	معامل ارتباط سبيرمان
كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل	0.85**
التميز التشغيلي وتقليل الهدر	0.79**
التكامل مع العمادات المساندة	0.81**
القيمة المضافة للطالب	0.88**

يتضح من الجدول السابق بان أبعاد الاستبانة تتمتع بمعاملات ارتباط جيدة، وداله إحصائياً عند مستوي (0.01)، مع الدرجة الكلية للاستبانة، وهذا يدل على أن بنود الاستبانة تتمتع باتساق داخلي عالي.

ثبات الاستبانة:

طريقة إعادة الاختبار: تم حساب ثبات الاستبانة عن طريقة إعادة الاختبار، ثم حساب معامل الارتباط لسبيرمان بين التطبيقين (بعد شهرين)، وكانت في استبانة دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز وفق مستهدفات رؤية 2030– بين (0.83) و (0.91).

طريقة ألفا كرونباخ للمقياس: كانت في تساوي (0.91).

من خلال ما سبق يتضح أن استبانة دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز وفق مستهدفات رؤية 2030، تمتع بخصائص سيكو مترية جيدة.

نتائج الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول وينص على:

ما دور عمادة الخدمات التعليمية في تحديث وتطوير البرامج والخدمات التعليمية بما يضمن تلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة؟ للإجابة عن السؤال الأول قامت الباحثة بتحليل نتائج هذا البعد. وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والمتوسطات الفرضية وقيم (ت) ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل. كما يتضح من الجدول التالي:

جدول (2): المتوسطات الحسابية، وقيم (ت)، ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل (عينة الطلاب) "العدد=253"

	المتغير (العبارة)	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى العبارة	ترتيب العبارة
1	تسهم عمادة الخدمات التعليمية في تحديث الخطط الدراسية بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل.	2.89	-1.84	غير دال	منخفضة	5
2	توفر العمادة برامج تدريبية أو مسارات مهنية تعزز مهارات الطلاب القابلة للتطبيق في سوق العمل.	2.67	-3.21	0.001	منخفضة	6
3	تستجيب العمادة بسرعة للتغيرات في متطلبات القطاعات الاقتصادية المختلفة.	3.01	0.12	غير دال	متوسطة	4
4	تتعاون العمادة مع جهات التوظيف لتحديد المهارات المطلوبة للخريجين.	3.42	4.56	0.000	مرتفعة	1
5	تساعد خدمات العمادة الطلاب على اكتساب الكفايات المهنية المعززة لفرص توظيفهم بعد التخرج.	3.21	2.98	0.003	مرتفعة	2
6	تسهم العمادة في تقليل الفجوة بين مخرجات الجامعة ومتطلبات سوق العمل.	3.10	1.45	غير دال (0.148)	متوسطة	3
	بعد كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل	3.05	1.02	غير دال	متوسطة	-

- **المستوى العام للبعد** :حصل البعد على متوسط حسابي "3.05" من 5، أي مستوى متوسط، وقيمة "ت" غير دالة إحصائياً، مما يشير إلى تردد وتوسط آراء الطلاب حول دور العمادة في الاستجابة لمتطلبات سوق العمل، وليس هناك إجماع على وجود دور فاعل.

العبارات "مرتفعة":

- العبارة "4" "التعاون مع جهات التوظيف " جاءت بالمرتبة الأولى "3.42" بمستوى مرتفع ودلالة إحصائية قوية "0.000". وهذا مؤشر إيجابي، ويعني أن الطلاب يلاحظون وجود تعاون قائم بين العمادة وأصحاب العمل.
- العبارة "5" "اكتساب كفايات مهنية" جاءت ثانياً "3.21" ومستوى مرتفع، مما يعكس أن الخدمات المقدمة تساعد بشكل فعلي في صقل مهارات الطلاب.

العبارات "منخفضة":

- العبارة "2" "توفير برامج تدريبية أو مسارات مهنية" جاءت بالمرتبة الأخيرة "2.67" بمستوى منخفض ودلالة عالية "0.001". هذه فجوة خطيرة، لأنها تعني أن العمادة لا توفر برامج تدريبية كافية تعزز المهارات التطبيقية.
- العبارة "1" "تحديث الخطط الدراسية" جاءت خامسة "2.89" بمستوى منخفض، مما يشير إلى أن الطلاب لا يرون للعمادة دوراً واضحاً في تطوير المناهج بما يتوافق مع سوق العمل.

دلالة خاصة :العبارة "6" "تقليل الفجوة بين المخرجات وسوق العمل" جاءت متوسطة "3.10" ولكن غير دالة إحصائياً، مما يعني أن هناك تبايناً كبيراً بين آراء الطلاب حول هذه النقطة.

جدول (3): المتوسطات الحسابية، والمتوسطات الفرضية، وقيم (ت)، ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل (عينة عينة أعضاء هيئة التدريس) "العدد=51"

	المتغير (العبارة)	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى العبارة	ترتيب العبارة
1	تسهم عمادة الخدمات التعليمية في تحديث الخطط الدراسية بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل.	2.53	-2.87	0.006	منخفضة	5
2	توفر العمادة برامج تدريبية أو مسارات مهنية تعزز مهارات الطلاب القابلة للتطبيق في سوق العمل.	2.41	-3.56	0.001	منخفضة	6
3	تستجيب العمادة بسرعة للتغيرات في متطلبات القطاعات الاقتصادية المختلفة.	2.78	-1.45	غير دال (0.153)	منخفضة	4
4	تتعاون العمادة مع جهات التوظيف لتحديد المهارات المطلوبة للخريجين.	3.18	1.12	غير دال (0.268)	متوسطة	1
5	تساعد خدمات العمادة الطلاب على اكتساب الكفايات المهنية المعززة لفرص توظيفهم بعد التخرج.	2.96	-0.28	غير دال	متوسطة	2
6	تسهم العمادة في تقليل الفجوة بين مخرجات الجامعة ومتطلبات سوق العمل.	2.84	-0.98	غير دال	متوسطة	3
	بعد كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل	2.78	-2.31	0.025	منخفضة	-

