



**Tikrit Journal of Administrative
and Economic Sciences**
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



**The role of electronic governance in enhancing the organization's
reputation: An analytical study of a sample of employees at the
Northern Technical University**

Hatem Ali Abdullah^{*A}, Zaidoun Farid Ahmed^B, Shaima Hassan Ahmed^C

^A College of Administration and Economics/Tikrit University

^B College of Management and Economics/Al-Qalam University College

^C Al-Huwayjah Technical Institute/Northern Technical University

Keywords:

E-governance, E-accountability
, E-transparency, reputation of
the organization, northern
Technical University.

Article history:

Received 24 Dec. 2024
Accepted 14 Jan. 2025
Available online 25 Jun. 2025

©2023 College of Administration and Economy, Tikrit
University. THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



***Corresponding author:**

Hatem Ali Abdullah

College of Administration and
Economics/Tikrit University



Abstract: The study aims to identify the role of e-governance and its dimensions in the reputation of the organization, at the northern Technical University . The analytical descriptive approach has been adopted through data collection, analysis and tabulation through a main data collection department (questionnaire). The study was based on the opinions of a random sample of employees at the northern Technical University, and the random sample size was (279) single.

The study came to the main conclusion that e-governance, through its dimensions, affects the enhancement of the reputation of the organization, as the impact rate reached 87%, while it turned out that the e-accountability dimension is the most influential in the reputation of the organization, and it means the importance of universities adopting e-governance in all its details, including the northern Technical University, and this is done through accountability, transparency and e-participation, so we recommend the application of e-governance at the northern Technical University to build trust and reduce administrative corruption, which enhances the reputation of the organization.

دور الحوكمة الإلكترونية في تعزيز سمعة المنظمة: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الجامعة التقنية الشمالية

| | | |
|------------------------|------------------------|--------------------------|
| حاتم علي عبدالله | زيدون فريد احمد | شيماء حسن احمد |
| كلية الإدارة والاقتصاد | كلية الإدارة والاقتصاد | المعهد التقني الحويجة |
| جامعة تكريت | كلية القلم الجامعة | الجامعة التقنية الشمالية |

المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور الحوكمة الإلكترونية ومن خلال أبعادها في سمعة المنظمة، في الجامعة التقنية الشمالية. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات وتحليلها وجدولتها وذلك من خلال إدارة رئيسية لجمع البيانات (الاستبانة). وقد اعتمدت الدراسة على آراء عينة عشوائية من العاملين في الجامعة التقنية الشمالية، وكانت حجم العينة العشوائية (279) مفردة.

توصلت الدراسة إلى نتيجة أساسية مفادها أن الحوكمة الإلكترونية ومن خلال أبعادها تؤثر في تعزيز سمعة المنظمة، إذ بلغ نسبة التأثير 87%، فيما تبين أن بعد المساءلة الإلكترونية هو الأكثر تأثيراً في سمعة المنظمة، وهي تعني أهمية تبني الجامعات الحوكمة الإلكترونية في جميع مفاصلها ومنها الجامعة التقنية الشمالية، وهذا يتم من خلال المساءلة والشفافية والمشاركة الإلكترونية، لذا نوصي بتطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعة التقنية الشمالية لبناء الثقة والحد من الفساد الإداري والذي يعزز من سمعة المنظمة.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإلكترونية، المساءلة الإلكترونية، الشفافية الإلكترونية، سمعة المنظمة، الجامعة التقنية الشمالية.

المقدمة

إن الحوكمة الإلكترونية احتلت أهمية كبيرة نتيجة التطورات الإلكترونية وخصوصاً التكنولوجيا الرقمية التي فرضت على المنظمات أن تتحول بنماذج أعمالها من العالم الورقي إلى العالم الرقمي من خلال إتباع الحوكمة الإلكترونية، فضلاً عن ذلك ظهرت الحوكمة الإلكترونية كمطلب أساسي لتحقيق العدالة الاجتماعية وتقديم الخدمات بناءً على مبدأ المساواة والشفافية، فضلاً عن تقديم الخدمات بشكل أسرع وأقل كلفة وجهد وأكثر جودة، وتكريس النزاهة الوظيفية وتعزيز سلطة القانون والقضاء على الفساد الإداري، والتي تساعد بشكل كبير على أداء مهامها بشكل أفضل، لذلك يعد موضوع الحوكمة الإلكترونية من الموضوعات الحديثة في الأوساط الأكاديمية والتعليمية اعتباراً أن الإدارة القائمة على التقنيات الرقمية تحسن من الأداء الوظيفي، وتحقق المشاركة بين جميع اصحاب المصلحة.

من جهة أخرى، فإن تحقيق العدالة والشفافية والنزاهة عبر تبني الحوكمة الإلكترونية هي عوامل تؤثر جميعها في سمعة المنظمة، هذا لأن سمعة المنظمة من أهم الموجودات الاستراتيجية ذات القيمة والتي لا غنى عنها المنظمة في تعاملاتها مع اصحاب المصلحة، لأن مستقبل المنظمة يعتمد على سمعتها لدى اصحاب المصلحة، وهذه السمعة التنظيمية تسهم في بناء مكانة وصورة متميزة، فضلاً عن استمراريتها وتنافسها في بيئتها الديناميكية.

بناءً على ذلك، أظهرت الدراسات المعاصرة حاجة الجامعات إلى تبني الحوكمة الإلكترونية المتمثلة باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما فيها التقنيات الرقمية لمواكبة التطورات الحاصلة في البيئة المحيطة للجامعات المتقدمة من أجل تطوير بنية المنظمات التعليمية للنهوض بواقع البيئة التعليمية وتحقيق جودة التعليم العالي من خلال تسخير الحوكمة الإلكترونية والتي بدورها تسهم في زيادة معدلات الرضا بين العاملين والطلاب المتعاملين مع الجامعة لتعزيز العملية التعليمية. وما دفع الباحثان للقيام بهذه الدراسة بسبب الحاجة الملحة لمواكبة متطلبات عصرنا من خلال ممارسة الحوكمة عبر تبني تكنولوجيا المعلومات، وكذلك لتحقيق أن هذا البحث له أهمية كبيرة خاصة بالنسبة للجامعات، خاصة وأن الجامعات يجب عليها ترك انطباع ذهني شامل من قبل أصحاب المصلحة المتعاملين معها حول أنشطتها وسياساتها وقراراتها وبما يعزز من بناء الثقة بالجامعة، ومن ثم هذا مما دفع الباحثان إلى التعمق في النظريات الأدبية في كل من (الحوكمة الإلكترونية، سمعة المنظمة).

المنهجية العلمية

المحور الأول

أولاً. المشكلة: إن التوجه نحو بناء سمعة الجامعات المعاصرة من أهم الأمور التي تحرص هذه الجامعات على تحقيقها في ظل المنافسة من خلال زيادة عدد الجامعات المنافسة الأخرى والتطورات التكنولوجية، فضلاً عن القضايا الاجتماعية في مبدأ المساواة والشفافية، والنزاهة الوظيفية وتعزيز سلطة القانون والقضاء على الفساد الإداري والمتابعة الحكيمة للإدارة، وهذه السمعة التنظيمية للجامعات تسهم في بناء مكانة وصورة متميزة لدى جميع أصحاب المصلحة المتعاملين معها، فضلاً عن ذلك أن سمعة المنظمات هي أساس وجودها واستمراريتها في الصناعة، لذا لا يمكن الحصول على سمعة إيجابية للمنظمة إلا من خلال السلوك الأخلاقي فيما يتعلق بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة.

وفي ضوء ذلك أصبحت الحوكمة الإلكترونية ضرورة ملحة وإن الجامعات التي ترغب في تحدي منافسيها وتحقيق التفوق عليهم تحتاج إلى وضع حوكمة قوية في القطاع التعليمي، لا سيما في ظل ما أحدثته التغيرات التكنولوجية من تطورات فرضت على المنظمات أن تعاصر التكنولوجيا الرقمية من خلال اتباع الحوكمة الإلكترونية من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحسين مشاركة المعلومات وتقديم الخدمات لربائنها ومشاركة أصحاب المصلحة في عملية صنع القرار لتطبيق المساءلة والشفافية في العمل الإداري، ليتمكنوا بذلك أن تواجه التحديات وبما تحقق الهدف الأساسي من بناء سمعة تنظيمية طيبة ومتميزة.

