الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية

وأثرها في تميز الأداء الجامعي: دراسة ميدانية

Attitudes Towards the Implementation of Electronic Governance in JordanianPrivate Universities and their Impact on the Excellence of UniversitiesPerformance: Field Study

إعداد

العنود ابراهيم الهروط

بإشراف

أ.د هبة حسن ناصر الدين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

حزيران، 2018

التفويض

أنا الطالبة **العنود ابراهيم الهروط** أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزود نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

الاسم: العنود ابراهيم الهروط

التاريخ :2018/6/9

التوقيع:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها :

"**الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي : دراسة ميدانية**"

وأجيزت بتاريخ : 2018/6/3

اعضاء لجنة المناقشة	الصفة	جهة العمل	التوقيع
الأستاذ الدكتور هبة ناصر الدين	رئيساً ومشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	
الدكتور فايز البدري	عضواً داخلياً	جامعة الشرق الأوسط	
الدكتور بلال السكارنة	عضواً خارجياً	جامعة الإسراء	

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، ملء السماوات وملء الأرض، وملء ما شئت من شيء بعد، أهل الثناء والمجد، أحق ما قال العبد، وكلنا لك عبد، أشكرك ربي على نعمك التي لا تعد، وآلائك التي لا تحد، أحمدك ربي وأشكرك على أن يسرت لي إتمام هذا البحث على الوجه الذي أرجو أن ترضى به عني، وإيماناً بفضل الاعتراف بالجميل وتقديم الشكر والامتنان لإصحاب المعروف فإني أتقدم بالشكر الجزيل والثناء العظيم لكل من ساعد في إنجاز هذا البحث، وأخص بالشكر:

أستاذتي ومشرفتي أ.د. هبة حسن ناصر الدين حفظها الله على قبولها الاشراف على هذا البحث ومتابعتها له منذ الخطوات الاولى، وعلى ما منحتني من نصح وإرشاد وتوجيه وساعدت على إخراج هذا العمل بهذه الصورة أسأل الله أن يجزيها كل خير.

كما وأتقدم بالشكر الى عطوفة الدكتور يعقوب ناصر الدين رئيس مجلس الأمناء والى اساتذتي الأفاضل في كلية الاعمال لما بذلوه من جهد.

ولن أنسى أن أتقدم بالشكر والأحترام الى جامعتي جامعة الشرق الاوسط.

والشكر الى كل من مد لي يد العون في مسرتي العلمية

جزاهم الله عني كل خير

الباحثة

الإهداء

إلى النور الذي يضيء حياتي والنبع الذي أرتوي منه حباً وحناناً، إليك يا سندي يا من زرعت في طموحاً صار يدفعني نحو الامام ..... إلى ابي الغالي

إلى من تجرعت كأس الشقاء مراً لتسقيني رحيق السعادة...إلى من ضحت بالكثير من آجل أن آحيا إلى قمري الذي لا يغيب وشمسي التي لا ينقطع دفؤها أبداً، إلى من روحها تعانق روحي عناقها الابدي..... إلى امي الغالية

إلى أغلى من عرفها قلبي، إلى من علمتني وأحاطتني بحنانها، إلى التي دائماً وابداً أجدها بجانبي إلى من علمني الحب .....إلى جدتي الغالية

إلى سندي ومصدر قوتي، إلى من أجدهم يفرحون من فرحي وسعادتي، إلى من يحفزونني على النجاح .....إلى أخواني (معن، تبارك، محمد)

إلى أخوة لم تلدهم امي، إلى من آحببتهم آنا وآحببهم قلبي، آتغني بهم وأفرح لهم

ويعنوا لي الكثير .....(خولة، فخر، فاتن، أريج، عبيدة، روند)

إلى الاهل والاقارب، إلى الاصدقاء، إلى كل من له حق علي

أهدي لهم ثمرة جهدي .....

العنود الهروط

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
العنوان.....	أ
التفويض.....	ب
قرار لجنة المناقشة.....	ج
الشكر والتقدير.....	د
الإهداء.....	هـ
فهرس المحتويات.....	و
قائمة الجداول.....	ح
قائمة الاشكال.....	ي
قائمة الملحقات	ك
الملخص باللغة العربية.....	ل
الملخص باللغة الانجليزية.....	م
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	
(1-1)المقدمة.....	2
(1-2) مشكلة الدراسة.....	3
(1-3)أهداف الدراسة.....	4
(1-4)أهمية الدراسة.....	4
(1-5) أسئلة الدراسة وفرضياتها	5
(1-6) أنموذج الدراسة	7
(1-7) حدود الدراسة.....	8
(1-8) محددات الدراسة.....	8
(1-9) مصطلحات الدراسة.....	9
الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة	
(2-1) المقدمة.....	12
(2-2) الحوكمة الإلكترونية.....	12
(2-3) تميز الأداء الجامعي.....	26
(2-4) الدراسات السابقة.....	31
(3-5) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....	36

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

(3-1) المقدمة..... 39

(3-2) منهجية الدراسة..... 39

(3-3) مجتمع الدراسة..... 39

(3-4) عينة الدراسة..... 40

(3-5) متغيرات الدراسة..... 43

(3-6) أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات..... 43

(3-7) صدق أداة الدراسة..... 45

(3-8) ثبات أداة الدراسة..... 46

(3-9) المعالجة الإحصائية.....48

الفصل الرابع: نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

(5-1) المقدمة..... 70

(5-2) مناقشة النتائج..... 70

(5-3) التوصيات والمقترحات..... 75

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية..... 77

ثانياً: المراجع الاجنبية..... 83

قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الفصل- رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1-3	توزيع افراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي	40
2-3	توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	41
3-3	توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة	41
4-3	توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	42
5-3	توزيع فقرات الاستبانة التي تقيس متغيرات الدراسة	44
6-3	مقياس ليكرت الخماسي	45
7-3	الفئات ومستوى التقييم لافراد الدراسة	45
8-3	معاملات كرونباخ الفا الخاصة بالمحور الاول الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية	46
9-3	معاملات كرونباخ الفا الخاصة بالمحور الثاني تميزالاداء الجامعي	47
1-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية	50
2-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة افراد عينة الدراسة على فقرات المحور: الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث	51
3-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة افراد عينة الدراسة على فقرات المحور: الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن	52
4-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة افراد عينة الدراسة على فقرات المحور: الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الالكترونية	54
5-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات المحور الثاني تميز الاداء الجامعي	55
6-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال النمو والتعلم الجامعي	56

7-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال كفاءة العمليات الداخلية	57
8-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال رضا العاملين	59
9-4	اختبار one sample kolmogrov-simirnov test	60
10-4	أختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح	62
11-4	اختبار الانحدار المتعدد لقياس الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجامعات الخاصة الاردنية على تميز الاداء	63
12-4	تحليل الانحدار البسيط لاثر متغير الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث على تميز الاداء الجامعي	65
13-4	تحليل الانحدار البسيط لاثر متغير الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن على تميز الاداء الجامعي	66
14-4	تحليل الانحدار البسيط لاثر متغير الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الالكترونية على تميز الاداء الجامعي	67

قائمة الأشكال

رقم الفصل- رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	أنموذج الدراسة	7
(1-2)	مجالات الحوكمة الالكترونية	18
(2-2)	نماذج الحوكمة الإلكترونية	19
(3-2)	عناصر تميز الاداء الجامعي	29

قائمة الملحقات

الرقم	المحتوى	الصفحة
1	اسماء السادة محكمين أداة الدراسة	87
2	أداة الدراسة (الإستبانة) بصورتها النهائية	88

الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي: دراسة ميدانية

إعداد

العنود ابراهيم الهروط

بإشراف

أ.د هبة حسن ناصر الدين

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الأردنية الخاصة على تميز الأداء الجامعي ، حيث طُبقت الدراسة على سبع جامعات خاصة في مدينة عمان ، هي (الشرق الأوسط ، الإسراء ، البترا ، الأميرة سمية ، الزيتونة ، العلوم التطبيقية الخاصة ، عمان العربية) ، تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية في الجامعات المبحوثة والبالغ عددهم (2864) ، تم أختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية ، أذ تم توزيع (385) أستبانة على أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية تم أسترجاع (341) أستبانة كما تم أستبعاد (12) أستبانة لعدم صلاحيتهم للتحليل.

وللإجابة عن اسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها استخدمت الباحثة عدد من الاساليب الإحصائية الوصفية الاستدلالية، والاستعانة ببرامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج والتوصيات أهمها: أن مستوى الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية بالجامعات كان مرتفعاً، كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لجميع إتجاهات الحوكمة الالكترونية على تميز الأداء الجامعي.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإلكترونية، تميز الأداء الجامعي، أنموذج التحليل المقارن، الجامعات الخاصة الأردنية.

م

Attitudes Towards the Implementation of Electronic Governance in Jordanian Private Universities and their Impact on the Excellence of Universities Performance: Field Study

Preparation

Alanoud Ibrahim Al Hrout

Supervised by

Prof. Heba Hassan Nasereddin

Abstract

The study aimed at revealing the impact of the application of e-governance in Jordanian private universities on the excellence of university performance. The study was applied to seven private universities in Amman (Middle East ، Isra ، Petra ، Princess Sumaya ، Alzaytoonah ، Applied Science Private University ، Amman Arab) ، the study population was composed of the members of the teaching and administrative bodies in the studied universities theirnumbers is (2864). The sample of the study was random stratified selected (385) questionnaires were distributed to the teaching and administrative staff. (341) questionnaires were retrieved and (12) were excluded their not validity for analysis.

In order to answer the study questions and test hypotheses، the researcher used a number of descriptive statistical methods and the use of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) programs.The study reached a number of conclusions and recommendations، the most important of which are: The level of Attitudes towards the application of electronic governance in universities was high. The study also found a statistically significant impact on all attitudes of e – governance on the excellence of university performance.

Keywords: e-governance، university performance، comparative analysis model، private universities in Jordan.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

- (1-1) المقدمة
- (1-2) مشكلة الدرسة
- (1-3) أهداف الدراسة
- (1-4) أهمية الدراسة
- (1-5) أسئلة الدراسة وفرضياتها
- (1-6) أنموذج الدراسة
- (1-7) حدود الدراسة
- (1-8) محددات الدراسة
- (1-9) مصطلحات الدراسة

خلفية الدراسة وأهميتها

(1-1) المقدمة

في هذا العصر الذي يشهد تطور كبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا يمكننا البقاء دون استخدام أجهزة الكمبيوتر ومعدات الاتصالات السلكية واللاسلكية في اي مجال من مجالات الحياة، حيث يمكننا بسهولة استرجاع البيانات ونقلها ومعالجتها في أقصر وقت ممكن بل وتحقيق نتائج فعالة وشفافة وخالية من الاخطاء.

عندما نتحدث عن كلمة "إلكترونية" الموجودة في "الحوكمة الإلكترونية" فإنه ينعكس لنا استخدامها في الذريعة الحديثة ، فمصطلح الحوكمة الإلكترونية ببساطة تعني العملية التي يتم من خلالها تحديث الحوكمة التقليدية بإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل الخدمات للمواطنين (Qadri،2014) ، بالإضافة إلى تعريف (Alhrout & Nasereddin،2018) للحوكمة الإلكترونية بإنها تطبيق التكنولوجيا في العمليات الحكومية لإضفاء البساطة والمرونة والشفافية والافصاح في عمليات الحكم.

فالحوكمة الإلكترونية تعد مشروعاً حيوياً لإنها تمثل المعيار الحقيقي لتطور البلد أتصالاتياً وإلكترونياً ومعلوماتياً والذي سيؤدي إلى ربط كافة مؤسسات الدولة ودوائرها بنظام أتصالاتي مميز سيقضي على الروتين والفساد الإدار والمالي وسيعمل على إنجاز كافة معاملات المواطنين بسرعة ويسر (عمران والجراح، 2014).

ونظراً لما حققته الحوكمة من نتائج ايجابية في كافة المجالات وخاصة الجامعات التي تعتبر الأساس في بناء المجتمعات (ناصرالدين، 2012أ)، ودورها في زيادة الوعي والمعرفة لدى الافراد

فقد أشار أبو جمعة(2017) لحوكمة الجامعات على أنها مفتاح بلوغ الجامعات لإعلى المستويات قيمة ومضموناً، ويقتضي ذلك بالنهوض بوظائف الجامعة (التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع) وهذا بدوره سوف يعزز من أداء الجامعة.

ولإختلاف هياكل الحكم في الجامعات من بلد لآخر ولإنها تتسم بدرجة عالية من التميز Talpur(2014K) من هنا جاءت الدراسة الحالية لتبين مدى تأثير الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة على تميز الأداء الجامعي .

(1-2) مشكلة الدراسة

نظراً لإهمية الحوكمة وخاصة حوكمة الجامعات ودورها في رفع وتحسين أداء الجامعات وضمان جودة مخرجاتها ، فإن مفهوم حوكمة الجامعات ينطلق من استخدام مفاهيم العدالة والمساواة والشفافية والمشاركة وتطبيق القوانين والأنظمة فهذا بدوره يلعب دوراً ايجابي في بناء المجتمعات(ناصرالدين،2012أ)، ونظراً لما يشهده عصرنا الحالي من تطور كبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن الباحثة ترا أنه من الضروري ربط هذا التطور بقضية حوكمة الجامعات والتي بدورها تعتمد على مشاركة أصحاب المصالح في الجامعة (صناع القرار، الهيئتين الأدارية والتدريسية، الطلاب، العاملين)، فإنه من الضروري الإسراع في تطبيق الحوكمة الإلكترونية لما لها من أهمية في تطبيق مبادئ الحوكمة وتحسين إجراءات العمل ، وهذا ما أوصت به دراسة (محمود،2016) .

وبالتالي فإن مشكلة الدراسة يمكن أن توضح في الإجابة عن السؤال الرئيسي الأتي:

هل يوجد أثر للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية) على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين)؟

(1-3) أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي الى التعرف على الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الأردنية الخاصة وأثرها في تميز الأداء الجامعي، وذلك من خلال دراسة وتحقيق الأهداف التالية:

- تقديم نظري للمفاهيم والأسس العلمية لمتغيرات الدراسة، الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتميز الأداء الجامعي.
- تشخيص أثر الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات المبحوثة وأثرها على تميز الأداء الجامعي.

(1-4) أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة بالجوانب الأتية:

أ- الأهمية النظرية:

- تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله إذ يعد تطبيق الحوكمة الإلكترونية من أدوات نجاح المنظمات بغض النظر عن نوع القطاع الذي تنتمي إليه.
- تنطلق أهمية الدراسة من أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأثرها في تميز الأداء الجامعي.

ب- الأهمية العملية:

- تكمن أهمية الدراسة بإن تثري المكتبة العربية في مجال الحوكمة الإلكترونية في الجامعات.
- تبع أهمية النتائج التي تتوصل إليها الدراسة الحالية والتي تفيد العاملين في الجامعات من خلال تعرفهم إلى الحوكمة الإلكترونية وآلية تطبيقها والمؤشرات الدالة عليها.

(1-5) أسئلة الدراسة وفرضياتها

أولاً: أسئلة الدراسة

أستناداً إلى مشكلة الدراسة التي تتمثل بسؤالها الرئيسي:

هل يوجد أثر للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية) على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين)؟

ويتفرع منه الاسئلة الفرعية الأتية:

1- هل يوجد أثرللإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين)؟

2- هل يوجد أثر للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين)؟

3- هل يوجد أثر للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين)؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

الفرضيةالرئيسة($H0_1$): لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية) على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين).