- **المستوى العام للبعد** :حصل البعد على متوسط حسابي "2.78" من 5، أي مستوى منخفض، وقيمة "ت" دالة إحصائياً "0.025"، مما يعني أن أعضاء هيئة التدريس مجمعون على ضعف دور العمادة في الاستجابة لمتطلبات سوق العمل بشكل ملحوظ.
- **جميع العبارات تراوحت بين منخفض ومتوسط** :لا توجد أي عبارة حصلت على مستوى مرتفع، وهذا مؤشر سلبي واضح.

أفضل العبارات نسبياً "متوسطة"

- العبارة "4" "التعاون مع جهات التوظيف" "3.18" – وهي الوحيدة التي تجاوزت المتوسط الفرضي، ولكنها غير دالة إحصائياً، مما يعني أن هذا التعاون غير منتظم أو غير معروف لدى جميع أعضاء الهيئة.
- العبارة "5" و"6" جاءتا بمستوى متوسط أيضاً لكنهما دون المتوسط الفرضي.

أضعف العبارات "منخفضة ودالة"

- العبارة "2" "توفير برامج تدريبية" "2.41" – الأدنى على الإطلاق، ودالة إحصائياً عند "0.001"، وهذه رأي واضح من أعضاء هيئة التدريس لعدم وجود برامج تدريبية مهنية حقيقية.
- العبارة "1" "تحديث الخطط الدراسية" "2.53" – دالة عند "0.006"، مما يؤكد أن أعضاء هيئة التدريس **لا يرون للعمادة دوراً** في مواءمة الخطط الدراسية مع سوق العمل.

الخلاصة: تسهم العمادة بدرجة متوسطة إلى منخفضة، مع وجود قصور واضح في الجوانب التالية:

- توفير برامج تدريبية ومسارات مهنية.
- تحديث الخطط الدراسية بما يتوافق مع سوق العمل.
- تقليل الفجوة بين المخرجات ومتطلبات القطاعات الاقتصادية.

أما نقاط القوة النسبية فتكمن في:

- التعاون مع جهات التوظيف "الأعلى تقييماً".
- مساعدة الطلاب على اكتساب كفايات مهنية بشكل عام.
- وهناك ضرورة أن تنتقل العمادة من مرحلة "التعاون مع جهات التوظيف" إلى مرحلة "تطوير برامج تدريبية ومسارات مهنية فعلية" و"المشاركة الفاعلة في تحديث الخطط الدراسية."

الإجابة عن السؤال الثاني وينص على:

ما دور عمادة الخدمات التعليمية في الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة الإجراءات، تقليل وقت إنجاز المعاملات، والحد من الهدر في الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس؟ وتتضح النتائج من الجدول التالي:

جدول (5): المتوسطات الحسابية، وقيم (ت)، ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد التميز التشغيلي وتقليل الهدر (عينة الطلاب) "العدد=253"

	المتغير (العبارة)	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى العبارة	ترتيب العبارة
1	تقلل العمادة من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات والإجراءات الطلابية.	3.78	8.92	0.000	مرتفعة	2
2	تعمل العمادة على أتمتة الخدمات التعليمية للحد من الأخطاء البشرية والهدر الإداري.	3.95	11.23	0.000	مرتفعة	1
3	تتبع العمادة مؤشرات أداء واضحة لقياس كفاءة الخدمات التشغيلية.	3.41	4.87	0.000	مرتفعة	4
4	تسهم العمادة في تقليل الهدر والموارد البشرية من خلال إعادة هندسة الإجراءات.	3.18	2.34	0.020	مرتفعة	5
5	توفر العمادة آليات فعالة لحل المشكلات التشغيلية بشكل سريع وشفاف.	3.05	0.67	0.503	متوسطة	6
6	يحقق التميز التشغيلي في العمادة توفيراً في الوقت والجهد للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.	3.59	7.12	0.000	مرتفعة	3
	بعد التميز التشغيلي وتقليل الهدر	3.49	7.89	0.000	مرتفع	–

- جاءت العبارة (2) "أتمتة الخدمات التعليمية للحد من الأخطاء البشرية والهدر الإداري" في الترتيب الأول بمتوسط (3.95) ومستوى مرتفع، مما يشير إلى نجاح العمادة في جهود التحول الرقمي.
- تلتها العبارة (1) "تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات" بمتوسط (3.78) ومستوى مرتفع، مما يعكس تحسناً في سرعة الإنجاز.
- بينما جاءت العبارة (5) "توفير آليات فعالة لحل المشكلات التشغيلية" في الترتيب الأخير بمتوسط (3.05) ومستوى متوسط وغير دال إحصائياً، وهي نقطة ضعف تحتاج إلى معالجة.

