

دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة**التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة فيروس كورونا – 19Covid**

* ا.م.د/ إبراهيم شكري ذكي

مدرس بقسم الإدارة الرياضية كلية التربية الرياضية جامعة دمياط

د/ عبد المقصود معوض سلامة

مدرس بقسم الإدارة الرياضية كلية التربية الرياضية جامعة دمياط

المقدمة ومشكلة البحث :

يعيش معظم الناس في عالم متغير باستمرار ، فهناك تغيرات تحدث في مجال التكنولوجيا ، التوظيف ، التشريع ، والكثير من الأمور التي غيرت من العالم الذي نعيش فيه ، والعصر الذي نعيش فيه أصبح سريع الإيقاع لا يتحمل ضياع الوقت وسرعه حركته جعلت القلق سمه من سمات هذا العصر وأصبح علم الإدارة أحد العلوم المعاصرة التي تحظى باهتمام الباحثين في العديد من التخصصات وإذا زادت أهمية هذا العلم في الوقت الراهن نتيجة التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما ساعد على اقتراب أجزاء العالم بعضها البعض ، فتمثل أحد أهم المتغيرات التي شهدها العالم في الآونة الأخيرة في التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها في اختيار الطريقة التي يقوم بها رجال الإدارة بتطوير إستراتيجيتهم (١٧ : ٢) .

ويتسم عصرنا الحالي بالتطورات السريعة التي نشأت عن التطور التكنولوجي ، الأمر الذي جعل من مواكبة هذه التطورات أمرا حتميا في كل المجالات وخاصة المجال التعليمي ، فالاستثمار في التعليم هو الاستثمار الحقيقي (٥ : ١٢) .

حيث ظهرت في الآونة الأخيرة العديد من الاتجاهات الحديثة في مجال إدارة الهيئات والمؤسسات التعليمية المختلفة هذه الاتجاهات كانت غريبة علي المجتمعات ثم أخذت في التطور والنمو بعد ذلك ، من هذه الاتجاهات الحوكمة ، ولفظ الحوكمة قد جاء من قبل البنك الدولي وصندوق النقد تحت أسم (governance corporate) وهو ما تم ترجمته باللغة العربية إلى " الإدارة الرشيدة " وتم بعد ذلك صياغة وإعادة تسميته عن طريق مجمع اللغة العربية في مصر تحت لفظ الحوكمة (٢٤ : ١٥) .

وتتشق كلمة الحوكمة من الفعل اليوناني (kubernao) الذي يعني توجيهه ، ويعود اللفظ إلى كلمة إغريقية قديمة تُعبر عن قدرة ربان السفينة ومهارته في قيادة السفينة وسط الأمواج والأعاصير والعواصف ، وما يمتلكه من قيم وأخلاق نبيلة وسلوكيات نزيهة في الحفاظ على أرواح وممتلكات الركاب ، ورعايته وحمايته للأمانات والبصاعة التي في عهدته وإيصالها لأصحابها ودفاعه عنها ضد القراصنة وضد الأخطار التي تتعرض لها أثناء الأبحار ، فإذا ما وصل

ربان السفينة بها إلى ميناء الوصول ثم عاد إلى ميناء الإبحار من مهمة سالماً أطلق على هذا الربان (good governance) والتي تعني المتحوكم الجيد (١٦ : ١٣) (٢١ : ٣٩) .

لقد اكتسبت الحوكمة أهمية كبرى بالنسبة للمجتمعات ، حيث يؤدي أتباع الحوكمة كنظام إداري إلى محاربة الفساد وسوء الإدارة ، والأستغلال غير السليم للسلطة مع تشجيع الشفافية (٣٧ : ١) وقد تمت الموافقة على مبادئ الحوكمة كما حددتها منظمة OECD وذلك في اجتماع المنظمة على المستوي الوزاري في ٢٦/٢٧ مايو ١٩٩٩م وقد أعيد إصدار هذه المبادئ في عام ٢٠٠٠م بعد أن صارت تغطي خمسة مجالات أساسية ، وليس أربعة كما كانت سابقاً ، وتستهدف هذه المبادئ مساعدة حكومات الدول الأعضاء ؛ وغير الأعضاء علي تقييم جهودها وتحسين الأطر القانونية والمؤسسية والتنظيمية في موضوع الحوكمة ، بالإضافة إلى توفير الخطوط الإرشادية والمقترحات من الأطراف التي تلعب دوراً في عملية وضع أساليب سليمة للحوكمة (٣٢ : ١٣) .

وهناك إجماع للآراء نحو تحديد خمسة مبادئ أساسية للحوكمة وهي كالتالي :

المبدأ الأول : حفظ الحقوق :

وتتضمن مجموعة من الحقوق الواجب الحفاظ عليها بالنسبة للعاملين بالمؤسسة أو المستفيدين منها ، وتمثل هذه الحقوق في الحق في الحصول على المعلومات والبيانات ، والمشاركة في اتخاذ القرارات ، والحق في التصويت عند إجراء انتخابات ، وكذلك الحق في مساهمة الإدارة عند حدوث أية انحرافات أو تجاوزات ، والمشاركة في الاجتماعات واللقاءات التي تعقد داخل المؤسسة (٤) :

(١٢) .

المبدأ الثاني : المعاملة المتساوية :

وتعني أن تكفل الإدارة معاملة متكافئة لجميع العاملين ، وكذلك المستفيدين ، دون أية تفرقة أو تمييز لطرف دون الطرف الآخر، وانه على الإدارة أن تعلن وتفصح عن أي مصالح أو أعمال خاصة بالمؤسسة ، وأن تتاح الفرصة لجميع العاملين والأعضاء في المؤسسة للحصول على تعويض فعال عند انتهاك حقوقهم ، كما تتضمن وجود نظام قانوني وتشريعي يضمن الحصول على الحقوق كاملة ، وكذلك اتخاذ الإجراءات القانونية والإدارية ضد الإدارة (١٠ : ١٠) .

المبدأ الثالث : دور أصحاب المصلحة والأطراف المشاركة في الأداء :

يجب أن يضمن الإطار العام للحوكمة تأكيداً علي احترام حقوق أصحاب المصلحة المختلفة المرتبطين بالمؤسسة وأن يسمح بوجود آليات للمشاركة في الأداء ، وأن يكون لهم فرصة للحصول على المعلومات والبيانات المتصلة بالعمل ، وكذلك إتاحة الفرصة للحصول على تعويضات مناسبة في حالة انتهاك حقوقهم التي يكفلها لهم القانون واللائحة المنظمة للعمل (١٦) :

(١٣٩) .

المبدأ الرابع : الإفصاح والشفافية :

ينبغي في إطار الحوكمة أن يتم بضمن الإفصاح السليم والصحيح في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات الهامة المتعلقة بالمنظمة بما في ذلك الأمور المالية والإدارية والفنية ، حيث يعتبر

وجود نظام إفصاح قوى وتشجيع الشفافية أحد الملامح الأساسية لتحقيق الرقابة على الأداء ويمكن أن يكون أيضاً أداة قوية للتأثير في سلوك الإدارة (٣٢ : ٣٤) .

المبدأ الخامس : مسؤوليات مجلس الإدارة :

وتشمل تحديد هيكل مجلس الإدارة ومهامه واختصاصاته الأساسية ودورة الاشرافى على الإدارة التنفيذية ، وحماية حقوق العاملين والأعضاء والمعاملة المتساوية لكافة الأطراف المشاركة في الأداء والتأكد من تطبيق القوانين والقواعد (٣٦ : ١) .

ولكي تتمكن المنظمات والهيئات المختلفة من الاستفادة من مزايا تطبيق الحوكمة كاتجاه إدارى ، يجب أن تتوفر مجموعة من المحددات والعوامل الأساسية التي تضمن التطبيق السليم لمبادئ الحوكمة ، وتنقسم محددات الحوكمة إلى مجموعتين هما المحددات الخارجية والتي تشير إلى المناخ العام للوائح والقوانين المنظمة للأداء ، وكفاءة الأجهزة الرقابية ، وبعض المؤسسات الخاصة والتي تشارك في الأداء عن طريق تقديم بعض الخدمات للهيئات والمؤسسات المعنية ، وترجع أهمية المحددات الخارجية إلى أن وجودها يضمن تنفيذ القوانين والقواعد المنظمة للعمل والتي تضمن حسن إدارة المؤسسة والاتجاه نحو تحقيق الأهداف المرجوه ، والمحددات الداخلية والتي تشير إلى القواعد والأسس التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات داخل الهيئة أو المؤسسة ، والتي يؤدي توافرها من ناحية وتطبيقها من ناحية أخرى إلى تقليل التعارض بين مصالح الأطراف المشاركة في الأداء (٢٠ : ١٩) (٣٨ : ٢) .

