

واقع العدالة التنظيمية كمصدر للتنافسية من خلال ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) في ضوء التماثل التنظيمي: مقترح تطبيقي تنموي استراتيجي

د. نضال حمدان مصطفى المصري⁽¹⁾
أ. محمد أحمد عودة الأغا²

© 2018 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2018 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ عضو هيئة تدريس - جامعة القدس المفتوحة

² عضو هيئة تدريس - جامعة القدس المفتوحة

* عنوان المراسلة: nemasri@qou.edu

واقع العدالة التنظيمية كمصدر للتنافسية من خلال ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) في ضوء التماثل التنظيمي: مقترح تطبيقي تنموي استراتيجي

الملخص:

هدف هذا البحث إلى تقديم إطار مقترح لتحقيق التنافسية للجامعات الفلسطينية، من خلال ممارسة الجامعات لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، للتأثير على العدالة التنظيمية والتماثل التنظيمي. موظفًا المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف البحث، قام الباحثان باستخدام الاستبانة أداة لجمع المعلومات، وطبقها على عينة مكونة من 214 موظفًا من موظفي الإدارة العليا والوسطى، في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. وقد توصل البحث إلى نتائج عدة، من أهمها أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) يساوي 84.37%، والمتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات توافر التنافسية يساوي 85.74%، والمتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات توافر العدالة التنظيمية يساوي 76.98%، والمتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات تحقيق التماثل التنظيمي يساوي 88.41%. كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق التنافسية وتحقيق العدالة التنظيمية، وبين توافر العدالة التنظيمية وتحقيق التماثل التنظيمي، وبين العدالة التنظيمية والتنافسية، وعدم وجود علاقة بين ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق التماثل التنظيمي، وبين التماثل التنظيمي والتنافسية.

الكلمات المفتاحية: العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي، التنافسية، أمن المعلومات.

Competitiveness of Regulatory Justice at Palestinian Universities when Practicing Information Security Standard (ISO/IEC 27002) in Light of Regulatory Symmetry: A Strategic Developmental Practical Proposal

Abstract:

The research aimed to propose a framework for achieving competition between Palestinian universities through their practice of Information Security Standard (ISO/IEC 27002) in order to influence regulatory justice and regulatory symmetry, using the descriptive analytical method. To achieve the research objectives, the researchers used a questionnaire as a tool to collect information and administered it to a sample consisting of 214 employees from senior and middle management at Palestinian universities in Gaza Strip. The research revealed the following major results: The mean of all items of the practice of (ISO / IEC 27002) was %84.37; the mean of all items referring to the availability of competitiveness was % 85.74; the mean of all items referring to regulatory justice was %76.98; and the mean of all items referring to regulatory symmetry was %88.41. The results also showed a positive relationship between these dimensions: the practice of ISO / IEC 27002 and the achievement of competition and regulatory justice; the availability of regulatory justice and the achievement of regulatory symmetry; and regulatory justice and competitiveness. However, there was no relationship between these dimensions: the practice of ISO / IEC 27002 and the achievement of regulatory symmetry; regulatory symmetry and competitiveness.

Keywords: Regulatory justice, Regulatory symmetry, Competitiveness, Information security.

المقدمة:

تمثل التنافسية القاعدة الأساسية التي يركز عليها أداء الجامعات، حيث يعد البقاء والنجاح هدفاً استراتيجياً للجامعات، في ظل التطورات المتلاحقة والتنافسية العالمية، ومن النادر أن تمتلك الجامعات سبقاً تنافسياً على كافة الأصعدة قياساً للمنافسين الآخرين، لذا صار لزاماً عليها السعي لتعزيز مكانتها التنافسية.

وتعد العدالة التنظيمية كمصدر أساسي ورئيسي من مصادر التنافسية، حيث إنه إذا تم تغيير العدالة التنظيمية في المؤسسات الأكاديمية فإنها تؤثر سلباً على طبيعية مكونات المناخ الأكاديمي، وبالتالي تؤثر سلباً على فاعلية الدور المنوط بالعلمين.

كما أن العدالة التنظيمية تعد أحد الموضوعات التي لاقت اهتماماً لافتاً من قبل الباحثين، كونها تتميز بتأثير إيجابي على المنظمة، سواء على الوضع الاقتصادي، أو الاجتماعي، أو التنافسي، مما يقربها من تحقيق أهدافها، وزيادة كفاءتها وفعاليتها (عليان، 2016).

ولأن الجامعات اليوم تعمل في بيئة من أهم خصائصها التغيير السريع، والمنافسة الشرسة التي تتلقاها على جميع المستويات، سواء الأكاديمية، أو الإدارية، تعد من الدوافع الرئيسية للأخذ بمدخل ممارسة وتطبيق أمن المعلومات، وفق معايير مضبوطة وصارمة، لأنه كلما زادت حدة المنافسة، أصبح من الضروري أن تتميز الجامعات في تطبيق معايير أمن المعلومات وفق المقاييس الدولية بهدف تدعيم مركزها التنافسي.

حيث تشكل المعلومات للمؤسسات الأكاديمية البنية التحتية، التي تمكنها من أداء مهامها، إذ أن نوع المعلومات وكميتها وطريقة عرضها تعد الأساس في نجاح عملية صنع القرارات، وعليه فإن للمعلومات قيمة عالية، تستوجب وضع الضوابط اللازمة لاستخدامها وتداولها، لذا فإن المشكلة التي يجب أخذها في الحسبان هي توفير الحماية اللازمة للمعلومات، وإبعادها عن الاستخدام غير المشروع لها (عبد الحميد، 2015).

وفي ظل التطورات السريعة، والقلق الأمني المتزايد حول التحديات المختلفة، على أمن وسلامة المعلومات، في المؤسسات الأكاديمية، ظهرت العديد من التساؤلات، عن أنظمة وسياسات حماية تلك المعلومات، المتعلقة بتأهيل العناصر البشرية، القدرة على اكتشاف ذلك التعدي ومعالجته، ويمكن تأهيل وتطوير العناصر البشرية من خلال تحقيق التماثل التنظيمي، الذي يعد من الوسائل الأساسية والحديثة في السلوك الإداري؛ لربط العاملين بمنظمتهم، ويعمل على التقليل من ترك العاملين للعمل، ويزيد من الرضا الوظيفي، والولاء، والالتزام التنظيمي، كما يزيد من مستوى دافعية الفرد للعمل.

وانطلاقاً من هذه الحقيقة، أصبح الاهتمام بالمعلومات وأمنها جزءاً هاماً من استراتيجيات الجامعات، حتى تكون قادرة على المنافسة، وأصبح تحقيق العدالة التنظيمية أحد مجالات التنافس بين الجامعات، وهكذا فالميزة التنافسية تعد مفتاحاً لنجاح الجامعات. لذا أصبح لزاماً ومن الضروري أن تسعى الجامعات، وعلى كافة توجهاتها في تأكيد أهمية الأخذ بأمن المعلومات، والتوجهات والمعايير المنظمة له، بالإضافة إلى ضرورة التواصل والتعاون والتنسيق في تنفيذ أمن المعلومات، على كافة المستويات المؤسسية والقطاعية والقومية والدولية.