جدول (6): المتوسطات الحسابية، والمتوسطات الفرضية، وقيم (ت)، ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد التميز التشغيلي وتقليل الهدر (عينة عينة أعضاء هيئة التدريس) "العدد=51"

	المتغير (العبارة)	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى العبارة	ترتيب العبارة
1	تقلل العمادة من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات والإجراءات الطلابية.	3.52	3.45	0.001	مرتفعة	2
2	تعمل العمادة على أتمتة الخدمات التعليمية للحد من الأخطاء البشرية والهدر الإداري.	3.68	4.89	0.000	مرتفعة	1
3	تتبع العمادة مؤشرات أداء واضحة لقياس كفاءة الخدمات التشغيلية.	3.08	0.61	0.545	متوسطة	4
4	تسهم العمادة في تقليل الهدر والموارد البشرية من خلال إعادة هندسة الإجراءات.	2.92	-0.58	0.565	متوسطة	5
5	توفر العمادة آليات فعالة لحل المشكلات التشغيلية بشكل سريع وشفاف.	2.74	-1.89	0.065	منخفضة	6
6	يحقق التميز التشغيلي في العمادة توفيراً في الوقت والجهد للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.	3.35	2.45	0.018	مرتفعة	3
	بعد التميز التشغيلي وتقليل الهدر	3.22	1.98	0.053	متوسط	-

- حصلت العبارة (2) "أتمتة الخدمات" على الترتيب الأول أيضاً بمتوسط (3.68) ومستوى مرتفع ودلالة (0.000)، وهي نقطة قوة متفق عليها بين الفئتين.
- بينما جاءت العبارة (5) "آليات حل المشكلات التشغيلية" في الترتيب الأخير بمتوسط (2.74) ومستوى منخفض، مما يؤكد وجود قصور في سرعة وشفافية حل المشكلات.
- كما حصلت العبارة (4) "تقليل الهدر وإعادة هندسة الإجراءات" على متوسط (2.92) وهو أقل من المتوسط الفرضي، مما يشير إلى ضعف وعي أو ضعف تحقيق في هذا الجانب.

الخلاصة:

- تحقق العمادة كفاءة تشغيلية جيدة في أتمتة الخدمات وتقليل وقت الإنجاز، لكنها تحتاج إلى تحسين آليات حل المشكلات التشغيلية بسرعة وشفافية، وزيادة الفعالية في تقليل الهدر وإعادة هندسة الإجراءات، خاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الإجابة عن السؤال الثالث وينص على:

ما دور عمادة الخدمات التعليمية في التنسيق والتكامل الفعال مع العمادات المساندة لتحقيق تجربة جامعية سلسلة ومتكاملة للطالب؟ للإجابة عن السؤال الثالث قامت الباحثة بتحليل نتائج هذا البعد. وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والمتوسطات الفرضية وقيم (ت) ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد التكامل مع العمادات المساندة. كما يتضح من الجدول التالي:

جدول (7): المتوسطات الحسابية، وقيم (ت)، ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد التكامل مع العمادات المساندة **(عينة الطلاب) "العدد=253"**

	المتغير (العبارة)	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى العبارة	ترتيب العبارة
1	تنسق العمادة بشكل مستمر مع عمادة القبول والتسجيل لتسهيل مسار الطالب الأكاديمي.	3.65	7.23	0.000	مرتفعة	2
2	يوجد تكامل إلكتروني بين أنظمة العمادة وأنظمة عمادة تقنية المعلومات والتحول الرقمي.	3.82	9.45	0.000	مرتفعة	1
3	تتعاون العمادة مع عمادة شؤون الطلاب لتحقيق تجربة تعليمية متكاملة.	3.41	5.12	0.000	مرتفعة	4
4	تسهم العمادة في تبادل البيانات والمعلومات مع العمادات الأخرى بسهولة ودقة.	3.28	3.45	0.001	مرتفعة	5
5	يؤدي التكامل بين العمادة والعمادات المساندة إلى تحسين الميزة التنافسية للجامعة.	3.55	6.78	0.000	مرتفعة	3
6	تعمل العمادة ضمن فرق عمل مشتركة مع العمادات المساندة لحل المشكلات الطلابية.	3.12	1.67	0.096	متوسطة	6
	بعد التكامل مع العمادات المساندة	3.47	6.89	0.000	مرتفع	–

- جاءت العبارة (2) "التكامل الإلكتروني مع عمادة تقنية المعلومات" في الترتيب الأول بمتوسط (3.82) ومستوى مرتفع، مما يعكس نجاح الربط الإلكتروني بين الأنظمة. تلتها العبارة (1) "التنسيق مع عمادة القبول والتسجيل" بمتوسط (3.65) ومستوى مرتفع، مما يسهل المسار الأكاديمي للطالب.
- العبارة (5) "التكامل يحسن الميزة التنافسية" حصلت على متوسط (3.55) ومستوى مرتفع، مما يشير إلى وعي الطلاب بأهمية هذا التكامل.

- أضعف عبارة جاءت العبارة (6) "فرق عمل مشتركة لحل المشكلات الطلابية" بمتوسط (3.12) ومستوى متوسط وغير دال إحصائياً (0.096)، مما يشير إلى وجود قصور في العمل الجماعي المشترك لحل المشكلات.

جدول (8): المتوسطات الحسابية، والمتوسطات الفرضية، وقيم (ت)، ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد التكامل مع العمادات المساندة **(عينة عينة أعضاء هيئة التدريس) "العدد=51"**

	المتغير (العبارة)	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى العبارة	ترتيب العبارة
1	تنسق العمادة بشكل مستمر مع عمادة القبول والتسجيل لتسهيل مسار الطالب الأكاديمي.	3.41	2.89	0.006	مرتفعة	2
2	يوجد تكامل إلكتروني بين أنظمة العمادة وأنظمة عمادة تقنية المعلومات والتحول الرقمي.	3.65	4.56	0.000	مرتفعة	1
3	تتعاون العمادة مع عمادة شؤون الطلاب لتحقيق تجربة تعليمية متكاملة.	3.18	1.34	0.186	متوسطة	3
4	تسهم العمادة في تبادل البيانات والمعلومات مع العمادات الأخرى بسهولة ودقة.	3.05	0.41	0.684	متوسطة	5
5	يؤدي التكامل بين العمادة والعمادات المساندة إلى تحسين الميزة التنافسية للجامعة.	3.12	0.98	0.332	متوسطة	4
6	تعمل العمادة ضمن فرق عمل مشتركة مع العمادات المساندة لحل المشكلات الطلابية.	2.84	-1.23	0.225	متوسطة	6
	بعد التكامل مع العمادات المساندة	3.21	1.89	0.065	متوسط	-