وقد زادت أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتمثلة في نظم المعلومات الادارية الحديثة في تطوير وتنمية العملية الادارية لما لها من تأثير كبير على النهوض بالعملية الادارية (١٣ : ١٢) . وأصبحت الحاجة إلى المعلومات الدائمة التحديث حاجة ملحة وضرورية وحيوية للوصول الى اتخاذ قرارات ذات كفاءة في شتى مجالات الحياة العلمية والعملية والإدارية في كافة مجالات الصناعة والتجارة والعمليات المصرفية والعسكرية والتعليمية والاقتصادية والأمنية والسياسية والزراعية والعلمية وغيرها ، فكل هذه المجالات وغيرها من المجالات تحتاج إلى المعلومات وتحتاج أيضاً إلى تحديث المعلومات لتكون هذه المعلومات حديثة يمكن الاعتماد عليها ، ويتم استهلاك جزء هام من الأعمال التنفيذية والوقت والمال في تسجيل البيانات والبحث في المعلومات واستكشافها وتوصيلها (١١ : ٩) .

ويعتبر ادخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الالى والاتصالات ثورة حقيقية فى عالم الادارة ، هدفها هو تحويل الاعمال والخدمات الادارية التقليدية الى اعمال وخدمات الكترونية وظهور نظم تكنولوجيا المعلومات عمل على حماية الكيان الاداري والارتقاء بأدائه ، وتحقيق الاستخدام الامثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية ، وفى المجال التطبيقى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى الادارة كاهمية استراتيجية ، بما تسهم من دعم ومساندة لاجل تبسيط الاجراءات الادارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار ، وتمكين الادارات من التخطيط بكفاءة وفعالية للاستفادة من متطلبات العمل وتقديم جودة الخدمات الالكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر (١٩ : ١٦) . وتعد حوكمة تكنولوجيا المعلومات (IT Governance) إحدى محاور حوكمة الشركات ، وذلك المفهوم الذى يحظى باهتمام بالغ فى مؤسسات الأعمال نظراً لما كشفت عنه الدراسات والبحوث من المزايا والمنافع التي تحققها على مستوي الوحدات الاقتصادية خاصة التي تستخدم تكنولوجيا

المعلومات ، وقد بذلت عدة محاولات لارساء دعائم حوكمة الشركات ، ونتج عن ذلك أن ظهر هناك أهمية ملحة لأحد محاور حوكمة الشركات وهو ما أطلق عليه حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات ، والذي يعد التطبيق الجيد لمبادئها وقواعدها ومنهجيتها مدخلاً لحماية أمن المعلومات (٣٠ : ٨) . وأن لحوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر علي الطريقة التي تدار بها تكنولوجيا المعلومات داخل المدارس والمنشآت التعليمية ، فهي تمثل سلسلة من التأكيدات بأن الهيكليات تركز علي العمليات ، وأن فعالية حوكمة تكنولوجيا المعلومات تضمن بأن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى إضافة قيمة لأنشطة الأعمال وإلى تخفيض المخاطر المرتبطة بتشغيل وتنفيذ تكنولوجيا المعلومات (٢٦ : ٢٥) .

ومفهوم التميز المؤسسي لا يزال غامضاً بالرغم من الكتابات القليلة التي كتبت فيه ، فمن الطبيعي يختلف الناس في فهمة وتحليل أبعادها باختلاف رؤاهم من جهة ، وبمدى إطلاعهم على خفاياه وبقائه من جهة أخرى ، خصوصاً إذا عرفنا أن ظاهرة التميز المؤسسي متعددة الجوانب تتحرك خيوطها في مجالات عديدة (٢ : ١٢) .

والتميز عبارة عن أسلوب للحياة يمكن أن يحدث في منظمة صغيرة أو كبيرة ، حكومية أو غير حكومية ، تقدم خدمة أو تصنع سلعة ، فهو نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهج يرتبط بكيفية إنجاز نتائج ملموسة للمنظمة لتحقيق الموازنة في أشباع احتياجات الأطراف كافة ، سواء أصحاب المصلحة أو المجتمع ككل ، في إطار ثقافة من التعلم والإبداع والتحسين المستمر (٢٩ : ٢٢٧) .

والتميز مفهوم كلي وشامل غير قابل للتجزئة ، بمعنى أنه لا يمكن تصور تميز منظمة ما متميزة في مجال معين بينما ينهار الأداء في المجالات الأخرى ، فالتوازن والتشابه سمتان أساسيتان للتميز في مختلف قطاعات المنظمة ، وهو يشتمل علي بعدين من محاور الإدارة الحديثة ، هما غاية الإدارة الحقيقية هي السعي إلى تحقيق التميز ، والآخر أن كل ما يصدر عن الإدارة من أعمال وقرارات وما تعتمد من نظم وفعاليات تتسم بالتميز ، والبعدان متكاملان ويعتبران وجهين لعملة واحدة ولا يتحقق أحدهما دون الآخر (٦ : ١١٤) .

والتميز المؤسسي هو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المؤسسات في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية والتميز المؤسسي بهذا المفهوم يشتمل على أبعاد ثلاثة وهي (أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة ، أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة ، أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية) .

وبرغم اشتغال مفهوم التميز المؤسسي على هذه الأبعاد الثلاثة ، إلا أنه يختلف عن كل بعد منها لو أخذ منفرداً ، فالتميز المؤسسي يختلف عن الأداء الفردي ، ويختلف عن أداء الوحدات التنظيمية ، لأنه في الحقيقة محصلة لكليهما ، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية (٧ : ١٩) .

ويركز التميز المؤسسي على العناصر الفريدة التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى ، والتي تكون محورا للتقييم وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الأشياء الملموسة وغير ملموسة ، وتشمل الجوانب العريضة للأداء المؤسسي على الإستراتيجية والعمليات التشغيلية والموارد البشرية ، ولا بد أن يتضمن التميز المؤسسي كل مكونات المنظمة ، فلا يكفي فقط التطرق إلى أداء الأفراد بمعزل عن توجهات المنظمة ، ولا احتواء المنظمة فقط بكافة عناصرها بمعزل عن نطاق البيئة الخارجية المحيطة بها ، لذا فإن الاهتمام بالتميز المؤسسي ينبغي أن تراعى كفافه

الجوانب المتعلقة بالبيئة الداخلية التي تحقق لها الكفاءة والفاعلية للعمل والعاملين ، والبيئة الخارجية التي تحقق لها الميزة التنافسية وتقديم الخدمة التي تحقق الرضا لجمهور المستفيدين (٩ : ٣٣ ، ٣٤) وتعتبر معايير ومؤشرات التميز المؤسسي نتائج لخبرات مرت بها المؤسسات وصياغتها في نقاط معياري لتستعين بها في عملية التقييم لأدائها ، وقد اختلف بعض هذه المؤشرات تبعاً للبيئة التي تعمل فيها المؤسسة والثقافة التنظيمية السائدة ، وأياً كانت هذه المعايير فأنها تعتبر نظاماً ومقياساً علمياً تعتمد عليه هيئات الاعتماد في الأقطار المختلفة حيث يعرف المعيار بأنه ما اتخذ أساساً للمقارنة والتقدير وهو المواصفات اللازمة للأداء الجيد (٧ : ١٥) .

إن العلاقة بين حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات وتحقيق التميز المؤسسي علاقة تبادلية تدل على أن المنظمات التي لها ميل نحو تطوير وتمييز أدائها عن المنظمات الأخرى هي الأكثر رغبة في استخدام حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات وإن المنظمات التي تستخدم حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات تكون قادرة أكثر على استخدام مواردها المتاحة بفاعلية مما يؤدي إلى تميز مستوى أدائها (٢٨ : ١١) .

ويعتمد نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية بشكل فعال على مزيج من التنظيم الداخلي والخارجي لزيادة كفاءة أداء المؤسسة التعليمية ، حيث انها لا تهدف إلى تقديم وصفات جاهزة للتشريع بل أنها تسعى إلى تحقيق الأهداف واقتراح وسائل متنوعة لتحقيقها ، والغرض منها تكون نقطة مرجعية يمكن لصناع السياسة استخدامها عندما يقومون باختيار ووضع الأطر القانونية والتنظيمية لحوكمة المؤسسات التعليمية ، لذلك ولكي تحتفظ المؤسسات التعليمية بقدرتها الثقافية فإنها يجب أن تعمل على الوفاء بمتطلبات الحوكمة ، وتعمل على تشكيل إطار تنظيمي فعال يوفر مرونة كافية بحيث يستجيب لتوقعات ومطالب المتعلمين وأولياء الأمور والمجتمع المحلي بصفة خاصة من خلال وضع وتطوير الأطر الخاصة بهذه المتطلبات (١٨ : ٢٥) .