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

1. ما مدى علاقة الحوكمة الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة في الجامعة التقنية الشمالية؟
2. ما مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة في الجامعة التقنية الشمالية؟
3. ما مستوى استعمال الحوكمة الإلكترونية بأبعادها في الجامعة التقنية الشمالية؟
4. ما مستوى سمعة المنظمة بأبعادها في الجامعة التقنية الشمالية؟

ثانياً. أهمية الدراسة: إن أهمية الدراسة تتحدد في بيان أهمية كل من الحوكمة الإلكترونية من خلال أبعادها لدى الجامعات في بناء سمعة المنظمة، فضلاً عن أن هذه الدراسة لها أهمية في إسهامها في

تأطير وتعزيز الادبيات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، وتتجلى أهمية هذا البحث إلى جزئيين وهما كالآتي:

1. الأهمية النظرية:

- أ. إن الدراسة الحالية تساهم في تعزيز النظريات الأدبية والأسس الفكرية من خلال متغيراتها (الحوكمة الإلكترونية، سمعة المنظمة).
- ب. لا توجد دراسة اهتمت بالعلاقة بين متغيرات (الحوكمة الإلكترونية وسمعة المنظمة) ومن ثم تعد دراستنا فريدة من نوعها.

2. الأهمية العملية

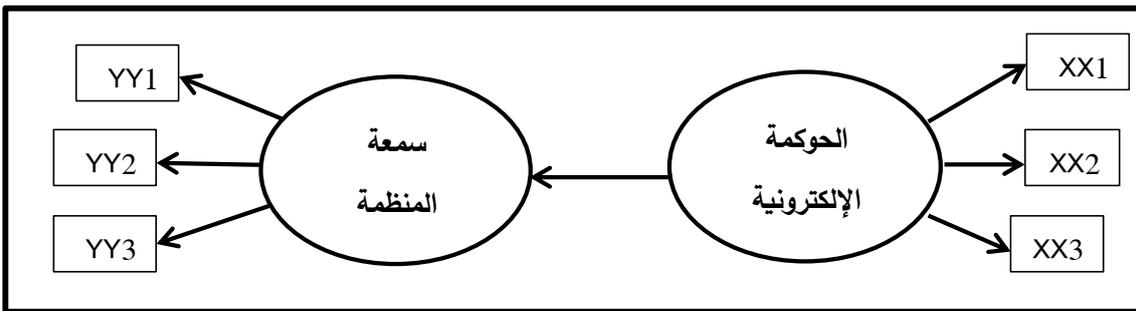
- أ. إن هذه الدراسة استمدت أهميتها من المجتمع المبحوث المتمثل بالعاملين في الجامعة التقنية الشمالية.
- ب. تعريف الجامعة بأهمية الحوكمة الإلكترونية وكيفية اعتمادها وتطبيقها بشكل صحيح وبما يحقق سمعة طيبة وتميزة للجامعة.
- ج. إن الدراسة الحالية تعمل على توجيه الجامعة المبحوثة بتحقيق النجاح والضمان بعدم التراجع والتدهور التنظيمي من خلال البحث عناصر بناء السمعة.

د. تقديم تصور عن امكانات وقدرات الجامعة المبحوثة في تبني الحوكمة الإلكترونية لديها.

ثالثاً. أهداف الدراسة: يتمثل الهدف الرئيس للدراسة هو بيان دور الحوكمة الإلكترونية في تعزيز سمعة المنظمة، فضلاً على ذلك تهدف الدراسة إلى تعزيز العلاقة بين المتغيرات، ومن جانب آخر تعد أهداف الدراسة امتداد لأسئلتها، ويمكن بيان أهم أهداف الدراسة الحالية في الآتي:

1. بيان مدى قوة واتجاه العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وسمعة المنظمة في الجامعة التقنية الشمالية.
2. التعرف على أثر الحوكمة الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة.
3. بيان مستوى الحوكمة الإلكترونية بأبعادها في الجامعة التقنية الشمالية.
4. بيان مستوى سمعة المنظمة بأبعادها في الجامعة التقنية الشمالية.

رابعاً. المخطط الفرضي للدراسة: يعد المخطط الفرضي بمثابة تبسيط وتوضيح العلاقات التي يمكن من خلالها اشتقاق الفرضيات وتحديد العلاقات بين متغير الحوكمة الإلكترونية وسمعة المنظمة، ولذلك مثل الحوكمة الإلكترونية المتغير المستقل متضمنه أبعادها (الشفافية الإلكترونية، المشاركة الإلكترونية، المساءلة الإلكترونية) اعتماداً على (رسول وآخرون، 2024)، وكانت سمعة المنظمة تمثل المتغير التابع بأبعادها (الابداع، جودة الخدمة، المسؤولية الاجتماعية)، اقتباساً من (الذبحاوي والفلاوي 2023)، كما في الشكل الآتي:



شكل (1): المخطط الفرضي للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين.

وبالاعتماد على المخطط الفرضي أعلاه يمكن اشتقاق الفرضيات الآتية:

1. الفرضية الرئيسية الأولى (Ha1): توجد علاقة ارتباط معنوية بين (الحوكمة الإلكترونية، سمعة المنظمة) بأبعادهما.
 2. الفرضية الرئيسية الثانية (Ha2): يوجد تأثير معنوي إيجابي للحوكمة الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة.
 - ❖ الفرضية الفرعية الأولى (Ha2-1): يوجد تأثير معنوي إيجابي بين أبعاد الحوكمة الإلكترونية وسمعة المنظمة.
 3. الفرضية الرئيسية الثالثة (Ha3): تتوافر أبعاد الحوكمة الإلكترونية بأبعادها في الجامعة التقنية الشمالية.
 4. الفرضية الرئيسية الرابعة (Ha4): تتوافر أبعاد سمعة المنظمة بأبعادها في الجامعة التقنية الشمالية.
- سابعاً. نطاق وحدود الدراسة:** يتم تمثيل حدود الدراسة بأربعة حدود والتي يمكن تمثيلها بالآتي:
1. الحدود المعرفية: تتحدد الحدود المعرفية للدراسة في (الحوكمة الإلكترونية، سمعة المنظمة).
 2. الحدود المكانية: ترتبط بميدان الدراسة والمتمثل بالجامعة التقنية الشمالية.
 3. الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية للدراسة بالحالية بالعاملين في الجامعة التقنية الشمالية.
 4. الحدود الزمنية: امتدت الحدود الزمنية للدراسة الحالية من 2024/6/12 إلى 2024/7/10.
- سابعاً. مجتمع وعينة البحث:** تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في الجامعة التقنية الشمالية، ولكن نظراً لصعوبة أخذ جميع العاملين بسبب أعدادهم الكبيرة مقسمة على كوادرات إدارية وتقنية وأكاديمية، فقد تم أخذ عينة عشوائية من الجامعة التقنية الشمالية، وبناءً على ذلك فإن حجم العينة العشوائية (279) مفردة، ويوضح الجدول الآتي خصائص التركيبة السكانية:

جدول (1): التركيبة السكانية للعينة

| العنصر | الفئة | نسبة مئوية | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|----------------|------------|------------|---------------|-------------------|
| الجنس | ذكر | 57% | 1.43 | 0.496 |
| | انثى | 43% | | |
| العمر | 26 _ 34 | 24% | 3.05 | 0.733 |
| | 34_42 | 46% | | |
| | أكثر من 42 | 30% | | |
| التحصيل العلمي | ماجستير | 32% | 1.75 | 0.978 |
| | دكتوراه | 38% | | |
| | بكالوريوس | 21% | | |
| | دبلوم | 9% | | |
| سنوات الخدمة | 1_5 | 18% | 2.50 | 0.435 |
| | 6_11 | 31% | | |
| | 12_16 | 33% | | |
| | 17_21 | 18% | | |

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على برنامج SPSS 24.