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الأتية:

الفرضية الفرعية الأولى($H0_{1.1}$): لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين).

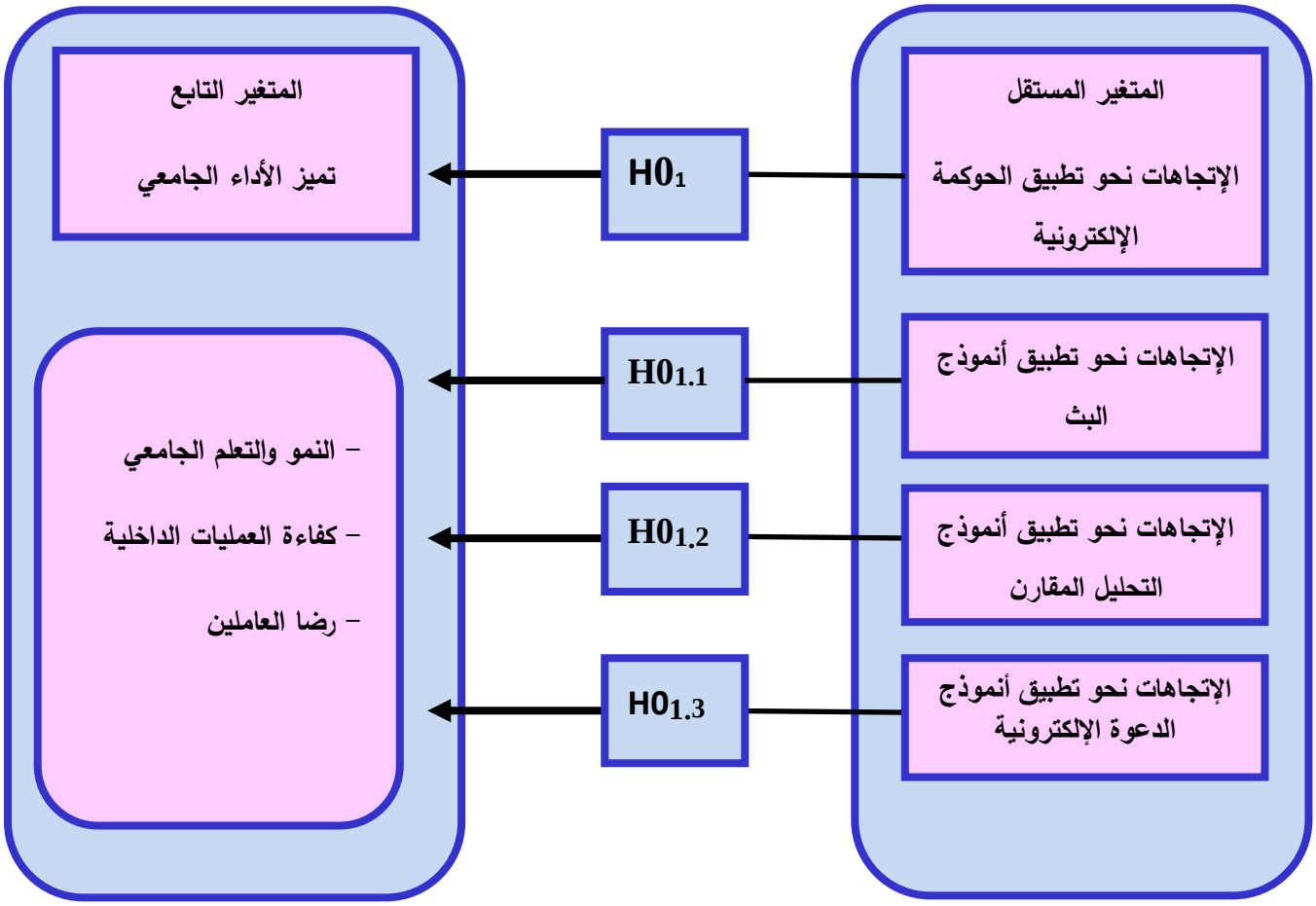
الفرضية الفرعية الثانية($H0_{1.2}$): لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين).

الفرضية الفرعية الثالثة($H0_{1.3}$): لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)

للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين).

(1-6) أنموذج الدراسة

يوضح الشكل (1-1) الأنموذج الأفتراضي للدراسة ويظهر فيه وجود متغير مستقل هو الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية) ومتغير تابع هو تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين).



الشكل (1-1) أنموذج الدراسة

تم إعداد هذا الأنموذج من قبل الباحثة بالإستناد إلى دراسات سابقة:

المتغير المستقل: Saha،(2010)، Salam)،(2013 ، Ashree et al،(2015)

Fakeeh،(2016).

المتغير التابع:(الزطمة، 2011) ، (الجعبري، 2013) ، (الجبالي والمحاميد، 2018).

(1-7) حدودالدراسة

- **الحدود المكانية:** الجامعات الخاصة الأردنية في مدينة عمان (الشرق الأوسط، الإسراء، البترا، الأميرة سمية، الزيتونة، العلوم التطبيقية الخاصة، عمان العربية).
- **الحدود الزمانية** :2018-2017.
- **الحدود البشرية:** أعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية.
- **الحدود العلمية:** تمثلت متغيرات الدراسة في الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية متغير مستقل وتميز الأداء الجامعي متغير تابع.

(1-8) محددات الدراسة

- الدراسة الحالية طبقت على الجامعات الأردنية الخاصة في مدينة عمان وبالتالي فقد يصعب تعميم نتائج الدراسة على باقي الجامعات في الأردن.
- ندرة الدراسات التي ربطت بين متغيرات الدراسة الحالية في الدول العربية حسب علم الباحثة، مما تتطلب الكثير من الوقت والجهد والتحليل.
- اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وبالتالي فإن درجة مصداقية نتائجها تعتمد على موضوعية إستجابات أفراد وحدة التحليل.

(1-9) مصطلحات الدراسة

الحوكمة: هي مجموعة الأليات التي تضمن رسم التوجه الاستراتيجي للمنظمة، للسيطرةعلى متغيرات بيئتها الداخلية، وتلبية متطلباتها والاستعداد لمواجهة متغيرات بيئتها الخارجية والتكييف معها (صالح والصالحي، 2018).

الحوكمة الإلكترونية: ممارسة السلطة الإقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون الدولة على كافة المستويات من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لزيادة إمكانية الدخول إلى الخدمات الحكومية ونشرها عبر الشبكة لتعم الفائدة على الافراد، وأصحاب الأعمال الخاصة، والعاملين (الهميلة، 2016).

الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث: أحد نماذج الحوكمة الإلكترونية حيث أنه يعد بمثابة نقطة انطلاق لنماذج الحوكمة الرقمية الأكثر تعقيدًا. وهو أيضا الأنموذج الأساسي لأنه يعزز الوصول وتدفق المعلومات إلى جميع شرائح المجتمع، وهو أمر ضروري لتحقيق الحكم الرشيد Fakeeh(2016).

الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن: أحد نماذج الحوكمة الإلكترونية حيث يمكن استخدامه لتمكين الناس من خلاله مقارنة حالات الحكم السيئ مع حالات الحكم الجيد وتحديد الجوانب المحددة للحكم السيئ Salam)،(2013 .

الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية: أحد نماذج الحوكمة الالكترونية كثيرا ما يأتي لمساعدة المجتمع المدني العالمي للتأثير على عمليات صنع القرار العالمية. اذ يعتمد الأنموذج

على إعداد تدفق مخطط وموجه للمعلومات لبناء حلفاء افتراضيين قويين لتكملة الإجراءات في العالم الحقيقي Ashree)،(2015 .

تميز الأداء الجامعي: هو قدرة المؤسسة التعليمية وكفاءتها في تنفيذ أهدافها الاستراتيجية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة (الدجني، 2013).

النمو والتعلم الجامعي: تحديد وتشخيص البنية التحتية التي يجب أن تحققها المؤسسة للنمو والتحسين طويل الأجل.

كفاءة العمليات الداخلية: كافة الأنشطة والفعاليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، والتي من خلالها يتم مقابلة احتياجات وتوقعات المتعاملين، وطموحات العاملين (الزطمة، 2011).

رضا العاملين: الحالة الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته او ما يحصل عليه من تلك الوظيفة (الجبالي والمحاميد، 2018).

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

- (2-1) المقدمة
- (2-2) الحوكمة الإلكترونية
- (2-3) تميز الأداء الجامعي
- (2-4) الدراسات السابقة
- (2-5) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

(2-1) المقدمة

يعرض هذا الفصل الأدب النظري للدراسة كما ويعرض الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تتناول موضوع الحوكمة الإلكترونية.

(2-2) الحوكمة الإلكترونية

تعد الحوكمة (Governance) من المفاهيم الحديثة التي حظيت بإهتمام كبير في السنوات الأخيرة عبر استخدامها في تحقيق الجودة والتميز في الأداء (ناصرالدين، 2012أ)، الا أن مصطلح الحوكمة (Governance) يفتقر الى الترجمة الدقيقة الى اللغة العربية، الا ان مجمع اللغة اعتمد لفظ (الحوكمة) بعد عدة محاولات لتعريبه مثل: الحاكمية، الحكم، الحوكمة، الحكمانية، الإدارة الرشيدة، الإدارة الجيدة، الضبط المؤسسي (محمود، 2016). فالحوكمة كما عرفها (دراوشة، 2009) بانها مجموعة من الاجراءات والعمليات التي يتم من خلالها توجيه المنظمات والتحكم بها، بحيث يتضمن الإطار العام للحوكمة تحديد الحقوق وتوزيعها والمسؤوليات على جميع الاطراف في المؤسسات. وهذا يتناسب مع تعريف (دليل ممارسات الحوكمة في القطاع العام_المملكة الاردنية الهاشمية، 2014) والذي يؤكد توجيهات جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين بشكل دائم على أهمية التزام جميع الدوائر الحكومية بقواعد الحوكمة. اذ أن الحوكمة تعني مجموعة من التشريعات والسياسات والهياكل التنظيمية والاجراءات والضوابط التي تؤثر وتشكل الطريقة التي توجه وتدار فيها الدوائر الحكومية.

لقد تعددت التعريفات لهذا المصطلح ، فقد عرفته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بإنها : مجموعة العلاقات التي تربط القائمين على إدارة الشركات ومجلس الإدارة وحملة الاسهم

وغيرهم (سلسلة النشرات التثقيفية لمركز ابوظبي للحوكمة)، في حين عرفته مؤسسة التمويل الدولية (IFC) بانها : النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في جميع اعمالها (الجبالي والمحاميد، 2018) ، ونظراً للأثر الايجابي الذي انعكس على الشركات والمؤسسات من حيث الادارة والارباح (ناصرالدين، 2012ب) فقد انتقل هذا المفهوم الى الجامعات فقد أشار (الشباطات ، 2017) الى اهداف حوكمة الجامعات والتي تتمثل في أعداد كوادر بشرية مدربة ومتخصصة في حقول المعرفة المختلفة التي تلبي حاجات المجتمع ، وتوفير البيئة البحثية والاكاديمية والاجتماعية التي بدورها تدعم الابداع والتميز والابتكار وصقل المواهب .

ولأن الجامعة تعمل في بيئة ديناميكية، سريعة التغير هذا بدوره ادى الى وجود مشكلات تتسم بالتعقيد نظراً للمنافسة الشديدة والعولمة وزيادة الوعي لمزايا الحوكمة، هذا بدوره فرض عليها التخلي عن الطرق التقليدية في طرق العمل والبحث عن طرق اخرى جديدة تضمن بناء جسور الثقة بين الجامعة واصحاب المصالح.

ونظراً لما يشهده العالم اليوم من نمواً كبيراً في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات بحيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها عنصراً مهماً من عناصر النشاط الذي تقوم به المؤسسات التعليمية نظراً لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة وسريعة تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار بسرعة (حمد والحسن، 2016). ان تطبيق تكنولوجيا المعلومات في جوانب نواحي أعمال الحوكمة يؤدي لتحسين الكفاءة والفعالية في تحقيق السياسات ونتائج البرامج. وتشمل مجموعة من القواعد والاجراءات والاساليب التي يمكن من خلالها تحقيق الادارة الحكيمة للمؤسسة) عمران والجراح، 2014).

تعرف منظمة اليونسكو (أحمد وآخرون، 2012) الحوكمة الإلكترونية على أنها استخدام القطاعات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تسليم المعلومات والخدمات وتشجيع تشاركها مع المواطنين في عملية صنع القرارات وجعل الحوكمة أفضل من حيث فاعلية المساءلة والشفافية. اما الحوكمة الإلكترونية فهو فن (سياسة)لاشراك العديد من الجهات الفاعلة لتقديم خدمات للمواطنين واالعمال (حمود، 2014).

فالحوكمة الإلكترونية تركز على مقومات قد أشار اليها (خليفة، 2017) تتمثل في توفر الإقتناع الكامل لدى الإدارات الجامعية بقبول قواعدها ومبادئ الإشراف والرقابة وتوفر الثقة بين الأطراف المعنية في الجامعة من الادارة والعاملين ووضع التشريعات والسياسات والقواعد والمبادئ الحاكمة.

(2-2-1) مراحل تطبيق الحوكمة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي

نظراً للدور الايجابي الذي تلعبه الحوكمة في الجامعات فهي تقوم على تطبيق القوانين والتشريعات ومعايير التميز على كل مكونات الجامعة على اساس من الشفافية والمساءلة والمشاركة، بمايحقق مصلحتها وحماية مصالح كل من له علاقة بها (الحيلة وناصرالدين، 2015) ، ولضمان تطبيق مبادئ الحوكمة فقد أوصت دراسة (محمود، 2016) على الإسراع في تطبيق الحوكمة الإلكترونية لما تلعبه من دور مهم في رفع كفاءة الجامعات ، ولتطبيق الحوكمة الالكترونية في الجامعات لا بد أن تمر بمجموعة من المراحل وهي :

- **مرحلة التعريف بالحوكمة الإلكترونية الجامعية:** وهي أول مرحلة وتعد أهم مرحلة من مراحل تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات، حيث يتم التفرقة بين الحوكمة الإلكترونية كثقافة،

وكأسلوب إداري يتم الألتزام به، ويتم أيضاً توضيح الحوكمة الإلكترونية ومنهجها وأهميتها وأدواتها ووسائلها.

-**مرحلة بناء البنية الأساسية للحوكمة الإلكترونية:** لقد تحتاج الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الى بنية أساسية قوية، قادرة على التفاعل مع المستجدات والمتغيرات المحيطة بها (العريني،2017).

-**مرحلة وضع برنامج معياري للحوكمة الإلكترونية وتحديد توقيتاته القياسية:** يحتاج تطبيق الحوكمة الإلكترونية إلى برنامج زمني، محدد الأعمال والمهمات والواجبات، ومن خلال نظم الطاعة والاتباع والالتزام تتحقق جميع الأهداف المتوقعة والمنشودة.

-**مرحلة تنفيذ الحوكمة الالكترونية:** في هذه المرحلة تبدأ الأختبارات الحقيقية، وقياس مدى رغبة واستعداد كافة الأطراف الى تطبيق الحوكمة الإلكترونية (ناصرالدين، 2012أ).

- **مرحلة المتابعة والتطوير:** في هذه المرحلة يتم التاكد من حسن التنفيذ من خلال الرقابة والمراجعات الداخلية والخارجية والتدقيق في آلية تنفيذ الإجراءات والعمليات الإدارية(سليلاتي، 2017).