وحيث حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات من المداخل الحديثة التي تساعد في تفعيل التميز المؤسسي ، فإن ربطهما بفعالية المؤسسة هو من الموضوعات الحديثة الحيوية ، حيث ظهرت محاولات لقياسها وتطبيقها في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية من خلال التركيز على الإبداع وتحقيق التميز في الأداء المؤسسي .

وعلى صعيد الفكر الإداري ظهرت عدة مدارس واتجاهات ومحاولات للتطوير أطلق عليها أسماء مختلفة كالإصلاح الإداري أو التطوير الإداري أو التطوير التنظيمي أو التنمية الإدارية كان الأداء محوراً أساسياً من محاور أدائها ، لذا وجد تحقيق التميز المؤسسي أهميته بصفته الهدف الذي تسعى كافة المؤسسات لتحقيقه (٢٢ : ٤٣) .

ويري الباحثان أنه في ظل الأزمات المتلاحقة التي أحيطت بالمجتمع والتي من أهمها أزمة كورونا والتي تسببت في إستنفار كافة أجهزة الدولة لوضع إجراءات إحترازية وتحوطية وعملية لدرء خطر الفايروس والوباء وفقاً لتوجيهات الدولة ، ونكاد نجزم بأن هناك دور هام لكل من القطاعين العام والخاص المعنيين بالدفاع عن الوطن وإظهار المواطنة كلا وفقاً لإستطاعته سواء معنوياً بالجهد والوقت والتطوع أو مادياً إضافة للمساهمة في الجهود الوطنية في الإلتزام بالتباعد الإجتماعي والحظر والعزل المنزلي وغيرها .

وتعد حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي ، وزيادة أهمية حدة المنافسة التي أدت إلى وجود أهمية كبيرة لحوكمة نظم تكنولوجيا

المعلومات في تحقيق الكفاءة والفاعلية وتفعيل التميز المؤسسي بالجامعات لتحقيق أهدافها ، حيث أن الاهتمام بالمعلومات والبيانات والأفكار والمعارف تجعل هناك تميز في العمل المقدم وزيادة القدرة علي قيادة الجامعة بطريقة علمية تمكنها من تحقيق أهدافها .

وتواجه الجامعات العديد من المعوقات والمشكلات والتحديات من تطبيق وتنفيذ حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات وعملياتها بالشكل الذي يجعلها مؤسسة تعليمية علي مستوي عالي من الجودة وهذه المعوقات تتعلق بعوامل شخصية وثقافية وهي ثقافة القيادات الحالية وعدم فهم العاملين لعمليات الحوكمة ومنافعها على تفعيل التميز المؤسسي ، وكذلك الهيكل التنظيمي التقليدي ومركزية الإدارة ونطاق الرقابة والإشراف ، حيث أن عدم تبني حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات وعملياتها من قبل القيادات الإدارية يؤدي إلى حدوث قصور كبير في الكثير من العمليات الإدارية ومنها اتخاذ القرارات الخاطئة الغير مبنية على المعلومات والمعارف الحقيقية والحديثة وكذلك عدم القدرة على تفعيل التميز المؤسسي وعدم القدرة على التحسين المستمر للمستوى التعليمي وعدم وجود إبداع وابتكار خاص بالعاملين وعدم الاستجابة للتغيرات المستمرة في البيئة المحيطة وكل ذلك يؤدي إلي أداء العمل داخلها بطريقة غير كافية لتفعيل التميز المؤسسي القائم على المعرفة الحقيقية للمعلومات والبيانات والخبرات .

ومن اطلاع الباحثان علي الدراسات والبحوث السابقة وعلي حد علمهم أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت دراسة دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة فيروس كورونا - Covid ١٩ .

هدف البحث :

يهدف البحث الحالي التعرف علي دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة فيروس كورونا - Covid ١٩ ، وذلك من خلال التعرف علي :

- طبيعة الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا .
- آليات تطبيق الحوكمة الالكترونية والتميز المؤسسي في ظل جائحة كورونا وتشمل :-
 - الحوكمة الالكترونية في حفظ الحقوق .
 - آليات الحوكمة الالكترونية في تطبيق مبدأ المعاملة المتساوية.
 - واقع تعظيم مبادئ الإفصاح والشفافية .
 - مسؤوليات القادة والإدارة التنفيذية .
- تحديات تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا .

تساؤلات البحث :

- ما طبيعة الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا ؟
- ما آليات تطبيق الحوكمة الالكترونية والتميز المؤسسي في ظل جائحة كورونا ؟
- ما تحديات تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا ؟

المصطلحات المستخدمة في البحث :

الحوكمة :

تطبيق قواعد عامة ومجردة على كافة المنظمات والمؤسسات الفردية والجماعية والوطنية كما تستلزم تطبيق قواعد الشفافية والإفصاح وتقديم الإقرارات ونشر المعلومات والمراقبة الفعالة والإدارة الرشيدة للمخاطر والتقييم الدقيق للأنشطة (١ : ٦) .

الحوكمة الإلكترونية:

النظام الذي يتم خلاله توجيه ورقابة الاستخدامات الحالية والمستقبلية لتكنولوجيا المعلومات ، وتقييم وتوجيه الخطط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تدعيم الشركة (٣٤ : ١٥) .

التميز المؤسسي :

حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتفويض للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة ، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ، ويرضي عنه العملاء وجميع أصحاب المصالح في المنظمة (١٢ : ٢٧٠) .

جائحة كورونا :

هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس). ويسبب فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً مرض كوفيد-١٩ (٣٥) .

الدراسات السابقة :**أولاً : الدراسات العربية :**

١. دراسة " أسماء سعيد خلف" (٢٠٢٠) (٣) بعنوان " دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالاتحادات الرياضية في جمهورية مصر العربية " ، وأستهدفت الدراسة التعرف على دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالاتحادات الرياضية في جمهورية مصر العربية ، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) ، كما قامت الباحثة باختيار عينة البحث بالطريقة الطبقة العشوائية من الأجهزة الفنية والإداريين والحكام الدوليين وحكام الدرجة الأولى وبلغت (١٣٤) فرد ، استخدمت الباحثة استمارة استبان كأداة جمع بيانات ، وكانت من أهم النتائج ضعف مستوى حقوق الحفظ و الحوكمة الإلكترونية بالاتحادات الرياضية، مستوى تحقيق الحوكمة الإلكترونية لفلسفة وأهداف الاتحادات الرياضية متوسطاً .

٢. دراسة " منال صبحي" (٢٠١٨) (٢٣) بعنوان " أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفقاً لـ Cobit ٥ على مخاطر نظم المعلومات الإلكترونية " ، وأستهدفت الدراسة إيضاح مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودراسة إمكانية استخدام كوبت ٥ كأحد أطر الحوكمة ودراسة التأثير الناتج عن تطبيق مفهوم الحوكمة علي تخفيض فجوة المخاطره في نظم المعلومات الإلكترونية ، واتبعت الدراسة المنهج العلمي بشقيه الاستقرائي والاستنباطي ، واشتملت عينة الدراسة علي مستثمرين وعاملين في المؤسسات التعليمية الخاصة والبالغ عددهم (١٤٠) مفردة ، استخدمت الباحثة استمارة استبان كأداة جمع بيانات ، وكانت من أهم النتائج استخدام مفاهيم حوكمة تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلي انخفاض فجوة المخاطر ، القدرة علي اتخاذ القرار المناسب وتحقيق الاستفادة القصوي من الموارد المتاحة وفاعلية استخدامها .

٣. دراسة " ياسر ميمون" (٢٠١٨) (٢٥) بعنوان " تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية " ، وأستهدفت الدراسة التعرف على التميز المؤسسي بالجامعات ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واشتملت عينة الدراسة علي الجامعات المصرية ، استخدم

الباحث استمارة استبان كأداة جمع بيانات ، وكانت من أهم النتائج هناك قصور في نشر ثقافة التميز المؤسسي بمؤسسات التعليم الجامعي المصرية من حيث مفهومه وأبعاده وأساليب تحقيقه من خلال الدورات التدريبية والندوات وورش العمل.

٤. دراسة " عنود إبراهيم " (٢٠١٨) (١٤) بعنوان " الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي " واستهدفت الدراسة التعرف على أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وشملت عينة الدراسة (٣٤١) من أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية بسبع جامعات أردنية ، ولجمع البيانات استخدم الاستبيان ، وجاءت أهم النتائج الاتجاه نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالجامعات كان مرتفعاً ، ووجود دلالة إحصائية لجميع اتجاهات الحوكمة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي .

٥. دراسة " السنوسي سليمان " (٢٠١٧) (٨) بعنوان " دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي " والتي استهدفت إلى تحديد أثر أبعاد الحوكمة الإلكترونية ، وشملت عينة الدراسة (١١٠ فرد من الإدارة العليا بالإضافة إلى ٢٥٠ فرد من عملاء المصارف الليبية) ، ولجمع البيانات استخدم الاستبيان ، وجاءت أهم النتائج أن الحوكمة الإلكترونية لها دور في تحقيق التميز التنظيمي في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر مدراء الإدارة العليا والعملاء.

٦. دراسة " العياشي زرار " (٢٠١٧) (١٥) بعنوان " مساهمة الحوكمة في تحقيق إدارة التميز في المؤسسات " واستهدفت الدراسة التعرف على التأكد من وجود علاقة حقيقية بين الحوكمة وإدارة التميز، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وشملت عينة الدراسة شركة AraMEX بالدراسة والتحليل ، ولجمع البيانات استخدم الاستبيان ، وجاءت أهم النتائج أن ممارسة الحوكمة علي مستوى الشركات يسهم فعلاً في تحقيق إدارة التميز .
ثانياً: الدراسات الأجنبية :

١. دراسة " Yandes " (٢٠١٥) (٣٣) بعنوان " تطبيق حوكمة نظم المعلومات في المؤسسات العامة " ، أوضحت الدراسة الآليات التي من خلالها يتم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وبعض التحديات والقضايا التي تواجهها مؤسسات قطاع العام في ظل تطبيقها لحوكمة التكنولوجيا، وكشف البحث كذلك أن تنفيذ حوكمة تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى بعض نتائج إيجابية لتكنولوجيا المعلومات. وتقرر في الدراسة أن من النتائج التي تحققت بشكل سريع من استخدام حوكمة تكنولوجيا المعلومات هي تكلفة الاستخدام الفعال لنمو الأعمال.

٢. دراسة شاه (٢٠١٤ ، Shah ،) (٣١) بعنوان " تأثير نظم المعلومات على إدارة المؤسسة التعليمية " ، واستهدفت الدراسة التعرف على تأثير نظم المعلومات على إدارة المؤسسة التعليمية ، وتشير الدراسة إلى أن من التحديات التي تقف أمام توظيف حوكمة نظم المعلومات في المؤسسات التعليمية ترجع إلى الافتقار المهاراتي لاستخدام الحوكمة، أو عدم ثقة المسؤولين في الموارد البشرية لدى المؤسسة، إضافة إلى انعدام التدريب الخاص للموظفين، كما أن بعض المسؤولين المخضرمين لدى المؤسسة قد لا يرغبوا في تطبيق نظم المعلومات والحوكمة المناسبة حفاظاً على مصالح شخصية.

٣. دراسة فريدكسين (، ٢٠٠٩ Fredriksson) (٢٧) بعنوان " أهمية تكنولوجيا المعلومات باعتباره أداة الإدارة الفعالة في العصر الحديث " التي من شأنها أن تقيد مؤسسات التعليم العالي في دول مختلفة. وقد وفرت الدراسة نموذج مفاهيمي لتنفيذ نظام تقني جيد وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة لدعم الأعمال والاستراتيجيات وعمليات مؤسسات التعليم العالي ، مما سهلت إنشاء مؤسسات كبيرة ومعقدة يمكن أن تعمل مع زيادة الكفاءة و سهولة الاستخدام. **جاءات البحث :**

منهج البحث :

استخدم الباحثان المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لتحقيق أهداف البحث .

مجتمع وعينه البحث :

يتمثل مجتمع البحث أعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط والبالغ عددهم (٧٢٧) عضو هيئة تدريس ، حيث تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية والبالغ عددها (٢٥٢) عضو هيئة تدريس بنسبة (٣٤.٦٦ %) من مختلف كليات الجامعة .

أدوات جمع البيانات :

أولاً : تحليل الوثائق والسجلات :

قام الباحثان بتحليل الوثائق والسجلات الخاصة بمكاتب شؤون أعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط وذلك للتعرف على اللوائح المنظمة للعمل وكذلك علي الأساليب الادارية المتبعة وما إذا كان هناك أي إجراءات خاصة بتحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة فيروس كورونا - Covid ١٩ .

ثانياً : دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة فيروس كورونا - Covid ١٩ :

وهي استمارة من إعداد الباحثان واتبع في إعدادها الأتي :

١ - تحديد هدف الاستبيان :

تم تحديد هدف الاستبيان وقد تمثل في التعرف علي دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة فيروس كورونا - Covid ١٩ .

٢ - تحديد محاور الاستبيان :

من خلال إطلاع الباحثان على الدراسات والبحوث السابقة ، قام الباحث بتحديد مجموعة من المحاور ، وقام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) خبراء وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبتها ، وقد تم اختيار المحاور التي حصلت على نسبة ٧٠% فأكثر من مجموعة آراء الخبراء ، حيث تراوحت النسبة المئوية لآراء الخبراء حول مدى مناسبة محاور الاستبيان ما بين (٣٠% : ١٠٠%) ، وبناءاً على آراء السادة الخبراء تم الموافقة على جميع محاور الاستبيان وذلك لحصولها على نسبة أعلى من ٧٠% من آراء السادة الخبراء ما عدا محور (الكفايات الإبداعية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا) لحصوله على نسبة أقل من ٧٠% .

٤ - صياغة عبارات الاستبيان :

قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان النهائية ، وقد بلغ عدد العبارات (٦٠) عبارة ، وقد قام الباحث بعرض تلك العبارات على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) خبراء وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبة العبارات لمحاور البحث ، وتم حذف العبارات التي حصلت على نسبة أقل من ٧٠% من اتفاق الخبراء وقد بلغت عدد العبارات المحذوفة (٧) عبارات لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٤٤) عبارة .

٥ - الصورة النهائية للاستبيان :

قام الباحثان بكتابة شكل الاستبيان في صورته النهائية وذلك بترتيب العبارات تبعاً للمحور المنتمية إليه بحيث تجمع العبارات الخاصة بكل محور من محاور الاستبيان مع بعضها .

٦ - تصحيح الاستبيان :

لتصحيح الاستبيان قام الباحث بوضع ميزان تقديري ثلاثي ، وقد تم تصحيح العبارات كالتالي :

— موافق (٣) ثلاثة درجات — إلى حد ما (٢) درجتان . غير موافق (١) درجة واحدة.

المعاملات العلمية للاستبيان :

قام الباحثان بحساب المعاملات العلمية للاستبيان على النحو التالي :

أ — الصدق :

لحساب صدق الاستبيان استخدم الباحث الطرق التالية :

(١) صدق المحتوى :

قام الباحث بعرض الاستبيان في صورته المبدئية على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) خبراء وذلك لإبداء الرأي في ملائمة الاستبيان فيما وضع من أجله سواء من حيث المحاور والعبارات الخاصة بكل محور ومدى مناسبة تلك العبارات للمحور الذي تمثله ، وتراوحت النسبة المئوية لأراء الخبراء حول عبارات الاستبيان ما بين (٣٠% : ١٠٠%) ، وبذلك تم حذف عدد (٧) عبارات لحصولها على نسبة أقل من ٧٠% من اتفاق الخبراء لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٤٤) عبارة .

(٢) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينة قوامها (٣٠) فرداً من مجتمع البحث ومن غير العينة الأصلية للبحث ، حيث قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ، وكذلك معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان ، كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان ، والجدول (٤) ، (٥) ، (٦) توضح النتيجة على التوالي .

جدول (٤)

معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (ن = ٣٠)

المحاور								العبارات						
رقم العبارة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧							
معامل الارتباط								طبيعة الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا						
رقم العبارة	٨													
معامل الارتباط	٠.٩٤													
رقم العبارة	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	الحوكمة الالكترونية في حفظ الحقوق						
معامل الارتباط														
رقم العبارة	١٦	١٧						آليات تطبيق الحوكمة الالكترونية والتميز المؤسسي في ظل جائحة كورونا						
معامل الارتباط	٠.٧٠	٠.٨١												
رقم العبارة	١٨	١٩	٢٠	٢١	٢٢	٢٣		آليات الحوكمة الالكترونية في تطبيق مبدأ المعاملة المتساوية						
معامل الارتباط														
رقم العبارة	٢٤	٢٥	٢٦	٢٧	٢٨			واقع تعظيم مبادئ الإفصاح والشفافية						
معامل الارتباط														
رقم العبارة	٢٩	٣٠	٣١	٣٢	٣٣	٣٤	٣٥	مسؤوليات القادة والإدارة التنفيذية						
معامل الارتباط														
رقم العبارة	٣٦	٣٧	٣٨	٣٩	٤٠	٤١	٤٢	تحديات تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا .						
معامل الارتباط														
معامل الارتباط														

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٣٦١

يتضح من جدول (٤) ما يلي :

— تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه ما بين (٠.٤٨ : ٠.٩٤) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان .

جدول (٥)

معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان (ن = ٣٠)

معامل الارتباط	رقم العبارة								
	٣٧		٢٨		١٩		١٠		١
	٣٨		٢٩		٢٠		١١		٢
	٣٩		٣٠		٢١		١٢		٣
	٤٠		٣١		٢٢		١٣		٤
	٤١		٣٢		٢٣		١٤		٥
	٤٢		٣٣		٢٤		١٥		٦
	٤٣		٣٤		٢٥		١٦		٧
	٤٤		٣٥		٢٦		١٧		٨
			٣٦		٢٧		١٨		٩

قيمة (ر) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٠.٣٦١

يتضح من جدول (٥) ما يلي :

— تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠.٥٣ : ٠.٨٢) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان .

جدول (٦)

معامل الارتباط بين مجموع درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبيان (ن = ٣٠)

م	المحاور	معامل الارتباط
١	طبيعة الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا	
٢	آليات تطبيق الحوكمة الالكترونية والتميز المؤسسي في ظل جائحة كورونا	
٣	تحديات تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا	

قيمة (ر) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٠.٣٦١

يتضح من الجدول (٦) ما يلي :

— تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠.٨٢ : ٠.٩٧) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان .

ب — الثبات :

لحساب ثبات الاستبيان قام الباحث باستخدام معامل ألفا لكرونباخ وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (٣٠) فرداً من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأصلية ، حيث تراوحت معاملات ألفا لمحاور الاستبيان ما بين (٠.٧٦ : ٠.٧٩) ، كما بلغ معامل ألفا للاستبيان (٠.٨٤) وهي معاملات دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان .

خطوات البحث :

أ — الدراسة الاستطلاعية :

قام الباحثان بأجراء دراسة استطلاعية لأداة جمع البيانات حيث قام بتطبيقها على عينة من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية في الفترة من ٢١/٣/٢٠٢٠م إلى ٢٩/٣/٢٠٢٠م وذلك بغرض التعرف على مدى مناسبتها وعلاقتها بالتطبيق على تلك العينة .
ب - تطبيق البحث :

بعد تحديد العينة واختبار أداة جمع البيانات والتأكد من صدقها وثباتها قام الباحث بتطبيقها على جميع أفراد العينة قيد البحث وكانت فترة التطبيق من ٦/٤/٢٠٢٠م إلى ٢٨/٤/٢٠٢٠م .
ج - تصحيح استمارات الاستبيان :

بعد الانتهاء من التطبيق قام الباحثان بتصحيح الاستمارات طبقاً للتعليمات الموجودة والموضحة سابقاً وبعد الانتهاء من عملية التصحيح قام الباحث برصد الدرجات وذلك تمهيداً لمعالجتها إحصائياً .
المعالجات الإحصائية :

— النسبة المئوية . — معامل الارتباط . — معامل الفا لكرونباخ .
— الدرجة المقدرة . — مربع كا .

وقد ارتضى الباحثان مستوى دلالة عند مستوى (٠.٠٥) ، كما استخدم برنامج Spss لحساب بعض المعاملات الإحصائية .

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها :

الإجابة على التساؤل الأول الذي ينص على :

ما طبيعة الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا ؟

جدول (٨)

الدرجة المقدرة والنسبة المئوية ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الأول

(طبيعة الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا) (ن = ٢٥٢)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢	
		موافق	إلى حد ما	غير موافق				
١	تناسب فلسفة ورسالة الجامعة مع احتياجات أعضاء هيئة التدريس والخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا.							
٢	يتم وضع خطط وبرامج الجامعة على الموقع الالكتروني الخاص بها .							
٣	تتضمن الحوكمة الالكترونية معلومات عامة عن الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية والتي تحدث باستمرار باللغتين العربية والانجليزية							
٤	يوجد جدول زمني محدد وواضح ومعلن لبرنامج الجامعة في ضوء رؤية ٢٠٣٠ .							
٥	تتوافر قنوات اتصال مباشرة بين جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.							
٦	تسهل الخدمات الإلكترونية تصحيح الأبحاث المقررة علي الطلاب بشكل فعال في ظل جائحة فيروس كورونا .							
٧	يتم الاعتماد علي الحوكمة الالكترونية فترة جائحة فيروس كورونا في أداء مهام أعضاء هيئة التدريس بشكل فعال عن ذي قبل.							
٨	تتسم أهداف الحوكمة الالكترونية بالمرونة بحيث تسهم في إيجاد آليات غير تقليدية لتطوير العمل بشكل الكتروني منظم .							
الدرجة الكلية للمحور							٤٩٦٨	٨٢.١٤

قيمة (كا) الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (٨) :

— تراوحت النسبة المئوية لآراء عينة البحث في عبارات المحور الأول (طبيعة الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا) ما بين (٦٦.٦٧% : ٨٩.٨١%) .

— توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة البحث في عبارات (١ ، ٢ ، ٣ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨) وفي اتجاه الموافقة .

توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة البحث في عبارة (٤) وفي اتجاه الموافقة إلي حد ما . ويرجع الباحثان تلك النتيجة إلي أنه تتوافر قنوات اتصال مباشرة بين جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وتتسم أهداف الحوكمة الالكترونية بالمرونة بحيث تسهم في إيجاد آليات غير تقليدية لتطوير العمل بشكل الكتروني منظم، ويتم الاعتماد علي الحوكمة الالكترونية فترة جائحة فيروس كورونا في أداء مهام أعضاء هيئة التدريس بشكل فعال عن ذي قبل، حيث تتناسب فلسفة ورسالة الجامعة مع احتياجات أعضاء هيئة التدريس والخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا، وتسهل الخدمات الإلكترونية تصحيح الأبحاث المقررة علي الطلاب بشكل فعال في ظل جائحة فيروس كورونا ، وتتضمن الحوكمة الالكترونية معلومات عامة عن الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية والتي تحدث باستمرار باللغتين العربية والانجليزية ، وهناك بعض القصور في وضع جدول زمني محدد وواضح ومعلن لبرنامج الجامعة في ضوء رؤية ٢٠٣٠ ، حيث لا بد من الجامعة مواكبة العصر ووضع برنامج زمني محدد واضح للجميع وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ ، ووضع خرائط استثمارية خاصة بتحديد مشروعات علمية وتكنولوجية حديثة مع القطاع الخاص التي يمكن تنفيذها والتي يمكن من خلالها التعرف علي المعايير والضوابط التي من شأنها لا تخلق جوء من الاضطراب ، بالإضافة إلي الاهتمام بالمشروعات الاستثمارية من أجل تنمية الموارد المالية الخاصة بالجامعة .

الإجابة علي التساؤل الثاني الذي ينص علي :

ما آليات تطبيق الحوكمة الالكترونية والتميز المؤسسي في ظل جائحة كورونا ؟

جدول (٩)

الدرجة المقدرة والنسبة المئوية ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثاني

(البعد الاول:الحوكمة الالكترونية في حفظ الحقوق) (ن = ٢٥٢)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
٩ .	يوجد نظام وسياسة واضحة لترسيخ مبدأ الثواب والعقاب .						
١٠ .	يتمتع النظام الإلكتروني بالجامعة بمستوي عال من الخصوصية والحماية الأمنية لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا .						
١١ .	تساعد تكنولوجيا المعلومات علي سرعة تحديد المشكلات التي تعترض سير العمل في ظل جائحة كورونا .						
١٢ .	تتيح الحوكمة الالكترونية نسخ احتياطية من البيانات والمعلومات لأعضاء هيئة التدريس بسهولة ويسر .						
١٣ .	تتاح المعلومات والبيانات لكافة أعضاء هيئة التدريس في أي وقت وبدون قيود .						
١٤ .	يتم تخزين المعلومات والبيانات المدخلة الي النظام عبر الإنترنت بشكل آمن وغير قابلة للإختراق .						
١٥ .	يتم الاستفادة من اقتراحات أعضاء هيئة التدريس عند رسم السياسات التعليمية المستقبلية في ضوء حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات في ظل جائحة كورونا .						

١٦.	توجد لجان من قبل الجامعة لمتابعة وتقييم التميز المؤسسي في تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا.				
١٧.	توجد لوائح محددة وشاملة بإعتبارها قواعد حاكمة تنظم شئون أعضاء هيئة التدريس بكافة مكوناته المادية والبشرية				
الدرجة الكلية للبعد					
		٤٤٥٧	٦٥٥٠		

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (٩) :

- تراوحت النسبة المئوية لأراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني (البعد الاول: الحوكمة الالكترونية في حفظ الحقوق) ما بين (٤٠.٣٤% : ٨٣.٣٣%).
- توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارة (٩، ١١، ١٧) وفي اتجاه الموافقة .
- توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (١٠، ١٢، ١٤، ١٦) وفي اتجاه الموافقة إلي حد ما .
- توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (١٣، ١٥) وفي اتجاه عدم الموافقة ويرجع الباحثان تلك النتيجة إلي وجود نظام وسياسة واضحة لترسيخ مبدأ الثواب والعقاب لدي الجامعة ، وتساعد تكنولوجيا المعلومات علي سرعة تحديد المشكلات التي تعترض سير العمل في ظل جائحة كورونا ، وتوجد لوائح محددة وشاملة بإعتبارها قواعد حاكمة تنظم شئون أعضاء هيئة التدريس بكافة مكوناته المادية والبشرية .