- العبارة (2) "التكامل الإلكتروني مع تقنية المعلومات" حصلت على الترتيب الأول أيضاً بمتوسط (3.65) ودلالة (0.000 – **(نقطة قوة متفق عليها.**
- العبارة (1) "التنسيق مع القبول والتسجيل" جاءت ثانياً بمتوسط (3.41) ودلالة (0.006) – مقبول.
- **باقي العبارات**3) ، 4، 5، 6) جاءت بمستوى متوسط وغير دالة إحصائياً، مما يعني: ضعف التعاون مع عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر الأساتذة. وضعف تبادل البيانات والمعلومات بسهولة ودقة. وعدم وجود فرق عمل مشتركة فعالة لحل المشكلات الطلابية (الأدنى بمتوسط 2.84)

الخلاصة: نقاط القوة :التكامل الإلكتروني مع عمادة تقنية المعلومات، والتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل.

- نقاط الضعف :العمل ضمن فرق مشتركة لحل المشكلات الطلابية، التعاون مع عمادة شؤون الطلاب، وسهولة تبادل البيانات والمعلومات.

الإجابة عن السؤال الرابع وينص على: ما دور خدمات العمادة التعليمية في إضافة قيمة حقيقية للطالب وتعزيز فرصه التنافسية بعد التخرج؟ للإجابة عن السؤال الرابع قامت الباحثة بتحليل نتائج هذا البعد. وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والمتوسطات الفرضية وقيم (ت) ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد التكامل مع العمادات المساندة. كما يتضح من الجدول التالي:

جدول (9): المتوسطات الحسابية، والمتوسطات الفرضية، وقيم (ت)، ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد القيمة المضافة للطالب (عينة الطلاب) "العدد=253"

	المتغير (العبارة)	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى العبارة	ترتيب العبارة
1	تسعى العمادة لبناء شراكات فعالة مع القطاع الخاص لفتح آفاق تدريبية وتوظيفية للطلبة.	3.72	8.34	0.000	مرتفعة	2
2	تدعم العمادة "المهارات الناعمة والتعلم مدى االحياة" من خلال الدورات والورش التطويرية المستمرة.	3.85	9.87	0.000	مرتفعة	1
3	تساهم الخدمات الاستشارية بالعمادة في مساعدة الطلبة على اكتشاف مساراتهم المهنية المناسبة.	3.15	1.89	0.060	متوسطة	5
4	تعزز العمادة من التدريب التعاوني والميداني المكثف قبل التخرج..	2.95	-0.67	0.503	متوسطة	6
5	تشجع العمادة الطلبة على الانخراط في برامج يادة الاعمال والابتكار.	3.28	3.12	0.002	مرتفعة	4
6	توفر العمادة بيئة محفزة للطلبة للمشاركة في المنافسات والمسابقات الدولية.	3.45	5.23	0.000	مرتفعة	3
	بعد القيمة المضافة للطالب	3.40	5.67	0.000	مرتفع	–

يتضح من جدول (9 (أن بُعد القيمة المضافة للطالب جاء بمستوى مرتفع)متوسط = 3.40)، وهو ما تشير إليه قيمة (ت) الدالة إحصائيًا عند مستوى (0.000)، بما يعكس فاعلية دور العمادة في تنمية مهارات الطلبة المهنية والشخصية. وقد برزت أعلى العبارات في هذا البعد في دعم المهارات الناعمة والتعلم مدى الحياة، ثم بناء الشراكات مع القطاع الخاص، تليها تحفيز الطلبة للمشاركة في المسابقات الدولية، وهي

مجالات تُعد مؤشرات مباشرة على تعزيز جاهزية الطالب لسوق العمل. أما أقل العبارات، مثل التدريب التعاوني المكثف والخدمات الاستشارية، فجاءت بمستوى متوسط ودلالة غير قوية، مما يشير إلى حاجة هذه الجوانب إلى تطوير إضافي لضمان تكامل منظومة القيمة المضافة للطالب.

جدول (10): المتوسطات الحسابية، والمتوسطات الفرضية، وقيم (ت)، ومستويات العبارات، وترتيبها، في بعد القيمة المضافة للطالب (عينة عينة أعضاء هيئة التدريس) "العدد=51"

	المتغير (العبارة)	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى العبارة	ترتيب العبارة
1	تسعى العمادة لبناء شراكات فعالة مع القطاع الخاص لفتح آفاق تدريبية وتوظيفية للطلبة.	3.48	3.21	0.002	مرتفعة	2
2	تدعم العمادة "المهارات الناعمة والتعلم مدى االحياة" من خلال الدورات والورش التطويرية المستمرة.	3.62	4.12	0.000	مرتفعة	1
3	تساهم الخدمات الاستشارية بالعمادة في مساعدة الطلبة على اكتشاف مساراتهم المهنية المناسبة.	2.88	-0.89	0.378	متوسطة	5
4	تعزز العمادة من التدريب التعاوني والميداني المكثف قبل التخرج..	2.65	-2.34	0.024	منخفضة	6
5	تشجع العمادة الطلبة على الانخراط في برامج يادة الاعمال والابتكار.	3.05	0.34	0.735	متوسطة	4
6	توفر العمادة بيئة محفزة للطلبة للمشاركة في المنافسات والمسابقات الدولية.	3.22	1.45	0.153	متوسطة	3
	بعد القيمة المضافة للطالب	3.15	1.23	0.225	متوسط	-

يشير جدول (10 (إلى أن بُعد القيمة المضافة للطالب من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاء بمستوى متوسط)متوسط = 3.15)، كما أن قيمة (ت) لم تصل إلى الدلالة الإحصائية، مما يعكس رؤية أقل إيجابية مقارنة بعينة الطلبة.