ويهدف هذا البحث إلى وضع إطار مقترح لتحقيق التنافسية للجامعات الفلسطينية، من خلال ممارسة الجامعات لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، لتأثير على العدالة التنظيمية والتماثل التنظيمي

مشكلة البحث:

تعد التنافسية من متطلبات بقاء ونمو المؤسسات بشكل عام؛ سواء الربحية أو الخدمية، ولكن تحقيق التنافسية يتطلب من الشركات الالتزام بتحقيق الولاء التنظيمي والعضوية والتشابه، وهذا يتحقق من خلال وجود العدالة، سواء في التوزيع، أو التعاملات، أو الأخلاق، وقد تم اختيار متغير يمكن أن يؤثر على جميع المتغيرات سابقة الذكر، للوصول لحل مشكلة الدراسة المتمثلة بالتنافسية. وهذا المتغير الذي يسمى في

منهجية البحث العلمي بالمتغير المستقل، وهو ممارسة معيار أمن المعلومات الدولي وهو (ISO/IEC 27002)، فبينت دراسة المبيضين (2015) أن مستوى نظم المعلومات الاستراتيجية والميزة التنافسية كان متوسطاً. بينما دراسة محمد (2013) أوصت بضرورة الاهتمام بدور نظم وتكنولوجيا المعلومات، لخلق بيئة تنظيمية محفزة، لتحقيق الأداء المتميز. ودراسة جواد (2013) أوصت بضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة، لأثرها الواضح على تحسين الميزة التنافسية. أما دراسة نصر (2013) عرضت أمثلة لجامعات من دول الاتحاد الأوروبي اعتمدت في جميع معاملاتها على الإدارة الالكترونية، سواء بتطوير نظم المعلومات، أو الاهتمام بالبحث والتطوير التكنولوجي في الوصول إلى الميزة التنافسية. كل تلك الدراسات تبين ضرورة الاهتمام بالمعلومات، ونظم المعلومات، لتحقيق الميزة التنافسية. وقام الباحثان بمقابلات شخصية مع العمداء، ورؤساء الأقسام، وأعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية. في جامعات قطاع غزة، بالإضافة إلى الدراسة المكتبية. يرى الباحثان أن هناك نقصاً لدى الإدارة العليا والوسطى في الجامعات الفلسطينية، في معرفتهم وفهمهم لواقع العدالة التنظيمية كمصدر للتنافسية، للسعي نحو ممارسة وتطبيق معايير أمن المعلومات، في ضوء التماثل التنظيمي. كما تبين أيضاً عدم وجود دراسات تتعلق بهذا الموضوع. وهناك حث من قبل الأكاديميين والمديرين والعمداء ونواب الرؤساء في الجامعات على القيام بمثل تلك الدراسات، فكان لا بد من دراسة تأثير المحافظة على أمن المعلومات على تحقيق التنافسية، من خلال تأثيرها على مجموعة من المتغيرات، ولهذا كانت مشكلة البحث المتمثلة في ضرورة البحث عن وسائل لتعزيز التنافسية.

أسئلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما واقع العدالة التنظيمية كمصدر للتنافسية، من خلال ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، في ضوء التماثل التنظيمي؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي مجموعة من التساؤلات التالية:

1. ما مستوى ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)؟
2. ما مستوى توافر (التنافسية، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمية) في الجامعات الفلسطينية؟
3. ما العلاقة بين ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، وتحقيق (التنافسية، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي)؟
4. ما العلاقة بين توافر العدالة التنظيمية وتحقيق (التنافسية، التماثل التنظيمي) في الجامعات الفلسطينية؟
5. ما العلاقة بين تحقيق التماثل التنظيمي وتوافر التنافسية في الجامعات الفلسطينية؟
6. ما مقدار التغير في التنافسية في الجامعات الفلسطينية نتيجة التغير في ممارسات معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي؟
7. ما الإطار المقترح لتحقيق التنافسية للجامعات الفلسطينية من خلال ممارسة الجامعات لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) للتأثير على العدالة التنظيمية والتماثل التنظيمي؟

أهداف البحث:

1. التعرف على مستوى ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002).
2. الكشف عن مستوى توافر (التنافسية، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي) في الجامعات الفلسطينية.
3. بيان العلاقة بين ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق (التنافسية، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي).

4. بيان العلاقة بين توافر العدالة التنظيمية وتحقيق (التنافسية، التماثل التنظيمي) في الجامعات الفلسطينية.
5. بيان العلاقة بين تحقيق التماثل التنظيمي وتوافر التنافسية في الجامعات الفلسطينية.
6. الكشف عن مقدار التغيير في التنافسية في الجامعات الفلسطينية نتيجة التغيير في ممارسات معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي.
7. وضع الاطار المقترح لتحقيق التنافسية للجامعات الفلسطينية من خلال ممارسة الجامعات لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) للتأثير على العدالة التنظيمية والتماثل التنظيمي.

أهمية البحث:

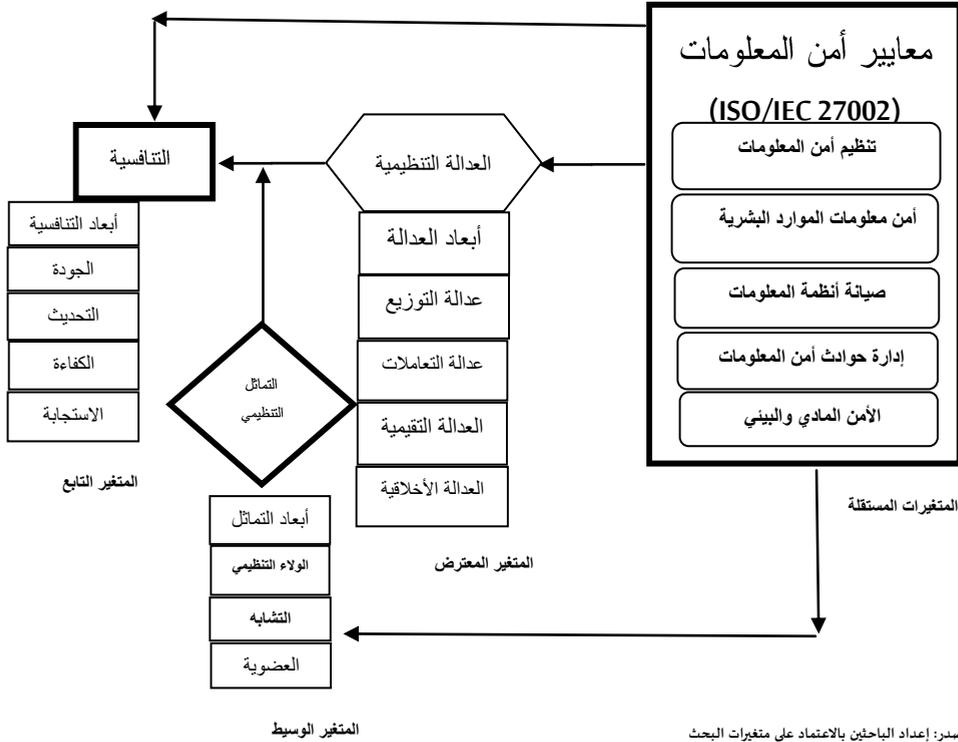
1. يستمد البحث أهميته من الدور الذي تحققه العدالة التنظيمية، كمصدر للتنافسية في الجامعات، ومن تأثير ممارسة الجامعات لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) على العدالة التنظيمية والتماثل التنظيمي.
2. هناك ندرة في الأبحاث المتعلقة بموضوع تعزيز الميزة التنافسية، من خلال ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002).
3. يعد هذا البحث هو الأول حسب علم الباحثين، والذي يتناول العلاقة بين تحقيق التنافسية، وتطبيق معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) في ضوء التماثل التنظيمي.
4. تعتبر مخرجات هذا البحث مهمة للباحثين والمهتمين بهذا المجال بشكل عام، وللجامعات الفلسطينية بشكل خاص.

فرضيات وأنموذج البحث:

أولاً: فرضيات البحث:

- بناءً على ما تناولته مقدمة ومشكلة البحث والدراسة الاستطلاعية، يمكن تقريب مشكلة البحث للواقع بصياغة الفروض، طبقاً للمتغيرات المستقلة، المتمثلة بممارسات معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وهي (تنظيم أمن المعلومات، أمن الموارد البشرية، صيانة أنظمة المعلومات، إدارة حوادث أمن المعلومات، الأمن المادي والبيئي)، والمتغير التابع المتمثل في (التنافسية)، وأيضاً في ظل وجود المتغير المعترض (العدالة التنظيمية)، والمتغير الوسيط (التماثل التنظيمي).
1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق (التنافسية، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي).
 2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين العدالة التنظيمية وتحقيق (التنافسية، التماثل التنظيمي) في الجامعات الفلسطينية.
 3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين تحقيق التماثل التنظيمي وتوافر التنافسية في الجامعات الفلسطينية.
 4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لكل من "ممارسة معايير أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي"، في التنافسية بالجامعات الفلسطينية.