كما يرجع الباحثان إلي أن هناك بعض القصور في مدي توافر لجان من قبل الجامعة لمتابعة وتقييم التميز المؤسسي في تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا، بالإضافة إلي بعض القصور في تخزين المعلومات والبيانات المدخلة الي النظام عبر الإنترنت بشكل أمن وغير قابلة للإختراق ، حيث أن النظام الإلكتروني بالجامعة به بعض القصور في تحقيق الخصوصية والحماية الأمنية لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا ، ونتيجة لعدم تطبيق الحوكمة الالكترونية داخل الجامعة الامر الذي يؤدي إلي القصور في وضع نسخ احتياطية من البيانات والمعلومات لأعضاء هيئة التدريس بسهولة ويسر، وهناك قصور شديد في الاستفادة من اقتراحات أعضاء هيئة التدريس عند رسم السياسات التعليمية المستقبلية في ضوء حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات في ظل جائحة كورونا، وعدم إتاحت المعلومات والبيانات لكافة أعضاء هيئة التدريس في أي وقت وبدون قيود.

جدول (١٠)

الدرجة المقدره والنسبة المئوية ومربع كا لأراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثاني

(البعد الثاني: آليات الحوكمة الالكترونية في تطبيق مبدأ المعاملة المتساوية) (ن = ٢٥٢)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
١٨.	يتم المساواة والعدل في توزيع المهام علي أعضاء هيئة التدريس كلا حسب اختصاصه في ظل جائحة كورونا.						
١٩.	توجه الإدارة نحو الالتزام الصارم بتنفيذ اللوائح والقوانين على الجميع دون تمييز في ظل جفحة كورونا.						
٢٠.	يتم تحقيق أهداف الحوكمة الالكترونية بالجامعة من خلال توزيع الألوام علي أعضاء هيئة التدريس بطريقة علمية.						
٢١.	تتيح القيادة الفرص الكاملة لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة في وضع وصياغة الاهداف وتحثهم على العمل الجماعي في ظل جفحة كورونا .						
٢٢.	يتم وضع خطط لتطوير وتدريب جميع أعضاء هيئة التدريس علي حد سواء في ظل جائحة كورونا.						

٢٣	تسمح الهياكل التنظيمية بالجامعة بتفويض السلطة لأعضاء هيئة التدريس وتقبل قراراتهم وتشجيعهم على التفكير المستقبلي.				
	الدرجة الكلية للبعد	٢٥٣٢	٥٥.٨٢		

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٠) :

- تراوحت النسبة المئوية لأراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني (البعد الثاني) : آليات الحوكمة الالكترونية في تطبيق مبدأ المعاملة المتساوية) ما بين (٤٣.٣٩% : ٦٥.٠٨%) .
- توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (١٩ ، ٢٢ ، ٢٣) وفي اتجاه الموافقة إلي حد ما .
- توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (١٨ ، ٢٠ ، ٢١) وفي اتجاه عدم الموافقة .

ويرجع الباحثان تلك النتيجة إلى أن هناك بعض القصور في وضع الخطط لتطوير وتدريب جميع أعضاء هيئة التدريس علي حد سواء في ظل جائحة كورونا، و القصور في توجه الإدارة نحو الالتزام الصارم بتنفيذ اللوائح والقوانين على الجميع دون تمييز في ظل جائحة كورونا ، بالإضافة إلي القصور في الهياكل التنظيمية بالجامعة بتفويض السلطة لأعضاء هيئة التدريس وتقبل قراراتهم وتشجيعهم على التفكير المستقبلي ، وهناك قصور شديد في تحقيق أهداف الحوكمة الالكترونية بالجامعة من خلال توزيع الأدوار على أعضاء هيئة التدريس بطريقة علمية، وعدم اتاحت القيادات الفرص الكاملة لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة في وضع وصياغة الاهداف وتحثهم علي العمل الجماعي في ظل جائحة كورونا ، وعدم المساواة و العدل في توزيع المهام علي أعضاء هيئة التدريس كلا حسب اختصاصه في ظل جائحة كورونا.

جدول (١١)

الدرجة المقدره والنسبة المئوية ومربع كا لأراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثاني

(البعد الثالث: واقع تعظيم مبادئ الإفصاح والشفافية) (ن = ٢٥٢)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
٢٤	يتم الإفصاح عن المعيير والايات التي تحكم العملية الإدارية والتعليمية داخل الجامعة من خلال الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة.						
٢٥	تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة القدرات التعليمية وتحقيق لتمييز المؤسسي بالجامعة في ظل جحة كورونا.						
٢٦	تتيح القيادة نظام لتبني مقترحات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير الخدمة التعليمية المقدمة في ظل جائحة كورونا.						
٢٧	يوجد أسلوب واضح لعرض مشكلات أعضاء هيئة التدريس والعمل على حلها بموضوعية وشفافية أمام الجميع.						
٢٨	تؤدي شفافية في طبيعة العمل بالجامعة إلى إظهار العيوب والمشكلات التعليمية.						
	الدرجة الكلية للبعد				٢١٣٧	٥٦.٥٧	

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١١) :

- تراوحت النسبة المئوية لأراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني (البعد الثالث) : واقع تعظيم مبادئ الإفصاح والشفافية) ما بين (٤٣.٣٩% : ٨١.٦١%) .
- توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارة (٢٥) وفي اتجاه الموافقة .
- توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارة (٢٤) وفي اتجاه الموافقة إلي حد ما.

توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (٢٦ ، ٢٧ ، ٢٨) وفي اتجاه عدم الموافقة.

ويرجع الباحثان تلك النتيجة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على زيادة القدرات التعليمية وتحقيق التميز المؤسسي بالجامعة في ظل جائحة كورونا لمواجهة الظروف الطارئة التي تعرقل تنفيذ الأهداف العلمية والتعليمية للجامعة ، وهناك بعض القصور في الإفصاح عن المعايير والاليات التي تحكم العملية الإدارية والتعليمية داخل الجامعة من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة. ويرجع الباحثان إلي أنه هناك قصور شديد في وجود أسلوب واضح لعرض مشكلات أعضاء هيئة التدريس والعمل على حلها بموضوعية وشفافية أمام الجميع ، وعدم الشفافية في طبيعة العمل بالجامعة التي تؤدي إلى إظهار العيوب والمشكلات التعليمية ، بالإضافة إلى عدم اتاحت القيادة نظام لتبني مقترحات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير الخدمة التعليمية المقدمة في ظل جائحة كورونا.

جدول (١٢)

الدرجة المقدره والنسبة المئوية ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثاني
(البعد الرابع: مسؤوليات القادة والإدارة التنفيذية) (ن = ٢٥٢)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
٢٩	تتخذ القيادة إجراءات تصحيحية وفعالة لمعالجة القصور في أداء أعضاء هيئة التدريس المؤثرة على العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا .						
٣٠	يوجد تقييم مستمر وبأسلوب علمي لتنظيم تكنولوجيا المعلومات بالجامعة.						
٣١	يتعامل القادة والإدارة التنفيذية بالجامعة مع الشكاوي والمقترحات حول الخدمات الإلكترونية المقدمة بجديّة وفعالية.						
٣٢	يتوافر دعم مادي ومعنوي يساعد ويوفر فرص تطبيق حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم كالحوافز ومخصصات تدريب أعضاء هيئة التدريس وغيرها في ظل جائحة كورونا .						
٣٣	يتم عقد لقاءات دورية مع أعضاء هيئة التدريس من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة لعرض مشكلاتهم والعمل على حلها.						
٣٤	يتم وضع رؤية مستقبلية للتعرف على العقبات والمشكلات التي تعرقل العملية التعليمية والعمل على حلها بأسلوب علمي في ظل جائحة كورونا .						
٣٥	توجد سهولة في عملية اتخاذ القرارات من قبل القيادات الجامعية نتيجة لتوافر المعلومات والبيانات.						
		الدرجة الكلية للبعد			٣٤٨٤	٦٥.٨٨	
		الدرجة الكلية للمحور			١٢٦١٠	٦١.٨٠	

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٢) :

— تراوحت النسبة المئوية لآراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني (البعد الرابع : مسؤوليات القادة والإدارة التنفيذية) ما بين (٣٧.٧٠% : ٨٣.٢٧%) .

— توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (٣٢ ، ٣٤) وفي اتجاه الموافقة .

— توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (٢٩ ، ٣٠ ، ٣١ ، ٣٥) وفي اتجاه الموافقة إلي حد ما.

توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارة (٣٣) وفي اتجاه عدم الموافقة.

. كما تراوحت النسبة المئوية لأراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني (آليات تطبيق الحوكمة الإلكترونية والتميز المؤسسي في ظل جائحة كورونا) ككل ما بين (٣٧.٧٠ % : ٨٣.٣٣ %).
يرجع الباحثان تلك النتيجة إلي أنه يتم وضع رؤية مستقبلية للتعرف علي العقبات والمشكلات التي تعرقل العملية التعليمية والعمل علي حلها بأسلوب علمي في ظل جائحة كورونا، ويتم توفير الدعم المادي والمعنوي التي تساند وتوفر فرص تطبيق حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم كالحوافز ومخصصات تدريب أعضاء هيئة التدريس وغيرها في ظل جائحة كورونا .
كما يرجع الباحثان إلي أنه هناك بعض القصور في تعامل القادة والإدارة التنفيذية بالجامعة مع الشكاوي والمقترحات حول الخدمات الإلكترونية المقدمة بجديّة وفعالية ، وهناك بعض القصور في تقييم مستمر وبأسلوب علمي لنظم تكنولوجيا المعلومات بالجامعة ، بالإضافة إلي ان هناك صعوبة في عملية اتخاذ القرارات من قبل القيادات الجامعية نتيجة لعدم توافر المعلومات والبيانات ، كما يوجد ضعف في اتخاذ القيادات إجراءات تصحيحية وفعالة لمعالجة القصور في أداء أعضاء هيئة التدريس المؤثرة على العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا ، و هناك قصور شديد في عقد لقاءات دورية مع أعضاء هيئة التدريس من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة لعرض مشكلاتهم والعمل علي حلها.

الإجابة علي التساؤل الثالث الذي ينص علي :

ما تحديات تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا ؟

جدول (١٣)

الدرجة المقدرّة والنسبة المئوية والترتيب ومربع كا لأراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثالث(تحديات تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا) (ن = ٢٥٢)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرّة	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
٣٦.	يتوافر مناخ إيجابي لحث أعضاء هيئة التدريس على العمل والإبداع والابتكار .						
٣٧.	يوجد مرونة في تطبيق الإجراءات وأساليب العمل داخل الجامعة في ظل جائحة كورونا.						
٣٨.	تشكل الحوكمة الإلكترونية إحدى المشكلات في الجامعة التي تؤثر على طبيعة تقديم للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا: .						
٣٩.	توجد مشاركة في مسؤولية تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء بالجامعة في ظل جائحة كورونا.						
٤٠.	ينتهج الأسلوب العلمي المخطط والمدرّس لتحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء بالجامعة في ظل جائحة كورونا.						
٤١.	عدم افتتاح الإدارة العليا بجدوي تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل الجامعة في ظل جائحة كورونا .						
٤٢.	يسهل الاتصال مع موظفوا الدعم الفني في أوقات العمل غير الرسمية في ظل جائحة كورونا.						
٤٣.	تناسب خطة وبرنامج لجامعة الإلكترونية مع التغيرات المعرفية والظروف المستقبلية في ظل جائحة كورونا .						
٤٤.	تهتم الجامعة بتطوير الأنظمة الإلكترونية والعمل على تقديم الدعم الفني الشامل في ظل جائحة كورونا وما يعقبه من الضغط الكبير لحجم الممارسات اليومية.						
الدرجة الكلية للمحور							٥٠.٤٦

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

ينتضح من جدول (١٣) :

— تراوحت النسبة المئوية لأراء عينة البحث في عبارات المحور الثالث (تحديات تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا) ما بين (٣٥.٧١ % : ٧٧.٧٣ %).

توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارة (٣٧) وفي اتجاه الموافقة .
 - توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (٣٨، ٣٩) وفي اتجاه الموافقة إلي حد ما .
 توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارة (٣٦ ، ٤٠ ، ٤١ ، ٤٢ ، ٤٣ ، ٤٤) وفي اتجاه عدم الموافقة.

يرجع الباحثان تلك النتيجة إلي وجود مرونة في تطبيق الإجراءات وأساليب العمل داخل الجامعة في ظل جائحة كورونا الأمر الذي يجد من تحديات تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا ، و اقتناع الإدارة العليا بجذوي تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل الجامعة في ظل جائحة كورونا .

كما يرجع الباحثان تلك النتيجة إلي أن هناك بعض القصور في مدي المشاركة في مسئولية تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء بالجامعة في ظل جائحة كورونا، حيث تشكل عدم تطبيق الحوكمة الإلكترونية إحدى المشكلات في الجامعة التي تؤثر على طبيعة تقديم الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس في ظل جائحة كورونا .

ويرجع الباحثان إلي أنه هناك قصور شديد من قبل الجامعة في تطوير الأنظمة الإلكترونية والعمل علي تقديم الدعم الفني الشامل في ظل جائحة كورونا وما يعقبه من الضغط الكبير لحجم الممارسات اليومية ، وعدم انتهاج الأسلوب العلمي المخطط والمدرّس لتحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء بالجامعة ، وعدم توافر المناخ الإيجابي لحث أعضاء هيئة التدريس علي العمل والإبداع والابتكار ، وعدم مناسبة خطة وبرنامج الجامعة الإلكترونية مع التغيرات المعرفية والظروف المستقبلية في ظل جائحة كورونا ، وصعوبة الاتصال مع موظفوا الدعم الفني في أوقات العمل غير الرسمية في ظل الجائحة .

الاستخلاصات :

١. تحقق تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تقديم الخدمات التعليمية داخل جامعة دمياط في ظل جائحة كورونا
٢. توسط تحقق آليات تطبيق الحوكمة الإلكترونية والتميز المؤسسي داخل جامعة دمياط في ظل جائحة كورونا
٣. توسط تحقق الحوكمة الإلكترونية في حفظ الحقوق داخل جامعة دمياط .
٤. ضعف آليات الحوكمة الإلكترونية في تطبيق مبدأ المعاملة المتساوية داخل جامعة دمياط .
٥. انخفاض مستوي واقع تعظيم مبادئ الإفصاح والشفافية داخل جامعة دمياط .
٦. توسط مستوي مسؤوليات القادة والإدارة التنفيذية داخل جامعة دمياط .
٧. ضعف التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس داخل جامعة دمياط في ظل جائحة كورونا .

التوصيات :

١. ضرورة الاهتمام بالحوكمة الإلكترونية لما لها من دور كبير في تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة فيروس كورونا - Covid ١٩ .
٢. إرساء ثقافة وممارسات الحوكمة الإلكترونية داخل جامعة دمياط وتحسين الشفافية والمشاركة العامة
٣. إعداد وتدريب كوادر متخصصة للتعامل مع أنظمة وبرامج الحوكمة الإلكترونية بما ينعكس على تميز الأداء المؤسسي داخل جامعة دمياط .
٤. استخدام منتديات مفتوحة على شبكة الإنترنت لإعطاء فرصة للمناقشة وتبادل الآراء مباشرة داخل جامعة دمياط .
٥. تفعيل آليات وممارسات الحوكمة الإلكترونية في جميع كليات جامعة دمياط .
٦. تعميم فكرة الحوكمة الإلكترونية على الجامعات المصرية لدورها الفعال في تحسين الأداء المؤسسي
٧. إدراج تطبيق الحوكمة الإلكترونية كغاية رئيسية بالخطط الإستراتيجية داخل جامعة دمياط .
٨. إجراء دراسات مشابهة في الحوكمة الإلكترونية في جميع المؤسسات الرياضية المختلفة .