وتُظهر النتائج أن أعلى العبارات جاءت في دعم المهارات الناعمة والتعلم مدى الحياة ثم بناء الشراكات مع القطاع الخاص، وهما المجالان اللذان يريان أنهما الأكثر حضورًا في أداء العمادة. وفي المقابل، جاءت عبارة التدريب التعاوني والميداني المكثف بمستوى منخفض ودلالة سلبية، فيما جاءت الخدمات الاستشارية وتشجيع الابتكار وريادة الأعمال والمسابقات الدولية بمستويات متوسطة وغير دالة إحصائيًا، وهو ما يشير

إلى وجود فجوة بين ما تقدمه العمادة وما يتوقعه أعضاء هيئة التدريس في هذه الجوانب. ويعكس ذلك بوجه عام حاجة العمادة إلى تعزيز الخدمات العملية والميدانية للطلبة بما يرفع من إدراك أعضاء هيئة التدريس لقيمة ما تقدمه في تنمية مهارات الطلاب المهنية والشخصية.

دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز وفق مستهدفات رؤية 2030

تهدف الدراسة إلى تقييم الخدمات التعليمية التي تقدمها عمادة الخدمات التعليمية في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، ودورها في تعزيز الميزة التنافسية للجامعة وفق مستهدفات رؤية السعودية 2030. وتركز الدراسة على تحليل آراء المستفيدين الرئيسيين من الخدمات التعليمية، وهم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، لتحديد مدى رضاهم عن جودة الخدمات، ومستوى استفادتهم منها، والتعرف على الصعوبات التي يواجهونها والمقترحات التي يرونها لتحسين هذه الخدمات.

والجدول التالي يوضح دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز وفق مستهدفات رؤية 2030، وذلك للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

جدول (13): المتوسطات الحسابية، وقيم (ت)، ومستويات الأبعاد، وترتيبها، في استبانة دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية (عينة الطلاب) "العدد=253"

	البعد	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى البعد	ترتيب البعد
	كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل	3.05	1.02	غير دال	متوسطة	4
	التميز التشغيلي وتقليل الهدر	3.49	7.89	0.000	مرتفع	1
	التكامل مع العمادات المساندة	3.47	6.89	0.000	مرتفع	2
	القيمة المضافة للطالب	3.40	5.67	0.000	مرتفع	3
	الدرجة الكلية	**3.35**	**5.67**	**0.000**	**مرتفع**	–

تشير نتائج جدول (13) إلى أن دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية – من وجهة نظر الطلاب –جاء بمستوى مرتفع في الدرجة الكلية (3.35) بدلالة إحصائية، حيث تصدّر بُعد التميز التشغيلي وتقليل الهدر، يليه التكامل مع العمادات المساندة، ثم القيمة المضافة للطالب، وجميعها بمستوى مرتفع ودال إحصائيًا، مما يعكس إدراكًا إيجابيًا قويًا لدى الطلاب لكفاءة أداء العمادة .في المقابل، جاء بُعد

كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل بمستوى متوسط وغير دال، مما يشير إلى وجود قصور نسبي في الربط المباشر باحتياجات سوق العمل.

جدول (14): المتوسطات الحسابية، وقيم (ت)، ومستويات الأبعاد، وترتيبها، في استبانة دور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية (عينة أعضاء هيئة التدريس) "العدد=51"

	البعد	المتوسط الحسابي	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى البعد	ترتيب البعد
	كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل	2.78	−2.31	0.025	منخفضة	4
	التميز التشغيلي وتقليل الهدر	3.22	1.98	0.053	متوسط	1
	التكامل مع العمادات المساندة	3.21	1.89	0.065	متوسط	2
	القيمة المضافة للطالب	3.15	1.23	0.225	متوسط	3
	الدرجة الكلية	**3.09**	**0.98**	**0.332**	**متوسط**	–

أما نتائج جدول (14 (فتكشف أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس جاءت عند مستوى متوسط في الدرجة الكلية (3.09) وغير دالة إحصائيًا، حيث تراوحت الأبعاد بين المتوسط والمنخفض، مع انخفاض واضح في بُعد كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل بدلالة إحصائية سالبة، بينما جاءت بقية الأبعاد (التميز التشغيلي، التكامل، القيمة المضافة) بمستوى متوسط ودون دلالة قوية.

وبالمقارنة بين الجدولين يتضح وجود فجوة إدراكية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس؛ إذ يميل الطلاب إلى تقييم دور العمادة بصورة أكثر إيجابية، في حين يتبنى أعضاء هيئة التدريس تقييمًا أكثر تحفظًا، خاصة فيما يتعلق بمدى مواءمة مخرجات الخدمات التعليمية مع متطلبات سوق العمل. ويشير ذلك إلى ضرورة تعزيز الشراكة مع سوق العمل وتفعيل الأدوار التطبيقية، إلى جانب تحسين قنوات التواصل والتكامل بين العمادة وأعضاء هيئة التدريس لتحقيق ميزة تنافسية أكثر استدامة.

