

## استقراء أبعاد الحوكمة الإلكترونية في إدارات تقنية المعلومات للجامعات السعودية: التطبيق والأثر على رضا المستفيد.

الرويثي، حمدي عبدالكريم حمدي. (٢٠٢٣). استقراء أبعاد الحوكمة الإلكترونية في إدارات تقنية المعلومات للجامعات السعودية: التطبيق والأثر على رضا المستفيد. مجلة كلية التربية، مج ٨٩، ع ٣، ١ - ٤٨.



إعداد

تركي الغامدي

# تقييم العنوان

يحمل العنوان "استقراء أبعاد الحوكمة الإلكترونية في إدارات تقنية المعلومات للجامعات السعودية: التطبيق والأثر على رضا المستفيد" طابعًا أكاديميًا واضحًا، حيث يعكس بشكل مباشر محتوى الدراسة، مما يجعله مناسبًا لمجال البحث العلمي. تتضح في العنوان المتغيرات الأساسية، وهي الحوكمة الإلكترونية (كمتغير مستقل)، ورضا المستفيد (كمتغير تابع). ومع ذلك، فإن العنوان لا يحدد بشكل مباشر أي متغيرات وسيطة أو معدلة، لكن ذلك قد يكون مشمولًا ضمن متن البحث.

# المقدمة

المقدمة تضع إطارًا واضحًا للبحث، حيث تشرح أهمية الحوكمة الإلكترونية في تطوير إدارة تقنية المعلومات داخل الجامعات السعودية. تقدم الخلفية بشكل جيد من خلال الإشارة إلى التحولات الرقمية المتسارعة وأثرها على الأداء الجامعي، لكنها تحتاج إلى تركيز أكبر على توضيح كيفية تأثير المتغيرات المطروحة على بعضها البعض بشكل مباشر. كان من الأفضل أن يتم تلخيص الفجوات البحثية الموجودة في هذا المجال بوضوح منذ البداية.

# المشكلة

مشكلة الدراسة تم تحديدها بناءً على التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات السعودية، وقد تم دعمها ببيانات من مؤشر نضج الخدمات الإلكترونية في الجامعات الحكومية. صياغة المشكلة كانت واضحة، حيث تم طرح تساؤلات رئيسية مثل: "ما درجة تطبيق أبعاد الحوكمة الإلكترونية في إدارات تقنية المعلومات؟" و "ما أثر هذه الأبعاد على رضا المستخدمين؟". مما يعكس منهجية قوية في البحث. ومع ذلك، لم يتم إبراز جميع الفجوات البحثية بشكل كافٍ في ضوء الدراسات السابقة، وكان من الممكن التوسع في شرح كيف يمكن للدراسة الحالية أن تسد هذه الفجوات.

# المشكلة

تمت صياغة التساؤلات البحثية بشكل جيد، حيث ركزت على تحليل الأثر بين المتغيرات المختلفة. هذه التساؤلات تجعل البحث أكثر تحدياً وتسهم في توجيه القارئ لفهم الهدف الأساسي منه. ومع ذلك، قد يكون من الأفضل توضيح ما إذا كان هناك أي تداخل بين المتغيرات (مثل وجود متغيرات وسيطة تؤثر على العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية ورضا المستفيد).

# المشكلة

تعتمد مشكلة الدراسة على فجوة معرفية واضحة في الأدبيات السابقة، حيث لم تتناول معظم الدراسات العلاقة المباشرة بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية ورضا المستخدمين في الجامعات السعودية بشكل تفصيلي.

كما أن العديد من الدراسات ركزت على جوانب فنية مثل تطوير الأنظمة الإلكترونية أو تحليل أمان المعلومات، لكنها لم تتناول بشكل كافٍ كيفية تفاعل المستخدمين مع هذه الأنظمة ومدى تأثيرها على تجربتهم اليومية. بالإضافة إلى ذلك، لم تحلل معظم الدراسات كيفية تفاعل الأبعاد المختلفة للحوكمة الإلكترونية (مثل التوافق الاستراتيجي، إدارة الموارد، وقياس الأداء) في التأثير على رضا المستخدمين.