المحور الثاني: الإطار النظري

أولاً. الحوكمة الإلكترونية:

1. **المفهوم:** يشير (Hartanto et al., 2021: 4) أن الحوكمة الإلكترونية تعد إحدى أهم الفرص التي وفرتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء العالم من خلال دمج ممارسات الحوكمة الرشيدة لتحقيق مستوى أعلى من الثقة في الحكومة، إذ تعكس كيفية تصرف الحكومات وتبادل المعلومات مع أصحاب المصلحة الخارجيين والداخليين عبر تقنيات المعلومات والاتصالات. يرى، (Dhaoui, 2022: 6) أن مفهوم الحوكمة الإلكترونية يركز على سمات التفاعلات بين الجهات الفاعلة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية من أجل العمل بشكل أكثر كفاءة. ويضيف (Ma et al., 2022) أن الحوكمة الإلكترونية تتضمن استخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز وصول المستخدمين إلى المعلومات والخدمات الحكومية وتقديمها. فضلاً عن ذلك يوضح (Adnan et al., 2022: 1) أن الحكومات اتجهت نحو تنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية بسبب الافتقار إلى تفاعل المواطنين، وانعدام الثقة في المؤسسات، وعدم الرضا عن الأداء الحكومي. كما يشير (Elisa et al., 2023: 1) أن الحوكمة الإلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة للأفراد والمنظمات بفعالية وكفاءة وشفافية. من جهة أخرى يوضح (Haerofiatna & Chaidir, 2023: 63) أن الحوكمة الإلكترونية توفر فرصة لتشجيع وتحقيق إدارة حكومية مفتوحة وتشاركية ومبتكرة وخاضعة للمساءلة، وتزيد من التعاون بين الوكالات الحكومية في تنفيذ الشؤون والمهام الحكومية لتحقيق الأهداف المشتركة، فضلاً عن تحسين جودة الخدمات العامة ومدى وصولها إلى المجتمع، وتقليل مستوى إساءة استخدام السلطة في أشكال التواطؤ والفساد والمحسوبية من خلال تنفيذ نظام إلكتروني للرصد والشكاوى العامة. فضلاً عن ذلك عرفها البنك الدولي بأنها: "مصطلح حديث يشير إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة فاعلية وكفاءة وشفافية ومساءلة الحكومة" (الشحي، 2023: 44). كما يذكر (Manoharan et al., 2023: 1) أن استخدام الحوكمة الإلكترونية من خلال استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يؤدي إلى تحسين ثقة الجمهور من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة واستجابة الحكومة. كما يضيف (Paul et al., 2023) أن الفوائد الرئيسية للحكومة الإلكترونية تشمل تقليل الفساد، وزيادة الكفاءة، والشفافية، والراحة، وخفض التكاليف، وما إلى ذلك. لذلك يذكر (لطيف وعبد، 2024: 192) أن مفهوم الحوكمة الإلكترونية يعد مفهوماً واسع النطاق يمكن فهمها على أنها إدارة تكنولوجيا المعلومات عبر الوسائط الإلكترونية وبما تسهل من عملية نشر المعلومات بشفافية وفاعلية للجمهور والوكالات الأخرى، فضلاً عن إدارة انشطتها اليومية.

2. **أهداف الحوكمة الإلكترونية:** إن للحوكمة الإلكترونية العديد من الأهداف ومن أبرز هذه الأهداف في الآتي (لطيف وعبد، 2024: 193):

- أ. تقديم الخدمات بشكل أسرع أسهل إلى المتعاملين مع المنظمة وبتكاليف أقل.
- ب. إتاحة المعلومات عن كافة المعاملات لجميع اصحاب المصلحة.
- ج. إمكانية الحصول على الخدمات في أي وقت وزمان.
- د. تخفيض الوقت والجهد لأداء الخدمات بالنسبة للمنظمة.
- هـ. زيادة الوعي الثقافي لدى العاملين بأهمية استعمال التقنيات الحديثة وبما يزيد من ارتقائهم.

و. تعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين، لذا توفر مناخ بيئي ملائم.

ز. ترفع من كفاءة وفاعلية المنظمات لمواكبة المنظمات المتقدمة في استخدامها للتكنولوجيا المتقدمة.
ح. تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة ومتماثلة لكافة المتعاملين مع المنظمة.

3. أبعاد الحوكمة الإلكترونية

أ. **الشفافية الإلكترونية:** يرى (Hochstetter et al., 2022: 2) أن أنظمة الإجراءات الإلكترونية العامة تساهم في زيادة الشفافية، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض محتمل في الفساد، وزيادة الثقة في نظام المشتريات، وزيادة إنتاجية كل من المشتريات والخدمات. ويؤكد ذلك في قوله (Ahmad et al., 2023: 593) أن التقنيات الحديثة هي آلية تعزز الشفافية ووسيلة لتوفير المعلومات العامة للجمهور والمتعاملين معها. كما يضيف (المنزوع وآخرون، 2023: 426) أن الشفافية الإلكترونية تعني التخلي عن الغموض والانفتاح والابتعاد عن السرية وجعل كل شيء قابلاً للتحقيق والرؤية السليمة وذلك من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبذلك يمكن للجهات خارج المنظمة مراقبة ما يجري بداخلها من قرارات وإجراءات وعمل.

ب. **المشاركة الإلكترونية:** يشير (Tejedo-Romero et al., 2022: 1) أن المشاركة تشير إلى أي عمل تطوعي يقوم به أصحاب المصلحة بهدف التأثير في عملية صنع القرار العام وإدارة الشؤون الجماعية من خلال تقنيات المشاركة. كما تُعرّف الأمم المتحدة المشاركة الإلكترونية – بأنها عملية يشارك فيها المواطنون والجهات الفاعلة في التصميم وصنع القرار وتنفيذ السياسات باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Serdült et al., 2023: 171). يرى (Palacin et al., 2021) أن المشاركة الإلكترونية هي عملية إشراك أصحاب المصلحة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسات وصنع القرار وتصميم الخدمات وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة وتداولية. ويؤكد ذلك (Adnan et al., 2022) بأن المشاركة الإلكترونية هي عملية تشاركية أصبحت ممكنة بفضل تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة وإن أصحاب المصلحة يشاركون بنشاط في صنع القرار العام من خلال تبادل المعلومات النشط ومن ثم يعزز صنع السياسات العادلة والتمثيلية.

ج. **المساءلة الإلكترونية:** يشير (Saxton & Guo, 2023: 1) في السنوات الأخيرة، جلب الانتشار السريع للتكنولوجيات المتقدمة القائمة على الإنترنت بين المنظمات غير الربحية إمكانات كبيرة لإثبات وتعزيز المساءلة التنظيمية وبناء الثقة العامة من خلال الوصول الكبير للمعلومات. وبناء على ذلك يشير (Agostino et al., 2022: 161) في القطاع العام، ظهرت أشكال جديدة من المساءلة مصحوبة بتمكين أصوات المستخدمين المهمشين، وتزويدهم بوصول أسهل إلى الخدمات والمعلومات وبطرق أسهل (على سبيل المثال، منصات وسائل التواصل الاجتماعي) لمساءلة الحكومات. من زاوية أخرى يضيف (Adil et al., 2022: 857) أن المنظمات الحكومية الخاضعة للمساءلة تعني بأن المنظمة يمكن أن تكون مسؤولة دائماً عن جميع الأنشطة الموكلة إليها من قبل الجهات الفاعلة. كما يرى (Hartanto et al., 2021) أن مساءلة الحكومة تعد مؤشراً هاماً على بناء الثقة في الحكومات، علاوة على ذلك، أن المساءلة جزء حيوي من خلق ثقة المواطنين في الحكومة المحلية.