ربط نتائج الدراسة بالدراسات السابقة

أولاً: نتيجة بعد التميز التشغيلي وتقليل الهدر

تتفق نتيجة الدراسة التي أظهرت حصول بعد التميز التشغيلي وتقليل الهدر على الترتيب الأول لدى عينة الطلاب بمستوى مرتفع (3.49) وعند أعضاء هيئة التدريس بمستوى متوسط (3.22) مع ما توصلت إليه دراسة الراجحي (2021) التي أكدت أن الثورة الرقمية والميزة التنافسية من أهم مبررات تحول الجامعات لجامعة منتجة، وأوصت بتطوير البنية التحتية الرقمية للجامعات كآلية أساسية لتحقيق الميزة التنافسية. كما

تنسجم هذه النتيجة مع دراسة الحضرمي (2022) التي وجدت أن درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في جامعة تبوك جاءت ضمن مستوى مرتفع، وأن ممارسات الجامعة في البعدين البشري والتنظيمي تساهم في تحقيق ميزة تنافسية. وتدعم هذه النتيجة أيضاً دراسة الغامدي (2020) التي أشارت إلى أن مجال البنية التحتية وتقنية المعلومات جاء في المرتبة الأولى ضمن متطلبات تحقيق القدرة التنافسية في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، مما يؤكد استمرارية الاهتمام بهذا الجانب في الجامعة نفسها. كما تتسق هذه النتيجة مع دراسة Al Omari (2020) التي أكدت أن وجود هيكل تنظيمي واضح وإدارة فعالة يسهم بشكل مباشر في تعزيز الميزة التنافسية للجامعة، خاصة عند دمج الخدمات الرقمية الحديثة في العملية التعليمية.

ثانياً: نتيجة بعد التكامل مع العمادات المساندة

تتوافق نتيجة الدراسة التي أظهرت حصول بعد التكامل مع العمادات المساندة على الترتيب الثاني لدى عينة الطلاب بمستوى مرتفع (3.47) وعند أعضاء هيئة التدريس بمستوى متوسط (3.21) مع دراسة آل حمود (2022) التي أوصت بالإعداد المشترك من قبل الجامعات السعودية لدبلوم إعداد وتطوير القيادات الأكاديمية، مما يعكس أهمية التكامل المؤسسي في تطوير الأداء. كما تتماشى هذه النتيجة مع دراسة هاشم (2017) التي وجدت أن التحالفات الإستراتيجية جاءت في الترتيب الثاني من حيث الأهمية لتحقيق ميزة تنافسية بجامعة الدمام، حيث يمثل التكامل بين العمادات شكلاً من أشكال التحالفات الداخلية. وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة الكلس وتبيدي (2025) التي أكدت على وجود علاقة ودور لجودة الخدمة في تحقيق الميزة التنافسية، حيث أن التكامل بين العمادات ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للطالب. كما تدعم دراسة Krücken (2019) هذه النتيجة من منظور نظري، حيث أشارت إلى أن المنافسة في التعليم العالي أصبحت متعددة المستويات وتتطلب تكاملاً بين الأنظمة المختلفة (النظام العلمي، الدولة، والجامعة كمنظمة)

ثالثاً: نتيجة بعد القيمة المضافة للطالب

تتوافق نتيجة الدراسة التي أظهرت حصول بعد القيمة المضافة للطالب على الترتيب الثالث لدى عينة الطلاب بمستوى مرتفع (3.40) وعند أعضاء هيئة التدريس بمستوى متوسط (3.15) مع دراسة الزامل (2021) التي وجدت وجود علاقة طردية بين المرونة الاستراتيجية وأبعادها والميزة التنافسية، حيث تمثل القيمة المضافة للطالب أحد مخرجات هذه المرونة. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة Hart, Rodgers (2023)التي أوضحت أن للمنافسة عواقب إيجابية وسلبية على المؤسسات والأكاديميين والطلاب، مما يعكس أهمية التركيز على القيمة المضافة للطالب كمتغير محوري في تحقيق الميزة التنافسية. وتدعم هذه

النتيجة أيضاً دراسة Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) التي أفادت بأن التفاعل الإيجابي بين مقدم الخدمة والمستفيدين يعد أحد أهم مؤشرات جودة الخدمة، وأن الجامعات التي توفر بيئة تعليمية محفزة على التواصل تحقق مستوى أعلى من رضا المستفيدين. كما تنسجم مع دراسة Brown & Green (2018)التي بينت أن ارتفاع رضا الطلاب يرتبط ارتباطاً مباشراً بتحسين جودة التعليم وتعزيز قدرة الجامعة على المنافسة.

رابعاً: نتيجة بعد كفاءة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل (الفجوة الأكبر