(2-2-2) خصائص ومميزات الحوكمة الالكترونية

1-الشفافية

تعد الشفافية من المفاهيم الحديثة التي تعني التدفق المستمر للمعلومات المتعلقة بالحكم من مصادرها الحقيقية وعلانية تداولها عبر وسائل الاعلام المختلفة مما يتيح مراقبة الاداء الذي بدوره سوف يحد من الفساد، فمفهوم الشفافية كما أشار اليها (سلسلة نشرات ابوظبي للحوكمة) تعني

الانفتاح والتخلي عن الغموض والسرية والتضليل، وجعل كل شيء قابلاً للتحقق والرؤية السليمة، وهذا يمكن ان يتحقق من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسهل الوصول الى المعلومات وتوفرها على شبكة الانترنت. ومن هنا يمكن تلخيص اهمية الشفافية كما ذكرها (الحيالي، 2008) :

- ✓ منع الممارسات الادارية الخاطئة في العمل.
- ✓ تعزز من قدرات كافة الاجهزة الإدارية على مواكبة المتغيرات والمستجدات المحيطة بها.
- ✓ تعزز الرقابة الإدارية وتزيد من كفاءتها وممارستها من خلال وضوحها ودقتها للإجراءات الادارية المعمول بها.
- ✓ تعمل على تحقيق التطور الإداري.

2-المشاركة

المقصود بالمشاركة هنا كماأشار اليها (ناصرالدين، 2012ب) إتاحة مجالس الحوكمة لمؤسسات المجتمع المدني بالمشاركة في رسم السياسيات، ووضع قواعد العمل في مختلف مجالات المؤسسة، وكذلك أتاحة الفرص لجميع العاملين في المؤسسة أن يكون لهم دور في عملية صنع القرار.

3-المساواة

عرفها (أبوالهيجاء، 2017) بانها مساواة الافراد داخل المؤسسات في الحقوق والواجبات، والمستمدة من المهام المناطة بهم مسبقاً سواءً في الأنظمة والتعليمات أو عقود العمل، دون النظر الى الجنسية أو المعتقد ولا حتى الافكار التي يؤمنون بها.

4-المساءلة

ويقصد بالمساءلة كما عرفها (عبالله وهادي، 2017) بانها التزام الأشخاص والسلطات المخولة بإدارة الموارد العامة بالادلاء بالمعلومات المتعلقة بإدارة تلك الموارد بحيث يكونون عرضة للاستجواب بخصوص قيامهم بالمسؤوليات المخولة لهم في الجوانب المالية وإدارة الاعمال والبرامج .من هنا يمكن ان نذكر الفوائد التي لخصها (العتابي والسراي، 2016) كالتالي :

- ✓ تحديد مهام وأدوار العاملين في الجامعات.
- ✓ التركيز على مخرجات العملية التربوية.
- ✓ دفع العاملين في الجامعات لتحسين طرائقهم وأساليبهم.
- ✓ تقويم الأداء بصورة موضوعية ودقيقة.
- ✓ تطبيق مبدأ المحاسبة (الثواب والعقاب).

2-2-3 أهداف الحوكمة الإلكترونية

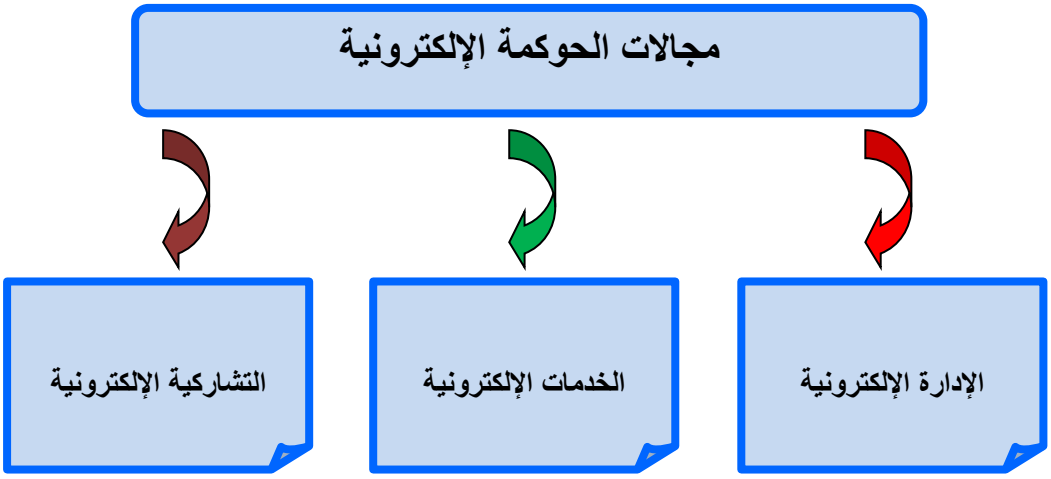
تعد الحوكمة الإلكترونية مهمة للغاية لكونها ترتبط بالعناصر والمباديء الاساسية للحوكمة وهي الشفافية والعدالة والمساءلة ومكافحة الفساد لذلك فإنها اعتبار استراتيجي يستند الى مجموعة من الأهداف (عبداللطيف، 2014):

- ✓ رفع مستوى الأداء.
- ✓ اختصار الاجراءات الادارية.
- ✓ زيادة دقة البيانات.
- ✓ زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الاداء.

- ✓ مواكبة التطور التكنولوجي.
- ✓ رفع كفاءة أداء العاملين.
- ✓ دعم النمو الاقتصادي.
- ✓ نشر المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأهيل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Sharada & VOB، 2017).

(2-2-4) مجالات الحوكمة الإلكترونية

يوضح الشكل (2-1) المجالات الثلاث للحوكمة الإلكترونية :



الشكل (2-1) مجالات الحوكمة الإلكترونية

المصدر: إعداد الباحثة بالإستناد الى (Salam، 2013) &(Talpur، 2014)

وفيما يلي تفصيل لكل منها:

1- الإدارة الإلكترونية:

الهدف الرئيسي من الادارة الإلكترونية هو تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة من اجل تحسين عملها وزيادة كفاءتها.

2- الخدمات الإلكترونية:

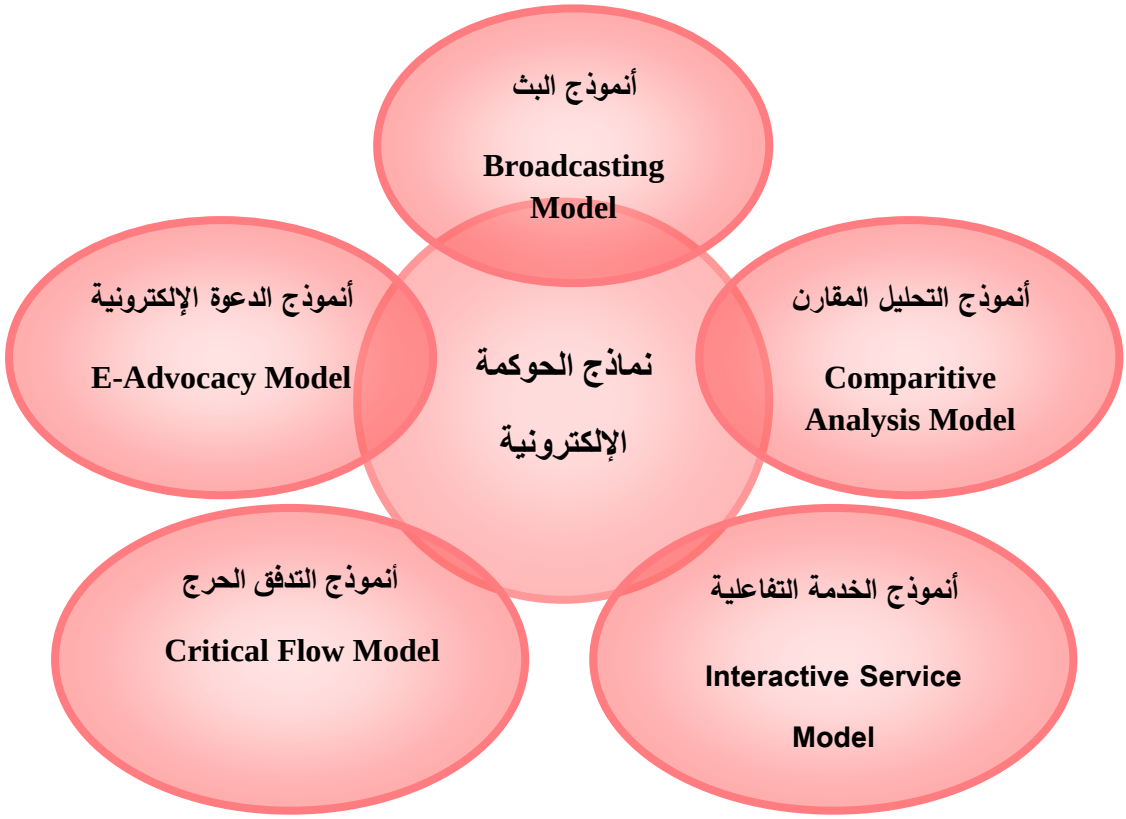
يركز هذا المجال على تقديم الخدمات الالكترونية للجميع.

3- التشاركية الإلكترونية:

ويقصد بالتشاركية الإلكترونية قدرة المؤسسات على التفاعل مع الافراد للحصول على أفضل سياسات وخدمات عالية الكفاءة.

(2-2-5) نماذج الحوكمة الإلكترونية

يوضح الشكل (2-2): نماذج الحوكمة الإلكترونية:



الشكل (2-2): نماذج الحوكمة الإلكترونية

1-أنموذج البث (Broadcasting Model)

أنموذج البث هو أحد نماذج الحوكمة الإلكترونية حيث انه يعد بمثابة نقطة انطلاق لنماذج الحوكمة الرقمية الأكثر تعقيدًا. وهو أيضاً الأنموذج الأساسي لأنه يعزز الوصول وتدفق المعلومات إلى جميع شرائح المجتمع، وهو أمر ضروري لتحقيق الحكم الرشيد. والذي يستند الى النشر الشامل للمعلومات المتعلقة بالادارة والمتاحة بالفعل بالمجال العام والاوسع نطاقاً باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا بدوره يزيد الوعي بين الافراد حول عمليات الحوكمة والخدمات الحكومية المتاحة لهم وكيف يمكن الاستفادة منها (Fakeeh،2016).

مجالات استخدام أنموذج البث (Salam،2013):

- ✓ وضع القوانين والتشريعات الادارية على الإنترنت.
- ✓ توفير المعلومات (الأسماء، عناوين الاتصال، رسائل البريدالإلكتروني، أرقام الهواتف النقالة) الخاصة بالمسؤولين عبر الإنترنت.
- ✓ توفير المعلومات مثل الخطط الحكومية والميزانيات والنفقات وتقارير الأداء على الإنترنت.
- ✓ يسهل تدفق المعلومات الى جميع الأقسام.

2-أنموذج التحليل المقارن (Comparitive Analysis Model)

أنموذج التحليل المقارن هو أحد نماذج الحوكمة الإلكترونية حيث يمكن استخدامه لتمكين الناس من خلاله مقارنة حالات الحكم السيئ مع حالات الحكم الجيد وتحديد الجوانب المحددة للحكم السيئ، كذلك الأسباب والأشخاص المسببة لذلك، وكيف يمكن تحسين الوضع. ويستندهذا الانموذج إلى استخدام قدرة هائلة من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووسائل التواصل الاجتماعي لاستكشاف مجموعات معلومات معينة مع معلومات مماثلة متاحة في المجال العام أو الخاص.

وبشكل أساسي يطبق الانموذج باستمرار أفضل الممارسات في مختلف مجالات الحكم ويستخدمها كمقياس لتقييم ممارسات الحوكمة الأخرى. ثم يستخدم النتيجة للدعوة إلىالتغييرات الإيجابية أو التأثير على رأي عام في ممارسات الحوكمة الحالية، حيث تكمن قوة هذا الانموذج في القدرة اللانهائية للشبكات الرقمية على تخزين المعلومات المتنوعة واسترجاعها ونقلها على الفور عبر جميع الحواجز الجغرافية والتسلسلية Ashree،(2015).

3-أنموذج الدعوة الإلكترونية (E-Advocacy Model)

هو أحد نماذج الحوكمة الالكترونية يأتي لمساعدة المجتمع المدني العالمي للتأثير على عمليات صنع القرار العالمية. اذ يعتمد الأنموذج على إعداد تدفق مخطط وموجه للمعلومات لبناء حلفاء افتراضيين قويين لتكملة الإجراءات في العالم الحقيقي. يتم تكوين مجتمعات افتراضية تتقاسم قيم ومخاوف مماثلة، وهذه المجتمعات بدورها ترتبط أو تدعم مجموعات / أنشطة واقعية من أجل العمل المنسق. يبني الأنموذج زخم عمليات العالم الحقيقي من خلال إضافة الآراء والاهتمامات التي عبرت عنها المجتمعات الافتراضية. حيث تكمن قوة هذا الأنموذج في تنوع المجتمع الافتراضي، والأفكار والخبرات والموارد المتراكمة من خلال هذا الشكل الظاهري للشبكات. ويستطيع الأنموذج تعبئة الموارد البشرية والمعلومات والاستفادة منها بخلاف الحواجز الجغرافية والمؤسسية والبيروقراطية، واستخدامها في العمل المتضافر Saha،(2010).

يمكن تطبيق هذا الانموذج بالطرق التالية:

- ✓ إتاحة الآراء للجماعات التي لاتشارك في عملية صنع القرار في نطاق أوسع.
- ✓ بناء خبرة عالمية حول موضوع معين في غياب المعلومات المحلية للمساعدة في صنع القرار.

4-أنموذج التدفق الحرج (Critical Flow Model)

هو أحد نماذج الحوكمة الإلكترونية حيث يستند هذا الانموذج إلى بث المعلومات ذات القيمة الحرجة (التي لن يتم الكشف عنها بطبيعتها من جانب المشاركين في ممارسات الحكم السيئة) للجمهور المستهدف باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الأدوات. قد يشمل الجمهور المستهدف وسائل الإعلام، أو الأطراف المتأثرة، أو عامة الناس.

ومن بين أولئك الذين يمكن أن يكشفوا عن مثل هذه المعلومات، يمكن أن يشمل المسؤولون والعمال المستقلون، ومبلغو المخالفات، وأولئك الذين هم أنفسهم منخرطين في ممارسات الحكم السيئة، لكنهم غيروا رأيهم الآن أو ربما يرغبون في تداول مثل هذه المعلومات لعقوبات متساهلة (Fakeeh،2016).

يمكن تطبيق هذا النموذج بالطرق التالية:

- ✓ إتاحة بيانات ذات صلة بالفساد عن وزارة / قسم / مسؤول معين على الإنترنت لدائرته الانتخابية أو إلى الهيئة التنظيمية المعنية.
- ✓ إتاحة الدراسات البحثية، وتقارير التحقيق، ودراسات الأثر التي تأمر بها الحكومة أواللجان المستقلة للأطراف المعنية.
- ✓ إتاحة المعلومات التي عادة مايتم قمعها.

5-أنموذج الخدمة التفاعلية (Interactive Service Model)

يعد أنموذج الخدمة التفاعلية من نماذج الحوكمة الإلكترونية الذي يفتح المجال بالمشاركة الفردية والخدمة الذاتية للأفراد في عمليات الحكم. حيث يتم الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالكامل في هذا الأنموذج. وبما أن المشاركة تكون مباشرة وليس من خلال الممثلين، فيمكنها تحقيق قدر أكبر من الموضوعية والشفافية في عمليات صنع القرار، وإعطاء شعور أكبر بالمشاركة والتمكين، شريطة أن يكون الأفراد مستعدين للمشاركة في عمليات الحكم (Salam، 2013).

