



أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة سكيكدة. The impact of applying governance principles on improving the quality of educational services at Skikda University.

ط.د. حسينة خالدي / مخبر الإقتصاد المالية وإدارة الأعمال، جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة (الجزائر)
h.khaldi@univ-skikda.dz
أ.د. صبري مقيم¹ / مخبر الإقتصاد المالية وإدارة الأعمال، جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة (الجزائر)
S.Mekimah@univ-skikda.dz

تاريخ النشر: 2022/06/16

تاريخ القبول: 2022/05/09

تاريخ الإرسال: 2022/02/28

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة سكيكدة، حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مع إستخدام إستبانة وزعت على عينة عشوائية بلغ عددها 328 عامل، ولإختبار الفرضيات تم إستخدام برنامج spss. توصلت الدراسة إلى أن ما قيمته (36.2%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغير في مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة بالجامعة.

الكلمات المفتاحية: حوكمة الجامعات، مبدأ الإستقلالية، مبدأ المشاركة، مبدأ الشفافية، مبدأ المساءلة، جودة الخدمات التعليمية.

تصنيف JEL : L53 ; L78 ; M00.

Abstract:

This study aims at determining the impact of applying governance principles on improving the quality of educational services at Skikda University, it relies on analytical descriptive approach with the use of a questionnaire distributed to a random sample of 328 workers, and to test the hypotheses, SPSS was used.

The study found that some (36.2%) of the changes in the quality of educational services resulted from the change in the level of the university's governance principles application.

Keywords: University governance, principle of independence, principle of participation, principle of transparency, principle of accountability, quality of educational services.

Jel Classification Codes : L53 ; L78 ; M00.

¹ المؤلف المرسل: صبري مقيم، الإيميل: s.mekimah@univ-skikda.dz

I- مقدمة:

شهدت مؤسسات التعليم العالي تطورا ملحوظا في العقود السابقة، ووجدت نفسها أمام تحديات كبيرة فرضت عليها الإستغناء عن الأساليب الإدارية التقليدية والأخذ بالأساليب الإدارية الحديثة، وقد ظهرت الحوكمة حديثا في مجال التعليم وخاصة الجامعات التي تعد شريانا رئيسيا لا غنى عنه في بناء المجتمع وتوعيته وتعليمه حيث ظهر مفهوم حوكمة الجامعات وتزايد الإهتمام به فعددت العديد من المؤتمرات والندوات التي توصي بضرورة تطبيق الحوكمة ومبادئها في مؤسسات التعليم العالي لضمان التحسين من أدائها وجودة مخرجاتها وإنجاز مهامها بكفاءة وفاعلية، فتطبيق مبادئ الحوكمة في إدارة مختلف شؤون الجامعات مع ترك مساحة لكل جامعة لتبني سمعتها من خلال أدائها ومعاييرها الخاصة من شأنه الإرتقاء بالنظامين التعليمي والإداري بالجامعة إلى أعلى المستويات، كما أن مفهوم حوكمة الجامعات جاء ليعبر عن الأزمة الحقيقية التي تتمثل في وجود فجوة بين الواقع والملموس بسبب التعارض بين متطلبات الإدارة العليا والإدارة التنفيذية، مما يضعف تطور المؤسسة الجامعية بسبب أن القرارات في يد طرف واحد ويضع بقية الأطراف موضع الملتقى، وبناء على ذلك فإن عملية النهوض بالتعليم العالي تتطلب منظومة متكاملة للحوكمة تشمل جميع أطراف إتخاذ القرار، فالحوكمة مفتاح الوصول إلى تعليم عالي رفيع القيمة والمستوى والمضمون.

I.1- إشكالية الدراسة:

ينطلق موضوع حوكمة الجامعات من إستخدام مفاهيم الشفافية، والنزاهة، والمشاركة والوضوح وتطبيق القوانين والتعليمات، والمساءلة لتطوير المجتمعات وبنائها، وقد تزايد الإهتمام بموضوع حوكمة الجامعات فعددت العديد من المؤتمرات والندوات التي توصي بضرورة تطبيق الحوكمة ومبادئها في مؤسسات التعليم العالي، ومنه جاءت هذه الدراسة التي تتمحور مشكلتها حول دراسة أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة من خلال التركيز على أربعة مبادئ أساسية للحوكمة وهي الإستقلالية والمشاركة والشفافية والمساءلة، وفي ضوء ذلك تتحدد مشكلة البحث بالتساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955