ثانياً. سمعة المنظمة:

1. **المفهوم:** يرى (Jacobs et al., 2022: 2) أن تقييم السمعة في القطاع العام يتطلب نهجاً مختلفاً عما هو في القطاع الخاص الذي يكون فيها تحقيق الربح هو الهدف الرئيس، وينعكس هذا في قياس السمعة على أبعاد مثل الجاذبية العاطفية والمنتجات والخدمات والأداء المالي، في المقابل، غالباً ما يكون للمنظمات العامة أهداف متعددة ومتضاربة تتعلق بحل المشكلات المجتمعية وخلق قيمة عامة، لذلك يتم تصور سمعة القطاع العام بشكل عام على أساس أبعاد مختلفة، في إشارة إلى أدائهم وأخلاقيهم وإجراءاتهم ومهاراتهم الفنية. لذا يشير (Nardella et al., 2022: 2) أن سمعة المنظمة تمثل نسبة كبيرة من إجمالي قيمة المنظمة، وتعد أصولاً بالغة الأهمية للقبول الاجتماعي، وتعتمد قيمتها على تصورات أصحاب المصلحة لها. ويرى (الذبحاوي والفتلاوي، 2023: 232) أن سمعة المنظمة تشير إلى الانطباعات الذهنية الشاملة الذي يتولد من قبل مختلف أصحاب المصلحة المتعاملين مع المنظمة حول أنشطتها وسياساتها وقراراتها والتي في ضوءها يتحدد استمرار علاقاتهم وتعاملاتهم معها. كما يذكر (Ali et al., 2023: 2) أن سمعة المنظمة باعتبارها انطباعاتاً عامّة يكشف التصور الجماعي لوحدة أصحاب المصلحة. ويؤكد (Wang et al., 2023: 4) أن السمعة التنظيمية هي الجاذبية الشاملة للمنظمة بناءً على كيفية إدراك أصحاب المصلحة للإجراءات السابقة للمنظمة وخطتها للمستقبل. ويضيف (Siddiqui et al., 2023: 3) أن سمعة المنظمة هو تقييم لجودة المنظمة، يكشف عن تقييم المنظمة من قبل أصحاب المصلحة (الزبائن والموظفين والمستثمرين والموردين) الذين يقارنون سلوك المنظمة بسلوك المنظمات الأخرى وتوقعاتهم الذاتية للممارسات. فضلاً عن ذلك يؤكد (Singh et al., 2023: 5) إن تحقيق الميزة التنافسية واستدامتها هو نتيجة لنشر المنظمة لمجموعة فريدة من الموارد التي طورتها الشركة، وأحد هذه الموارد هو السمعة الطيبة التي تمنح الشركة ميزة تنافسية مقارنة بمنافسيها، وأن مثل هذه المنظمات يمكنها فرض أسعار متميزة والوصول إلى أسواق رأس المال وجذب اهتمام المستثمرين. تعزيزاً لذلك أشار (Maaloul et al., 2023: 9) أن السمعة الطيبة تجلب فوائد اقتصادية وميزة تنافسية للمنظمة، منها تفضيل الزبون في التعامل مع المنظمة عندما تكون سلع وخدمات المنظمات الأخرى متاحة بسعر وجودة مماثلين، فرصة فرض أسعار مميزة لمنتجاتها على المستهلكين، القدرة على الدفع للموردين بأسعار أقل مقابل المشتريات، خلق صورة أفضل في أسواق رأس المال والمستثمرين، توليد المزيد من الولاء والإنتاجية من قبل الموظفين. ويشير (محمد وسعيد، 2024: 94) أن سمعة المنظمة باتت من أبرز المعايير التي تعتمد عليها المنظمات المعاصرة، فهي تمتلك الدور الإيجابي في حسم رؤية المنظمات من قبل أصحاب المصالح والجمهور والاهتمام الكبير في تحقيق مستوى عالي وإيجابي في منظمات الأعمال في العصر الرقمي.

2. **سمات تقييم سمعة المنظمة:** إن المنظمات الأكثر اعجاباً في العالم تتمتع بمجموعة من السمات المميزة في سمعتها ومن هذه السمات في الآتي (Maaloul et al., 2023: 48):

أ. القدرة على جذب واستبقاء الموهوبين.

ب. جودة الإدارة.

ج. المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة.

د. الابتكار.

هـ. جودة المنتجات أو الخدمات.

و. الاستخدام الحكيم لموجودات الشركة.

ز. السلامة المالية.

ح. قيمة الاستثمار طويل الأجل.

ط. الفاعلية في ممارسة الأعمال التجارية على الصعيد العالمي.

3. أبعاد سمعة المنظمة

أ. **الإبداع:** يرى (Pavlenchyk et al., 2023: 499) أن هناك حاجة إلى الإدارة الإبداعية في القرن الحادي والعشرين حتى تتمكن المنظمات من البقاء والحفاظ على ميزتها التنافسية، لذا فإن المهارة الرئيسية التي يبحث عنها المديرون في الموظفين المؤهلين اليوم هي الإبداع. لذا يشير (Mukhlibaev, 2024: 84) أن الإبداع هو القدرة على توليد أفكار وحلول ونتائج جديدة وقيمة. ويضيف (Wingström et al., 2024: 2) أن الإبداع عادةً يعد عملية تفاعلية إذ يقوم الأفراد بإنشاء نتائج جديدة كجزء من مجالات مختلفة في بيئات مختلفة. ويشير (Jia et al., 2024: 9) أن إبداع الموظف يشير إلى التوليد المتعمد لأفكار أو أساليب أو ممارسات جديدة ومفيدة لحل المشكلات في السياق التنظيمي.

ب. **جودة الخدمة:** يشير (Rashid & Rasheed, 2024: 2) أن جودة الخدمة تقوم بوضع تصور لنظرية التوقع لرضا الزبائن المتعلق بالمنتج، حيث يرشد نموذج جودة الخدمة في قياس جودة الخدمة من خلال الإشارة إلى الفجوات بين التوقعات المطلوب تقديمها والأداء الفعلي. ويضيف et al., (3: Ifedi 2024) أن رضا الزبائن يعتمد على جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات، والسرعة المرتبطة بتقديم تلك الخدمات، والاتساق المرتبط بتقديم الخدمات المتنوعة. لذا يؤكد (Sudirjo et al., 2024: 51) إن ثقة الزبائن لها تأثير على ولائهم، ومن ثم يمكن تحقيق مستوى عالٍ من الولاء بناءً على مستوى الثقة المكتسبة من خلال الخدمة الممتازة، وتتأثر المستويات العالية من الثقة أيضًا بسمعة الشركة، والتي يتم تحقيقها من خلال توفير سلع وخدمات يمكن الاعتماد عليها والتي تعتبر ذات قيمة لكل الزبائن على المستوى العاطفي. ويضيف (Lee et al., 2024: 3) أن لجودة الخدمة آثار إيجابية على سلوكيات المستهلك، مثل رضا الزبائن وولائهم والنوايا السلوكية، وكذلك على أداء المنظمات في مختلف صناعات الخدمات.

ج. **المسؤولية الاجتماعية:** يشير (Eyo-Udo et al., 2024: 3) أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هي نموذج أعمال تقوم فيه المنظمات بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها وتفاعلاتها مع أصحاب المصلحة. وبناءً على ذلك يؤكد (Singh et al., 2023: 1) أن السعي وراء الأعمال الخيرية والممارسات التجارية الأخلاقية تعزز من سمعة المنظمة في نظر أصحاب المصلحة، سواء كانوا زبائن أو بائعين أو موظفين. ويشير (Aguinis et al., 2024: 220) بأن المسؤولية الاجتماعية تشير إلى الإجراءات والسياسات التنظيمية الخاصة بالسياق والتي تأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة والنتيجة النهائية الثلاثية للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي. ويضيف (Islam et al., 2024: 4) أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات أثرت بشكل كبير على السمعة وولاء الزبائن، فضلاً عن ذلك يمكنها أن تؤثر على سلوك الموظفين في العمل.

ثالثاً. **العلاقة الفكرية والنظرية بين الحوكمة الإلكترونية وسمعة المنظمة:** يشير (Maaloul et al., 2023: 7) إن حوكمة المنظمات هي النظام الذي يتم من خلاله توجيه المؤسسات والسيطرة عليها بالأخلاق والنزاهة والشفافية، وهي بذلك تؤثر على سمعتها التنظيمية. فضلاً عن

ذلك يرى (Siddiqui et al., 2023: 1) وفقاً لمعيار ISO 26000 فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، يجب على معظم الشركات إعداد تقارير سنوية حول أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، لذا هناك ثلاثة أسباب للإبلاغ عن معلومات المسؤولية الاجتماعية منها تحسين الأداء المالي والاقتصادي للمنظمة، تحسين شريعتها، تحقيق التواصل الاجتماعي، ونتيجة لذلك قد تنشأ علاقة محتملة بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وأداء المنظمة وسمعتها. ويشير (يحيوي وحدمر، 2022: 1) أنه مع التدفق الكبير للمعرفة والمعلومات وهدف الوصول الإيجابي للمجتمعات بما فيها مجتمع المعرفة، كان على الإدارة العمومية التكيف مع هذه المتغيرات الحديثة من خلال استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في الحوكمة الإلكترونية للارتقاء بالخدمة العمومية وتحقيق جودتها ومتابعتها. كما يضيف (شبل وآخرون، 2021: 498) أن مفهوم الحوكمة الإلكترونية جاء لتقديم أفضل الخدمات وبسرعة وجهود أقل والتي بدورها تعزز من سمعة المنظمة. كما يشير (Gull et al., 2023: 350) أن اللجنة المتخصصة في المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يمكنها أن تؤدي إلى تحسين المواءمة بين الإفصاح المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات والأداء الفعلي للمسؤولية الاجتماعية، ومن ثم تلعب الحوكمة دوراً كبيراً في تحسين أدائها. وبذلك يمكن القول إن المنظمات يجب عليها أن تعاصر التكنولوجيا الرقمية من خلال اتباع الحوكمة الإلكترونية من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحسين مشاركة المعلومات وتقديم الخدمات لربانها ومشاركة أصحاب المصلحة في عملية صنع القرار لتطبيق المساءلة والشفافية في العمل الإداري، ليتمكن بذلك أن تواجه التحديات وبما تحقق الهدف الأساسي من بناء سمعة تنظيمية طيبة ومتميزة.