(2-2-6) فوائد الحوكمة الالكترونية

ذكر (Shrivastava et al،2014) في دراسته فوائد الحوكمة الإلكترونية بالنسبة للجامعة، وللطلاب، وللكليات، ولمنظومة التعليم بشكل عام وفيما يلي أبرز هذه الفوائد:

1- فوائد الحوكمة الإلكترونية بالنسبة للجامعة :

- ✓ الوصول إلى المعلومات المركزية من أي مكان.
- ✓ توفير خدمات إلكترونية عالية الجودة، والمشاركة الإلكترونية.
- ✓ زيادة الوضوح.
- ✓ أدوات تعليمية مبتكرة.
- ✓ تحسين عملية صنع القرار.

2 - فوائد الحوكمة الإلكترونية بالنسبة للطلاب:

- ✓ زيادة المشاركة في الشؤون التعليمية.

- ✓ تسجيل الدخول الشخصي لكل طالب.
- ✓ الادخار على نطاق واسع في التكاليف والجهد والوقت.
- ✓ خدمات المعلومات والمعاملات.
- ✓ التواصل الاجتماعي للتعاون.
- ✓ يمكن للطلاب الوصول إلى المحاضرات والندوات الافتراضية.
- ✓ يمكن للطلاب إرسال الملاحظات إلى الجامعة.

3-فوائد الحوكمة الإلكترونية بالنسبة للكليات:

- ✓ يمكن الوصول للبيانات بسهولة.
- ✓ تبادل البيانات الإلكترونية مع الجامعة.
- ✓ توليد التقرير الإحصائي الفوري.

4- فوائد الحوكمة الإلكترونية بالنسبة لنظام التعليم بشكل عام:

- ✓ التأثير طويل الأجل على أهداف المنظمة.
- ✓ تحسين نظام التعليم.
- ✓ تمكين الكليات والطلاب وتشجيع مشاركتهم في الحكم.

(2-2-7) التحديات التي تواجه الحوكمة الإلكترونية

ان أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية ما يلي:(EL-sofany et al ، (2012

- المقاومة للتغيير إلى الطرق الإلكترونية.
- عدم وجود سياسة وتنظيم للاستخدام الإلكتروني.
- نقص التخطيط الاستراتيجي.
- الحواجز المالية.
- الافتقار إلى الموظفين المؤهلين والتدريب.

(2-3) تميز الأداء الجامعي

عرف (الشهربلي والوائلي، 2014) الأداء : بإنه السلوك العملي الذي يؤديه الأفراد أو مجموعة الأفراد أو المؤسسات يتمثل في اعمال وحركات مقصودة من اجل الوصول الى اهداف وغايات محددة ، حيث ان اصلاح الأداء تم أخذه من حقل المالية يعني " تقديم أنموذج محكم " بمعنى اتمام الاعمال وفقاً لقواعد وأسس محددة ، وفي دراسة (النجار، 2014) عرف الأداء بإنه : إنجاز الاهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكل كفاءة وفاعلية .

يعد الاهتمام بمفهوم الأداء او تميز الأداء الذي حظي بمستوى عال من اهتمام المؤسسات وخاصة الجامعات لكونه مرتبط بنجاح وتقدم المؤسسات في ظل البيئة التنافسية، ولكون الجامعة تلعب دوراً كبيراً في اعداد الاطر الفكرية والعلمية لمنظمات المجتمع للوصول الى اعلى درجات التميز لاحداث التغيير الشامل في المجالات المعرفية والثقافية والبحثية هذا بدوره يحتاج الى تميز في الاداءالجامعي (الهادي، 2013). فتميز الأداء الجامعي كماأشار إليه(Qawasmeh&Al-bourini2016)، هو القدرة على تحسين الأداء في كافة المجالات في الجامعة والتي تشمل ادارة المواهب، التحفيز، الابداع، تحسين مشاركة الافراد، تحسين مستوى المخرجات لتحقيق رغبات وتوقعات اصحاب المصالح، كما يمكننا القول ان تميز الأداء الجامعي يأتي كتوفيق بين فاعلية مدى تحقيق الاهداف وكيفية استغلال الموارد.

(2-3-1) أهداف تميز الأداء الجامعي

يمكن ببساطة ذكر بعض من الاهداف التي وردت في دراسة (جميل وسفير، 2011) والتي توضح أهم الاهداف في تميز اداء الجامعات:

1) لإيجاد ثقافة تهتم وتركز على العملاء من اجل تحسين الثقة.
2) من اجل تحسين نوعية المخرجات وتدريب العاملين على أفضل الاساليب لتطوير العمليات.
3) تحسين المشاركة والفاعلية من اجل ارضاء العاملين.
4) اتخاذ القرارت بناءاً على الحقائق والعمل على تنظيم وتحليل المشاكل والسيطرة عليها.
5) العمل على زيادة الكفاءة وتحقيق الاهداف المحددة.
6) العمل على متابعة وتطوير أدوات قياس الاداء.

(2-3-2) خطوات تطوير الاداء الجامعي

أن تطوير الاداء الجامعي يفترض أن يمر بعدة مراحل يمكن إيجازها في النقاط التالية (الصرايرة و العساف، 2008):

- **مرحلة التمهيد:** والتي يتم فيها توضيح مفهوم الجودة وأساسها ومقوماتها ويشجع العاملين على المشاركة بحيث يتم تحديد الاحتياجات والمعايير للجودة وخطوات العمل وترصد الموارد المالية اللازمة وتوفر المعلومات والبيانات المطلوبة.
- **مرحلة التنفيذ:** وفيها يتم توزيع المهام والمسؤوليات وتحديد السلطات وكذلك اخضاع جميع العاملين للتدريب اللازم.

- **مرحلة التقويم:** والتي تشمل المراجعة الدائمة والمستمرة للأداء ومقارنته بالمعايير المحددة للجودة وتقييمه وفقاً للأصول ومن ثم إعادة توجيه العمل.

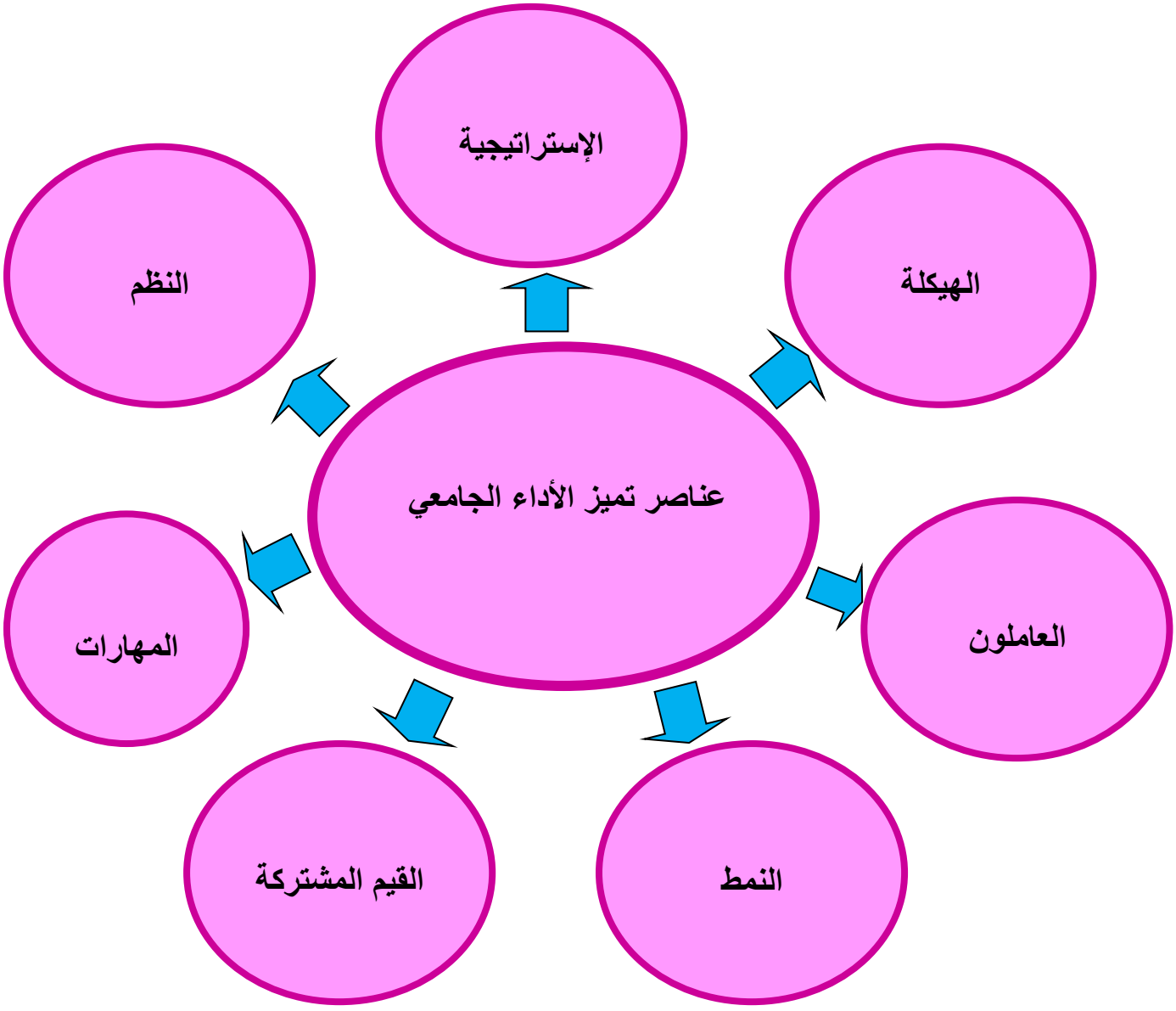
(2-3-3) خصائص تميز الأداء الجامعي

لقد ورد في دراسة (كاظم، 2016) أهم عناصر تميز الأداء الجامعي:

- ✓ إتباع السياسات والنظم من اجل المحافظة على الثبات والاستقرار الإداري والمالي في الجامعات.
- ✓ الحفاظ على استمرارية العمل وذلك بالاعتماد على ما تتوارثه الجامعات من تجارب وخبرات سابقة والتي بدورها قد تتوارثها الاجيال بالتعاقب مما يجعل الجامعات لا تتأثر بغياب او تغير قياداتها .
- ✓ العمل على أستقطاب الكفاءات وذلك من خلال اتباع افضل سياسات الاستقطاب المعتمدة والتركيز على العنصر البشري والعمل على تنميته بشكل مستمر.
- ✓ يضمن العمل الجامعي خلق قيادات بديلة وهذا يتيح المجال للاشخاص المتميزين لممارسة تقدمهم في الوظائف العليا.
- ✓ اتباع العمل الجماعي وعدم التركيز على العمل الفردي، ذلك ان العمل الفردي قد تظهر فيه بصمات صاحبه سلباً وايجاباً، وهذا الامر قد ينعكس على العمل بشكل عام. اما العمل الجماعي يعمل دائماً على تصويب الاخطاء بشكل مستمر ولا يسمح بحدوث اي قصور لانه يعمل على تقييم الاداء بصورة مستمرة.

(2-3-4) عناصر تميز الأداء الجامعي

لتحقيق الجودة النوعية في تميز الأداء الجامعي لا بد من التركيز على العناصر التي يوضحها الشكل (2-3) وكما وردت في دراسة (الهادي، 2014) :



الشكل (2-3) عناصر تميز الأداء الجامعي

وفيما يلي تفصيل لهذه العناصر:

1- **الإستراتيجية:** وتعني الرؤية التي بدورها تحكم اهداف وافكار واعمال مجموعات العمل في إطار عمل الجامعات.

2- **الهيكلة:** طريقة استخدام التشكيلات الإدارية المناسبة والمحددة من اجل تحقيق الاستراتيجية بما تتضمنه من تغيير في الانماط السائدة في علاقات العمل.

3- **النظم:** لكي تؤدي الاعمال بالطريقة الصحيحة يتم ذلك بالمرونة والابتكار.

4- **العاملون:** من اهم العناصر في تحقيق الجودة الشاملة عن طريق تاكيد اسلوب الرقابة الذاتية وهذا يتحقق بالإثراء الوظيفي والإدارة والاهداف.

5- **المهارات:** تطوير المهارات لدى الافراد والتشجيع على الابداع والابتكار من اجل التغيير بشكل مستمر نحو الافضل.

6- **النمط:** والمقصود به نمط القيادة الذي بدوره يقود إدارة الجودة داخل النظام.

7- **القيم المشتركة:** تمثل القيم السائدة التي تؤمن بالتميز في الأداء في ثقافة تنظيمية، وهي التي تكون بمثابة معايير وقائية من اي انحراف في الاهداف.

(2-4) الدراسات السابقة

سيتم في هذا الجزء من الدراسة عرض مجموعة من الدرسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية من الدراسة الأقدم الى الدراسة الأحدث، ومن ثم عرض ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

دراسة (Saha،2010)

"Model Based Threat and Vulnerability Analysis of E-Governance System"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الاهمية الاستراتيجية والمعاصرة للحوكمة الإلكترونية ودورها في توفير الخدمات الالكترونية للافراد على شبكة الانترنت ولضمان ثقة الافراد يجب التركيز على توفير التدابير الامنية لحماية المعلومات فإنه يجب تحديد جميع التهديدات المحتملة والقابلة للتأثير وفقاً لمواقع البيانات ولنماذج الحوكمة الالكترونية، لتحقيق معايير النزاهة والشفاقية.

دراسة (الزطمة، 2011)

"إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة "

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء في الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة ، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ،فقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء تعزى لمتغير مكان العمل، وكانت

النتائج تشير إلى تفوق الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية، وكلية تدريب غزة الوكالة، وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات ومنها :

- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتحسين الأداء الفردي والمؤسسي للكليات التقنية المتوسطة.
- الاهتمام بتوليد المعرفة والعمل على تطوير أساليب لتخزينها وتوسيع عملية التشارك من خلال توفير البيئة المناسبة.
- ضرورة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في كافة الأنشطة في الكليات التقنية المتوسطة والعمل على مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية.

دراسة (ناصر الدين، 2012أ)

"واقع تطبيق الحاكمية في جامعة الشرق الأوسط من وجهة نظر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية العاملين فيها"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف لواقع تطبيق الحاكمية في جامعة الشرق الاوسط من وجهة نظر اعضاء الهيئتين الادارية والتدرسية العاملين فيها، فقد تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات ولقد اظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في واقع تطبيق الحاكمية في الشرق الاوسط تبعا لاختلاف المركز الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة. وقد خلصت الدراسة الى عدة توصيات أهمها: ضرورة تحفيز العاملين من أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية في الجامعة للحفاظ على هذا المستوى المرتفع من تطبيق الحاكمية، بتقديم الدعم المناسب لهم.

دراسة (الجعبري، 2013)

"إدارة الموارد البشرية أحد معايير تميز أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع العلاقة بين ابعاد ادارة الموارد البشرية ومستوى الاداء في بيئة الجامعات في الضفة الغربية، فقد اظهرت الدراسة عدة نتائج اهمها: يوجد علاقة إيجابية بين ممارسة أبعاد إدارة الموارد البشرية وتحقيق تطوير في تحسين الاداء .كما واوصت الدراسة الى ان تاخذ الجامعات بعين الاعتبار رضا الطلبة كإحد محاور تقييم الاداء .

دارسة (Salam،2013)

"E –governance for good governance through puplic service delivery"

هدفت هذه الدراسة الى تقييم كفاءة الحوكمة الالكترونية وتحليل أثر الحوكمة الالكترونية في الوصول الى أفضل حكم، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. من أهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة هو انه يوجد أثر للحوكمة الالكترونية على مستوى رضا الافراد.