سكيكدة؟

ولتوضيح موضوع الدراسة أكثر نطرح التساؤلات التالية:

- ما مدى تأثير تطبيق مبدأ الإستقلالية على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.
- ما مدى تأثير تطبيق مبدأ المشاركة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.
- ما مدى تأثير تطبيق مبدأ الشفافية على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.
- ما مدى تأثير تطبيق مبدأ المساءلة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.
- ما مدى تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

I.2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

-الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

- الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق مبدأ الإستقلالية على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق مبدأ المشاركة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق مبدأ الشفافية على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق مبدأ المساءلة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمتغيرات الشخصية والوظيفية على العلاقة بين مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

I.3- أهداف الدراسة:

يسعى البحث إلى تحقيق العديد من الأهداف أهمها هو توضيح مختلف المفاهيم التي تخص حوكمة الجامعات وجودة الخدمات التعليمية، ومحاولة تبين العلاقة بينهما من خلال تطبيق كل من مبدأ الإستقلالية المشاركة، الشفافية، المساءلة في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، للتوصل لمجموعة من المقترحات تساعد مختلف كليات جامعة سكيكدة في تحسين جودة الخدمات التعليمية في ظل تطبيق هذه المبادئ.

I.4- أهمية الدراسة:

تعد الحوكمة من الأدوات التي تساعد المؤسسات على النجاح حاضرا ومستقبلا، ولهذا فإن الدراسة الحالية تستمد أهميتها من موضوعها العلمي وكذلك مجال تطبيقها العملي، ومن الدور الذي تلعبه الحوكمة في تحقيق الأهداف المنشودة بالجامعات والمتمثلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات الجزائرية بصفة عامة وجامعة سكيكدة بصفة خاصة، ويمكن ذكر بعض النقاط التي تبين أهمية هذه الدراسة فيمايلي:

- الإستفادة من مفهوم حوكمة الجامعات بإعتبارها أداة تساعد الجامعات على إدارة شؤونها بكفاءة وفاعلية بهدف ضمان جودة مخرجاتها.

- المساهمة العلمية في إثراء الدراسات التطبيقية في مجال الحوكمة والجودة والتي يمكن أن يستفيد منها الباحثين، كما يمكن أن يستفيد منها الباحثين في إجراء المزيد من الدراسات التي لم تتمكن الدراسة الحالية من معالجتها.

- تحقيق قيمة مضافة من نتائج الدراسة والمعلومات والتوصيات المتوقع الحصول عليها، وتنفيذها على أرض الواقع لتحسين تطبيق مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات التعليمية.

5.I- منهج الدراسة:

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التعريف بمتغيرات الدراسة من الناحية النظرية المتمثلة في كل من متغير حوكمة الجامعات وجودة الخدمات التعليمية، أما الجانب التطبيقي فيهدف جمع البيانات تم تصميم وتوزيع إستبانة على عينة من موظفي جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، ومن أجل معالجة وإختبار فرضيات الدراسة تم الإعتماد على برنامج spss.

6.I- الدراسات السابقة:

- دراسة بعنوان: واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وقد توصلت الدراسة إلى أن واقع تطبيق الحوكمة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية متحقق بدرجة متوسطة. (علي العريبي، 2014)

- دراسة بعنوان: Addressing Governance as the Center of Higher Education Reforms in Armenia، هدفت الدراسة لتوضيح كيفية تشكيل إطار لحوكمة التعليم العالي في أرمينيا وممارسة تطبيقاته والإشارة إلى الإختلافات بين واقع الممارسات والنظري منها، وتوصلت إلى نتيجة مفادها أن نظام التعليم العالي ذو أداء ضعيف كون إطاره القانوني يفتقر إلى التماسك، والنظام بأكمله يفتقر إلى القدرة على ممارسة الحكم الذاتي بشكل فعال وكذا إلى المساءلة. (Kataoka, 2013)

- دراسة بعنوان: إطار نظري مقترح لحوكمة الجامعات ومؤشرات تطبيقها في ضوء متطلبات الجودة الشاملة هدفت هذه الدراسة إلى إستقصاء حوكمة الجامعات من حيث معناها ومراحل ومؤشرات تطبيقها في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن حوكمة الجامعات هي كتلة متكاملة تخلق التوازن داخل العمل الذي يسبب فقدانه خلافا كبيرا في الجامعة، وخلصت إلى مجموعة من المؤشرات الدالة على مدى تطبيقها في ضوء متطلبات الجودة الشاملة. (ناصر الدين، 2012)