تعد هذه النتيجة الأكثر دلالة في الدراسة، حيث حصل هذا البعد على الترتيب الأخير لدى الفئتين، بمستوى متوسط من وجهة نظر الطلاب (3.05) غير دال إحصائياً، ومستوى منخفض من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (2.78) ودال إحصائياً عند (0.025). تتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسة الغامدي (2020) التي وجدت أن مجال البحث العلمي جاء في المرتبة السابعة والأخيرة ضمن متطلبات تحقيق القدرة التنافسية في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، مما يشير إلى وجود قصور مستمر في الجوانب المرتبطة بالبحث العلمي وربطه بسوق العمل. كما تختلف هذه النتيجة مع دراسة هاشم (2017) التي وجدت أن مجال التعليم والتعلم جاء في الترتيب الأول، ومجال البحث العلمي في الترتيب الثاني لتحقيق ميزة تنافسية بجامعة الدمام، مما يعكس تفاوتاً في أولويات الجامعات السعودية. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة الزهراني (2022) التي كشفت عن تدني مستوى الذكاء التنافسي لتحقيق الاستقلالية المالية بجامعة الباحة، مما يعكس ضعفاً عاماً في استجابة الجامعات السعودية لمتطلبات البيئة الخارجية. كما تدعم دراسة Kosmützky, & Meier (2023)هذه النتيجة من منظور نظري، حيث أشارت إلى ضرورة التمييز بين "المراقبة" و"المساعي التنافسية" مثل الأداء والإعلام الاستراتيجي، مما يعني أن غياب الاستجابة الفعالة لمتطلبات سوق العمل يعكس قصوراً في المساعي التنافسية للجامعة. وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة Fumasoli, & Hladchenko (2023)التي أوضحت أن الإدارة الاستراتيجية تؤثر في تحديد المواقع الاستراتيجية للجامعات، وأن غياب الاستجابة لمتطلبات سوق العمل يُضعف الموقع التنافسي للجامعة.

خامساً: نتيجة الدرجة الكلية لدور العمادة

أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لدور عمادة الخدمات التعليمية في تعزيز الميزة التنافسية جاءت مرتفعة من وجهة نظر الطلاب (3.35) ومتوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (3.09). تتفق هذه النتيجة مع دراسة الزامل (2021) التي وجدت أن مستوى المرونة الاستراتيجية في جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل كان مرتفعاً بوزن نسبي (78.70%)، وكذلك درجة تحقيق الميزة التنافسية جاءت بوزن نسبي

(76.96%)، مما يشير إلى تقارب النتائج بين الجامعتين. كما تتفق مع دراسة الحضرمي (2022) التي أشارت إلى أن مستوى تحقيق الميزة التنافسية في جامعة تبوك جاء ضمن المستوى المرتفع. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة الزهراني (2022) التي وجدت أن واقع الذكاء التنافسي لتحقيق الاستقلالية المالية جاء بدرجة منخفضة، مما يعكس تفاوت مستوى الميزة التنافسية بين الجامعات السعودية. وتدعم دراسة الذيباني (2026) هذه النتيجة من منظور نوعي، حيث أظهرت أن القوة الناعمة التعليمية لا تتحقق تلقائياً من توفر الميزات التنافسية، بل تتشكل من خلال الكيفية التي يختبر بها الطلاب هذه الميزات، مما يفسر الفجوة بين تصورات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الدراسة الحالية.

توصيات الدراسة: في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وفي إطار مستهدفات رؤية السعودية 2030، توصي الدراسة بما يلي:

1. إنشاء وحدة متخصصة داخل العمادة للتواصل مع قطاعات العمل لتحديد المهارات المطلوبة للخريجين.
2. تطوير برامج تدريبية ومسارات مهنية "مثل الدورات المعتمدة، ورش العمل، الشهادات المهنية" تقدمها العمادة للطلاب بالتعاون مع الشركات.
3. إدراج متطلبات سوق العمل كمؤشر أداء رئيسي "KPI" في تقييم أداء العمادة.
4. تفعيل الشراكات الاستراتيجية مع جهات التوظيف لتوفير فرص تدريب ميداني متميزة للطلاب.
5. تفعيل فرق عمل مشتركة بين العمادة وعمادة شؤون الطلاب لتجويد حياة الطلاب.
6. إنشاء قاعدة بيانات موحدة ومتكاملة تسمح بتبادل البيانات بين العمادات بسهولة ودقة.
7. تطوير خدمات إرشادية وتوجيهية حقيقية "وليس شكلية" تساعد الطلاب على التخرج في الوقت المخطط له.
8. تصميم برامج تنمية مهارات "ناعمة وريادية، وشخصية" للطلاب من خلال العمادة لتعزيز قيمتهم التنافسية بعد التخرج.

بحوث مقترحة: تقترح الباحثة إجراء الدراسات التالية:

1. دراسة تقويمية في جامعة حكومية أخرى للتحقق من إمكانية تعميم النتائج ومقارنة أداء العمادات التعليمية في الجامعات السعودية.
2. دراسة تقويمية لدور عمادة الخدمات التعليمية في جامعة خاصة للكشف عن الفروق في الأداء بين القطاعين الحكومي والخاص.
3. دراسة طولية "Longitudinal Study" لتتبع أثر تطوير خدمات العمادة على الميزة التنافسية للجامعة على مدى عدة سنوات.

4. دور القيادة الرقمية في تعزيز كفاءة الخدمات التعليمية بالجامعات السعودية "دراسة تطبيقية على عمادات الخدمات التعليمية".
5. أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب والولاء المؤسسي "دراسة ميدانية".

المراجع

المراجع العربية

برنامج تنمية القدرات البشرية. (د.ت). الوثيقة الإعلامية 2021–2025 .تم الاسترجاع من https://www.vision2030.gov.sa/media/kumdady3/hcdp_ar.pdf

الحضرمي، نوف بنت خلف محمد. (2022). تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ودورها في تحقيق ميزة تنافسية بالجامعات السعودية: جامعة تبوك أنموذجاً .مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج30، ع4 ، 650 – 686. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1305282

الراجحي، إلهام نايف. (2021). إسهام القيادة الرقمية في تحقيق الميزة التنافسية في ضوء مبادئ الجامعة المنتجة: تصور مقترح .مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج17، ع3 ، 94 – 117. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1301238

الزامل، مها عثمان. (2021). المرونة الاستراتيجية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية لجامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية .مجلة التربية، ع190، ج3 ، 179 – 225.مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1168324