المحور الثالث: الجانب العملي للدراسة

أولاً. اختبار فرضيات الارتباط والتأثير: في هذا المحور يتم اختبار فرضية الارتباط والتأثير بين متغير الحوكمة الإلكترونية وسمعة المنظمة على النحو الآتي:

1. اختبار الارتباط: لاختبار فرضيات الارتباط، نعتمد على معامل ارتباط بيرسون، والذي يعد أحد أهم أنواع الارتباطات وذلك لقياس علاقة الارتباط، ولتوضيح مستويات الارتباط ودرجات الارتباط في الجدول الآتي:

جدول (2): مستويات ودرجات الارتباط

| ت | مستوى الارتباط | درجة الارتباط |
|---|---------------------------------------|---------------|
| 1 | عدم وجود علاقة ارتباط | 0 |
| 2 | علاقة ارتباط ضعيفة عكسية أو طردية | 0 - 30% - + |
| 3 | علاقة ارتباط قوية عكسية أو طردية | 31% - 70% - + |
| 4 | علاقة ارتباط قوية جداً عكسية أو طردية | 71% - 99% - + |
| 5 | علاقة ارتباط تام عكسية أو طردية | 1 - + |

المصدر: إعداد الباحثان.

وبناءً لما سبق يمكن اختبار فرضية الارتباط بين متغيرات الدراسة لبيان مدى وجود علاقات قوية أو ضعيفة فيما بينهم، وقد نصت الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين (الحوكمة الإلكترونية، سمعة المنظمة)، وبعد إجراء التحليل ظهرت النتائج كما في الجدول رقم (3).

جدول (3): مصفوفة الارتباط بين الحوكمة الإلكترونية وسمعة المنظمة

| YYY | YY3 | YY2 | YY1 | XX3 | XX2 | XX1 | المتغيرات | |
|------|------|------|------|------|------|------|---------------------|-----|
| .828 | .814 | .739 | .754 | .769 | .894 | 1 | Pearson Correlation | XX1 |
| .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | Sig. (2-tailed) | |
| 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | N | |
| .805 | .702 | .742 | .794 | .797 | 1 | .702 | Pearson Correlation | XX2 |
| .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | Sig. (2-tailed) | |
| 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | N | |
| .833 | .761 | .762 | .793 | 1 | .797 | .769 | Pearson Correlation | XX3 |
| .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | Sig. (2-tailed) | |
| 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | N | |
| .898 | .827 | .817 | .853 | .937 | .914 | .894 | Pearson Correlation | XXX |
| .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | Sig. (2-tailed) | |
| 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | 279 | N | |

المصدر: اعداد الباحثان اعتماداً على برنامج SPSS Version 24.

وينضح من الجدول رقم (3) إن الحوكمة الإلكترونية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بسمعة المنظمة، وأن هذا الارتباط هو ارتباطاً طردياً ومعنوياً، إذ بلغت قوة الارتباط (89%) قوياً. وهو يمكن من قبول الفرضية الأولى التي تنص: توجد علاقة ارتباط معنوية بين (الحوكمة الإلكترونية، سمعة المنظمة) بأبعادهما.

2. اختبار فرضية التأثير: يتضمن هذا الاختبار التعرف على مستوى علاقات التأثير (المباشرة وغير المباشرة) من خلال تحليل الانحدار البسيط والمتعدد للمتغيرات، فضلاً عن نمذجة المعادلة البنائية لاختبار العلاقة بين المتغيرات مجتمعة، وسيعتمد الباحث على الخطوات الآتية:

أ. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (Ha2) التي تنص: يوجد تأثير معنوي ايجابي للحوكمة الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة.

ولاختبار هذه الفرضية قام الباحثان بتحليل الانحدار البسيط لبيان تأثير الحوكمة الإلكترونية في سمعة المنظمة، ويوضح الجدول الآتي هذا التأثير:

جدول (4): نتائج تأثير الحوكمة الإلكترونية في سمعة المنظمة

| معاملات الانحدار Coefficients | | | تحليل التباين ANOVA | | Model Summary | | | | |
|----------------------------------|--------|---------|------------------------|-------|-------------------|----------------|-------|-------|---|
| Sig | T | β | Sig | F | Adjusted R Square | R ² | R | Model | |
| 0.000 | 5.590 | 0.487 | (Constant) | 0.000 | 1149.253 | 0.805 | 0.806 | 0.898 | 1 |
| 0.000 | 33.901 | 0.879 | XXX | | | | | | |

المصدر: اعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS Version24. نلاحظ من الجدول أعلاه (4) أن قيمة معامل التحديد (R^2) تفسر نسبة (0.806) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع المتمثل بـ(سمعة المنظمة) في الجامعة التقنية الشمالية ترجع في الأساس إلى المتغير المستقل المتمثل بـ (الحوكمة الإلكترونية)، أما بقية التغيرات فهي ترجع إلى عوامل أخرى غير داخلة في النموذج، ومن خلال الاطلاع على الجدول تبين ($F=1149.253$) وهذا يدل على أنه صالح للتحليل، ومن خلال ملاحظة معامل الميل (β) نجد بأن سمعة المنظمة موجودة في الجامعة التقنية الشمالية بنسبة (0.487)، إلا أنه إذا توافرت الحوكمة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة سوف تزداد سمعة المنظمة بنسبة (0.879)، وما يؤكد بأن هذا التأثير معنوي هي قيمة ($T=33.901$) والتي تعد أكبر من قيمتها الجدولية (1.984) وهي تعد معنوية عند مستوى دلالة ($Sig=0.000$)، ويلاحظ أن هذه النتائج تتفق مع ما توصل له الباحثين الآخرين منهم (Maaloul et al., 2023: 7) في قوله إن حوكمة المنظمات هي النظام الذي يتم من خلاله توجيه المؤسسات والسيطرة عليها بالأخلاق والنزاهة والشفافية، وهي بذلك تؤثر على سمعتها التنظيمية، ومن ثم نقبل الفرضية الثانية Ha_2 : يوجد تأثير معنوي ايجابي للحوكمة الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة. وبذلك تصبح معادلة الانحدار بالآتي:

$$YYY = 0.487 + 0.879 XXX \dots\dots\dots (1)$$

ب. اختبار الفرضية الفرعية الأولى (Ha2-1): يوجد تأثير معنوي ايجابي بين أبعاد الحوكمة الإلكترونية وسمعة المنظمة.

من أجل معرفة أي بعد من أبعاد الحوكمة الإلكترونية لها تأثير أكبر في تعزيز سمعة المنظمة لجأ الباحثان لتحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الحوكمة الإلكترونية في سمعة المنظمة والتي يمكن توضيحها في الجدول الآتي:

جدول (5): نتائج تأثير أبعاد الحوكمة الإلكترونية في سمعة المنظمة

| معاملات الانحدار Coefficients | | | تحليل التباين ANOVA | | Model Summary | | | | |
|----------------------------------|-------|---------|------------------------|-------|-------------------|----------------|-------|-------|---|
| Sig | T | β | Sig | F | Adjusted R Square | R ² | R | Model | |
| 0.000 | 4.932 | 0.442 | (Constant) | | | | | | |
| 0.000 | 9.343 | 0.379 | XX3 | 0.000 | 388.590 | 0.807 | 0.809 | 0.900 | 1 |
| 0.000 | 6.508 | 0.257 | XX1 | | | | | | |
| 0.000 | 5.930 | 0.255 | XX2 | | | | | | |

المصدر: اعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS Version24.