# المشكلة

رغم أن المشكلة البحثية واضحة، إلا أن هناك بعض الجوانب التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ، مثل: عدم تحليل العوامل المؤثرة على رضا المستخدمين خارج نطاق الحوكمة الإلكترونية، مثل مدى توافر التدريب الكافي لاستخدام الأنظمة الرقمية. عدم التوسع في دراسة تأثير المتغيرات الوسيطة، مثل تأثير نوع الجامعة (قديمة أم حديثة)، أو مستوى التحول الرقمي الحالي على العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية ورضا المستخدمين. عدم تناول تجربة الطلاب والإداريين كمستخدمين آخرين من أنظمة الحوكمة الإلكترونية، حيث تركز الدراسة بشكل أساسي على أعضاء هيئة التدريس.

# أهمية الدراسة

تُعد هذه الدراسة ذات أهمية نظرية وعملية في مجال الحوكمة الإلكترونية، حيث تساهم في توضيح كيفية تطبيقها داخل إدارات تقنية المعلومات في الجامعات السعودية، وتأثير ذلك على رضا المستخدمين. من الناحية النظرية، تُضيف الدراسة فهماً أعمق للعلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وأداء الجامعات، كما تعزز من الأدبيات العلمية من خلال تحليل استكشافي للأبعاد المختلفة للحوكمة الإلكترونية.

بالنسبة للباحثين المستقبليين، توفر هذه الدراسة نموذجاً تحليلياً يمكن البناء عليه في دراسات أخرى، خاصة في سياقات مختلفة أو مع إضافة متغيرات جديدة مثل دور الذكاء الاصطناعي في الحوكمة الإلكترونية.

وعلى الرغم من أهمية الدراسة، إلا أنها لم تقدم تحليلاً مقارناً بين الجامعات السعودية والجامعات العالمية، مما كان يمكن أن يثري البحث ويوفر إطاراً أوسع لفهم الحوكمة الإلكترونية. كما أن الدراسة لم تتناول كيفية تأثير التحولات الرقمية المتسارعة، مثل الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين، على تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

# أهمية الدراسة

## الأهمية التطبيقية :

يمكن أن تساعد هذه الدراسة متخذي القرار في الجامعات السعودية على تحسين إدارة تقنية المعلومات من خلال تعزيز الشفافية، وتحسين إدارة الموارد، وتقليل المخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي. من بين التوصيات العملية التي يمكن أن تُستخلص من الدراسة: تطوير مؤشرات قياس الأداء، والاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتحسين سياسات الأمان الإلكتروني، والتأكد من توافق استراتيجيات تقنية المعلومات مع الأهداف المؤسسية للجامعات.

إلا أنها لم توضح كيفية تنفيذ هذه التوصيات بشكل عملي، ولم تحدد العوائق التي قد تواجه متخذي القرار عند تطبيق هذه الإصلاحات. كان من الأفضل تضمين تحليل SWOT لتحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل الجامعات السعودية، مما يساعد في توجيه السياسات بشكل أكثر فعالية.

# أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق هدفين رئيسيين: قياس مدى تطبيق أبعاد الحوكمة الإلكترونية في إدارات تقنية المعلومات، وتحليل أثر هذه الأبعاد على رضا المستفيدين.

هذه الأهداف تبدو منطقية وقابلة للتحقيق، خاصة أن الدراسة تعتمد على تحليل إحصائي متقدم مثل التحليل العاملي الاستكشافي والانحدار الخطي المتعدد، مما يعزز من دقة النتائج.

ورغم أن الأهداف واضحة، إلا أن الدراسة لم تقدم فرضيات بحثية محددة، مما يجعل من الصعب قياس مدى تحقق الأهداف بشكل دقيق. كما أن الدراسة لم توضح كيف يمكن تعميم نتائجها على بيئات أكاديمية أخرى غير الجامعات السعودية، مما قد يؤثر على شمولية الاستنتاجات.

# أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق هدفين رئيسيين: قياس مدى تطبيق أبعاد الحوكمة الإلكترونية في إدارات تقنية المعلومات، وتحليل أثر هذه الأبعاد على رضا المستفيدين.

هذه الأهداف تبدو منطقية وقابلة للتحقيق، خاصة أن الدراسة تعتمد على تحليل إحصائي متقدم مثل التحليل العاملي الاستكشافي والانحدار الخطي المتعدد، مما يعزز من دقة النتائج.

ورغم أن الأهداف واضحة، إلا أن الدراسة لم تقدم فرضيات بحثية محددة، مما يجعل من الصعب قياس مدى تحقق الأهداف بشكل دقيق. كما أن الدراسة لم توضح كيف يمكن تعميم نتائجها على بيئات أكاديمية أخرى غير الجامعات السعودية، مما قد يؤثر على شمولية الاستنتاجات.