- دراسة بعنوان: Duty, Discretion and conflict: University governance and the legal obligations of university boards، وهي من أوائل الدراسات التي تناولت موضوع حوكمة مؤسسات التعليم العالي في أستراليا والإلتزامات القانونية لمجالسها، وتوصلت الدراسة إلى أن الإلتزام بمبادئ الحوكمة في الجامعات يؤدي إلى توسيع مشاركة كل الأطراف التي لها علاقة بالجامعة، ويقود إلى توزيع المسؤوليات وتحديد السلطات بين مختلف هياكل الجامعة، بما يكرس الشفافية والمحاسبة ويعزز من أطر المساءلة. (Corcoran, 2004)

من خلال إستعراض هذه الدراسات التي تناولت موضوع حوكمة الجامعات نجد أنها متنوعة وشاملة لجميع جوانب الموضوع، لكنها ركزت في الغالب على متغير حوكمة الجامعات وربطه بمتغيرات أخرى، كما تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من الناحية التطبيقية وهي المؤسسة محل دراسة الحالة.

II- حوكمة الجامعات:

حوكمة الجامعات هي طريقة لتوجيه أنشطة الجامعة وإدارة أقسامها العلمية وكليتها، ومتابعة تنفيذ خططها الإستراتيجية وتوجهاتها العامة، وتطوير نظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وأساليب تقييم أدائها، وأساليب متابعة إتخاذ القرار الجامعي بهدف تحقيق مبدأ الشفافية والمساءلة والمشاركة، مما ينعكس بالإيجاب على أداء الجامعة. (بركات ورحال، 2018، صفحة 347)، كما تعرف على أنها وضع معايير وآليات حاكمة لأداء كل

أعضاء الأسرة الجامعية من خلال تطبيق الشفافية وأساليب قياس الأداء ومحاسبة المسؤولين. ومشاركة أطراف المصلحة في عملية صناعة القرار وفي عملية التسيير والتقييم. (Lombardi & Others, 2002, p. 03)

ويمكن الحديث عن مبادئ الحوكمة وإمكانية تطبيقها في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي كما عرضها العديد من الباحثين: (ربابعة، 2019، صفحة 11)

- مبدأ المساءلة: الذي يمكن الأفراد ذوي العلاقة داخل الجامعة وخارجها من مراقبة العمل دون أن يؤدي ذلك إلى تعطيل العمل أو الإساءة إلى الآخرين، بالإضافة إلى تطبيق الأنظمة والتعليمات بكل شفافية على طلبة الجامعة وجميع العاملين فيها. (ملحم، 2017، صفحة 10)

- مبدأ الشفافية: الذي يتضمن عملية الإفصاح والوضوح لما يجري داخل الجامعة لجميع القرارات والنشاطات المؤسسية، والتي تهتم مختلف الجهات المعنية وذات العلاقة بالجامعة والمجتمع بشكل عام. (López-Arceiz & Others, 2017, p. 06)

- مبدأ المشاركة: يعبر عن إتاحة الفرصة لأصحاب المصالح للمشاركة في صنع السياسات التنظيمية والتشريعات والإستراتيجيات والإجراءات المناسبة، ووضع قواعد العمل لمختلف مجالات ونشاطات هذه الجامعة. (Ganapathi, 2019, p. 02)

- مبدأ الإستقلالية: بمنح الجامعة الحرية في إتخاذ القرارات وتنفيذها على جميع المستويات، وأيضا حرية الأساتذة والطلبة في تتبع الحقيقة والمعرفة دون قيود أو صعوبات. (مقيدش، صفحة 490)

وقد برهنت العديد من الدراسات والتجارب في العالم أن الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي خطوة ضرورية لتطوير نوعية التعليم العالي، وأحد العناصر الأساسية التي تؤدي إلى تحسين المخرجات التعليمية، فمعظم الجامعات العريقة في العالم تتميز جميعها بسياسات فعالة للحوكمة والتمويل والقيادة، فضلا عن اعتمادها آليات مؤسسية واضحة وحرصها على نوعية الهيكل التعليمي فيها. (بركات ورحال، 2018، صفحة 346)

III- جودة الخدمات التعليمية:

ينظر إلى الجودة في التعليم على أنها مجموعة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي إحتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتحقيق تلك المعايير من خلال الإستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية (بن عربية، 2018، صفحة 147). كما تعرف على أنها مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة العالية، وإعداده في صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشتغلين وأهداف المجتمع التنموية (رقاد، 2014، صفحة 34)، فمؤسسات التعليم العالي تجتهد بإستمرار لتحقيق الريادة والتميز من خلال تجويد خدماتها البحثية والتعليمية قصد مواكبتها لمتطلبات السوق المحلي والدولي، وبهذا أصبحت معظم الجامعات تسعى للإستجابة لمتطلبات الجودة وتوفير شروط لضماتها، من خلال تبني عدة مداخل أهمها مدخل الحوكمة تأكيدا منها على التزامها بجودة التعليم. (Rezaee & Others, 2019, p. 163)

تمنح الحوكمة مؤسسات التعليم العالي الحرية والمسؤولية والإستقلالية الذاتية بمستوياتها المتعددة (الفكر البحث العلمي، الإدارة، التنظيم والتمويل) معا، لحرص على أن تستجيب إلى متطلبات الدولة والمجتمع من خلال تطبيق آليات مساءلة مناسبة معا، لتركيز على دور وزارة التعليم العالي كمنسق يسهل تقديم الخدمة

ويمولها، كما أن سن قوانين جديدة وموحدة للتعليم العالي يجب أن تكون مرنة وقادرة على إستيعاب المستجدات والمعطيات الجديدة تتضمن معايير واضحة لقياس أداء المؤسسات الجامعية، ومدى جودة ما تقدمه من خدمة تعليمية معا لتأكيد على ضرورة أن تكون لكل مؤسسة تعليمية رؤيتها التي تميزها والمرتبطة بالبيئة التي تعمل فيها. (مقيش، 2010، صفحة 85)، بالإضافة إلى المساءلة التي تعتبر جوهر الحوكمة حيث تتعلق بأصحاب المصالح (الأساتذة، الطلبة، الإداريين) فهم المسؤولين من كل الأطراف الداخلية والخارجية، وترتبط المساءلة أساسا بالشفافية في إتخاذ القرارات والحوار الأكاديمي الديمقراطي، لهذا يجب أن يتميز قطاع التعليم العالي بدرجة كبيرة من الإنفتاح والديمقراطية من أجل تحسين جودة الخدمة التعليمية، كما أن لأسلوب المشاركة فعالية في تدعيم تقييم الجودة وبالتالي التأثير على تحسينها، من خلال تحول القائمين والمعنيين بالعملية التعليمية إلى شركاء، يعرف كلا منهم مسؤوليته الموجهة نحو تحقيق جودة الخدمة التعليمية. (Peters & Britez, 2009, p. 53)

IV. الدراسة التطبيقية لعالية جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة:

يهدف إختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى نتائج حول أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات التعليمية، تم دراسة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة كدراسة حالة.
1-IV. لمحة عن جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة:

هي إحدى الجامعات الجزائرية تقع بمدينة سكيكدة، أنشأة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-223 سنة 1998 كمركز جامعي، ثم إرتقت في 18 سبتمبر 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-272 إلى جامعة ليطلق عليها اسم جامعة 20 أوت 1955 خلال زيارة رئيس الجمهورية لها في 20 أوت 2005 إحياءا للذكرى الأربعين لهجومات الشمال القسنطيني، وفي مدة زمنية قصيرة تمكنت جامعة سكيكدة من الإلتحاق بمصف الجامعات الجزائرية الكبرى نتيجة المجهودات المبذولة من طرف الفرق البيداغوجية والإدارية ومخابر البحث التي تسهر على تطوير البحث العلمي وضمان جودة التكوين في التعليم العالي. (جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة)

2-IV. أساليب المعالجة الإحصائية:

من خلال برنامج الحزمة الإحصائية لتطبيق العلوم الإجتماعية (spss)، تمت المعالجة الإحصائية بتحليل البيانات بإستخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في كل من المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري، وذلك من أجل دراسة إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة وتحليلها، ومعامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة الدراسة، ومعامل الارتباط من أجل التعرف على درجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ومعامل التحديد R^2 الذي يقيس مدى مساهمة المتغير المستقل في المتغير التابع، ويبين لنا النسبة التي تؤثر في المتغير المستقل على المتغير التابع.