دراسة (Öktem et al)،2014

"The usage of E-governance applications by higher educations students"

هدفت الدراسة الى تحليل العوامل التي تؤثر على استخدام الانترنت لطلاب الجامعات بإستخدام الحوكمة الإلكترونية، حيث اوضحت الدراسة اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات الحوكمة وتحسين عملها بكل كفاءة ولبناء علاقات تفاعلية بين الحكومات والافراد،

والتركيز على جمع البيانات من طلاب الجامعات لأنهم يشكلون نقطة تحول كبيرة ولإدراكهم لإهمية مشاركة المعلومات بإستخدام الانترنت.

دراسة (Ashree et al،2015)

"E-governance:Asuccessful implementation of government policies using cloud computing"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والأتصالات في تحقيق أهداف الحكم الرشيد، وايضا اوضحت هذه الدراسة العوامل المسؤولة عن انشاء بيئة فعالة وناجحة لتنفيذ الحوكمة الالكترونية، وقد أظهرت الدراسة نتائج اهمها: انه من الضروري لتنفيذ الحوكمة الالكترونيةيجب التركيز على فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وان هناك حاجة لتطوير البنية التحتية وتوفير ما يكفي من راس المال والاستثمارات.

دراسة (Tilahun & Sharma،2015)

"Design and development of E-governance model for service quality enhancement"

ركزت هذه الدراسة على انه يمكن ان تؤدي تبني التكنولوجيا الرقمية ودمجها بطريقة مناسبة في عمليات الادارة الى فتح أبواب جديدة تسمح للافراد بالمشاركة في عمليات الحكم لحل قضايا بلادهم، وفي مجال الحوكمة الإلكترونية تحتوي مواقع الحوكمة الالكترونية على ميزات تسهل على الافراد المشاركة بنشر أرائهم أو تعليقاتهم من اجل تحسين النظام وللوصول الى أفضل حكم.

دراسة (Dhamuniya)،2015

"E-governance rajasthan state universities:Impacts and impediments "

ركزت هذه الدراسة على دراسة أثر الحوكمة الالكترونية على مؤسسات التعليم العالي لإنشاء مجتمع قائم على المعرفة والتشاركية والاسهام في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي بدورها تسهل وصول الافراد الى المعلومات بكل شفافية.

دراسة (Khan&Vijayashree،2015)

"Impact of E-governance on employees performance"

هدفت الدراسة الى معرفة أثر تطبيق الحوكمة الالكترونية على أداء الموظفين، حيث اوضحت أهمية تكنولوجيا المعلومات وان كثير من المنظمات تميل الى استخدام الاساليب الحديثة في تسيير اعمالها وللوصل الى أفضل حوكمة وللبقاء في الاسواق التنافسية، حيث توصلت الدراسة العلاقة الإيجابية بين الابداع والكفاءة والفاعلية الشخصية بين الموظفين في سيناريو الحوكمة الإلكترونية.

دراسة (Fakeeh،2016)

"The E-governance(E-GOV) information management models"

هدفت الدراسة الى التعرف الى المزايا المتعلقة بفكرة الحوكمة الالكترونية، كما وضحت دور نماذج الحوكمة الالكترونية ودورها في التاثير على صناعة القرار فانه من خلال الحوكمة الالكترونية من الصعب التلاعب في المعلومات.

دراسة (الجبالي والمحاميد ،2018)

"أثر حوكمة الجامعات في الاحتفاظ بالعاملين: اختبار الدور الوسيط لرضا العاملين –دراسة ميدانية في الجامعات الخاصة الاردنية"

هدفت الدراسة الى معرفة أثر عوامل حوكمة الجامعات الخاصة على الاحتفاظ بالعاملين من خلالتحديد أهم العوامل المؤثرة في الاحتفاظ بالعاملين بالجامعات الخاصة الاردنية و معرفة الأثر المباشر لتطبيق مبدأ حوكمة الجامعات لرضا العاملين وكذلك الاثر المباشرعلى الاحتفاظ بالعاملين وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها :وجود علاقة أثر إيجابية ذات دلالة إحصائية للعدالة والانصاف في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الخاصة الأردنية، ووجود علاقة أثر إيجابية ذات دلالة إحصائية للعدالة والانصاف في الاحتفاظ بالعاملين في الجامعات الخاصة الأردنية. وقد خلصت الدراسة إلى توصيات من أهمها:

1- ضرورة ضمان العدالة والانصاف للعاملين في الجامعات.

2- تركيز مجالس الحوكمة في الجامعات على تحقيق قيم العدالة والأنصاف بين العاملين في الجامعات الخاصة لضمان التزامهم وولائهم للجامعة.

(2-5) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

1- طبقت الدراسةالحالية على الجامعات الخاصة الاردنية بمتغيريها (الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية وتميز الاداء الجامعي) وهذا لم تدرسه اي من الدراسات العربية والاجنبية وخاصة على الجامعات.

2- تناولت الدراسة الحالية الحوكمة الالكترونية في الجامعات، وهذا الموضوع اغلب الدراسات هي اجنبية في حدودعلم الباحثة ودرست الموضوع مع تميز الاداء الجامعي وبذلك تعتبر الدراسة الحالية من اوائل الدراسات التي تتناول الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية مع تميز الاداء الجامعي.

3- ربطت الدراسة متغيرين (الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية وتميز الاداء الجامعي) وهذا لم تدرسه اي دراسة سابقة مما يشكل اضافة نوعية للدراسات العربية.

الفصل الثالث

منهج الدراسة (الطريقة والإجراءات)

- (3-1) المقدمة
- (3-2) منهجية الدراسة
- (3-3) مجتمع الدراسة
- (3-4) عينة الدراسة
- (3-5) متغيرات الدراسة
- (3-6) أداة الدراسة وطرق جمع البيانات
- (3-7) صدق الدراسة
- (3-8) ثبات الدراسة
- (3-9) المعالجة الاحصائية

الفصل الثالث

(3-1) المقدمة

يعرض هذا الفصل منهجية الدراسة التي اعتمدتها الباحثة، ومجتمع الدراسة والعينة وادوات جمع المعلومات ومتغيرات الدراسة والمعالجات الاحصائية واختبارات التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الاحصائي.

(3-2) منهجية الدراسة

أعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لكونه المنهج الملائم لطبيعة الدراسة، ويقوم هذا المنهج على أساس تحديد خصائص الظاهرة، ووصف طبيعتها، ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها، كما لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة وأنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل الى توصيف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها، وتقديم الحلول والمقترحات لمعالجتها.

(3-3) مجتمع الدراسة

مجال الدراسة الحالية هي سبع جامعات خاصة في عمان (الشرق الأوسط، الإسراء، البترا، الأميرة سمية، الزيتونة، العلوم التطبيقية الخاصة، عمان العربية)، اما مجتمع الدراسة فيتكون من اعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية في هذه الجامعات والبالغ عددهم (2864) فرداً.

(3-4) عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية، اذ تم توزيع (385) إستبانة على أفراد عينة الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المسترجعة (341) وقد تم استبعاد (12) أستبانة لعدم صلاحيتهم للتحليل لتصبح عينة الدراسة النهائية (329).

ويوضح الجدول أدناه أهم الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة العملية)

الجدول (3-1) توزيع افراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	182	%55.3
انثى	147	% 44.7
المجموع	329	100%

- بالنسبة لمتغير **النوع الاجتماعي**، يظهر أن الذكور هم الأعلى تكراراً والذي بلغ(182) وبنسبة مئوية (55.3%)، بينما الإناث هن الأقل تكراراً والذي بلغ (147) وبنسبة مئوية (44.7%).

الجدول (3-2) توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريوس	118	35.9%
دبلوم عال	14	4.3%
ماجستير	51	15.5%
دكتوراة	146	% 44.4
المجموع	329	%100

- بالنسبة لمتغير **المؤهل العلمي**، يظهر أن أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراة هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (146) بنسبة مئوية (44.4%)، بينما الاقل تكراراُ هم حملة (دبلوم عال) والذي بلغ (14) وبنسبة مئوية (4.3%).

الجدول (3-3) توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
عضو هيئة تدريس	171	% 52
إداري	158	% 48
المجموع	329	%100

- بالنسبة لمتغير **الوظيفة**، يظهر أن أعضاء هيئة التدريس هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (171) بنسبة مئوية (52.0%)، بينما الذين يعملون بوظيفة اداريهم الأقل تكراراً والذي بلغ (158) وبنسبة مئوية (48.0%).

الجدول (3-4) توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة العملية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 3سنوات	42	% 12.8
من 3سنوات – اقل من 7سنوات	93	% 28.3
من 7سنوات – اقل من 10سنوات	70	% 21.3
من 10سنوات فأكثر	124	% 37.7
المجموع	329	% 100

- بالنسبة لمتغير سنوات **الخبرة**، يظهر أن الذين خبرتهم من (من 10سنوات فأكثر) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (124) بنسبة مئوية (37.7%)، بينما الذين خبرتهم (أقل من 3 سنوات) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (42) وبنسبة مئوية (12.8%).

(3-5) متغيرات الدراسة

قامت الباحثة بتحديد المتغير المستقل الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمةالإلكترونية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية). وقد تم تحديد المتغير التابع والمتمثل بـ تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين).

(3-6) أداة الدراسة وطرق جمع البيانات

لتحقيق الغرض من الدراسة الحالية اعتمدت الباحثة على مصدرين لجمع البيانات لتحقيق اهداف الدراسة، وهي:

أ- **المصادر الثانوية:** وهي البيانات التي تم الحصول عليها من الكتب والمراجع العربية والاجنبية ذات الصلة، والابحاث والتقارير والدوريات والمقالات، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث في مواقع الانترنت المختلفة.

ب-**المصادر الاولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم جمع البيانات الاولية من خلال الاستبانة التي طورتها الباحثة والمكونة من جزئين: الجزء الاول يتعلق بالبيانات العامة (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة العملية)، اما الجزء الثاني من الاستبانة قد تكونت بصورتها النهائية من (34) فقرة مقسمة إلى: (17) فقرة تقيس الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية، و (17) فقرة تقيس تميز الأداء الجامعي. انظر الملحق (2) حيث يبين الجدول (3-5) توزيع فقرات الإستبانة :

الجدول (3-5) توزيع فقرات الإستبانة التي تقيس متغيرات الدراسة

الرقم	المجال	عدد الفقرات	الارقام حسب الاداة
اولاً: الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية			
1	الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث	5	5-1
2	الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن	7	12-6
3	الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الالكترونية	5	17-13
	مجموع الفقرات	17	
ثانياً: تميز الأداء الجامعي			
1	النمو والتعلم الجامعي	5	22-18
2	كفاءة العمليات الداخلية	7	29-23
3	رضا العاملين	5	34-30
	مجموع الفقرات	17	
	المجموع الكلي لفقرات أداة الاستبانة	34	

ولقد أستعانت الباحثة بمقياس ليكرت للتدرج الخماسي في الإستبانة بهدف قياس أراء أفراد عينة الدراسة، حيث تراوحت قيمه (1-5)، كما يوضحها الجدول (3-6) :

الجدول (3-6) مقياس ليكرت الخماسي

أتفق تماماً	أتفق	أتفق إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق تماماً
5	4	3	2	1

وقد تم معالجة مقياس ليكرت وفقاً للمعادلة التالية:

طول الفئة =الحد الأعلى للمقياس– الحد الأدنى للمقياس /عدد الفئات =

5-1/3 = 3/4 =1.33 طول الفئة ، وبهذا تصبح الفئات على النحو التالي:

الجدول (3-7) الفئات ومستوى التقييم لأفراد الدراسة

الفئة	مستوى التقييم
1-2.33	مستوى منخفض
2.34-3.67	مستوي متوسط
3.68-5.00	مستوى مرتفع

(3-7) صدق أداة الدراسة

لضمان أن فقرات الاستبانة تقيس متغيراتها بكل موضوعية، قامت الباحثة بعرض الأداة على مجموعة من المحكمين والمختصين بلغ عددهم (10محكماً) من أعضاء الهيئة التدريسية في

الجامعات الاردنية، والمبينة اسماؤهم في الملحق (1)، وقد تم الاخذ بآراء وملاحظات المحكمين تم التعديل على بعض الفقرات من حذف وأضافة، وتصحيح للإخطاء اللغوية، وبالنتيجة أصبح عدد فقرات المقياس (34) فقرة.

(3-8) ثبات أداة الدراسة

بعد تجهيز الأداة في صورتها النهائية تم استخراج معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (CronbachAlpha) للاتساق الداخلي لمجالات أداة الدراسة، والجدول (3-8) يبين قيم معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة.

(3-8) معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بالمحور الأول "الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية"

الرقم	المحور الاول	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث	5	0.91
2	الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن	7	0.90
3	الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية	5	0.95
	الدرجة الكلية	17	0.96

يظهر من الجدول (3-8):

- أن معاملات كرونباخ ألفا للاتجاهات نحوتطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعاتالخاصة الأردنية تراوحت بين (0.91-0.95) كان أعلاها اتجاه " الاتجاهات نحو تطبيق انموذج الدعوة الإلكترونية"، وأدناها اتجاه " الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن "، وبلغ معامل كرونباخ ألفا اتجاهات **تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجامعات الخاصة الاردنية** ككل **(0.96)**؛ وجميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث يعتبر معامل الثبات (كرونباخ ألفا) مقبول إذا زاد عن (0.70).

الجدول (3-9): معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بالمحورالثاني" تميز الأداء الجامعي "

الرقم	المحور الثاني	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	النمو والتعلم الجامعي	5	0.90
2	كفاءة العمليات الداخلية	7	0.90
3	رضا العاملين	5	0.91
	الدرجة الكلية	17	0.91

يظهر من الجدول (3-9):

أن معاملات كرونباخ ألفا للاتجاهات نحوتطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الاردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي، تراوحت بين **(0.90-0.91)** كان أعلاها اتجاه " رضا العاملين " ، وأدناها اتجاه " النمو والتعلم الجامعي و" كفاءة العمليات الداخلية" وبلغ معامل كرونباخ ألفا في **تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجامعات الخاصة الاردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي** ككل **(0.91)**؛ وجميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث يعتبر معامل الثبات (كرونباخ ألفا) مقبول إذا زاد عن (0.70).

(3-9) المعالجة الاحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS):

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية.
- معاملات كرونباخ ألفا.
- أختبارات التوزيع الطبيعي (معامل تضخم التباين VIF ، والحد المسموح به Tolerance، وكولمجروف – سميرنوف Kolmogorov-Smirnov)
- تحليل الأنحدار البسيط Simple Regression.
- تحليل الأنحدار المتعدد Multiple Regression.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للتحليل الإحصائي لنتائج الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر "**الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي: دراسة ميدانية** وسيتم عرض هذه النتائج بالاعتماد على فرضيات الدراسة.

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية) على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين)؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجامعات الخاصة الاردنية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية، والجدول (4-1) يوضح ذلك :

الجدول(4-1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية

الرقم	الاتجاه	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	الاتجاهات نحو تطبيق انموذج البث	4.08	0.341	1	مرتفعة
2	الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارن	3.98	0.354	2	مرتفعة
3	الاتجاهات نحو تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية	3.94	0.402	3	مرتفعة
" أثر الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية "ككل		3.99	0.249	–	مرتفعة

يظهر من الجدول (4-1) أن المتوسطات الحسابية لاتجاهات "**أثر الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية**" تراوحت بين (3.94 – 4.08)، كان أعلاها الاتجاه الاول"الاتجاهات نحو تطبيق انموذج البث" "بمتوسط حسابي بلغ (4.08)وبدرجة مرتفعة ، يليه الاتجاه الثاني"الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارن " بمتوسط حسابي بلغ (3.98) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة اتجاه"الاتجاهات نحو تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية " بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وبدرجة مرتفعه، وبلغ المتوسط الحسابي "**أثر الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية** ككل (3.99) وبدرجة مرتفعة.