ثانياً: نموذج البحث:



حدود البحث:

يتناول البحث موضوع واقع العدالة التنظيمية كمصدر للتنافسية، من خلال ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) في ضوء التماثل التنظيمي: مقترح تطبيقي تنموي استراتيجي، وذلك بالتطبيق على موظفي الإدارة العليا والوسطى في الجامعات الفلسطينية، في قطاع غزة (جامعة الأزهر، الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى) خلال العام 2017م.

الإطار النظري

معايير أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)

- مفهوم أمن المعلومات:

يمكن تعريف أمن المعلومات على أنه: "مجموعة من الإجراءات الإدارية، والتقنية، التي يتم اتخاذها لضمان توفير الحماية اللازمة للمعلومات، من التهديدات الداخلية، أو الخارجية"، (عبد الواحد، 2015).

أما مفهوم معايير أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) يمكن تعريفه على أنه: "أحد سلسلة معايير 27000، الصادرة عن المنظمة العالمية للتوحيد القياسي، والذي يهدف إلى إنشاء نظام إدارة أمن المعلومات، ويستخدم في المؤسسات لتحديد الأهداف والمطالب الأمنية، والتوافق مع التشريعات والقوانين، ووضع إجراءات جديدة لإدارة أمن المعلومات، وتحديد المسؤوليات، والضوابط وإدارة أصول المؤسسة، ويتكون من 12 فصلاً، تشمل على 39 معياراً رئيسياً، والتي تضم 133 معياراً فرعياً" (العربي، 2015).

يرى الباحثان: أنه يمكن تطبيق خمسة فصول فقط من معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، المكونة من 12 فصلاً، والذي يشتمل على قواعد الممارسة العملية لأنظمة إدارة أمن المعلومات، والمتمثلة في: تنظيم أمن المعلومات، أمن معلومات الموارد البشرية، صيانة أنظمة المعلومات، إدارة حوادث أمن المعلومات، الأمن المادي والبيئي.

- أهمية أمن المعلومات:

لقد أصبح لأمن المعلومات أهمية كبيرة وضرورة لا غنى عنها، في ظل التطور المستمر والسريع في تقنيات المعلومات، والذي يؤدي بدوره إلى تطور مستمر وسريع في أساليب اختراق البيانات والمعلومات، لذا تكمن أهمية أمن المعلومات في:

1. تعمل على تقليل المخاطر التي قد تؤثر على توافر المعلومات وسريتها وسلامتها، بمستوى مقبول ومحدد (عبد الحميد، 2015).
2. أمن المعلومات لم يعد قضية يتولاها فنيون وتكنولوجيا داخل المنظمات كل على حدة بشكل مجزأ، بل أصبحت من القضايا التي يتولاها سياسيون، واستراتيجيون، وصناع قرار، يترجمونها في صورة سياسات، واستراتيجيات، تعمل ضمن منظومة واحدة متكاملة، بما يكفل ضبط العلاقة ما بين نظام أمن المعلومات وأمن المنظمة، وتوجيهها في مسارها الصحيح (نصيف، 2012).
3. جزء أساسي من عمليات الإدارة الناجحة (الدفن، 2013).
4. تساعد على خفض المخاطر إلى الحد الأدنى (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2016).

ويرى الباحثان ضرورة أن تقف الجامعات عند مسؤولياتها في السعي نحو تطوير سياسات لأمن المعلومات، تكون مرجعيتها معيار (ISO/IEC 27002)، لأنها أصبحت من الموضوعات الأكثر حيوية وفعالية، في المؤسسات الأكاديمية في ظل التنافسية العالمية.

العدالة التنظيمية

- مفهوم العدالة التنظيمية:

يمكن تعريف العدالة التنظيمية بأنها: "الصفة التي تعكس الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب، الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني" (Castillo & Fernandez, 2017).

ويرى الباحثان بأن العدالة التنظيمية تتمثل في تحقيق المساواة، والنزاهة، في حقوق الموظفين، وواجباتهم، التي تعبر عن علاقة الموظف بالمؤسسة، وتجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المؤسسة التي يعملون فيها، وتأكيد الثقة التنظيمية المطلوبة بين الطرفين. وبناءً عليه يمكن الخروج بمفهوم للعدالة التنظيمية بأنها: استراتيجية تعتمد على عدالة في التوزيع، وعدالة في التعاملات، وعدالة في التقييم، وعدالة في الممارسات الأخلاقية، من أجل تحقيق النجاح والتميز.

- أهمية العدالة التنظيمية:

1. تبين حقيقة النظام التوزيعي للرواتب والأجور في المنظمة.
2. تحقق السيطرة الفعلية والتحكم في عملية اتخاذ القرارات (عدوان، 2016).
3. تكشف المناخ التنظيمي السائد في المنظمة.
4. تظهر منظومة القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية عند العاملين.
5. تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة، والتقييم، والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة (عليان، 2016).
6. التخلي عن السياسات التنظيمية الهدامة القائمة على البيروقراطية (شلدان والسلطي، 2017).

التماثل التنظيمي

- مفهوم التماثل التنظيمي:

يمكن تعريف التماثل التنظيمي بأنه: "سلوك تنظيمي يمثل شعور عضو هيئة التدريس في الجامعة بوجود روابط جذب نفسية واجتماعية تربطه بالجامعة والكلية والقسم الذي يعمل به" (العتيبي، 2016).

ويرى الباحثان أن مفهوم التماثل التنظيمي يشير إلى التشابه في القيم والأهداف والرغبات بين الموظفين والمؤسسة، وذلك من خلال ولاء الموظف وتوحيده مع المؤسسة، وشعوره بالاجاذبية والالتزام والفرح.

- أهمية التماثل التنظيمي:

1. يوفر منافع كثيرة مما يجعل المنظمة أكثر تطوراً ونتاجاً (الحوامدة والقرالة، 2006).
2. تقديم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية، والبحث عن سبل نجاح المنظمة.
3. شعور العاملين بالرضا الوظيفي والقناعة بالعمل (العتيبي، 2016).
4. تنمية روح الانتماء والولاء والإخلاص، وبالتالي تنمية الابداع والابتكار والتعاون (الشواورة، 2016).

ويرى الباحثان أن التماثل التنظيمي يعد ضرورة ملحة، نظراً لما تشهده البيئة الإدارية والأكاديمية من أحداث، وتطورات رافقتها العديد من الآثار والظواهر السلبية، والتي شكلت مأزقاً أصبح من الضروري أن تعمل الجامعات على مواجهته.

التنافسية:

- مفهوم التنافسية:

لقد عرفها أبو حمرة (2017) بأنها: "قدرة الجامعة على تقديم خدمة تعليمية وبحثية عالية الجودة، مما ينعكس إيجاباً على مستوى خريجها، وأعضاء هيئة التدريس، الأمر الذي يكسبهم قدرات ومزايا تنافسية في سوق العمل بمستوياته المختلفة، وفي نفس الوقت يعكس ثقة المجتمع فيها، ومن ثم التعاون معها، وزيادة إقبال الطلاب على الالتحاق بها".

ويرى الباحثان أن التنافسية تتمثل في اجتهاد المؤسسة، وقدرتها في تحقيق التحسين المستمر، وامتلاكها للعديد من الموارد والمهارات والتكنولوجيا، لتلبية احتياجات المستفيدين، لتحقيق التميز والتنافس في ميدان العمل.