3-IV. مجتمع وعينة الدراسة:

قدر مجتمع الدراسة بمجموع موظفي جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة البالغ عددهم 2208 عامل، وتم إختيار عينة عشوائية بسيطة قدر حجمها من خلال معادلة ستيفن ثامبسون قدرت ب 328 عامل تم إسترجاع 298 إستمارة قابلة للتحليل أي بنسبة إستجابة قدرها 90.85%. (Thompson, 2012, p. 51)

4-IV. صدق وثبات أداة الدراسة:

لقد تم حساب صدق الإتساق الداخلي لكل محور من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

جدول(01): قياس صدق الإتساق الداخلي لمحور مبادئ الحوكمة

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
	محور مبادئ الحوكمة	0.968**	0.000
	جودة الخدمات التعليمية	0.711**	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول يتضح أن القيمة الإجمالية لمحور مبادئ الحوكمة بلغت 0.968 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، في حين القيمة الإجمالية لمحور جودة الخدمات التعليمية بلغت 0.711 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه. كما تم قياس من ثبات إستبانة البحث من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (02): معاملات الثبات (ألفا كرونباخ)

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
تطبيق مبادئ الحوكمة	24	0.907
جودة الخدمات التعليمية	05	0.820
المجموع	29	0.916

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.

يشير هذا الجدول بالإعتماد على النتائج المحصل عليها أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمختلف المحاور تجاوز 60% وهي تتراوح بين 0.907 و0.820 وهي قيمة مرتفعة، في حين أن القيمة الإجمالية لمعامل الفاكرونباخ هي 0.916 وهي قيمة مرتفعة كذلك، وهذا يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات التي تضمنتها الإستبانة.

- إختبار التوزيع الطبيعي:

جدول (03): التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

Kolmogorov-smirnov		
المحاور	قيمة Z	Sig*
جميع محاور الدراسة	0.987	0.284

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.

* يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة $0.05 <$

وبالنظر إلى الجدول وعند مستوى دلالة (0.05) يتبين أن جميع المحاور تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل المحاور أكبر من (0.05) وهو الأسلوب المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة وبالتالي يمكن إجراء الإختبارات المعلمية عليها للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

7. تحليل النتائج:

سيتم تحليل إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محاور الإستبانة من خلال تحليل محور مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات التعليمية كما هي مبينة في مايلي:

V-1- المحور الأول: تطبيق مبادئ الحوكمة

يمكن تلخيص عبارات محور تطبيق مبادئ الحوكمة فيما يلي:

جدول (04): نتائج إجابات عينة الدراسة على عبارات محور تطبيق مبادئ الحوكمة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
4	ضعيف	0.99503	2.3812	تطبيق الإستقلالية	1
3	ضعيف	0.72836	2.4463	تطبيق المشاركة	2
1	متوسط	0.87459	3.0380	تطبيق الشفافية	3
2	متوسط	0.76429	2.8132	تطبيق المساءلة	4
	متوسط	0.68038	2.6697	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.

بشكل إجمالي حقق محور تطبيق مبادئ الحوكمة متوسط حسابي يقدر 2.6697 وإنحراف معياري 0.68038، هذا ما يبين درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة عن محور تطبيق مبادئ الحوكمة حيث جاء مبدأ الشفافية في المرتبة الأولى، ثم تليها مبدأ المساءلة ثم مبدأ المشاركة، وفي الأخير يأتي مبدأ الإستقلالية.

وبصفة عامة يمكن القول أن جميع آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير تطبيق مبادئ الحوكمة هي إيجابية ومتوسطة، وهذا يدل على التزام الجامعة ولكن ليس بشكل جيد بتطبيق مبادئ الحوكمة.

V-2- المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية

يمكن تلخيص عبارات محور جودة الخدمات التعليمية فيما يلي:

جدول (05): نتائج إجابات عينة الدراسة على عبارات محور جودة الخدمات التعليمية

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0.96413	3.1248	جودة الخدمات التعليمية

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.

بشكل إجمالي حقق محور جودة الخدمات التعليمية متوسط حسابي يقدر 3.1248 وإنحراف معياري 0.96413، هذا ما يبين درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة، وعليه يمكن القول أن جميع آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمات التعليمية هي إيجابية ومتوسطة وهذا يدل على إهتمام الجامعة ولكن ليس بشكل جيد بجودة الخدمات التعليمية.

VI-1- اختبار الفرضيات:

سيتم اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية، وذلك لتحديد أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، بحيث تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط لإختبار كل فرضية فرعية.

VI-1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإستقلالية على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

جدول (06): نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار أثر تطبيق الإستقلالية على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F
الفرضية الأولى	0.462	9.322	0.000	0.476	0.227	86.905

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss .

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإستقلالية على جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، إذ بلغ معامل الارتباط (0.476) عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.227) أي ماقيمته (22.7%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغير في مستوى تطبيق الإستقلالية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.462) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى تطبيق الإستقلالية يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمات التعليمية، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة (86.905) وقيمة (9.322) T عند مستوى معنوية أقل من 0,05، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإستقلالية على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

2.VI- إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق المشاركة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

جدول (07): نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار أثر تطبيق المشاركة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F
الفرضية الثانية	0.612	8.974	0.000	0.462	0.214	80.533

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss .

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المشاركة على جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، إذ بلغ معامل الارتباط (0.462) عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.214) أي ماقيمته (21.4%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغير في مستوى أهمية تطبيق المشاركة كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.612) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى تطبيق المشاركة يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمات التعليمية، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة (80.533) وقيمة (8.974) T عند مستوى معنوية أقل من 0,05، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق المشاركة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

3.VI- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الشفافية على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

جدول (08): نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار أثر تطبيق الشفافية على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F
الفرضية الثالثة	0.219	3.480	0.001	0.198	0.039	12.111

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss .

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الشفافية على جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، إذ بلغ معامل الارتباط (0.198) عند مستوى دلالة 0.001 أقل من 0,05 ومعامل تحديد (0.039) أي ما قيمته (03.9 %) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغير في مستوى أهمية تطبيق الشفافية كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.219) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى تطبيق الشفافية يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمات التعليمية، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة (12.111) وقيمة (3.480) T عند مستوى معنوية أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الشفافية على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

VI. 4- إختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق المساءلة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

جدول (09): نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار أثر تطبيق المساءلة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F
الفرضية الرابعة	0.681	11.043	0.001	0.540	0.292	121.945

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss .

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المساءلة على جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، إذ بلغ معامل الارتباط (0.540) عند مستوى دلالة 0,001 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.292) أي ما قيمته (29.2 %) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغير في مستوى أهمية تطبيق المساءلة كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.681) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى تطبيق المساءلة يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمات التعليمية، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة (121.945) وقيمة (11.043) T عند مستوى معنوية أقل من 0,05، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق المساءلة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

VI. 5- إختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمتغيرات الشخصية والوظيفية في إسهام مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

جدول (10): نتائج اختبار T للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول إسهام مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية
ذكر	158	2.6975	0.67648	1.757	0.080
أنثى	140	2.8321	0.64511		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss .

بلغت قيمة (T) المحسوبة 1.757 ومستوى الدلالة 0.080، وحيث أن قيمة مستوى الدلالة ($0.05 < 0.080$) فلا توجد فروق دالة معنويًا بين متوسطات مساهمة مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 لفئتي الذكور والإناث، وأن الفروق الموجودة بين متوسطات فئتي الذكور والإناث مجرد فروق حسابية ليس لها دلالة معنوية.

جدول (11): تحليل التباين الأحادي One way Anova للفروق في إجابات المبحوثين حول مساهمة تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات التعليمية في الجامعة تعزى للمتغيرات الوظيفية.

المتغير	عنوان المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
السن	مبادئ الحوكمة	بين المجموعات	2.760	3	0.920	2.109	0.099
		داخل المجموعات	128.280	294	0.436		
		المجموع	131.040	297			
المؤهل العلمي	مبادئ الحوكمة	بين المجموعات	7.071	4	1.768	4.178	0.003
		داخل المجموعات	123.968	293	0.423		
		المجموع	131.040	297			
الوظيفة	مبادئ الحوكمة	بين المجموعات	0.771	2	0.385	0.873	0.419
		داخل المجموعات	130.269	295	0.442		
		المجموع	131.040	297			
الأجر	مبادئ الحوكمة	بين المجموعات	5.071	3	1.690	3.945	0.009
		داخل المجموعات	125.969	294	0.428		
		المجموع	131.040	297			
سنوات الخبرة	مبادئ الحوكمة	بين المجموعات	10.372	3	3.457	8.423	0.000
		داخل المجموعات	120.668	294	0.410		
		المجموع	131.040	297			

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة لمتوسطات رتب المبحوثين بالنسبة لمتغيرات السن والوظيفة غير دالة إحصائياً، لأنه أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول مساهمة تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة تعزى لمتغير السن والوظيفة، بينما نلاحظ أن مستوى الدلالة لمتوسطات رتب المبحوثين بالنسبة لمتغيري المؤهل العلمي والأجرو سنوات الخبرة أقل من 0.05 وبالتالي هو دال

إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نقبل الفرضية والتي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمتغيرات الشخصية والوظيفية في إسهام تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة والمتمثلة في المؤهل العلمي والأجر وسنوات الخبرة.