نلاحظ من خلال اطلاعنا على الجدول أعلاه (5) أن أبعاد الحوكمة الإلكترونية تؤثر جميعها في سمعة المنظمة، ويظهر معامل التحديد المعدل ($R^2Ad=0.807$) وهي تعني بأن الأبعاد تقسر بنسبة (0.807) من التغيرات الحاصلة في سمعة المنظمة ترجع في الأساس إلى الحوكمة الإلكترونية بأبعادها (الشفافية الإلكترونية، المشاركة الإلكترونية، المساءلة الإلكترونية)، كما يلاحظ أن قيمة ($F=388.590$) وبدرجة معنوية ($Sig=0.000$) وهذا يعني أن نموذج الانحدار معنوي وأنه صالح للتحليل، ولمعرفة أي من الأبعاد أضاف تفسيراً وتأثيراً كبيراً في تعزيز سمعة المنظمة نلاحظ قيمة معاملات الانحدار (β)، إذ تبين أن جميع ابعاد الحوكمة الإلكترونية ذات تأثير معنوي ودلالة احصائية في سمعة المنظمة، نلاحظ بأن المساءلة الإلكترونية هي الأكثر تأثيراً في الجامعة التقنية الشمالية وذلك من خلال ملاحظة قيمة معاملات الانحدار (β) وذلك بنسبة (0.379)، إذ تعني إذا زادت المساءلة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة سوف تزداد سمعة المنظمة بنسبة (0.379)، وما يؤكد ذلك هي قيمة (T) كانت بنسبة (9.343) للمساءلة الإلكترونية والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية (1.984)، فضلاً عن (5.823) للشفافية الإلكترونية والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية (1.984) وهي تعتبر معنوية ودليل ذلك قيمة ($Sig=0.000$) والتي هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبذلك تصبح معادلة الانحدار بالآتي:

$$YYY=0.442 + 0.379 XX3 + 0.257 XX1+0.255 XX2..... \quad (2)$$

ويلاحظ أن هذه النتائج تتفق مع (Siddiqui et al., 2023: 1) بقولهم قد تنشأ علاقة محتملة بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات عبر استخدام الحوكمة الإلكترونية تؤثر في أداء المنظمة وسمعتها. كما تتفق مع (Hartanto et al., 2021) بقولهم إن مساءلة الحكومة تعد مؤشراً هاماً على بناء الثقة في الحكومات، علاوة على ذلك، أن المساءلة جزء حيوي من خلق ثقة المواطنين في الحكومة المحلية والتي بدورها تحسن من سمعتها التنظيمية.

3. وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها: نركز هنا على تحليل نتائج متغيرات الدراسة بعد الحصول على الاستجابات من العينة قيد الدراسة والمتمثلة بالعاملين في (الجامعة التقنية الشمالية)، وبيان مدى توافر الحوكمة الإلكترونية، وسمعة المنظمة لدى المنظمة المبحوثة.

أ. تحليل ووصف بيانات الخاصة بمتغير الحوكمة الإلكترونية: يبين الجدول رقم (6) الاوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل فقرة من فقرات الأبعاد الرئيسة والأهمية الترتيبية بناءً على اجابات أفراد العينة، وقد حصل هذا المتغير الحوكمة الإلكترونية على وسط حسابي (3.2637)، ولهذا فهو يعد مستوى معتدل لأنه أكبر من الوسط الفرضي البالغ (3)، وقد حصل على انحراف معياري (0.78963) وهو أقل من الواحد الصحيح، كما حقق هذا المتغير معامل اختلاف (24.19%)، مما يدل على انخفاض التشتت في اجابات أفراد العينة ووجود تجانس وتقارب في الآراء، إذ توضح هذه النتائج مدى ادراك العينة لقيادة المعرفة ومدى توافرها في الجامعة التقنية الشمالية، ويتكون الجدول أدناه رقم (6) من ثلاثة أبعاد رئيسة لمتغير الحوكمة الإلكترونية، ولمعرفة أي من هذه الأبعاد هو الأكثر توافراً واتفاقاً وتقارباً في الآراء من خلال اجابات العينة، فقد حقق بعد (الشفافية الإلكترونية) أقل معامل اختلاف من ابعاد الحوكمة الإلكترونية، ومن ثمّ فهو أكبر بعد داعم لهذا المتغير، حيث بلغ (24.10%)، وهذه ما انعكس على الوسط الحسابي المرتفع ما بين الاوساط الحسابية بقيمة (3.3557)، والانحراف المعياري المنخفض (0.80886)، مما يدل على انخفاض

التشتت وتجانس آراء العينة ومدى وجودها في الجامعة التقنية الشمالية، الأمر الذي يدل على أهمية وجوب الشفافية الإلكترونية داخل الجامعة من خلال تقديم معلومات للجهات الخارجية متطابقة مع ما موجود فعلياً، فضلاً عن تجنب الغموض والسرية في أعمالها، ويوضح ذلك الجدول أدناه ذلك:

جدول (6): تحليل ووصف بيانات الحوكمة الإلكترونية

| الأبعاد الفرعية | الفقرات | وصف الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف | الأهمية النسبية | الأهمية الترتيبية |
|----------------------|---------|--|---------------|-------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| الشفافية الإلكترونية | X1 | توظف تكنولوجيا المعلومات الإدارية لتجنب الغموض في المعلومات. | 3.262 | 0.99260 | %30.4 | %65.2 | 4 |
| | X2 | تقدم معلومات للجهات الخارجية متطابقة مع ما موجود فعلياً. | 3.4731 | 0.91264 | %26.28 | %69.5 | 2 |
| | X3 | تمكن الجهات الفاعلة من رؤية عملها عبر مواقعها الإلكترونية. | 3.1685 | 0.88773 | %28.02 | 63.4 | 3 |
| | X4 | تسخر تكنولوجيا المعلومات الإدارية لمشاركة معلوماتها مع أصحاب المصلحة. | 3.5197 | 0.92457 | %26.27 | %70.4 | 1 |
| المعدل | XX1 | | 3.3557 | 0.80886 | %24.10 | %67.1 | الأول |
| المشاركة الإلكترونية | X5 | تعتمد التقنيات للوصول إلى احتياجات أصحاب المصلحة لتحقيقها. | 3.1935 | 1.00278 | %31.40 | %63.9 | 4 |
| | X6 | تستعمل تكنولوجيا المشاركة للتفاعل مع الجهات الأخرى. | 3.1935 | 0.99919 | %31.29 | %63.9 | 3 |
| | X7 | تربط الجهات الفاعلة بالقرارات التي تتبعها من خلال استعمال تقنيات المشاركة. | 3.3190 | 0.95701 | %28.83 | %66.4 | 1 |
| | X8 | تشجع الجهات الفاعلة على المشاركة من خلال التقنيات لفهم التغيرات البيئية. | 3.2545 | 0.97989 | %30.11 | %65.1 | 2 |
| المعدل | XX2 | | 3.2401 | 0.88535 | %27.32 | %64.8 | الثاني |
| المساءلة الإلكترونية | X9 | الجأ إلى استعمال هاتفي المحمول للاتصال بالإدارة عند تشخيص الخلل الإداري. | 3.2043 | 1.03423 | %32.27 | %64.1 | 4 |
| | X10 | أستخدم البريد الإلكتروني لإخبار الإدارة عن المشاكل الإدارية. | 3.2509 | 1.02212 | %31.44 | %65.0 | 3 |
| | X11 | أقدم شكاوى عبر النظام الإلكتروني المعلن عند حدوث أي مشكلة. | 3.1470 | 0.94636 | %30.07 | %62.9 | 2 |
| | X12 | أبلغ الجهات المسؤولة عن أي إجراء سلبي تتخذه الإدارة. | 3.1792 | 0.94648 | %29.77 | %63.6 | 1 |
| المعدل | XX3 | | 3.1953 | 0.89308 | %27.95 | %63.9 | الثالث |
| الإجمالي | XXX | متغير الحوكمة الإلكترونية | 3.2637 | 0.78963 | %24.19 | %65.3 | |

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS Version24.