- أهمية التنافسية:

1. إيجاد قيمة للعملاء لتبني احتياجاتهم وتضمن ولائهم، وتدعم وتحسن سمعة المؤسسة في أذهانهم (ياسين، 2017).
2. تتيح للمؤسسة الاستمرار والتجديد.
3. تؤثر إيجاباً في مدركات العملاء.
4. تحقيق التميز الاستراتيجي عند المنافسين في الخدمات المقدمة للعملاء (أبو حمرة، 2017).

ويرى الباحثان أن التنافسية تعد من أبرز سمات العصر الحديث، كحقيقة أساسية، تحدد نجاح أو فشل المؤسسات بدرجة دقيقة في المتغيرات المتسارعة، وأن أهمية التنافسية لدى الجامعات تتمثل في درجة قدرتها على مواجهة التهديدات، ونقاط الضعف، والتحديات البيئية، واستطاعتها الحفاظ على استمرارية تحسين جودتها التعليمية عبر الزمن، وزيادة الطلب عليها.

الدراسات السابقة:

رجع الباحثان إلى بعض الدراسات، للوقوف على أهم الموضوعات التي تناولتها، والتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، والنتائج التي توصلت إليها.

دراسة شلidan والسلطي (2017)، هدفت إلى التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية بمحافظات غزة للعلاقات الإنسانية وعلاقتها بالعدالة التنظيمية، وقد وظفت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة، وتوصلت إلى نتائج، من أهمها أن مستوى العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية كان بوزن نسبي (74.19%).

دراسة الغماري، بن كحلة والفرا (2017)، هدفت إلى التعرف إلى عملية التحفيز وعلاقتها بالعدالة التنظيمية لدى مؤسسة الشرطة الفلسطينية بقطاع غزة، فوظفت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة، فتوصلت إلى نتائج، من أهمها أن نسبة موافقة أفراد العينة لقرارات العدالة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة (52.4%).

دراسة أبو حمرة (2017)، هدفت إلى التعرف إلى مستوى التسويق الداخلي في الجامعات الفلسطينية، وعلاقته بتحقيق الميزة التنافسية لديها، فوظفت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة، فتوصلت إلى نتائج، من أهمها: أن مستوى تحقيق الميزة التنافسية جاء بدرجة كبيرة حيث حصلت على وزن نسبي (76.32%).

دراسة Weaver (2017)، هدفت إلى تحديد من لديهم صلاحية وإمكانية الوصول إلى البيانات، ووظفت المنهج الوصفي المكتبي، وتوصلت إلى نتائج، أهمها أن القادة لديهم مسؤولية متأصلة للحفاظ على أمن المستفيدين، وأن جميع الذين لديهم إمكانية الوصول إلى المعلومات يجب عليهم أن يحترموا ضرورة وجود ضمانات للحفاظ على أسرار المستفيدين.

دراسة Fernandez وCastillo (2017)، هدفت إلى تحديد أبعاد العدالة التنظيمية ورضا الطلاب، فوظفت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة، فتوصلت إلى عدة نتائج، أبرزها وجود علاقة إيجابية بين رضا طلبة الجامعة والعدالة (التوزيعية، الإعلامية، الشخصية)، بينما لا يوجد علاقة بين رضا الطلبة والعدالة الإجرائية.

دراسة العتيبي (2016)، هدفت إلى التعرف إلى درجة توافر التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف، فوظفت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة، فتوصلت إلى نتائج، من أهمها أن درجة توافر التماثل التنظيمي جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (61.3%).

دراسة الشوارة (2016)، هدفت إلى التعرف إلى درجة التماثل التنظيمي لدى معلمي وزارة التربية والتعليم في مديرية تربية قسبة الكرك، وبيان علاقته بالدافعية، فوظفت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة، فتوصلت إلى نتائج، من أهمها أن درجة التماثل التنظيمي لدى المعلمين كان متوسطاً، وكذلك دافعتهم للعمل، ووجود علاقة بين كل من التماثل التنظيمي والدافعية.

دراسة Rhoades وLopez-Leyva (2016)، هدفت إلى مقارنة القدرة التنافسية في مجال التعليم العالي بين أربعة بلدان آسيوية، وأربعة بلدان في أمريكا اللاتينية، وذلك وفق مقارنة مؤشرات المنتدى الاقتصادي العالمي للفترة 2007-2015، وتوصلت الدراسة إلى نتائج، أبرزها وجود فروق في خمس نقاط في نوعية إدارة الجامعات لصالح البلدان الآسيوية، ووجود فجوة ببارق قدره 104 نقطة في جودة تعليم الرياضيات والعلوم لصالح البلدان الآسيوية.

دراسة Vaiginiene و Matkeviciene، Stonkiene (2016)، هدفت إلى تقديم نموذج لتحليل القدرة التنافسية لنظام التعليم العالي، على أساس تطبيق نموذج الماس بورتري لبحث القدرة التنافسية للنظام الوطني للتعليم العالي، ووظفت المنهج الوصفي المكتبي، من خلال الاستقراء والاستنتاج والمقارنة، وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن تطبيق النموذج المقترح لتقييم أداء مؤسسات التعليم العالي وقدرتها التنافسية على مراقبة البيئة الداخلية والخارجية.

دراسة العربي (2015)، هدفت إلى تحليل معايير آيزو 27002 لإدارة أنظمة أمن المعلومات والصادرة عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (آيزو)، ووظفت المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون، واستخدمت الاستبانة، فتوصلت إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن جميع جامعات الدراسة حرصت على تطبيق معايير فرعية في (11) معياراً أساسياً بنسبة 28.20 % من إجمالي معايير آيزو 27002.

دراسة Bakshi و Chahal (2015) هدفت إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في القطاع المصري، فوظفت المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة، وتوصلت إلى عدة نتائج، أبرزها أن رأس المال الفكري له تأثير مباشر وإيجابي على الميزة التنافسية، وأن التعلم التنظيمي له دور في علاقة رأس المال الفكري بالميزة التنافسية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتبين من خلال استعراض الدراسات السابقة، ما يلي:

1. هدفت إلى توضيح أهمية العدالة التنظيمية كأسلوب إداري ومصدر للتنافسية.
2. أكدت على ضرورة السعي نحو التنافسية.
3. أكدت على ضرورة تطبيق معايير أمن المعلومات.
4. تميز البحث الحالي في أنه يحاول الكشف عن واقع العدالة التنظيمية كمصدر للتنافسية من خلال ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO / IEC 27002)، في ضوء التماثل التنظيمي، في حين أن الدراسات السابقة اقتصر على الكشف عن متغير واحد فقط من متغيرات البحث الحالي.
5. تميز البحث الحالي باستخدامه طريقة "دلفاي" في بناء الاستبانة.

الإطار المقترح:

لبناء مقترح تطبيقي تنموي استراتيجي لتعزيز وتحقيق التنافسية للجامعات الفلسطينية من خلال ممارسة الجامعات لمعيار أمن المعلومات (ISO / IEC 27002) للتأثير على العدالة التنظيمية والتماثل التنظيمي، فقد تم الاعتماد على الإطار النظري للبحث، والنتائج الميدانية، بالإضافة إلى بعض المراجع، ومن خلال مناقشة النتائج، فإنه يمكن وضع مقترح تطبيقي تنموي استراتيجي وفق ما يلي:

أولاً: مدخلات الإطار المقترح

1. الرؤية:
- أن تصبح الجامعات الفلسطينية في الصدارة عربياً ودولياً، من حيث التميز الأمني، والمعلوماتي، والبحثي، والمنهجي، والخريجين، والمناهج، وتنافس بفعالية في كل مخرجاتها.

2. المنطلقات النظرية:

- إن التميز والمنافسة وتحقيق ثالث التطوير المستمر، يعتمد على العديد من المتغيرات، التي يجب دراستها، والتعرف على كيفية تنميتها.
- إن الوصول إلى التنافسية له قواعد وأصول يجب البدء في وضعها، وأهم هذه الأصول هو الأمن والسلامة، لكل أصول المنظمة، وخاصة أمن المعلومات.
- في ظل التقدم التكنولوجي فإن الحاجة تزداد للاهتمام بأمن المعلومات.