أما بالنسبة لفقرات كل اتجاه فكانت النتائج على النحو الاتي:

- **الاتجاهات نحو تطبيق انموذج البث**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية" للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث"، والجدول(4-2) يوضح ذلك:

الجدول(4-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال: الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
3	اشجع على تطبيق انموذج البث في الجامعة لانه يسهم بتوفير المعلومات مثل(الاسماء وعناوين الاتصال والبريد الالكتروني)الخاصة بالمسؤولين عبر الموقع الخاص بالجامعة.	4.24	0.634	1	مرتفعة
4	احبذ استخدام انموذج البث بالجامعة لانه يساعد على توفير المعلومات كافة بكل شفافية للعاملين.	4.15	0.560	2	مرتفعة
2	اشجع على تطبيق انموذج البث لانه يساعد الجامعة على وضع التشريعات الادارية على الانترنت	4.04	0.657	3	مرتفعة
5	أحفز على تطبيق انموذج البث لانه يسهل تدفق المعلومات بسهولة الى جميع الاقسام.	3.99	0.711	4	مرتفعة
1	أرى ان تطبيق انموذج البث سيسهم في تعزيز مشاركة الافراد في عميات الحوكمة بالجامعة.	3.98	0.763	5	مرتفعة
الدرجة الكلية		4.08	0.341	-	مرتفعة

يتبين من الجدول (4-2) أن جميع الفقرات كان درجة تقديرها مرتفع، بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (.341) وكان أكبر تقدير للفقرة (3) والتي نصها: "اشجع على تطبيق انموذج البث في الجامعة لانه يسهم بتوفير المعلومات مثل(الاسماء وعناوين الاتصال والبريد الالكتروني)الخاصة بالمسؤولين عبر الموقع الخاص بالجامعة"، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (4.24) بانحراف معياري (0.634)، وكان أقل تقدير للفقرة (1) والتي نصها: (أرى ان تطبيق انموذج البث سيسهم في تعزيز مشاركة الافراد في عميات الحوكمة بالجامعة.)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.98) بانحراف معياري (0.763).

-الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإتجاهات نحو تطبيق **أنموذج التحليل المقارن:**، والجدول(4-3) يوضح ذلك:

الجدول(4-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال: الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
9	أدفع باتجاه تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يعمل على متابعة سجلات الحوكمة الماضية والاداء ومقارنتها مع مجموعات مختلفة من المعلومات	4.25	0.622	1	مرتفعة
10	أشجع تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يساعد صانعي القرار على تحسين ممارسات الحوكمة القائمة	4.16	0.749	2	مرنفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
12	أدفع باتجاه تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يسهم في تعزيز المعرفة الاساسية لدى الافراد وتوفير الاساس المنطقي الذي يسهل فهم القرارات .	4.12	0.721	3	مرتفعة
8	أحبذ تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يسهم في تحديد نقاط القوة والضعف في السياسات.	4.00	0.669	4	مرنفعة
6	أرى ان تطبيق انموذج التحليل المقارن سيجعل الجامعة قادرة على وضع السياسات والإجراءات بكل وضوح.	3.99	0.737	5	مرتفعة
7	أتوقع ان تطبيق انموذج التحليل المقارن يساعد في تقييم فاعلية السياسات الحالية.	3.71	0.727	6	مرنفعة
11	أحبذ تطبيق انموذج التحليل المقارن بشكل كبير لانه يسهم في التأثير على صنع القرار.	3.60	0.958	7	متوسطة
الدرجة الكلية		3.98	0.354	–	مرتفعة

يتبين من الجدول (4-3) أن جميع الفقرات كان درجة تقديرها مرتفع ما عدا واحدة، بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (.354) وكان أكبر تقدير للفقرة (9) والتي نصها: (أدفع باتجاه تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يعمل على متابعة سجلات الحوكمة الماضية والأداء ومقارنتها مع مجموعات مختلفة من المعلومات وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (4.25) بانحراف معياري (0.622)، وكان أقل تقدير للفقرة (11) والتي نصها: (أحبذ تطبيق انموذج التحليل المقارن بشكل كبير لانه يسهم في التأثير على صنع القرار.)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.60) بانحراف معياري (.958).

- **الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإتجاهات نحو تطبيق **انموذج الدعوة الالكترونية**، والجدول(4-4) يوضح ذلك:

الجدول (4-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال: الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
13	أرى ان تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية سوف يساعد على اتاحة الآراء للجماعات التي لا تشارك في عملية صنع القرار.	4.18	0.653	1	مرتفعة
14	أشجع على تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية لانه يسهم في بناء الخبرة العالمية بشأن موضوع معين في غياب المعلومات المحلية للمساعدة في صنع القرار.	4.06	0.886	2	مرتفعة
15	أشجع تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية لانه يساعد في بناء زخم العمليات في العالم الحقيقي من خلال اضافة الاراء التي اعربت عنها المجتمعات الافتراضية .	3.98	0.692	3	مرتفعة
16	أحفز تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية لانه يسهم في تنوع الافكار والخبرات والموارد المتراكمة.	3.93	0.754	4	مرتفعة
17	أشجع تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية لانه يعمل على تحسين ممارسات الحوكمة.	3.57	0.782	5	متوسطة
الدرجة الكلية		3.94	0.402	-	مرتفعة

يتبين من الجدول (4-4) أن جميع الفقرات كان درجة تقديرها مرتفع ما عدا واحدة، بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري(0.402) وكان أكبر تقدير للفقرة (13) والتي نصها: (أرى ان تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية سوف يساعد على اتاحة الآراء للجماعات التي لا تشارك في عملية صنع القرار) وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (4.18) بانحراف معياري (0.653)، وكان أقل تقدير للفقرة (17) والتي نصها: (أشجع تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية لانه يعمل على تحسين ممارسات الحوكمة)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.57) بانحراف معياري (.782).

الجدول (4-5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات المحور الثاني" تميز الأداء الجامعي "

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	النمو والتعلم الجامعي	3.85	0.440	1	مرتفعة
2	كفاءة العمليات الداخلية	3.77	0.819	2	مرتفعة
3	رضا العاملين	3.42	0.523	3	متوسط
	تميز الأداء الجامعي	3.68	0.335	-	مرتفعة

يظهر من الجدول (4-5) أن المتوسطات الحسابية لإتجاهات " **تميز الأداء الجامعي** " تراوحت بين (3.42-3.85) ، كان أعلاها الاتجاه الاول" النمو والتعلم الجامعي "بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبدرجة مرتفعة ، يليه الاتجاه الثاني" كفاءة العمليات الداخلية " بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة اتجاه" رضا العاملين " بمتوسط حسابي بلغ (3.42) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمحور"**تميز الأداء الجامعي " ككل** (3.68) وبدرجة مرتفعة.

أما بالنسبة لفقرات كل اتجاه فكانت النتائج على النحو الاتي:

- **النمو والتعلم الجامعي**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات"**النمو والتعلم الجامعي**"

الجدول(4-6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال : "النمو والتعلم الجامعي":

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
21	تشجع جامعتي على تحسين اداء البحث العلمي	4.08	0.687	1	مرتفعة
20	تحرص جامعتي على اعتماد وسائل التكنولوجيا الحديثة لتبادل المعلومات.	3.88	0.775	2	مرتفعة
22	تلتزم جامعتي بمخرجات تتماشى مع متطلبات المجتمع	3.85	0.642	3	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
19	تحرص جامعتي على وضع قنوات تربط تعلم الافراد بسياسات الجامعة .	3.83	0.773	4	مرتفعة
18	تشجع جامعتي على التعلم المستمر لتطوير المقدرات لكل الأفراد في الجامعة.	3.61	0.823	4	متوسطة
الدرجة الكلية		3.85	0.440	–	مرتفعة

يتبين من الجدول (4–6) أن جميع الفقرات كان درجة تقديرها مرتفع ، بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (.440) وكان أكبر تقدير للفقرة (21) والتي نصها: (تشجع جامعتي على تحسين اداء البحث العلمي)وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (4.08) بانحراف معياري (.687)، وكان أقل تقدير للفقرة (18) والتي نصها: (تشجع جامعتي على التعلم المستمر لتطوير المقدرات لكل الأفراد في الجامعة.)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.61) بانحراف معياري(0.823).

- **كفاءة العمليات الداخلية**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات" **كفاءة العمليات الداخلية**"

الجدول(4–7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال:" كفاءة العمليات الداخلية""

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
23	تعمل الجامعة على زيادة التنسيق بين الأقسام المختلفة.	4.03	0.754	1	مرتفعة

26	تتوافر لدى جامعتنا المعرفة بمتطلبات سوق العمل من التخصصات المختلفة.	3.94	0.687	2	مرتفعة
28	تعتمد جامعتناعلى آراء الافراد ذوي الخبرة من داخل الجامعة حول نتائج عملها.	3.79	0.778	3	مرتفعة
29	تشجع جامعتنا الإبداع الذي يساعد في رفع كفاءة الجامعة	3.77	0.812	4	مرتفعة
27	تحرص جامعتنا على توفير الأجهزة الحديثة لتقديم المعلومات للعاملين بدقة	3.72	0.804	5	مرتفعة
25	تعمل الجامعة على تقديم الخدمات والمعلومات للطلبة المتخرجين.	3.60	0.794	6	متوسطة
24	تحدد المسؤوليات والمهمات بكل شفافية في جامعتنا	3.55	0.772	7	متوسطة
الدرجة الكلية		3.77	0.389	–	متوسطة

يتبين من الجدول (4–7) أن الفقرات كانت ما بين الدرجة المرتفعة والمتوسطة ، بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (.389) وكان أكبر تقدير للفقرة (23) والتي نصها: (تعمل الجامعة على زيادة التنسيق بين الأقسام المختلفة) وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (4.03)بانحراف معياري(0.754)، وكان أقل تقدير للفقرة (24) والتي نصها: (تحدد المسؤوليات والمهمات بكل شفافية في جامعتنا)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.55) بانحراف معياري (.772).

- **رضا العاملين**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات"**رضا العاملين**"

الجدول(4-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال :"رضا العاملين""

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
30	الاشراف الجيد في جامعتنا يسهم في رفع مستوى رضا العاملين	3.66	0.999	1	متوسطة
34	صرف بدل وقت العمل خارج نطاق الدوام الرسمي للعاملين في جامعتنا يزيد من رضاهم	3.52	0.830	2	متوسطة
33	تحقيق العدالة بين العاملين في جامعتنا يضمن سير العمل بكفاءة	3.44	0.791	3	متوسطة
31	تلتزم جامعتنا بالموضوعية عند القيام بإجراءات الترقية للعاملين	3.26	0.962	4	متوسطة
32	نظام الرواتب المطبق تبعاً للفئات الوظيفية عادل في جامعتنا	3.19	0.854	5	متوسطة
الدرجة الكلية		3.42	0.523	-	متوسطة

يتبين من الجدول (4-8) أن الفقرات كانت ما بين الدرجة المرتفعة والمتوسطة، بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (.523) وكان أكبر تقدير للفقرة (30) والتي نصها: (الاشراف الجيد في جامعتنا يسهم في رفع مستوى رضا العاملين) وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.66) بانحراف معياري(.999)، وكان أقل تقدير للفقرة (32) والتي نصها: (نظام الرواتب المطبق تبعاً للفئات الوظيفية عادل في جامعتنا)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.19) بانحراف معياري (.854).

- **اختبارات التوزيع الطبيعي**

للتحقق من التوزيع الطبيعي(Normality) لأبعاد المتغير المستقل، والمتغير التابع: وللتحقق من التوزيع الطبيعي فقد تم استخدام اختبار (one-sample kolmogrove-smirnov test) حيث جاءت النتائج كما هي في الجدول(4-9):

الجدول (4-9) اختبار (one-sample kolmogrove-smirnov test)

لمحور	الاتجاه	قيمة-(kolmogrove one-sample smirnov test)	الدلالة الاحصائية
الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية	الاتجاهات نحو تطبيق انموذج البث	0.177	.000
	الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارن	0.126	.000
	الاتجاهات نحو تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية	0.168	.000

	تطبيق الحوكمة الالكترونية" ككل"	0.110	.000
تميز الاداء الجامعي	النمو والتعلم الجامعي	0.122	.000
	كفاءة العمليات الداخلية	0.120	.000
	رضا العاملين	0.122	.000
	تميز الاداء الجامعي ككل	0.087	.000

– اختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم، ولاختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار فقد تم استخدام الاختبار الارتباط الخطي، واختبار معامل تضخم التباين(VIF)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل بعد من ابعاد المتغير المستقل، وذاك للتأكد أنه لا توجد بينها ارتباط عالي وأنها مستقلة عن بعضها البعض، وكانت النتائج بعد القيام بحساب المعاملات السابقة لكل أبعاد المتغير المستقل كما موضحة في الجدول(4–10):

الجدول (4-10) : اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح

الاتجاه	اختبار معامل تضخم التباين(VIF)	التباين المسموح(Tolerance)
الاتجاهات نحو تطبيق انموذج البث	1.063	0.941
الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارن	1.105	0.905
الاتجاهات نحو تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية	1.060	0.943

يتضح من النتائج الواردة في الجدول(4-10) عدم وجود تداخل خطي متعددMulticonlinearity بين ابعاد المتغير المستقل، وأن ما يؤكد ذلك قيم معيار معامل تضخم التباين(VIF) والتي تقل عن(10)،كما يتضح أن قيم اختبار التباين المسموح به(Tolerance) تراوحت بين (0.905-0.943)، يعد هذا مؤشرا على عدم ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضيةالرئيسة($H0_1$): لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية) على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين).

لاختبار الفرضية تم استخدام(Multiple-Regression) اختبار الانحدار المتعدد لقياس الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية) على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين). **والجدول رقم(4-11) يوضح ذلك:**

الجدول (4-11) اختبار الانحدار المتعدد لقياس الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية على تميز الاداء الجامعي

المتغيرات المستقلة	T	Beta	Sig	R	R^2	F	Sig	Adjusted R Square
الاتجاهات نحو تطبيق انموذج البث	4.491	0.234	0.00	0.379	0.143	54.712	0.00	0.141
الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارن	4.852	0.258	0.00					
الاتجاهات نحو تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية	1.335	0.070	0.183					

***المتغير التابع تميز الأداء الجامعي** (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين)

يشير الجدول رقم (4-11) أن هنالك أثر ذو دلالة احصائية عن مستوى($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية بجمع اتجاهاتها على تميز الأداء الجامعي حبث بلغت قيمة f (54.712) وهي قيمة دالة احصائياعند مستوى($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغت قيمة (R 0.379)، وبلغت قيمةR^2(0.143)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة الحوكمة الإلكترونية واتجاهاتها تؤثر في المتغير التابع تميز الاداء الجامعي، وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى:

يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية (الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية) على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين).

وبناء على نتائج الفرضية الرئيسة تم اختبار الفرضيات الفرعية لتأثير المتغيرات المستقلة نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية، من خلال استخدام تحليل الانحدار البسيط كالاتي:

-الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث

الفرضية الفرعية الأولى($H0_{1.1}$): لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي، كفاءة العمليات الداخلية، رضا العاملين).