الغامدى، حمد بن حمدان. (2020). متطلبات تحقيق القدرة التنافسية لجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. المجلة التربوية الدولية المتخصصة، مج9، ع4، 1 – 14. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1122151

نظام الجامعات. (2019). المرسوم الملكي رقم (م/27) بتاريخ 3/2/ 1441هـ هيئة الخبراء بمجلس الوزراء. مسترجع من:- https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/8ee74282-7f0d-49ff-b6ee-aafc00a3d801/1

هاشم، رضا محمد حسن. (2017). استراتيجيات ومتطلبات تحقيق ميزة تنافسية بجامعة الدمام من وجهة نظر القيادات العليا بالجامعة .مستقبل التربية العربية، مج24، ع106 ، 403 – 474.مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/833673

آل حمود، سعد بن عبدالرحمن بن إبراهيم. (2022). تدريب القيادات الأكاديمية في الجامعات السعودية في ضوء الفكر الإداري المعاصر .مجلة كلية التربية، مج86، ع2 ، .159 – 98مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1249295

الذيباني، أحمد حسن عزيز. (2026). تصورات الطلاب الدوليين لاستثمار الميزات التنافسية للجامعات السعودية في تحقيق القوة الناعمة .المجلة العربية للتربية النوعية، ع43 ، .22 – 1مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1655978

الزهراني، عبدالواحد بن سعود سعيد. (2022). الذكاء التنافسي لتحقيق الاستقلالية المالية بالجامعات السعودية وفق استراتيجية المحيط الأزرق: جامعة الباحة أنموذجا .مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية، مج9، ع3 ، .259 – 226مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1315614

الكلس، نصر الدين الأمين فضل الله، وتبيدي، حسب الرسول إبراهيم فضل الله. (2025). دور جودة الخدمة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من طلاب كلية التجارة بجامعة النيلين بمركز شندي الفترة من 2023–2024 م .مجلة القلزم للدارسات التطبيقية، ع10 ، .160 – 139مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1553779

المراجع الأجنبية

Al-Omari, A. (2020). *Enhancing University Administrative Services for Educational Quality*. International Journal of Educational Management, 34(3), 421-435.

Alshammari, K. (2024). The impact of service quality on competitive advantage in Saudi higher education institutions. Journal of Higher Education Policy and Management, 46(2), 156-172.

Barney, J. B., & Hesterly, W. S. (2021). Strategic management and competitive advantage: Concepts and cases (6th ed.). Pearson.

Barney, J. B., & Hesterly, W. S. (2021). Strategic management and competitive advantage: Concepts and cases (6th ed.). Pearson.

Douglas, J., Douglas, A., McClelland, R., & Davies, J. (2015). *Understanding student satisfaction and dissatisfaction: An interpretive study in the UK higher education context*. Studies in Higher Education, 40(2), 329–349.

Fumasoli, T., & Hladchenko, M. (2023). Strategic management in higher education: conceptual insights, lessons learned, emerging challenges. *Tertiary Education and Management*, *29*, 331–339. https://doi.org/10.1007/s11233-024-09134-5

Fumasoli, T., & Hladchenko, M. (2023). Strategic management in higher education: conceptual insights, lessons learned, emerging challenges. Tertiary Education and Management, *29*, 331–339.

Gryshchenko, I. ., Ganushchak-Efimenko, L. ., Shcherbak, V. ., Nifatova, O. ., Zos-Kior, M. ., Hnatenko, I. ., Martynova, L. ., & Martynov, A. . (2021). Making Use

of Competitive Advantages of a University Education Innovation Cluster in the Educational Services Market. European Journal of Sustainable Development, 10(2), 336. https://doi.org/10.14207/ejsd.2021.v10n2p336

Haan, H. H. (2015). Competitive advantage, what does it really mean in the context of public higher education institutions? [Doctoral dissertation, University of Bath]. University of Bath Repository. https://researchportal.bath.ac.uk/en/studentTheses/competitive-advantage-what-does-it-really-mean-in-the-context-of

Hart, P. F., & Rodgers, W. (2023). Competition, competitiveness, and competitive advantage in higher education institutions: a systematic literature review. *Studies in Higher Education*, *48*(12), 2153–2177. https://doi.org/10.1080/03075079.2023.2293926

Hart, P. F., & Rodgers, W. (2023). Competition, competitiveness, and competitive advantage in higher education institutions: a systematic literature review. Studies in Higher Education, *48*(12), 2153–2177.

Hemsley-Brown, J., & Oplatka, I. (2015). *University choice: What do we know? A review of the international research 1990–2020*. International Journal of Educational Management, 29(3), 254–274.

Hill, T., & Jones, G. (2009). *Strategic Management Theory: An Integrated Approach*. Boston: Houghton Mifflin.

Kingdom of Saudi Arabia. (2016). *Vision 2030: Kingdom of Saudi Arabia*. Riyadh: Government Publications.

Kosmützky, A., & Meier, F. (2025). Competing: an analytical framework and application in higher education. *Studies in Higher Education*, *50*(1), 18–38. https://doi.org/10.1080/03075079.2025.2455425

Kosmützky, A., & Meier, F. (2025). Competing: an analytical framework and application in higher education. Studies in Higher Education, *50*(1), 18–38.

Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Krücken, G. (2019). Multiple competitions in higher education: a conceptual approach. *Innovation: The European Journal of Social Science* Research, *33*(2), 163–181. https://doi.org/10.1080/14479338.2019.1684652

Krücken, G. (2019). Multiple competitions in higher education: a conceptual approach. Innovation: The European Journal of Social Science Research, *33*(2), 163–181.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Sultan, P., & Wong, H. (2013). *Antecedents and consequences of service quality in a higher education context*. Quality Assurance in Education, 21(1), 70–95.