- إن الحفاظ على الأمن كوظيفة من وظائف المنظمة مهم جداً، ليشعر العاملون بالعدالة في جميع حقوقهم ومسؤولياتهم.
 - إن شعور الموظفين بالعدالة يكسبهم الولاء والعضوية للجامعات، وهذا ينمي لديهم البحث عن قدرة عالية لتحقيق التنافسية والتميز.
3. أهداف الإطار المقترح:
- التعرف إلى الفائدة التي تعود على الجامعات من تطبيق المعايير الدولية لأمن المعلومات، وخاصة معيار (ISO/IEC 27002).
 - التعرف إلى كيفية تنمية قدرة الجامعات على تطبيق معايير أمن المعلومات، وفق المعايير الدولية.
 - الوصول إلى طرائق وأساليب مبتكرة لشعور العاملين بالعدالة التنظيمية.
 - الكشف عن تعزيز الانتماء والولاء والعضوية للعاملين في الجامعات.
 - الوصول بالجامعات إلى قمة التنافسية، من خلال التزامها بالمعايير الدولية لأمن المعلومات، واهتمامها بالعدالة والتماثل التنظيمي.
 - إظهار الميزة التنافسية للجامعات، من خلال ما تتميز به سواء في المناهج، أو الامتحانات، أو الكادر الأكاديمي، والإداري.
4. تحليل الوضع الراهن من خلال مصفوفة "SOWT" للجامعات الفلسطينية، لكل متغيرات البحث الأربعة، وذلك وفق الشكل التالي:

نقاط القوة	الفرص
- الجامعات الفلسطينية توجد بها خطط استراتيجية، تبين اهتمامها بالأمن والسلامة، وذلك من خلال رؤية الجامعات ورسالتها وأهدافها المعلنة.	- توجد مؤسسات محلية ودولية مهتمة بالمعايير الدولية للحفاظ على أمن المعلومات، ويمكن الاستعانة بها في الحصول على التدريب أو فهم تلك المعايير.
- في ظل التطور التكنولوجي تدرك الجامعات أن هناك ضرورة للاهتمام بأمن المعلومات، وتطبيق المعايير الدولية لأمن المعلومات.	- تدرك وتضمن المؤسسات ذات الشراكة مع الجامعات أهمية المحافظة على أمن المعلومات، وخاصة أن هناك تبادلاً للمعلومات بينها وبين الجامعات، مما يستوجب الحفاظ عليها.
- الجامعات الفلسطينية تلتزم بقوانين وإجراءات معلنة، تدل على التزامها بالعدالة التنظيمية، وهذا ما يشعر به العاملون بوضوح من خلال توحيد النظام المالي (الكادر) المطبق.	- التعليم العالي بصفته المشرف على الجامعات يدعو ويبين التزام الجامعات بمعايير أمن المعلومات، ويشترط حصول الجامعات على الاعتمادات للتخصصات، وبين تطبيق المعايير.
- الجامعات الفلسطينية تلتزم بالمحافظة على السلوك الإيجابي للعاملين، من خلال المحافظة أو تعديل وتوجيه سلوكهم، باستخدام المحفزات والدوافع المتنوعة، مما يخلق عند العاملين ولاء وانتماء ورضا يحقق التماثل التنظيمي.	- يوجد قوانين موحدة تقريباً تلتزم بها الجامعات، ليشعر العاملون بالعدالة، وخاصة عندما يقارن الموظف في أي جامعة مع نظيره في جامعة أخرى.
- يوجد لدى الجامعات كادر متميز قادر على إيجاد مخرجات منافسة.	- البطالة والظروف الاقتصادية بشكل عام يخلق ولاء وانتماء أكبر للعاملين في مؤسساتهم.
- يوجد لدى الجامعات مناهج قوية للوصول إلى خريج منافس.	- الدعم المجتمعي والمؤسسي للجامعات يخلق لها قدرة تنافسية عالية.
- استخدام واسع للتكنولوجيا في المعاملات الإدارية والأكاديمية، تؤدي إلى السرعة والدقة والجودة، مما يحقق التنافسية للجامعات.	- المؤسسات الدولية والعربية الداعمة للجامعات الفلسطينية يخلق التنافسية.

نقاط الضعف	التحديات
- التطبيق الشامل للمعايير الدولية لأمن المعلومات (ISO/IEC 27002) تحتاج إلى تكاليف مستمرة، وهذا يتعارض مع ما تعانيه الجامعات من نقص للموارد المالية.	- هجرة العقول أصحاب الكفاءات للخارج وخاصة في ظل انخفاض الرواتب مقارنة بما يمنح في الخارج، مما يؤدي إلى تدني الاستفادة من الكفاءات والخبرات، وخاصة في المجال التكنولوجي وأمن المعلومات.
- تطبيق المعايير الدولية لأمن المعلومات (ISO/IEC 27002) يحتاج إلى كادر مدرب، وبيئة تنظيمية مهيأة للتطبيق وخاصة في الهياكل.	- الظروف السياسية التي تعاني منها فلسطين، سواء احتلال أو انقسام مما يسبب عدم شعور البعض بالعدالة، وأن قيادة الجامعات تميل للحزب أو للحركة التي يمكن أن تدعمها.
- ضعف المشاركة الفعالة في وضع الخطط الاستراتيجية وخاصة أثناء تحديد الحاجة لأمن المعلومات الإلكتروني، لأن البعض يعتبر أن ليس الجميع ذا خبرة في هذا المجال.	- الظروف الاقتصادية وارتفاع الأسعار والتكاليف ومشكلة الرواتب، تؤدي إلى شعور الموظف بانخفاض قدرته على سد التزاماته، مما يشعره بعدم الولاء أو الرضا.
- إن العدالة تعتبر نسبة داخل الجامعات، بمعنى أن ما تعتبره الإدارة عدالة، قد يعتبره الموظف ظلماً، وخاصة فيما يتعلق بالتدوير الوظيفي، أو الترقيات أو تقسيم العمل.	- الظروف التكنولوجية وخاصة في ظل الاستخدام الواسع للتكنولوجيا من قبل الطلاب وحاجاتهم إلى أن تواكب الجامعات تلك التغيرات التكنولوجية.
- إن هناك بعض القيادات لا تؤمن بضرورة مراعاة السلوكيات، وأهمية تعزيز الولاء والانتماء لدى العاملين من خلال الاهتمام بسلوكياتهم، وضورة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية.	- قدرة الجامعات الخارجية على عمل المكتبات أو المختبرات العلمية، وقدرتها المالية في دعم الأبحاث العلمية والمتميزين، مما يخلق لها تنافسية عالية؛ وهذا لا يتحقق للجامعات الفلسطينية.
- لا يستطيع أحد أن ينكر دخول موظفين بالواسطة وهذا ما يضعف المخرجات الجامعية، وهذا يضعف قدرة الجامعات على التنافسية.	- إغلاق المعابر المتكرر يجعل الجامعات غير قادرة على عمل المؤتمرات الدولية، وأن الأكاديميين غير قادرين على الخروج للمشاركة، مما يقلل قدرة الجامعات التنافسية.
- قيام الجامعات بفتح برامج دراسية دون النظر إلى سوق العمل يضعف قدرة الجامعات التنافسية.	