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للكشف عن أثر الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين)، والجدول(4-12) الاتي يبين ذلك:

الجدول(4-12): تحليل الانحدار البسيط(Simple Regression) لاثر متغير الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث على تميز الاداء الجامعي

المتغير المستقل	T	Beta	Sig	R	R^2	F	Sig
اتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث	5.748	0.303	0.00	0.303	0.092	33.039	0.000

*المتغير التابع تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين)

يشير الجدول رقم(4-12) أن هنالك أثر ذو دلالة احصائية عن مستوى($\alpha \leq 0.05$) للاتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث على تميز الأداء الجامعي حبث بلغت قيمة F (33.039) وهي قيمة دالة احصائياعند مستوى($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغت قيمة R(0.303)، وبلغت قيمةR^2(0.092)، وهذا يعني أن المتغير المستقل اتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث تؤثر في المتغير التابع تميز الاداء الجامعي، وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى:

يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين).

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الفرعية الثانية($H0_{1.2}$): لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين).

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للكشف عن أثر الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين)، والجدول(4-13) الاتي يبين ذلك:

الجدول(4-13): تحليل الانحدار البسيط(Simple Regression) لاثر متغير الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارن على تميز الاداء الجامعي

المتغير المستقل	T	Beta	Sig	R	R^2	F	Sig
الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن	6.294	0.329	0.00	0.329	0.108	39.615	0.000

***المتغير التابع تميز الأداء الجامعي** (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين)

يشير الجدول رقم(4-13) أن هنالك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن على تميز الأداء الجامعي حبث بلغت قيمة f(39.615) وهي قيمة دالة احصائياعند مستوى($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغت قيمة R(0.329) ، وبلغت قيمةR^2 (0.108) ، وهذا يعني أن المتغير المستقل الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن تؤثر

في المتغير التابع تميز الاداء الجامعي، وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى:

يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين).

الفرضية الفرعية الثالثة($H0_{1.3}$): لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين).

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للكشف عن أثرللإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونيةعلى تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، الرضا الوظيفي)، والجدول(4-14) الاتي يبين ذلك:

الجدول(4-14): تحليل الانحدار البسيط(Simple Regression) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي

المتغير المستقل	T	Beta	Sig	R	R^2	F	Sig
الإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية	2.864	0.156	0.00	0.156	0.024	8.204	0.004

*المتغير التابع تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين)

يشير الجدول رقم(4-14) أن هنالك أثر ذو دلالة احصائية عن مستوى($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي حبث بلغت قيمةf (8.204) وهي قيمة دالة احصائياعند مستوى($\alpha \leq 0.05$)، كما بلغت قيمة R 0.156) ، وبلغت قيمةR^2(0.024) وهذا يعني أن المتغير المستقل للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية تؤثر في المتغير التابع تميز الاداء الجامعي، وبناء على ذلك يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى :

يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

- **(5-1) المقدمة**
- **(5-2) مناقشة النتائج والإستنتاجات**
- **(5-3) التوصيات والمقترحات**

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

(5-1) المقدمة

بناءً على نتائج التحليل الإحصائي والاساليب الاحصائية الرئيسية التي قامت بها الباحثة باستخدامها في دراستها والتي بدورها تتضمن نتائح التحليل الوصفي واختبار الفرضيات، حيث يعرض هذا الفصل النتائج التي توصلت اليها الباحثة والتي تتضمن الاجابة عن الاسئلة التي تم ذكرها في بداية الدراسة والتي على اساسها تم بناء مشكلة الدراسة، بالاضافة الى استنتاجات جميع الفرضيات التي بنيت عليها هذه الدراسة.

(5-2) مناقشة النتائج والإستنتاجات

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف المتغيرات:

فيما يلي مناقشة نتائج الدراسة التي تم التوصل اليها كالاتي:

المحور الأول: الإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية

أظهرت نتائج التحليل ان مجالات الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية جاءت بدرجة مرتفعة ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.94-4.08)، كان أعلاها الاتجاه الاول" الاتجاهات نحو تطبيق انموذج البث" "بمتوسط حسابي بلغ (4.08) وبدرجة مرتفعة ، يليه الاتجاه الثاني" الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارن " بمتوسط حسابي بلغ (3.98) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة اتجاه" الاتجاهات نحو تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية "

بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وبدرجة مرتفعه، وبلغ المتوسط الحسابي " **أثر للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية "ككل** " (3.99)، وهذا يدل على ان اعضاء الهيئتين الادارية والاكاديمية في الجامعات لديهم إتجاهات ايجابية نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجامعات .

المجال الاول : الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث

أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الاتجاهات نحوتطبيق أنموذج البث وكانت مرتفعة ،حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.24-3.98) ، فقد حصلت الفقرة (3) على درجة مرتفعة والتي نصها : " اشجع على تطبيق انموذج البث في الجامعة لانه يسهم بتوفير المعلومات مثل(الاسماء وعناوين الاتصال والبريد الالكتروني)الخاصة بالمسؤولين عبر الموقع الخاص بالجامعة".في حين حصلت الفقرة رقم (1) على اقل درجة والتي نصها : " أرى ان تطبيق انموذج البث سيسهم في تعزيز مشاركة الافراد في عميات الحوكمة بالجامعة.

المجال الثاني : الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن

أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارنوكانت مرتفعة ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.25-3.60) ، فقد حصلت الفقرة رقم (9) على اعلى درجة والتي نصها : " أدفع باتجاه تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يعمل على متابعة سجلات الحوكمة الماضية والاداء ومقارنتها مع مجموعات مختلفة من المعلومات". في حين حصلت الفقرة رقم (11) والتي نصها :" أحبذ تطبيق انموذج التحليل المقارن بشكل كبير لانه يسهم في التأثير على صنع القرار".

المجال الثالث : الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية

أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الالكترونية وكانت مرتفعة ما عدا واحدة ، حيث تراوحت بين (4.18-3.57) فقد حصلت على اعلى تقدير الفقرة رقم (13) والتي نصها :" أرى ان تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية سوف يساعد على اتاحة الآراء للجماعات التي لا تشارك في عملية صنع القرار"، في حين حصلت الفقرة رقم (17)على اقل تقدير والتي نصها : " أشجع تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية لانه يعمل على تحسين ممارسات الحوكمة".

المحور الثاني : تميز الأداء الجامعي

أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال تميز الأداءالجامعي والتي تراوحت بين (3.42-3.85)، كان أعلاها الاتجاه الاول"النمو والتعلم الجامعي " "بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبدرجة مرتفعة ،يليه الاتجاه الثاني"كفاءة العمليات الداخلية " بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة اتجاه"رضا العاملين " بمتوسط حسابي بلغ (3.42)وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمحور**تميز الأداء الجامعي**" ككل " (3.68) وبدرجة مرتفعة.

المجال الأول : النمو والتعلم الجامعي

أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال النمو والتعلم الجامعي كانت درجاتها مرتفعة ، حيث تراوحت بين (4.08-3.61)فقد حصلت الفقرة رقم (21) على اعلى تقدير والتي نصها : " تشجع جامعتي على تحسين اداء البحث العلمي"، في حين حصلت الفقرة رقم

(18) على اقل تقدير والتي نصها : " تشجع جامعتي على التعلم المستمر لتطوير المقدرات لكل الأفراد في الجامعة".

المجال الثاني : كفاءة العمليات الداخلية

أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال كفاءة العمليات الداخلية بين المرتفعة والمتوسطة ، حيث تراوحت بين (3.55-4.03) حيث حصلت الفقرة رقم (23) على اعلى تقدير والتي نصها :"تعمل الجامعة على زيادة التنسيق بين الاقسام المختلفة"، في حين حصلت الفقرة رقم (24) على اقل تقدير والتي نصها :" تحدد المسؤوليات والمهمات بكل شفافية في جامعتنا".

المجال الثالث : رضا العاملين

أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال رضا العاملين بين الدرجة المرتفعة والمتوسطة ، حيث تراوحت بين (3.66-3.19) حيث حصلت الفقرة رقم (30) على اعلى تقدير والتي نصها :" الاشراف الجيد في جامعتنا يسهم في رفع مستوى رضا العاملين" ، في حين حصلت الفقرة رقم(32) على اقل تقدير والتي نصها :" نظام الرواتب المطبق تبعاً للفئات الوظيفية عادل في جامعتنا".

ثانياً: مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية:

- **بينت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية** انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية بجميع اتجاهاتها على تميز الأداء الجامعي.

- **بينت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى** :انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للاتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث على تميز الأداء الجامعي.

- **بينت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية** :انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عن مستوى($\alpha \leq 0.05$) للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن على تميز الأداء الجامعي.

- **بينت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة** :انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، للإتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي.

ثالثاً: الاستنتاجات

في ضوء نتائج الدراسة وتحليلاتها تستنتج الباحثة مايلي:

- تباين ترتيب النتائج في تحليل محور الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية حيث كان اعلاها المجال الاول الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج البث، يليها الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن، وأخيراً الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج الدعوة الالكترونية.
- أتضح أنه يوجد أثر للإتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكتروية على تميز الأداء الجامعي بشكل عام.

(5-3) التوصيات والمقترحات

التوصيات:

- تركيز اهتمام الجامعات على ممارسة الحوكمة الالكترونية لانها منهجية ملائمة للتعامل مع البيئة التنافسية ويزيد فرص التميز في أداء الجامعات.
- تعزيز المعرفة لدى الافراد وتوفير الاساس المنطقي الذي يسهل فهم القرارات في أنموذج الاتجاهات نحو تطبيق أنموذج التحليل المقارن.

الاقتراحات:

- إجراء دراسة مماثلة في الجامعات الحكومية في الأردن.
- دراسة نماذج الحوكمة الالكترونية كاملة والمتمثلة بمجالاتها الخمسة لدراسة العلاقة بين نماذج الحوكمة الالكترونية وادارة الجودة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

ثانياً: المراجع الاجنبية

أولاً: المراجع العربية

- **أساسيات الحوكمة: مصطلحات ومفاهيم**، سلسلة النشرات التثقيفية لمركز أبوظبي للحوكمة، والمتوفر على الرابط التالي:-http://www.adccg.ae/Publications/Doc-30-7-20112729.pdf

-أبو الهيجاء، محمد إبراهيم (2017). " حوكمة الجامعات وانعكاساتها على الأداء الأكاديمي وجودة المخرجات". **مقدمة إلى مؤتمر حوكمة الجامعات في مؤسسات التعليم،مجلس حوكمة الجامعات العربية، فترة 11-13 آذار،جامعة الشرق الأوسط**، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية.

- أبو جمعة، محمود حسين (2017)."حوكمة الجامعات...مدخل معرفي". **مقدمة إلى مؤتمر حوكمة الجامعات في مؤسسات التعليم، مجلس حوكمة الجامعات العربية، فترة 11-13 آذار، جامعة الشرق الأوسط، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية**.

- احمد، محمد عصام و جاسم، حسان ثابت و حسن، علاء احمد(2012)."جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الالكترونية دراسة حالة في ديوان محافظة نينوى"**.مجلة الإدارة والاقتصاد** ،العدد(93).

- الجبالي، سمير و المحاميد، اسعود (2018) ." أثر حوكمة الجامعات في الاحتفاظ بالعاملين: اختبار الدور الوسيط لرضا العاملين -دراسة ميدانية في الجامعة الخاصة الأردنية - "**.مجلة اتحاد الجامعات العربية،38**(2).

– الجعبري ، تغريد عيد (2013) ." إدارة الموارد البشرية أحد معايير تميز أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية " . **مجلة جامعة الخليل للبحوث**، 8(2)،ص167–182.

– الحيالي،صدام محمد محمود (2008). "دور الشفافية في تعزيز البعد الثقافي للمعلومات المحاسبية"، **مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية** ،4(10).

– الحيلة ، محمد محمود و ناصر الدين ، تمارا (2015) . " الحوكمة مرتكز لتطبيق معايير ضمان الجودة تجربة جامعة الشرق الأوسط " ، **ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر السنوي السابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم** ، الدار البيضاء ، المملكة المغربية.

– الدجني ، علي يحيى (2013) . **واقع الأداء المؤسسي في مدارس الأرقم بمحافظات غزة في ضوء الأنموذج الأوروبي للتميز وسبل تطويره** .(رسالةماجستير)،الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .

– الزطمة ، نضال محمد (2011) . **إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء – دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة** . الجامعة الإسلامية ،غزة ، فلسطين.

– الشباطات ، محمد علي (2017) . " مفهوم حوكمة الجامعات وأثره في تعزيز معايير الشفافية والمساءلة المشاركة". **مقدمة إلى مؤتمر حوكمة الجامعات في مؤسسات التعليم،مجلس حوكمة الجامعات العربية، فترة 11–13 آذار،جامعة الشرق الأوسط، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية.**

– الشهربلي ، انعام توفيق و الوائلي ، زينب عبدالواحد (2014) . " جودة الأداء التقني بادارة المعلومات وتأثيره في زيادة الكفاءة والفاعلية المؤسسية "، **المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات** ، 6(3).

– الصرايرة ، خالد احمد و العساف ، ليلى (2008) ." ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعلم العالي بين النظرية والتطبيق". **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي** ،العدد(1).

– العتابي ، سلام غياض والسراي ، عبد كاطع سموم (2016) . " المساءلة الإدارية لدى عمداء كليات جامعة ميسان من وجهة نظر الهيئة التدريسية" ، لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية ، العدد (22) .

– العريني ، منال بنت عبدالعزيز بن علي (2014) . **واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية**،63(12).

– النجار، مازن اعبيد (2014). **درجة فاعلية الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم الشرعي بوزارة الأوقاف بمحافظات غزة في ضوء الأنموذج الأوروبي للتميز وسبل تطويره** . (رسالة ماجستير)،الجامعة الإسلامية،غزة، فلسطين .

– الهادي ، شرف إبراهيم (2013) . " إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي في جودة النوعية وتميز الأداء "، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي** ، العدد(11).

– الهميلة ، تحسين عاصي (2016) . " دور المواطنة التنظيمية في تطبيق الحوكمة الألكترونية". **مجلــة الكــوت للعلــوم الإقتصــادية والاداريــة تصــدرعن كليــة الإدارة والاقتصــاد/جامعة واســط** ،العدد(23).

– حمد، عامر علي و الحسن ، العليش محمد (2016) ." دور تكنولوجيا المعلومات في خزن ومشاركة المعرفة دراسة استطلاعية في جامعة تكريت". **مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية** ، 12،(34).

– حمود، عواد كاظم (2014) . دور الحوكمة الالكترونية في تفعيل التجارة الالكترونية في العراق ". **الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات**، 6(4).

– خليفة ، علاء الدين أحمد (2017) . " العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الجامعية ومعايير الحوكمة والأداء الرشيد" ، **مقدمة إلى مؤتمر حوكمة الجامعات في مؤسسات التعليم،مجلس حوكمة الجامعات العربية، فترة 11–13 آذار،جامعة الشرق الأوسط، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية .**

– جميل ، احمد و سفير ،محمد (2011)."التميز في الأداء:ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات". **مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**، ط (2).

– دراوشة ، هاني زياد أحمد (2009) .**مبادئ الحوكمة في اطار مدونة الحوكمة لعام 2009 ومدى التزام الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين بها** ، (رسالة ماجستير).جامعة النجاح الوطنية، نابلس ، فلسطين.

- سليلاتي ، ريما (2017) . " **الحوكمة والتخطيط الاستراتيجي في الجامعات اللبنانية** ".