VI-6- إختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

جدول (12): نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات

التعليمات في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

المحور	معامل الإرتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
الفرضية الرئيسية	0.601	0.362	41.523	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss .

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات التعليمية بالجامعة، إذ بلغ معامل الإرتباط (0.601) عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.362) أي ما قيمته (36.2%) من التغيرات في مستوى جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغير في مستوى أهمية تطبيق مبادئ الحوكمة، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F(41.523) عند مستوى معنوية أقل من 0.05، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

VII. خاتمة:

إن نجاح تطبيق الحوكمة بالجامعات يكون من خلال القدرة على إتخاذ القرارات الصحيحة وإشراك جميع الأطراف والمستفيدين من داخل الجامعة وخارجها، وتطبيق المبادئ التي تنادي بها الحوكمة من إستقلالية ومشاركة وشفافية ومساءلة، والتي جميعها تؤدي إلى تحقيق وضمان الجودة والتميز بالجامعات، فمتطلبات تحسين جودة الخدمات التعليمية تظهر في ضرورة سيادة التعاون والتواصل والتكامل بين مختلف الأطراف سواء كانت قيادية أو إدارية أو طلابية.

VII-1. النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بمبادئ الحوكمة وأثرها على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، حيث خلصنا إلى أن تطبيق مبادئ الحوكمة يساهم في تحديد الصلاحيات والمسؤوليات في الجامعة، فهو يحقق قدر من الطمأنينة والثقة لكل من له علاقة بالجامعة، كما توصلنا كذلك إلى أن للحوكمة جملة من المبادئ يجب على الجامعة إتباعها والعمل على تنفيذها، فغيابها يؤدي إلى إنتشار الفساد المالي والإداري ويضعف من نظام الحوكمة الجيدة.

كما توصلنا إلى وجود تأثير معنوي ضعيف لكل من مبادئ الحوكمة منفردة والمتمثلة في تطبيق الإستقلالية، تطبيق المشاركة، تطبيق المساءلة، وتطبيق الشفافية على جودة الخدمات التعليمية في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، كما أن درجة تطبيق مبادئ الحوكمة في جامعة سكيكدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ككل كانت متوسطة بشكل عام، فتطبيق جامعة سكيكدة لمبدأ الإستقلالية ومبدأ المشاركة كان بدرجة ضعيفة، بينما تطبيقها لمبدأ الشفافية ومبدأ المساءلة كان بدرجة متوسطة.

وبصفة عامة فقد توصلنا إلى أن هناك علاقة إرتباط متوسطة وموجبة بين مختلف مبادئ الحوكمة مجتمعة وجودة الخدمات التعليمية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

VII.- 2- التوصيات:

من النتائج السابقة ومن خلال هذه الدراسة، نوصي بضرورة الإهتمام بمبادئ الحوكمة لما لها من أهمية كبيرة في تحقيق جودة الخدمات التعليمية، والعمل على زيادة الإهتمام والتوسع في تطبيق مبادئ الحوكمة لما لها من أثر واضح في تحقيق جودة الخدمات التعليمية، كما على الجامعة محل الدراسة تحسين جودة الخدمات التعليمية من أجل إحداث التغيير، والعمل على إجراء لقاءات دورية بين الموظفين للإطلاع على كل ما هو جديد في مجال جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة لترسيخه في مفاهيم البيئة التعليمية. ويمكن تقديم مجموعة من التوصيات تستفيد منها جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة في تطبيق مبادئ الحوكمة لتحسين جودة خدماتها التعليمية، من بينها مايلي:

- صياغة خطة شاملة واضحة المعالم تهدف لنشر ثقافة الحوكمة بجامعة سكيكدة، وتدعيم مبادئها وتعزيز قيمها من الإستقلالية والمشاركة والشفافية والمساءلة وغيرها من القيم.
- زيادة الإهتمام والتوسع في تطبيق مبادئ الحوكمة بالجامعة، وبناء نظام مميز لها مع إلزامية تطبيقه من قبل جميع الأطراف ذات العلاقة.
- الإستغلال الأمثل لكافة الموارد البشرية والمادية والمالية، التي تمكن جميع الأطراف سواء قيادية أو إدارية أو طلابية من التطبيق الجيد لمبادئ الحوكمة بالجامعة.
- الإستعانة بهيئات مستقلة متخصصة عند دمج نظام الحوكمة بالجامعة، لحدثة تطبيق هذا النظام على كافة الأطراف ذوي العلاقة.
- وضع نظام للحوكمة تعلن لكافة الأطراف المعنية بتطبيقه، كونه يوضح واجبات ومسؤوليات كل موظف داخل الجامعة.
- إعادة النظر في النظم والإجراءات التي تحكم الجامعة، ودعم إستقلاليتها بإتاحة الفرصة لإدارتها وتمويلها ذاتيا.
- التأكيد على أسس ومعايير مبنية على أساس التخصص والكفاءة والخبرة والمهارة والنزاهة للإختيار العادل لأفضل المرشحين للعمل داخل الجامعة.
- مراجعة نظام حوكمة الجامعة ومدى تطبيقه سنويا من أجل تعديل البنود غير الفعالة ووضع أنظمة تتماشى مع وضع الجامعة، والإستفادة من تجارب الجامعات الناجحة في هذا المجال.

VIII. المراجع:

- بركات سارة ، و رحال إيمان. (2018). إستقراء التجارب الأجنبية والعربية في تطبيق حوكمة الجامعات وتحليل واقعها في الجزائر. مجلة الباحث الإقتصادي(CHEEC) ، 06 (10).
- بن عربية مونية. (2018). دور جودة التعليم العالي في تحقيق التنمية المستدامة. مجلة الإقتصاد والقانون (العدد 01).
- جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة. (بلا تاريخ). عرض الجامعة. تاريخ الاسترداد 13 05, 2020، من <http://www.univ-skikda.dz/index.php/ar>

- ربابعة نائل موسى. (2019). الحوكمة وتطبيقاتها في الجامعات الحكومية: المملكة العربية السعودية نموذج تصوري للحوكمة. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية (MECS) (العدد الخامس عشر(أب)).
- رقاد صليحة. (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري (رسالة دكتوراه علوم في العلوم الإقتصادية). سطيف - الجزائر: جامعة سطيف1.
- علي العريبي منال عبد العزيز. (2014). واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، 03 (12).
- مقيدش نزيهة. (2010). أهمية أسلوب المعاينة في الدراسات الإحصائية دراسة تطبيقية حول الحوكمة في الجامعة الجزائرية من خلال سير للآراء- جامعة فرحات عباس(رسالة ماجستير في علوم التسيير). سطيف - الجزائر: جامعة فرحات عباس.
- مقيدش نزيهة. (بلا تاريخ). قياس الحوكمة في الجامعات الجزائرية- دراسة تحليلية على ضوء نتائج بطاقة قياس الحوكمة المعتمدة من طرف البنك الدولي. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، 34 (02).
- ملحم محمود إبراهيم. (2017). هل بالإمكان إصلاح منظومة التعليم العالي في ظل مفاهيم الحوكمة؟. الحوكمة والتنمية الإدارية والإقتصادية في المؤسسات: الواقع والطموح. الجامعة الأردنية.
- ناصر الدين يعقوب عادل. (2012). إطار نظري مقترح لحوكمة الجامعات ومؤشرات تطبيقها في ضوء متطلبات الجودة الشاملة. مجلة تطور الأداء الجامعي ، 01 (01).
- Corcoran, S. (2004). *Duty, Discretion and conflict: University governance and the legal obligations of university boards*, *Australian Universities Review*. 46 (02).
- Ganapathi, N. (2019). *Corporate Governance-The Importance of Communication and Culture*. *Indian Journal of Science and Technology* , 09 (33).
- Kataoka, S. (2013). *Addressing Governance as the Center of Higher Education Reforms in Armenia*. Retrieved 11 03, 2021, from <https://openknowledge.worldbank.org>
- Lombardi, J. V., & Others. (2002). *University Organization Governance and Competitiveness: The Top American Research universities (An Annual Report from The Lombardi Program on Measuring University Performance)*.
- López-Arceiz, F. J., & Others. (2017). *The role of Corporate Governance and transparency in the generation of financial performance in socially responsible companies*. *Revista Espanola de Financiacion y Contabilidad* , 47 (01).
- Peters, M. A., & Britez, R. G. (2009). *Open Education and Education for Openness*. Rotterdam - The Netherlands: Sense Publishers.
- Rezaee, R., & Others. (2019). *Quality of educational services: Students' point of view*. *Journal of Advanced Pharmacy Education & Research* , 08 (S2).
- Thompson, S. k. (2012). *wiley series in probability and statistics. third edition. (T. w. sons, Trans.) Canada: INC publication*.