ب. تحليل ووصف البيانات الخاصة بمتغير سمعة المنظمة: يبين الجدول رقم (7) الاوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل فقرة من الأبعاد الرئيسة والأهمية الترتيبية بناءً على اجابات أفراد العينة، وقد حصل هذا المتغير سمعة المنظمة على وسط حسابي (3.3572)، ولهذا

فهو يعد مستوى معتدل لأنه أكبر من الوسط الفرضي البالغ (3)، وقد حصل على انحراف معياري (0.77363) وهو أقل من الواحد الصحيح، كما حقق هذا المتغير معامل اختلاف (23.04%)، مما يدل على انخفاض التشتت في اجابات أفراد العينة ووجود تجانس وتقارب في الآراء، إذ توضح هذه النتائج مدى ادراك العينة لسمعة الجامعة (المنظمة) ومدى توافرها في الجامعة التقنية الشمالية، ويتكون الجدول رقم (7) من ثلاثة أبعاد رئيسة لمتغير سمعة المنظمة، ولمعرفة أي من هذه الأبعاد هو الأكثر توافراً واتفاقاً وتقارباً في الآراء من خلال اجابات العينة، فقد حقق بعد (جودة الخدمة) أقل معامل اختلاف من أبعاد سمعة المنظمة، ومن ثمّ فهو أكبر بعد داعم لهذا المتغير، إذ بلغ (23.65%)، وهذه ما أنعكس على الوسط الحسابي بقيمة (3.3647)، والانحراف المعياري المنخفض (0.79585)، مما يدل على انخفاض التشتت وتجانس آراء العينة ومدى وجودها في الجامعة التقنية الشمالية، الأمر الذي يدل على أهمية وجود الجودة في الخدمات المقدمة داخل الجامعة من خلال تقديم خدمات تعليمية مختلفة لجميع طبقات المجتمع، ويوضح ذلك الجدول أدناه:

جدول (7): تحليل ووصف بيانات الحوكمة الإلكترونية

| الأبعاد الفرعية | الفقرات | وصف الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف | الأهمية النسبية | الأهمية الترتيبية |
|----------------------|---------|---|---------------|-------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| الإبداع | Y1 | تعزز من عمليات البحث والتطوير داخل المنظمة وخارجها لتسمح لها بتوليد معرفة جديدة تحقق لها الإبداع. | 3.4409 | 0.9648 | 28% | 68.8% | 2 |
| | Y2 | تهتم في تطوير قدرات عاملها لتعزيز قدراتهم الإبداعية. | 3.2473 | 0.96696 | 29.8% | 64.9% | 4 |
| | Y3 | تشجع عاملها على تبادل الأفكار لتوليد معرفة جديدة. | 3.4624 | 0.94708 | 27.3% | 69.2% | 1 |
| | Y4 | توفر مناخ إيجابي يدفع العاملين إلى الإبداع. | 3.4086 | 0.99535 | 29.2% | 68.1% | 3 |
| المعدل | YY1 | | 3.3898 | 0.8403 | 24.79% | 67.8% | الثاني |
| المسؤولية الاجتماعية | Y5 | تمتلك رؤية في تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال الاهتمام بالفضايا البيئية. | 3.0502 | 1.14001 | 37.37% | 61% | 4 |
| | Y6 | تحقق التوافق مع جميع اصحاب المصلحة (العاملين، الزبائن، المستثمرين، البائعين، المجتمع). | 3.4624 | 0.9696 | 28.00% | 69.2% | 1 |
| | Y7 | تطبق معايير ادارة الجودة الشاملة لأنشاء مخرجات بما تخدم المجتمع. | 3.1111 | 0.94746 | 30.45% | 62.2% | 2 |
| | Y8 | تدرب عاملها لتحسين مستواهم وبما يساهم من استدامة عملياتها الداخلية. | 3.6452 | 1.15657 | 31.73% | 72.9% | 3 |
| المعدل | YY2 | | 3.3172 | 0.86717 | 26.14% | 66.3% | الثالث |
| جودة الخدمة | Y9 | تقدم خدمات تعليمية مختلفة لجميع طبقات المجتمع. | 3.8136 | 0.96393 | 25.28% | 76.3% | 1 |
| | Y10 | تقدم برامج خدمية تسهل من الإجراءات الروتينية المطولة. | 3.0251 | 0.93074 | 30.77% | 60.5% | 3 |
| | Y11 | يتلائم مظهر الجامعة مع طبيعة الخدمة التي تقدمها. | 3.3943 | 0.93422 | 27.52% | 67.9% | 2 |
| | Y12 | تمتلك تقنيات حديثة تعزز من عملية التعليم المستدام. | 3.2258 | 1.02623 | 31.81% | 64.5% | 4 |
| المعدل | YY3 | | 3.3647 | 0.79585 | 23.65% | 67.3% | الأول |
| الإجمالي | YYY | متغير سمعة المنظمة | 3.3572 | 0.77363 | 23.04% | 67.1% | |

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS Version24.

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

1. تبين أن الحوكمة الإلكترونية تؤثر بأبعادها في سمعة المنظمة، وكانت المساءلة الإلكترونية هي الأكثر تأثيراً من بين أبعاد الحوكمة الإلكترونية في سمعة المنظمة، الأمر الذي يدل على أن الجامعة يمكن أن تكون مسؤولة دائماً عن جميع الأنشطة الموكلة إليها من قبل الجهات الفاعلة والتي بدورها تبني الثقة بالمنظمة.
2. تبين من خلال نتائج التحليل الوصفي لمتغير الحوكمة الإلكترونية أن الشفافية الإلكترونية جاءت بمستوى ترتيبى الأول من بين أبعاد الحوكمة الإلكترونية، مما يدل على مدى إدراكها وأهميتها من قبل إجابات أفراد العينة ووجودها، وهي ما تعني انخفاض الفساد الإداري من خلال التخلي عن الغموض والانفتاح والابتعاد عن السرية وجعل كل شيء قابلاً للتحقيق والرؤية السليمة.
3. تبين من خلال نتائج التحليل الوصفي لمتغير سمعة المنظمة أن جودة الخدمة جاءت بمستوى ترتيبى الأول من بين أبعاد سمعة المنظمة، مما يدل على مدى إدراكها وأهميتها من قبل إجابات أفراد العينة ووجودها، وهي ما تعني أن لجودة الخدمة آثار إيجابية على سلوكيات الجهات الفاعلة، مثل رضا الطلاب والعاملين عن خدمات الجامعة التي تلبي توقعاتهم.

ثانياً. التوصيات:

1. التأكيد على مساءلة الإدارة العليا لجميع الأنشطة والقرارات والإجراءات التي تقوم بها من قبل جميع أصحاب المصلحة إلكترونياً من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، مما يعزز من الثقة بين الأطراف.
2. يجب تعزيز الشفافية من خلال الوسائط التكنولوجية لتوفير المعلومات العامة للجمهور والمتعاملين معها، بهدف مراقبة ما يجري بداخلها من قرارات وإجراءات وعمل، الأمر الذي يعزز الثقة فيما بينهم.
3. التركيز على جودة الخدمات التعليمية المقدمة من خلال تقديم برامج تعليمية متقدمة قائمة على التقنيات الحديثة، ومناهج تعليمية متطورة تعزز من كفاءة مخرجات الجامعة التقنية الشمالية.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

1. الشحي، والصالح، (2023)، "الحوكمة الإلكترونية وآليات مكافحة الفساد الإداري". المجلة القانونية 15 (5)، 1285-1358.
2. عبدالحكيم مصطفى رسول، زانيار مطلب محمد، وسلام تحسين عثمان. (2024). الحوكمة الإلكترونية ودورها في تعزيز الثقافة التنظيمية في عدد من كليات ومعاهد التربية الرياضية في محافظة اربيل. مجلة دراسات وبحوث التربية الرياضية، 1 (34)، 241-265.
3. الذبحاوي، والفتلاوي (2023)، "دور الفراسة الإستراتيجية في تحقيق سمعة المنظمة دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين في مستشفى الكفيل التخصصي في محافظة كربلاء"، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، 2 (73)، 219-254.
4. المنزوع، زايد علي عبد الخالق، وغليس، أحمد صالح، وغليس، مثار صالح، وغليس، هيفاء صالح، (2023)، "أثر الحوكمة الإلكترونية في تحقيق الأداء المستدام للجامعات اليمينية دراسة تطبيقية على