5. الركائز التي يعتمد عليها الإطار المقترح:

يرتكز الإطار المقترح على مجموعة من الدعائم والمعززات التي يمكن من خلالها تحقيق التنافسية للجامعات، من خلال الاهتمام بمقومات الحفاظ على أمن المعلومات وفق المعايير الدولية، والاهتمام بمقومات العدالة والتماثل التنظيمي وذلك وفق التالي:

- الاهتمام بالمقومات التكنولوجية لأمن المعلومات.
- تنمية وتطوير العاملين لبناء قاعدة تنمية لأمن المعلومات.
- دعم البحوث العلمية للأكاديميين التي تهتم بالبحث في المعايير الدولية لأمن المعلومات.
- تطوير البيئة المادية المناسبة التي تسهل تطبيق المعايير الدولية لأمن المعلومات.
- مشاركة العاملين في وضع الخطط الاستراتيجية، وبما تحتويه من رؤيا ورسالة وأهداف واستراتيجيات يشعر من خلالها العاملون بالعدالة التنظيمية.
- النظر لأهداف العاملين في الجامعات جنباً إلى جنب مع أهداف الجامعات ليشعر العاملون بالتماثل التنظيمي.
- تطوير النظم الأكاديمية والإدارية والعلائقية للجامعات الفلسطينية بما يخدم ويحقق التنافسية.
- تنمية أساليب الاختبارات في الجامعات الفلسطينية، وتطوير المناهج بما يحقق التنافسية.

ثانياً: عمليات الإطار المقترح:

ليحقق الإطار المقترح أهدافه فلا بد من تفاعل المدخلات مع بعضها البعض، وهي تمثل المتغيرات المستقلة والمعرضة والوسيلة، وذلك للوصول إلى مخرجات (تنافسية) ذات فعالية، ويمكن بيان تفاعل مدخلات الإطار المقترح وفق التالي:

1. تفاعل مقومات أمن المعلومات لتحقيق العدالة التنظيمية، مع مراعاة التماثل التنظيمي ويتحقق ذلك من خلال ما يلي:

- دعم الإدارة العليا لوظيفة الموارد البشرية، المتمثلة بتحليل وتصميم الوظائف، والتي من خلالها يمكن معرفة وتحديد الواجبات والمسئوليات لكل موظف، فيما يتعلق بأمن المعلومات، وكذلك تنظيم العلاقات بين الإدارات، وتوزيع الأدوار في حماية وأمن المعلومات بين العاملين في الجامعات، وهذا التحديد والتنظيم يشعر العاملين بالعدالة، ويراعي تحقيق الولاء والانتماء والعضوية داخل الجامعات.
- مشاركة العاملين في وضع السياسات والإجراءات الأمنية، ومشاركة العاملين في وضع أهداف الوظيفة الأمنية يعزز شعور العاملين بالعدالة، ويحقق الولاء التنظيمي.
- منح العاملين الأجهزة الحديثة والبرامج المتطورة وتدريبهم عليها، لاستخدامها في الأمن المعلوماتي، وتسهيل تطبيق المنظومة الأمنية للمعلومات، وخاصة في ظل الثغرات التكنولوجية؛ فإن ذلك يحقق العدالة، ويلبي رغبة الإدارة في ولاء العاملين وانتمائهم.

2. تفاعل مقومات أمن معلومات الموارد البشرية لتحقيق العدالة التنظيمية، مع مراعاة التماثل التنظيمي، ويتحقق ذلك من خلال ما يلي:

- عن وجود آليات واضحة لاستقطاب وتعيين العاملين، يجعل الموظفين يشعرون بالعدالة منذ بداية عملهم، ويخلق عندهم الولاء والعضوية.
- وجود معلومات تمثل وصفا وظيفيا واضحا للمهام والأدوار والمسئوليات يعطى العاملين دافعا داخليا للشعور بالعدالة التعامل.
- وجود نظام واضح ومحدد ومعلن للرواتب والأجور وتوفير المعلومات الكافية عنها يجعل الموظفين يشعرون بالعدالة التوزيع، وبالتالي تحقيق انتماء وعضوية العاملين.
- وجود إجراءات محددة من قبل الموارد البشرية تتعلق بحقوق الموظف عن ترك الخدمة وإجراءات صرفها، يجعل العاملين يشعرون بالعدالة والولاء التنظيمي.

3. تفاعل مقومات صيانة أنظمة المعلومات لتحقيق العدالة التنظيمية، مع مراعاة التماثل التنظيمي، ويتحقق ذلك من خلال ما يلي:

- وجود تقييم ورقابة على كل ما يقوم به الموظف من تدخلات وعمليات ومخرجات للمعلومات يجعله يدرك بأنه سيتم مكافأته على ما يقوم به من عمل، وهذا بالطبع يحقق له العدالة التقييمية، وبالتالي التماثل التنظيمي.
- عندما يرى العاملون أن الإدارة تستخدم طرقا وأساليب لحماية المعلومات التي يستخدمونها، ووجود سياسات واضحة لهذا يجعله يشعر بأهمية ما يقوم به، وأن ما يقوم به محمي، ولا يمكن اختراقه، وأن الإدارة تشتري برامج ذات تكلفة في سبيل تحقيق الحماية ووجود بيئة آمنة، واهتمام الإدارة بوضع خطط استراتيجية للدعم الفني واختيار نظم التشغيل والبرامج، فكل هذا يجعل هناك عدالة إدارية أخلاقية، وبالتالي ولاء تنظيميا لدى الموظف.
- إن اهتمام الإدارة بتطوير التكنولوجيا ومراقبة الثغرات التقنية، وتحليل نقاط القوة، والضعف، والفرص، والتهديدات، للبرامج المستخدمة والتطبيقات، والاستعانة بشركات متخصصة للبرامج، ومراقبة حماية المعلومات الالكترونية، والحفاظ على حماية البرامج من اختراقها، والوصول للمعلومات التي يعتبر الموظف مسؤولا عن حمايتها، فهذا يحقق للموظف أهمية كبيرة في تحقيق الولاء التنظيمي للموظف الذي يشعر أن الإدارة تحافظ على المعلومات التي يستخدمها أو يبتكرها ويطورها.

4. تفاعل مقومات إدارة حوادث أمن المعلومات لتحقيق العدالة التنظيمية، مع مراعاة التماثل التنظيمي، ويتحقق ذلك من خلال ما يلي:

- إعطاء العاملين الحق في التبليغ عن نقاط الضعف الأمنية من خلال مسؤوليهم، يخلق لدى العاملين مسؤولية أخلاقية للحفاظ على المؤسسة، وذلك من خلال ممارستهم للصدق، والأمانة، والإخلاص، وهذا يحقق العدالة الشخصية الأخلاقية.
 - إن ممارسة الإدارة لوظائفها في إدارة الحوادث الأمنية، يجعل العاملين يشعرون بفعالية المعالجة التي تقوم بها الإدارة في الحوادث الأمنية، وهذا يحقق لهم الرضا والدافع الإيجابي، وهذا كله يمكن شموله في العدالة الأخلاقية والتقييمية، وبالتالي يمكن أن يزيد من شعور الموظف بالولاء التنظيمي.
5. تفاعل مقومات الأمن المادي والبيئي لتحقيق العدالة التنظيمية، مع مراعاة التماثل التنظيمي، ويتحقق ذلك من خلال ما يلي:

- إن اهتمام الإدارة في الجامعات بالمكاتب والأجهزة من السرقات، أو الحرائق، أو الدخول غير المرخص لها، يجعل العاملين يشعرون بالعدالة في تحديد المسؤوليات، كما أنه يوجد وسائل لتعزيز تلك المسؤوليات، وأهمها وجود الحدود المادية مثل، المباني، والفصل بين المكاتب، ووجود كاميرات مراقبة، ووجود مواعيد محددة للزيارات، كل ذلك يحقق حماية أفضل للمعلومات التي أنشأها الموظف، أو يستخدمها، وهذا يحقق ولاء وتماثلاً تنظيمياً أفضل.
 - إن مسؤولية الموظف تعتمد وتتوقف على مقدار ما تم القيام به من الاهتمام بالمعدات والأجهزة والتخزين داخل وخارج الجامعات، ووجود تشريعات للحماية المادية والبيئية كل ذلك يحقق عدالة بين ما يمنح للموظف وما يحاسب عليه، وهذا يجعل الموظف ذا انتماء حقيقي للجامعة التي يعمل بها.
- ثالثاً: مخرجات الإطار المقترح:

إن تحديد التنافسية في الجامعات الفلسطينية كأهم مخرجات الإطار المقترح يتطلب معرفة وتحديد مجموعة من المعايير وهي كالتالي:

1. تحديد مقومات توافر التنافسية في الجامعات الفلسطينية وهي:
 - دعم الإدارة العليا لمبدأ التنافسية، وما يترتب عليه من اهتمام بالبحث العلمي والخريجين والنظام الأكاديمي.
 - توافر الدعم المالي لمبدأ التنافسية، واستعداد الإدارة في تحمل التكاليف في سبيل تحقيق أهداف تنافسية طويلة الأجل.
 - تحمل إدارة الجامعات التكاليف لإنشاء بنية تكنولوجية قادرة على مواكبة التغيرات الحالية.
 - وجود خطط استراتيجية في الجامعات تكون أهدافها الاستراتيجية تتعلق بتحقيق التنافسية.
 - وجود أهداف للجامعات تتعلق ببناء شركات وتحالفات استراتيجية للتعاون العلمي وخدمة المجتمع.
 - وجود إدارة مستقلة تابعة لرئيس الجامعة، هدفها متابعة الأهداف المتعلقة بتحقيق التنافسية.
 - استعانة الجامعات بالخبرات الخارجية لتعزيز التنافسية.
 - إتاحة الجو الأكاديمي المناسب لبيئة منافسة، وخاصة في العدالة والمعاملة والمشاركة واللامركزية.
2. تحديد ملامح الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية وهي:
 - حصول الجامعات الفلسطينية على جوائز دولية في البحث العلمي.
 - حصول الجامعات الفلسطينية على اعتمادات متتالية للبرامج الأكاديمية.
 - وجود خطة استراتيجية للجامعات، تبين الرؤية والرسالة والأهداف لكل كلية أو دائرة في سبيل تحقيق التنافسية.
 - وجود خريجين من الجامعات الفلسطينية يعملون في السوق الدولي واثبات مكانتهم.
 - اهتمام الجامعات بالحصول على اعتمادات من المؤسسات الأكاديمية والتعليمية الدولية والإقليمية.
 - اهتمام الجامعات بتطوير خططها الدراسية وتحديثها بشكل دوري.

- اهتمام الجامعات بالمسؤولية المجتمعية ودورها الفعال في ذلك.
- قيام الجامعات الفلسطينية بعمل شراكات واتفاقيات (توأمة) مع جامعات إقليمية ودولية.
- حصول مجالات الجامعات الفلسطينية على معامل تأثير عربي.
- اهتمام الجامعات الفلسطينية بفتح برامج للدراسات العلمية.
- اهتمام الجامعات الفلسطينية بالتعلم التقليدي والتعليم الإلكتروني.
- قيام الجامعات الفلسطينية بالاشتراط على الأكاديميين لديها بعدم إكمال دراستهم في بعض الجامعات ذات السمعة الأكاديمية الضعيفة.
- 3. تحديد المعوقات التي تواجه التنافسية في الجامعات الفلسطينية، وطرق التغلب عليها وهي:
 - الظروف الاقتصادية الصعبة التي تحد من الإيرادات التي تحصلها الجامعات الفلسطينية.
 - اعتماد الجامعات الفلسطينية على رسوم الطلاب فقط في تحصيل إيراداتها.
 - طرائق التدريس التقليدية في بعض الجامعات.
 - زيادة عدد الخريجين، وعدم أعمال، وزيادة البطالة يسبب عدم اهتمام الطلاب بالاجتهاد والاهتمام، لعدم وجود الحافز أو الدافع للحصول على الشهادة الجامعية.
 - عدم اهتمام الجامعات بالجانب التطبيقي، أو التدريب خارج المقررات الدراسية.
 - وجود أبحاث لبعض الأكاديميين لا تعالج مشكلات وقضايا عصرية، بل تم إعدادها لأغراض خاصة مثل الترقية.
 - عدم توجهات بحثية لدى الجامعات أدى إلى عدم فعالية البحث العلمي في الجامعات.
 - الاعتماد على الوساطة في التعيين أو في اختيار الأكاديميين في التدريس أو الإشراف، يجعل جودة المخرجات بها نقص وغير قادرة على المنافسة.
 - قيادات في الجامعات غير قادرة على اتخاذ قرارات جوهريّة، والاكتفاء بتسيير الأمور كما هي فقط.

رابعاً: المتابعة والتقييم:

من أجل الحكم على مدى فعالية الإطار المقترح المتعلق بتطبيق معايير أمن المعلومات، لا بد من تحديد مدى الفعالية التي حققتها البرامج والاستراتيجيات التي وضعت لتحسين تطبيق المعايير الدولية لأمن المعلومات، وبالتالي نستطيع الوقوف على فعالية أو عدم فعالية كل استراتيجية، وقياس الانحرافات في التطبيق وفي التأثير على أصل مشكلة البحث وهو تحسين التنافسية، وقد أثبت البحث في إطاره العملي فعالية تأثير تطبيق المعايير الدولية لأمن المعلومات على العدالة والتماثل التنظيمي وذلك للتحسين في التنافسية، فيوصي الباحثان بضرورة اعتماد هذا الإطار المقترح، مع ضرورة التقييم وفق مجموعة من الأسئلة التالية:

أ. تنظيم أمن المعلومات: ويمكن التأكد من تطوير وتنمية وتنظيم أمن المعلومات ليكون لها دور فعال في تحقيق العدالة التنظيمية، وبالتالي تحقيق التنافسية، مع ضرورة الاهتمام بالتماثل التنظيمي، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- هل تم تدريب وتنمية العاملين في الجامعات على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة لتحقيق أمن المعلومات ولتحقيق التنافسية؟
- هل تم تحفيز العاملين في الجامعات على الإبداع والابتكار في مجال الوظيفة الأمنية لتحقيق التنافسية؟
- هل تم العمل على التنوع في ثقافات العاملين لضمان عدم مقاومة التغيير في حالة إنشاء فرق عمل محلية وأجنبية لإعداد أبحاث مشتركة عن أمن المعلومات؟
- هل يتم تدريب الإدارة العليا وتمييزهم على كيفية توجيه وتغيير سلوك العاملين نحو تحقيق العدالة والتماثل التنظيمي؟