– صالح ،احمد علي و الصالحي ،نضال أمين(2018)."نماذج حوكمة الجامعات وأثرها في بناء التوجه الاستراتيجي – دراسة تطبيقية في الجامعات الخاصة الأردنية في مدينة عمان – "،**مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي**،38(2).

– عبداللطيف ، باري و فرحاتي ، عمر (2014) . **دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الانظمة السياسية المقارنة** ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.

– عبدالله ، طه محسن وهادي ، سالم عواد (2017) . " دور إجراءات المساءلة في تعزيز نتائج الموازنة الاتحادية في وحدات الانفاق الحكومي "، **مجلة دراسات محاسبية ومالية** ،12(40).

– عمران،خلود موسى و جراح، ندى بدر(2014)." تأمين حماية مواقع الحوكمة الألكترونية للشركات في محافظة البصرة دراسة استطلاعية". **مجلة دراسات البصرة**، 9،(18).

– كاظم ، باسم حاكم (2016) . " تأثير إعادة هندسة العمليات الادارية في الاداء المؤسسي – بحث في مكتبة المفتش العام لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي "، **مجلة العلوم الاقتصادية والادارية** ،22(91)،ص 54–69.

- محمود ، جمال مغروز سليم (2016) . **درجة تطبيق مبادئ الحوكمة وعلاقتها بجودة إجراءات العمل في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر مديري المدارس الحكومية الثانوية**، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

– ناصر الدين ،تمارا (2017). " مفهوم الحوكمة في أطار دولة القانون والمجتمع المدني ". **مقدمة إلى مؤتمر حوكمة الجامعات في مؤسسات التعليم،مجلس حوكمة الجامعات العربية، فترة 11–13 آذار،جامعة الشرق الأوسط، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية.**

– ناصر الدين ، يعقوب عادل (2012). **واقع تطبيق الحاكمية في جامعة الشرق الأوسط من وجهة نظر آعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية والعاملين فيها.** جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن .

– ناصر الدين، يعقوب عادل (2012) .**إطار نظري مقترح لحوكمة الجامعات ومؤشرات تطبيقها في ضوء متطلبات الجودة** الشاملة .المملكة الاردنية الهاشمية.

– وزارة تطوير القطاع العام ، (2014). **دليل ممارسات الحوكمة في القطاع العام** ، المملكة الأردنية الهاشمية

ثانياً: المراجع الأجنبية

A.I & Nasereddin.H.O (2018)."From The Fantasy World To ،–ALhrout Reality :Smart Cities" **IJRRAS.35(2)**.

- Ashree، M.R، Krishnan ،C.B & Sinduja (2015) . "E-Governance : Asuccessful implementation of govermant policies using cloud computing " ، **international journal of applied environment sciences** ، 10(1).
- Dhamuniya.S (2015) ."E-governance rajasthan state universities : impacts and impediments " ، **international journal of social sciences and management** ، 2(1) ، 31-35.
- El-sofany ، H. F ، Al-touki .T ، Al-howimel .H & Al-sadoon .A (2012) . " E-government in Saudi arabia : barriers ، challenges and its role of development " ، **international journal of computer applications** ،48(5).
- Fakeeh ،K.A (2016) ."The E-governance (E-GOV) information management models". **International journal of applied information systems** ، volume 11(1).
- Khan .M & Vijayashree (2015) . " Impact of E-governance o employees performance " ، international journal of scientific and research publications ،5(3).

- öktem،M.K ، Demirhan .K & Demirhan.H (2014) . " The Usage of E-governance applications by higher education students " ، **Educational Consultancy and Research Center** ،14(5).
- Qadri ، M.N(2014) . "E-governance at university of Kashmir: bringing efficiency & transparency " ، international journal of information and computation technology ، 4(2)، p119-126.
- Qawasmeh ،F.M & Al-bourini ، F.A (2016) ." Assessing University Excellence Management Practicesby using the European Excellence Model according to Students' andEmployees' Perspectives in Jadara University" ، **Arab Economic and Business journal** ،(11)، 39-104.
- Saha، D.T.S (2010) . " Model based threat and vulnerability analysis of e-governance systems" ، **international journal of u-and e-service،seience and technology** ، 3(2).
- Salam، M.A (2013). **E-governance for good governance through public service delivery، institute of governance studies** ، BRAC university ، Bangladesh.
- Sharada . R &Vob .S(2017) . " information technology governance in public organizations " ، **Springer international publishing AG**، volume(38).
- Shrivastava ، R.K ، Raizada،A.K & Saxena.N (2014) . "Role of e-governance to strengthen higher education system in india " ، **IOSR**

Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME) ‹4(2)‹p57-62 .

- Talpur . F ‹ Jafri‹S.M & Aziz.A (2014) . "E- governance model for universities " ‹ **journal of computer science of new ports institute communications and e conomic**s ‹volume (5).
- Tilahun.T & Sharma‹ D.P (2015) . " Design and development of E-governance model for service quality enhancement" . **journal od data analysis and information processing** ‹ 3‹55-62 .

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): أسماء محكمي أداة الدراسة(الإستبانة)

الملحق رقم(2): أداة الدراسة بصورتها النهائية

أسماء محكمين أداة الدراسة (الإستبانة)

وتم ترتيبهم حسب الدرجة العلمية والاحرف الابجدية

الملحق رقم (1)

التسلسل	اسم الدكتور	الدرجة العلمية	اسم الجامعة
1	أ.د. أحمد علي صالح	أستاذ دكتور	جامعة الشرق الاوسط
2	أ.د. أسامة الربابعة	أستاذ دكتور	جامعة الشرق الاوسط
3	أ.د. عباس الشريفي	أستاذ دكتور	جامعة الشرق الاوسط
4	أ.د. هناء الحنيطي	أستاذ دكتور	جامعة العلوم الإسلامية
5	د. أمجد الطويقات	أستاذ مشارك	جامعة الشرق الاوسط
6	د. خالد جعارات	أستاذ مشارك	جامعة الشرق الاوسط
7	د. دجانة النابلسي	أستاذ مشارك	جامعة البلقاء التطبيقية
8	د. محمد العضايلة	أستاذ مشارك	جامعة الشرق الاوسط
9	د. مراد عطياني	أستاذ مشارك	جامعة الاسراء
10	باسل ابو فودة	أستاذ مساعد	جامعة الشرق الاوسط
11	د. سامي الخرابشة	أستاذ مساعد	جامعة الاسراء

الملحق(2)

أداة الدراسة(الإستبانة)

جـــامـعـــة الـــشرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

إستبانة

الســـيدات و الســـادة المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية تهدف الى التعرف على أثر **"الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجامعات الخاصة الاردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي: دراسة ميدانية "** بإشراف الدكتورة هبة ناصر الدين، وذلك كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في تخصص الاعمال الالكترونية، من جامعة الشرق الاوسط في الاردن.

انطلاقاً من طبيعة عملكم، فأنتم الأقدر على تزويد الباحثة بالمعلومات الصحيحة، ومن هذا المنطلق ترجو من حضرتكم التكرم بالاجابة على فقرات الإستبانة بكل دقة وموضوعية، وتزويد الباحثة بآرائكم وذلك من خلال وضع الاشارة (√) داخل الخانة التي ترونها مناسبة.

أن الباحثة على ثقة بأنكم ستكونون خير عوناً لها في خدمة البحث العلمي، علماً بأن جميع المعلومات المستخلصة من هذة الإستبانة سيتم استخدمهالاغراض البحث العلمي، وبأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

شاكرين لكم تعاونكم مع فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحثة

العنود ابراهيم الهروط

أولاً: البيانات العامة

يرجى اختيارالإجابة المناسبة عن طريق وضع إشارة (√) في المكان المناسب:

1- النوع الاجتماعي:

☐ ذكر ☐ أنثى

2- المؤهل العلمي:

☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عال

☐ ماجستير ☐ دكتوراة

3- الوظيفة:

☐ عضوهيئة تدريس ☐ اداري

4- سنوات الخبرة العملية:

☐ أقل من3 سنوات ☐ من3- أقل من 7 سنوات

☐ من 7- أقل من 10 سنوات ☐ من 10سنوات فأكثر

رقم الفقرة	التقييم / المحور وتعريفاته الاجرائية	أتفق تماماً	أتفق	أتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق تماماً
		5	4	3	2	1
المحور الأول : الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية **استخدام القطاعات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تسليم المعلومات والخدمات وتشجيع تشاركها مع الافراد في عملية صنع القرارات وجعل الحكومة أفضل من حيث فاعلية المساءلة والشفافيةوالمتمثلةبـ (الاتجاهات نحو تطبيق انموذج البث، الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارن، الاتجاهات نحو تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية).**						
• **الاتجاهات نحو تطبيق انموذج البث** **يستند هذا الانموذج الى الوصول الى جمهور اوسع في المجال من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتزويد الافراد بالمعلومات ذات الصلة بمجال الحوكمة لابداء الراي والتاثير في صنع القرار ، ليصبحوا اكثر قدرة على ممارسة حقوقهم ومسؤولياتهم.**						
1	**أرى ان تطبيق انموذج البث سيسهم في تعزيز مشاركة الافراد في عميات الحوكمة بالجامعة.**					
2	**اشجع على تطبيق انموذج البث لانه يساعد الجامعة على وضع التشريعات الادارية على الانترنت.**					
3	**اشجع على تطبيق انموذج البث في الجامعة لانه يسهم بتوفير المعلومات مثل(الاسماء وعناوين الاتصال والبريد الالكتروني)الخاصة بالمسؤولين عبر الموقع الخاص بالجامعة.**					
4	**احبذ استخدام انموذج البث بالجامعة لانه يساعد على توفير المعلومات كافة بكل شفافية للعاملين.**					
5	**أحفز على تطبيق انموذج البث لانه يسهل تدفق المعلومات بسهولة الى جميع الاقسام.**					
• **الاتجاهات نحو تطبيق انموذج التحليل المقارن** **يستند هذا الانموذج الى استخدام قدرة هائلة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وادوات ووسائل الاعلام الاجتماعية ، اذ يساعد الافراد في مقارنة الحكم السيء مع حالات الحكم الرشيد وتحديد جوانب محددة من سوء الادارة والاشخاص.**						
6	**أرى ان تطبيق انموذج التحليل المقارن سيجعل الجامعة قادرة على وضع السياسات والإجراءات بكل**					

	وضوح.					
7	أتوقع ان تطبيق انموذج التحليل المقارن يساعد في تقييم فاعلية السياسات الحالية.					
8	أحبذ تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يسهم في تحديد نقاط القوة والضعف في السياسات.					
9	أدفع باتجاه تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يعمل على متابعة سجلات الحوكمة الماضية والاداء ومقارنتها مع مجموعات مختلفة من المعلومات.					
10	أشجع تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يساعد صانعي القرار على تحسين ممارسات الحوكمة القائمة .					
11	أحبذ تطبيق انموذج التحليل المقارن بشكل كبير لانه يسهم في التأثير على صنع القرار.					
12	أدفع باتجاه تطبيق انموذج التحليل المقارن لانه يسهم في تعزيز المعرفة الاساسية لدى الافراد وتوفير الاساس المنطقي الذي يسهل فهم القرارات.					
	• **الاتجاهات نحو تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية** **يستند هذا الانموذج الى اعداد تدفق مخطط من المعلومات الموجهة لبناء وتشكيل مجتمعات افتراضية تتشارك بقيم وشواغل متشابهة ترتبط بدورها بدعم مجموعة من الانشطة الواقعية من اجل العمل المتضافر، لبناء زخم العمليات في المجتمع الحقيقي من خلال اضافة الاراء والافكار التي اعربت عنها المجتمعات الافتراضية، تاتي قوة هذا النموذج من خلال تنوع المجتمع الظاهري، والافكار، والموارد.**					
13	أرى ان تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية سوف يساعد على اتاحةالآراء للجماعات التي لاتشارك في عملية صنع القرار.					
14	أشجع على تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية لانه يسهم في بناءالخبرةالعالمية بشأن موضوع معين في غياب المعلومات المحلية للمساعدة في صنع القرار.					
15	أشجع تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية لانه يساعد في بناء زخم العمليات في العالم الحقيقي من خلال اضافة الاراء التي اعربت عنها المجتمعات الافتراضية.					
16	أحفز تطبيق انموذج الدعوة الالكترونية لانه يسهم في تنوع الافكار والخبرات والموارد المتراكمة.					

17	**أشـــجع تطبيـــق انمـــوذج الـــدعوة الالكترونيـــة لانـــه يعمـــل علـــى تحســـين ممارسات الحوكمة.**					

المحورالثاني: تميزالاداءالجامعي **مقدرة المؤسسة التعليمية وكفاءتها في تنفيذ أهدافها الاستراتيجية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، والمتمثلة بـ (النمو والتعلم الجامعي ، كفاءة العمليات الداخلية ، رضا العاملين).**						
رقم الفقرة	**التقييم** **المحور وتعريفاته الاجرائية**	أتفق تماماً	أتفق	أتفق الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق تماماً
• **النموالتعلم الجامعي** تحديد وتشخيص البنية التحتية التي يجب أن تحققها الجامعة للنمو والتحسين طويل الأجل.						
18	**تشـــجع جـــامعتي علـــى الـــتعلم المســـتمرلتطوير المقـــدرات لكـــل الأفـــراد في الجامعة.**					
19	**تحـــرص جـــامعتي علـــى وضـــع قنـــوات تربط تعلم الافراد بسياسات الجامعة.**					
20	**تحـــرص جـــامعتي علـــى اعتمـــاد وســـائل التكنولوجيا الحديثة لتبادل المعلومات.**					
21	**تشـــجع جـــامعتي علـــى تحســـين اداء البحث العلمي.**					
22	**تلتـــزم جـــامعتي بمخرجـــات تتماشـــى مـــع متطلبات المجتمع.**					
• **كفاءة العمليات الداخلية** **كافة الأنشطة والفعاليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها الجامعة عن غيرها ، والتي من خلالها يتم مقابلة احتياجات وتوقعات المتعاملين، وطموحات العاملين.**						
23	**تعمـــل الجامعـــة علـــى زيـــادة التنســـيق بـــين الأقسام المختلفة.**					
24	**تحـــدد المســـؤوليات والمهمـــات بكـــل شفافية في جامعتنا.**					
25	**تعمـــل الجامعـــة علـــى تقـــديم الخـــدمات والمعلومات للطلبة المتخرجين.**					
26	**تتـــوافر لـــدى جامعتنـــا المعرفـــة بمتطلبـــات ســـوق العمـــل مـــن التخصصـــات المختلفة.**					
27	**تحـــرص جامعتنـــا علـــى تـــوفير الأجهـــزة الحديثـــة لتقـــديم المعلومـــات للعـــاملين**					

	بدقة.					
28	تعتمد جامعتنا على آراء الافراد ذوي الخبرة من داخل الجامعة حول نتائج عملها.					
29	تشجع جامعتنا الإبداع الذي يساعد في رفع كفاءة الجامعة.					
	• رضا العاملين الحالة الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته او ما يحصل عليه من تلك الوظيفة.					
30	الاشراف الجيد في جامعتنا يسهم في رفع مستوى رضا العاملين.					
31	تلتزم جامعتنا بالموضوعية عند القيام بإجراءات الترقية للعاملين.					
32	نظام الرواتب المطبق تبعاً للفئات الوظيفية عادل في جامعتنا.					
33	تحقيق العدالة بين العاملين في جامعتنا يضمن سير العمل بكفاءة.					
34	صرف بدل وقت العمل خارج نطاق الدوام الرسمي للعاملين في جامعتنا يزيد من رضاهم.					