- الجامعات الخاصة في مدينة دمار"، مجلة القلم للعلوم الإنسانية والتطبيقية (علمية-دورية-محكمة)، 40(10)، 445-418.
5. محمد، زيلا جمال فقي، وسعيد، لوفان أكرم، (2024)، " دور الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة: دراسة تحليلية لأراء عينه من أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني في مدينة السليمانية"، مجلة جامعة التنمية البشرية، 10(1)، 104-89.
6. يحياوي، مريم، وحدمر، زينب، (2022)، "الحوكمة الإلكترونية مدخل نحو جودة الخدمة العمومية"، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، 4(1)، 72-63.
7. شبل، فتحي علي، وسليم، ابراهيم محمد، ومحمد، رضا السعيد، (2021)، " تأثير الحوكمة الإلكترونية للتطبيقات الحديثة في تحسين جودة الخدمة الصحية في مصر"، مجلة الدراسات والبحوث البيئية (2021)، 11(3):467-510.
8. لطيف، رشاد حامد، وعبد، دجلة عبدالحسين، (2024)، " تأثير الحوكمة الإلكترونية في إجراءات الرقابة المالية للوحدات الاقتصادية العراقية"، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية (JAFS)، 66(19)، 208-189.
- ثانياً. المصادر الأجنبية:**

1. Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A., & Anisah, H. U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between good governance and public trust: a case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation And Governance*, 23(6), 598-616.
2. Dhaoui, I. (2022). E-government for sustainable development: Evidence from MENA countries. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(3), 2070-2099.
3. Ma, L., Christensen, T., & Zheng, Y. (2023). Government technological capacity and public-private partnerships regarding digital service delivery: Evidence from Chinese cities. *International Review of Administrative Sciences*, 89(1), 95-111.
4. Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). e-Participation within the Context of e-Government Initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015.
5. Elisa, N., Yang, L., Chao, F., & Cao, Y. (2023). A framework of blockchain-based secure and privacy-preserving E-government system. *Wireless networks*, 29(3), 1005-1015.
6. Haerofiatna, H., & Chaidir, J. (2023). Regional Regulations: Implementation of Electronic-based Government System. *European Journal of Business and Innovation Research*, 11(3), 61-69.
7. Manoharan, A. P., Melitski, J., & Holzer, M. (2023). Digital governance: An assessment of performance and best practices. *Public Organization Review*, 23(1), 265-283.
8. Paul, S. (2023). Accessibility analysis using WCAG 2.1: evidence from Indian e-government websites. *Universal access in the information society*, 22(2), 663-669.
9. Hochstetter, J., Vásquez, F., Diéguez, M., Bustamante, A., & Arango-López, J. (2023). Transparency and E-government in electronic public procurement as sustainable development. *Sustainability*, 15(5), 4672.

10. Ahmad, H., Abul Hassan, S. H., & Ismail, S. (2023). Transparency level of the electronic procurement system in Malaysia. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 21(3), 592-606.
11. Tejado-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978.
12. Hofmann, G., Serdult, U., Benli, M. C., Vayenas, C., Villeneuve, J. P., Picco-Schwendener, A., & Colosante, L. (2023, September). Assessing e-Participation indices: A Call for More Valid Measurement. In *Proceedings of the 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 270-277).
13. Palacin, V., Zundel, A., Aquaro, V., & Kwok, W. M. (2021, October). Reframing e-participation for sustainable development. In *Proceedings of the 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 172-180).
14. Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). e-Participation within the Context of e-Government Initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015.
15. Saxton, G. D., & Guo, C. (2023). Accountability online: Understanding the web-based accountability practices of nonprofit organizations. In *Understanding Nonprofit Organizations* (pp. 357-372). Routledge.
16. Agostino, D., Saliterer, I., & Steccolini, I. (2022). Digitalization, accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Financial Accountability & Management*, 38(2), 152-176.
17. Adil, M. (2022). Accountability and Transparency in the Public and Private Sector. *International Journal Of Humanities Education and Social Sciences*, 1(6).
18. Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A., & Anisah, H. U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between good governance and public trust: a case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation And Governance*, 23(6), 598-616.
19. Jacobs, S., & Liebrecht, C. (2023). Responding to online complaints in webcare by public organizations: the impact on continuance intention and reputation. *Journal of Communication Management*, 27(1), 1-20.
20. Nardella, G., Brammer, S., & Surdu, I. (2023). The social regulation of corporate social irresponsibility: Reviewing the contribution of corporate reputation. *International Journal of Management Reviews*, 25(1), 200-229.
21. Ali, H., Yin, J., Manzoor, F., & An, M. (2023). The impact of corporate social responsibility on firm reputation and organizational citizenship behavior: The mediation of organic organizational cultures. *Frontiers in psychology*, 13, 1100448.
22. Wang, Q., Gazi, M. A. I., Sobhani, F. A., Al Masud, A., Islam, M. A., & Akter, T. (2023). Green human resource management and job pursuit intention: mediating role of corporate social responsibility and organizational reputation. *Environmental Research Communications*, 5(7), 075001.

23. Siddiqui, F., YuSheng, K., & Tajeddini, K. (2023). The role of corporate governance and reputation in the disclosure of corporate social responsibility and firm performance. *Heliyon*, 9(5).
24. Singh, K., Abraham, R., Yadav, J., Agrawal, A. K., & Kolar, P. (2023). Linking CSR and organizational performance: the intervening role of sustainability risk management and organizational reputation. *Social Responsibility Journal*, 19(10), 1830-1851.
25. Maaloul, A., Zéghal, D., Ben Amar, W., & Mansour, S. (2023). The effect of environmental, social, and governance (ESG) performance and disclosure on cost of debt: The mediating effect of corporate reputation. *Corporate reputation review*, 26(1), 1-18.
26. Pavlenchyk, N., Pavlenchyk, A., Skrynkovskyy, R., & Tsyuh, S. (2023). The influence of management creativity on the optimality of management decisions over time: An innovative aspect. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR)*, 10(3), 498-514.
27. Mukhlibaev, M. (2024). Theoretical Analysis of the Problem of Developing Technical Creativity of Gifted Students in Teaching Technology. *Science Promotion*, 9(1), 83-90.
28. Wingström, R., Hautala, J., & Lundman, R. (2024). Redefining creativity in the era of AI? Perspectives of computer scientists and new media artists. *Creativity Research Journal*, 36(2), 177-193.
29. Jia, N., Luo, X., Fang, Z., & Liao, C. (2024). When and how artificial intelligence augments employee creativity. *Academy of Management Journal*, 67(1), 5-32.
30. Rashid, D. A., & Rasheed, D. R. (2024). Logistics service quality and product satisfaction in e-commerce. *SAGE Open*, 14(1), 21582440231224250.
31. Ifedi, C., Haque, R., Senathirajah, A. R. B. S., & Qazi, S. Z. (2024). Service Quality Influence On Consumer Satisfaction In The Banking Sector Aimed At Sustainable Growth. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(7), e06025-e06025.
32. Sudirjo, F., Dewi, L. K. C., Febrian, W. D., Sani, I., & Dharmawan, D. (2024). The Measurement Analysis of Online Service Quality Toward State Banking Customers Using Structural Equation Modeling. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 50-56.
33. Lee, S., Lee, S. K., & Park, J. W. (2024). The Effect of Service Quality and Sustainability Practices on Brand Equity: The Case of Korean Air Passengers. *Sustainability*, 16(11), 4606.
34. Eyo-Udo, N. L., Odimarha, A. C., & Kolade, O. O. (2024). Ethical supply chain management: balancing profit, social responsibility, and environmental stewardship. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 6(4), 1069-1077.
35. Singh, K., Abraham, R., Yadav, J., Agrawal, A. K., & Kolar, P. (2023). Linking CSR and organizational performance: the intervening role of sustainability risk management and organizational reputation. *Social Responsibility Journal*, 19(10), 1830-1851.
36. Aguinis, H., Rupp, D. E., & Glavas, A. (2024). Corporate social responsibility and individual behaviour. *Nature Human Behaviour*, 1-9.

37. Islam, M. F., Mofiz Uddin, M. M., & Rahman, M. M. (2024). Factors affecting retailer social responsibility: a PLS-SEM approach in the context of Bangladesh. *Social Responsibility Journal*, 20(3), 605-625.
38. Gull, A. A., Hussain, N., Khan, S. A., Khan, Z., & Saeed, A. (2023). Governing corporate social responsibility decoupling: The effect of the governance committee on corporate social responsibility decoupling. *Journal of Business Ethics*, 185(2), 349-374.