المراجع

- أولاً : المراجع العربية :
١. أحمد سيد الكردي : الإدارة بالشفافية الطريق للتنمية والإصلاح الإداري ، كلية العلوم السياسية ، جامعة السلف ، العراق ، ٢٠١١ م .
 ٢. أحمد ماهر : تطوير المنظمات ، الدليل العلمي لإعادة الهيكلة والتميز الإداري وإدارة التغيير ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٩ م .
 ٣. أسماء سعيد خلف : دور الحوكمة الالكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالاتحادات الرياضية في جمهورية مصر العربية ، رسالة دكتوراة ، قسم الادارة الرياضية ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا ، ٢٠٢٠ م .
 ٤. جون سوليفان وجين روجرز وكاترين كوشتا والكسندر شكولينكوف : حوكمة الشركات في القرن الحادي والعشرين ، مركز المشروعات الدولية الخاصة ، غرفة التجارة الأمريكية ، واشنطن D.C ، ترجمة سمير كريم ، ٢٠٠٣ م .
 ٥. حمد بن محيا المطيري : متطلبات التدريب الالكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، ٢٠١٢ م .
 ٦. رضا السيد : عادات التميز لدي الأفراد ذوي المهارات الإدارية العليا ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٧ .
 ٧. رضا المليجي : إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق ، عالم الكتب للطباعة والنشر ، القاهرة ، ٢٠١٢ م .
 ٨. السنوسي سليمان بوخريص : دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي : دراسة على المصارف التجارية الليبية ، بحث منشور ، مجلة العلوم والدراسات الإنسانية ، عدد أكتوبر رقم ٤٠ ، كلية الآداب والعلوم بالمرج ، جامعة بني غازي ، ليبيا ، ٢٠١٧ .
 ٩. سيد محمد : جودة الحياة الوظيفية في منظمات الحياة العصرية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٨ م .
 ١٠. طارق عبد العال حماد : حوكمة الشركات " المفاهيم - المبادئ - التجارب " تطبيقات الحوكمة في المصارف ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٥ م .
 ١١. عبد الحميد بسيوني ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، ٢٠١٠ م .
 ١٢. عبد القادر أحمد مسلم: دور الإعلان الإلكتروني في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة كلية فلسطين التقنية ، بحث منشور ، مركز البحث العلمي ، جامعة الجنان ، ٢٠١٨ .
 ١٣. عبدالله عبد العزيز الموسى ، مقدمة في الحاسب الالى والانترنت ، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ، الرياض ، ٢٠١٠ م .
 ١٤. غود إبراهيم الهروط : الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي : دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان الأردن ، ٢٠١٨ .
 ١٥. العياشي زرار: مساهمة الحوكمة في تحقيق إدارة التميز في المؤسسات ، بحث منشور ، مجلة المحاسبة والتدقيق والحوكمة ، مجلد ٢ ، عدد ٢ ، جامعة جرش ، ٢٠١٧ .
 ١٦. محسن أحمد الخضيرى : حوكمة الشركات ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٥ م .
 ١٧. محمد عبدالعليم صابر : إدارة اللوجستيات ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ٢٠٠٨ م .
 ١٨. محمد عطوة ، السيد فكري : حوكمة النظام التعليمي - مدخل لتحقيق الجودة في التعليم ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، المجلد ٧٩ ، العدد الثاني ، مايو ٢٠١٢ م .
 ١٩. محمد فتحى محمد ابراهيم ، تفويم المواقع الالكترونية للاتحادات الرياضية الاولمبية بجمهورية مصر العربية ، جامعة طنطا ، كلية التربية الرياضية ، قسم الادارة الرياضية ، ٢٠١٢ م .
 ٢٠. محمد مصطفى سليمان : حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإدارى ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٦ م .

٢١. مدحت محمد أبو نصر : الحوكمة الرشيدة فن إدارة المؤسسات عالية الجودة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، مصر ، ٢٠١٥ م .
٢٢. مدحت محمد النصر : الأداء الإداري المتميز ، عالم الكتب الحديث ، القاهرة ، ٢٠٠٩ م .
٢٣. منال صبحي علي البلقاسي : أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفقا لـ Cobit ٥ علي مخاطر نظم المعلومات الالكترونية ، بحث منشور ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، ٢٠١٨ م .
٢٤. مؤتمر الحوكمة في إدارة وتنمية الموارد البشرية : الحوكمة في إدارة وتنمية الموارد البشرية ، فندق شراتون ، القاهرة ، ٢٠٠٤ م .
٢٥. ياسر ميمون عباس : تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية ، بحث منشور ، عمادة البحث العلمي ، جامعة الزرقاء ، ٢٠١٨ م .
ثانياً : المراجع الأجنبية :
٢٦. Bawen , Paul L. Cheung , May – Yin Decca ,and Rohde Fiona H., Enhancing IT Governance practices : Amodel and Case Study of an Organization s Offorts , intern ational Journal of Accounting information Systemes , vol , ٨, ٢٠٠٧ .
٢٧. Fredriksson, U ; Gajek, E.(٢٠٠٩). Ways to use ICT in schools to optimize the impact on teaching and learning. Acta Didactica Napocensia,٢(٤),٢١-٣٢.
٢٨. Lai, Y and Lin, F, the Effects of Knowledge Management and Technology Innovation on New Product Development Performance –An Empirical Study of Taiwanese Machine Tools Industry, The ٢٠١٢ International Conference on Asia Pacific Business Innovation &Technology Mznzgement, Social and Behavioral Sciences, ٢٠١٢.
٢٩. Mona , Ajaif : Culture of Excellence in Some Semi Government Organizational in Dubai " Paper for Quality Congress Middle East٢ Cre-ating an Architecture of Quality and Excellence in the Middle East : Respon-sibilities : Challenges and Strategies Dubai : e-TQM College : ٢٢٧, ٢٠٠٨.
٣٠. Nolan , Richard and Mcfarlan : information Technology and Board of Directors , Harvard Bushness Review.
٣١. Shah, M. (٢٠١٤). Impact of Management Information Systems (MIS) on School Administration: What the Literature Says. Procedia - Social and Behavioral Sciences Journal .١١٦,٢٧٩٩-٢٨٠٤.
٣٢. The organization of Economic co- operation and Development (OECD): principles of corporate Governance, ٢٠٠٠.
٣٣. Yandesa to Savo Negerji, (٢٠١٥) Information Technology and Applications of Globalization in South Africa in the Government Sector Institutional Influences and Results - Department of Economics and Entrepreneurial Sciences. University of Witwantrand.
- ثالثاً : مراجع شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) :
٣٤. forums Mhtml : file : G./JPS Accounting
٣٥. <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-٢٠١٩/advice-for-public/q-a-coronaviruses>.
٣٦. WWW. EGYPT.TV ٢٨/٨/٢٠٠٨ .
٣٧. www. Hawkama .ps.٥/٩/٢٠١٥ .
٣٨. www. Idbe – Egypt. Com ١٥/٧/٢٠٠٨ .

دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة فيروس

كورونا - ١٩Covid

* د/ إبراهيم شكري ذكي.

** د/ عبد المقصود معوض سلامة.

يهدف البحث الحالي التعرف علي دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة فيروس كورونا - ١٩Covid ، وذلك من خلال التعرف علي :

طبيعة الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات التعليمية في ظل جائحة كورونا .

آليات تطبيق الحوكمة الالكترونية والتميز المؤسسي في ظل جائحة كورونا

واستخدم الباحثان المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته وذلك

لمناسبته لتحقيق أهداف البحث .

ويتمثل مجتمع البحث أعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط والبالغ عددهم (٧٢٧) عضو

هيئة تدريس ، حيث تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية والبالغ عددها (٢٥٢) عضو هيئة

تدريس بنسبة (٣٤.٦٦ %) من مختلف كليات الجامعة . ز اشارت اهم النتائج الى ان تحقق

تطبيق الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات التعليمية داخل جامعة دمياط في ظل جائحة كورونا

وتوسط تحقق آليات تطبيق الحوكمة الالكترونية والتميز المؤسسي داخل جامعة دمياط في ظل

جائحة كورونا وبوصى الباحثان بضرورة الاهتمام بالحوكمة الالكترونية لما لها من دور كبير في

تحقيق التميز المؤسسي للخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة دمياط في ظل جائحة

فيروس كورونا - ١٩Covid

The role of e-governance in achieving institutional excellence for services provided to faculty members at Damietta University in light of the Corona Virus - Covid ١٩pandemic

*Dr. Ibrahim Shukry Zaki.

** Dr. Abdel Maqsoud Moawad Salameh.

The current research aims to identify the role of e-governance in achieving institutional excellence for services provided to faculty members at Damietta University in light of the Corona Virus - Covid ١٩pandemic, by identifying

The nature of electronic governance in the provision of educational services in light of the Corona pandemic.

Mechanisms for applying e-governance and institutional excellence in light of the Corona pandemic, The researchers used the descriptive approach (the survey method) with its steps and procedures, due to its suitability to achieve the objectives of the research.

The research community consists of (٧٢٧) faculty members at Damietta University, where the research sample was randomly selected, which numbered (٢٥٢) faculty members, with a percentage of (%٣٤.٦٦) from the various faculties of the university. The implementation of e-governance in providing educational services within Damietta University was achieved in light of the Corona pandemic. Mediate the realization of mechanisms for applying electronic governance and institutional excellence within Damietta University in light of the Corona pandemic. The necessity of paying attention to e-governance because of its great role in achieving institutional excellence for the services provided to faculty members at Damietta University in light of the Corona Virus - Covid ١٩pandemic.