# تحليل الإطار النظري والمفاهيمي

يعتمد الإطار النظري على خمسة أبعاد رئيسية للحوكمة الإلكترونية، وهي التوافق الاستراتيجي، والقيمة المضافة، وإدارة الموارد، وإدارة المخاطر، وقياس الأداء. هذه الأبعاد مترابطة بشكل منطقي، حيث أن الأداء الفعلي للحوكمة الإلكترونية يتأثر بمستوى التوافق الاستراتيجي وكفاءة إدارة الموارد والمخاطر.

كما أن الدراسة توضح العلاقة بين هذه المتغيرات بشكل جيد، مما يسهل فهم الروابط بينها.

لم تقدم الدراسة مبررات كافية لاختيار هذه الأبعاد بالتحديد، ولم تناقش إمكانية وجود أبعاد أخرى قد تكون مؤثرة في الحوكمة الإلكترونية، مثل دور التحولات التكنولوجية الحديثة أو البيئة التنظيمية.

كما أن الدراسة لم تشرح بشكل كافٍ كيفية قياس كل بُعد على حدة، مما قد يحد من إمكانية تطبيق النتائج على نطاق أوسع.

# تحليل الدراسات السابقة

استند البحث إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الحوكمة الإلكترونية وإدارة تقنية المعلومات في الجامعات. هناك انسجام واضح بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في التأكيد على أهمية الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجامعية، وضرورة قياس الأداء كأحد أهم عوامل نجاحها. كما أن الدراسة تضيف بعداً جديداً من خلال تحليل مدى تأثير هذه الأبعاد على رضا المستفيدين.

تعاني الدراسة من بعض القصور في مراجعة الأدبيات، حيث أن العديد من الدراسات التي استندت إليها تعود إلى أكثر من عقد من الزمن، مما قد يؤثر على حداثة النتائج، وكان من الأفضل الاستعانة بمصادر أحدث تتناول تأثير التقنيات الناشئة على الحوكمة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، لم تقدم الدراسة تحليلاً نقدياً للدراسات السابقة، حيث اكتفت بعرضها دون إبراز نقاط القوة والضعف في كل دراسة، أو توضيح كيف تختلف الدراسة الحالية عنها.

# تحليل الفروض

تعتمد الدراسة على فرضيات رئيسية وفرعية، تستند إلى العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية ورضا المستخدمين داخل إدارات تقنية المعلومات في الجامعات السعودية. الفرضية الرئيسية تتعلق بمدى تأثير أبعاد الحوكمة الإلكترونية، مثل التوافق الاستراتيجي وإدارة الموارد وقياس الأداء، على مستوى رضا المستفيد. تتفرع من هذه الفرضية مجموعة من الفروض الفرعية، التي تحلل تأثير كل بعد من أبعاد الحوكمة الإلكترونية على رضا المستفيد بشكل مستقل. هذه الفرضيات تتماشى مع تساؤلات البحث الرئيسية، مثل "ما درجة تطبيق أبعاد الحوكمة الإلكترونية؟" و"ما تأثير هذه الأبعاد على رضا المستفيد؟".

كما أنها تتماشى مع عنوان الدراسة الذي يوضح أن البحث يدور حول "التطبيق والأثر على رضا المستفيد". رغم أن الفرضيات مترابطة بشكل جيد مع موضوع الدراسة، إلا أنها لم توضح ما إذا كانت هناك متغيرات وسيطة أو معدلة قد تؤثر على العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية ورضا المستخدمين. على سبيل المثال، لم يتم استكشاف دور مستوى الرقمنة في الجامعة أو مدى جاهزية البنية التحتية الرقمية كعوامل قد تؤثر على العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

# نموذج الدراسة

تعتمد الدراسة على نموذج يوضح العلاقة بين أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتأثيرها على رضا المستفيد، حيث تم تقسيم الحوكمة الإلكترونية إلى خمسة أبعاد رئيسية، وهي التوافق الاستراتيجي، القيمة المضافة، إدارة الموارد، إدارة المخاطر، وقياس الأداء. من خلال هذا النموذج، تم تمثيل الفرضيات في إطار منطقي يوضح كيفية تأثير هذه الأبعاد على رضا المستفيدين، مما يسهل اختبارها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

ورغم وضوح الإطار النظري في تمثيل العلاقات بين المتغيرات، إلا أنه يفتقر إلى تحليل العوامل الخارجية التي قد تؤثر على هذه العلاقة. كان يمكن أن يتضمن النموذج متغيرات وسيطة مثل مستوى الدعم المؤسسي للتحويل الرقمي أو المتغيرات الديموغرافية للمستفيدين (مثل العمر، الخبرة التقنية، التخصص الأكاديمي)، مما قد يعزز من دقة النتائج ويجعلها أكثر واقعية..

# منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية موجهة إلى أعضاء هيئة التدريس في أربع جامعات سعودية، هي جامعة الملك سعود، جامعة الملك فيصل، جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، وجامعة طيبة.

مجتمع الدراسة يتكون من أعضاء هيئة التدريس في هذه الجامعات، وتم اختيار العينة بطريقة تتيح تمثيلاً مناسباً لمختلف الفئات الأكاديمية، وتمثلت أدوات جمع البيانات في استبانة مكونة من عدة أسئلة تقيس درجة تطبيق أبعاد الحوكمة الإلكترونية، وتم تقييم البيانات باستخدام مقياس ليكرت السباعي، مما يتيح نطاقاً أوسع من الاستجابات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة تضمنت التحليل العاملي الاستكشافي، وهو ما ساعد في تحديد الأبعاد الفعلية للحوكمة الإلكترونية، بالإضافة إلى استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتحليل العلاقة بين هذه الأبعاد ورضا المستفيدين.

# منهجية الدراسة

رغم أن المنهجية البحثية كانت قوية من حيث استخدام أدوات تحليل متقدمة، إلا أن هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها. لم يتم توضيح كيفية معالجة البيانات المفقودة أو كيفية التعامل مع التحيزات المحتملة في الاستجابة للاستبيان. كما أن العينة اقتصرت على أعضاء هيئة التدريس، مما قد يعني أن الدراسة لم تأخذ في الاعتبار وجهات نظر الإداريين أو الطلاب، وهم أيضاً مستفيدون مهمون من الحوكمة الإلكترونية.

# تفسير النتائج

رغم أن المنهجية البحثية كانت قوية من حيث استخدام أدوات تحليل متقدمة، إلا أن هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها. لم يتم توضيح كيفية معالجة البيانات المفقودة أو كيفية التعامل مع التحيزات المحتملة في الاستجابة للاستبيان. كما أن العينة اقتصرت على أعضاء هيئة التدريس، مما قد يعني أن الدراسة لم تأخذ في الاعتبار وجهات نظر الإداريين أو الطلاب، وهم أيضاً مستفيدون مهمون من الحوكمة الإلكترونية.

# تفسير النتائج

ساهمت الدراسة في تفسير العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية ورضا المستفيدين من خلال التحليل الإحصائي الذي كشف أن بعض أبعاد الحوكمة الإلكترونية، مثل التوافق الاستراتيجي والقيمة المضافة، لها تأثير إيجابي كبير على رضا المستفيد، بينما كان تأثير بعض الأبعاد الأخرى مثل قياس الأداء أقل من المتوقع.

بالمقارنة مع الأدبيات السابقة، تتفق الدراسة مع العديد من الأبحاث التي أكدت على أهمية الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية، مثل دراسة السحيباني (٢٠١٨) التي أشارت إلى أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات السعودية ما زال بحاجة إلى تحسين في بعض الجوانب مثل الشفافية وإدارة المخاطر. ومع ذلك، تختلف الدراسة الحالية عن بعض الأبحاث الأخرى التي وجدت أن إدارة المخاطر تلعب دورًا أكبر في التأثير على رضا المستفيدين، مما يشير إلى أن هناك حاجة لمزيد من البحث في هذا المجال لتوضيح مدى تأثير العوامل التنظيمية المختلفة على تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

# تفسير النتائج

قدمت الدراسة تحليلاً متكاملاً للعلاقة بين الحوكمة الإلكترونية ورضا المستخدمين، واستخدمت منهجية قوية تدعم صحة النتائج. ومع ذلك، كان يمكن تحسين البحث من خلال تضمين متغيرات وسيطة، وتوسيع نطاق العينة ليشمل شرائح أخرى من المستخدمين. علاوة على ذلك، تحتاج النتائج إلى مقارنة أكثر تفصيلاً مع الأدبيات السابقة لتوضيح الفروقات بين السياقات المختلفة ومدى تعميم النتائج على قطاعات أخرى غير الجامعات السعودية.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