- هل تم تأهيل العاملين في الجامعات على المراجعة الدورية لأمن المعلومات، من خلال المنشورات والندوات ومؤتمرات وورش العمل؟
- هل يتم عمل ندوات ومؤتمرات وأيام دراسية يشارك فيها العاملون لتعزيز الولاء والعضوية؟
- هل توجد مكافآت للعاملين الذين يبذلون قدرة على تحديد المخاطر ذات الصلة بالأطراف الخارجية؟
- هل توجد مكافآت للعاملين الذين يبذلون قدرة على معالجة الأمانة عند التعامل مع الأطراف الخارجية؟
- هل تقوم الإدارة العليا بعقد الاتفاقيات السرية، وتبني معايير أمن المعلومات، وتقبل مشاركة العاملين في تنمية وتطوير النظام الأمني ليناسب المعايير الدولية؟
- هل تتبنى الجامعات مبدأ المراجعة الدورية لأمن المعلومات، ليناسب معايير أمن المعلومات الدولية؟
- ب. أمن الموارد البشرية : ويمكن التأكد من تطوير وتنمية وتنظيم أمن الموارد البشرية ليكون لها دور فعال في تحقيق العدالة التنظيمية، وبالتالي تحقيق التنافسية، مع ضرورة الاهتمام بالتمائل التنظيمي، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية :
- هل يوجد قوانين وإجراءات واضحة لتحديد الأدوار والمسؤوليات داخل العمل، وما أهميتها لتحقيق العدالة والتمائل التنظيمي؟
- هل توجد معلومات واضحة للوصف والمواصفات الوظيفية داخل الجامعات، وما أهميتها لخلق الميزة التنافسية للجامعة؟
- هل يتوفر طلب واضح ومحدد للتوظيف من حيث اكتمال البيانات وسريتها؟
- هل توجد إدارة متخصصة لتدريب العاملين على مسؤولياتهم وحقوقهم القانونية، وأنهم المادي والمعنوي؟
- هل توجد ملفات الكترونية لبيانات العاملين، وهل يتم تحديثها للمعلومات باستمرار؟
- هل يوجد تدريب وتنمية للعاملين على كيفية الوصول للمعلومات، ومدى السماح في الوصول إليها؟
- هل يتم الإعلان للعاملين عن اللوائح اللازمة للحفاظ على أمن المعلومات، والعقوبات المترتبة على المخروقات في ذلك؟
- هل توجد إدارة متخصصة تابعة لإدارة القوى البشرية هدفها تدريب وتوعية العاملين بكل ما يستجد من سياسات الجامعة الأمنية؟
- هل تم تدريب العاملين على كيفية الاستفادة من السياسات الأمنية على الشعور بالعدالة التنظيمية؟
- هل تم تدريب العاملين على كيفية الاستفادة من السياسات الأمنية على الشعور بالتمائل التنظيمي؟
- هل يتم التأكد من تطبيق الإدارة العليا لمبادئ العدالة التنظيمية من خلال مراعاة السياسات الأمنية، وما هي المخرجات المتوقعة على التنافسية؟
- هل وقع الموظف على العقاب الذي يستحقه في حالة مخالفته للسياسة الأمنية للجامعة؟
- هل يعلم الموظف وتم تدريبه على ما هي الأفعال التي يتبعها للحفاظ على السياسة الأمنية للجامعة؟
- هل يعلم الموظف ما هو العقاب الذي سيحصل عليه في حالة قيامه بأي خلل أو تقصير في الالتزام بالسياسات الأمنية؟
- ج. صيانة أنظمة المعلومات : ويمكن التأكد من صيانة أنظمة المعلومات ليكون لها دور فعال في تحقيق العدالة التنظيمية، وبالتالي تحقيق التنافسية، مع ضرورة الاهتمام بالتمائل التنظيمي وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية :
- هل يتوفر لدى الجامعة إجراءات لتحديد مسؤوليات جميع المشاركين في إدخال البيانات؟
- هل يتوفر إجراءات واضحة للتحكم في الوصول للملفات؟
- هل يتوفر لدى الجامعة برامج تسهل عملية تبادل المعلومات داخلياً وخارجياً، وهل يوجد لها ضوابط ومراقبة؟

- هل تتيح الجامعة للعاملين استخدام الوسائل والبرامج الحديثة داخل الجامعة، وهل يوجد دعم فني للعاملين لتسهيل الوصول إليها؟
 - هل يشعر العاملون بالعدالة من إجراءات الأمن في تطوير ودعم العمليات أو ضوابط التشفير المستخدمة؟
 - هل تتم المراجعة الفنية لأي تغييرات، ويتم الاستجابة لطلبات العاملين بخصوص الإجراءات الأمنية، ومنع تسريب المعلومات، وما أهميتها في تحقيق التماثل التنظيمي؟
 - هل توفر الجامعة قاعدة بيانات الكترونية يستفيد منها العاملون، وهل توجد لها ضوابط لتتحكم بعدم تسرب المعلومات؟
 - هل توجد داخل الجامعة إدارة متخصصة بالتكنولوجيا والمعلومات، وهل تقوم بمراقبة ومراجعة نقاط الضعف التقنية؟
- د. إدارة حوادث أمن المعلومات؛ ويمكن التأكد من صيانة أنظمة المعلومات ليكون لها دور فعال في تحقيق العدالة التنظيمية، وبالتالي تحقيق التنافسية، مع ضرورة الاهتمام بالتماثل التنظيمي، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- هل توجد حرية داخل الجامعات حول الإبلاغ عن حوادث أمن المعلومات؟
 - هل تتوفر المعلومات والإحصاءات داخل الجامعات التي تتعلق بنقاط الضعف والقوة المتعلقة بأمن المعلومات؟
 - هل يوجد تنافس بين الجامعات على كيفية إدارة حوادث أمن المعلومات، وما الاستراتيجيات لتحقيق هذا التنافس؟
 - هل يمكن للعاملين التواصل بسهولة مع المسؤولين عن تلقي أخبار ومعلومات الثغرات الأمنية؟
 - هل يشعر العاملون بالعدالة في حصولهم على التدريب اللازم على الإجراءات اللازمة لمنع وقوع الحوادث الأمنية؟
 - هل يشعر العاملون بالعدالة التنظيمية في الإجراءات المتبعة عند وقوع الحوادث الأمنية؟
 - هل توجد إجراءات محددة متبعة عند وقوع الحوادث الأمنية لزيادة قدرتها التنافسية؟
 - هل تشجع الجامعات العاملين على المشاركة ضمن فريق عمل للتعلم من حوادث أمن المعلومات؟
 - هل يشعر العاملون بالعدالة والتماثل التنظيمي عن التقارير الدورية للحوادث الأمنية؟
 - هل توجد إجراءات سريعة للإبلاغ عن الحوادث الأمنية، وهل توجد حرية للعاملين في الإبلاغ، وهل تم تدريب العاملين على الإبلاغ؟
 - هل توجد نماذج معدة مسبقاً للإبلاغ عن الحوادث الأمنية؟
- هـ. الأمن المادي والبيئي؛ ويمكن التأكد من الأمن المادي والبيئي ليكون لها دور فعال في تحقيق العدالة التنظيمية، وبالتالي تحقيق التنافسية، مع ضرورة الاهتمام بالتماثل التنظيمي، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- هل توجد حماية للأجهزة والبرامج، وما هي الإجراءات المتبعة للحماية لمنع الوصول غير المستخدمين والمخول لهم بالاستخدام؟
- ما الإجراءات المتبعة لحماية خطوط الاتصال والانترنت والشبكات الواصلة للجامعات؟
- هل يشعر الموظف بتحقيق العدالة نتيجة اهتمام الجامعة به من الناحية الأمنية سواء المادية أو البيئية؟
- هل يوجد تعميم على الموظفين بكيفية الحفاظ على الأمن المادي والبيئي لتحقيق التماثل التنظيمي؟
- هل توجد عناية من قبل الجامعات بطرق التصرف بالأجهزة التالفة خوفاً من وجود بعض البيانات عليها عند بيعها كخردة؟

- هل توجد طرق ووسائل لحماية الأجهزة المتنوعة داخل الجامعة؟
- هل يوجد أشخاص متخصصون لتابعة حماية الأجهزة والتأكد من صيانتها بشكل مستمر؟
- هل توجد حراسات مدربة داخل الجامعات؟
- هل يوجد استعانة بالشرطة على بوابات الجامعات تعزيزاً للحماية الجامعية؟
- هل توجد استراتيجيات لتأمين المناطق الحساسة داخل الجامعات، وخاصة المختبرات والمعامل وغرف الشبكات والأجهزة؟

منهجية البحث وإجراءاته:

منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويعرف بأنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم، لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات، ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (ملحم، 2000).

مجتمع وعينة البحث:

تكونت عينة البحث من موظفي الإدارة العليا والوسطى في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وهي: الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى، والبالغ عددهم (250) موظفاً، وفق إحصائيات شؤون الموظفين للعام الدراسي (2016 / 2017)، وقد استجاب من هذا المجتمع (214) موظفاً.

أداة البحث:

لقد استخدم الباحثان أسلوباً علمياً إحصائياً للوصول إلى أداة البحث، وهذا الأسلوب هو "دلفي" وذلك للوصول إلى أدق النتائج، وهو الأسلوب الذي يعتمد على الخبراء. ويعرف روسمان وكاري طريقة "دلفي" بأنها: "وسيلة لجمع الآراء والمعلومات من مجموعة مقصودة من المشاركين أو الخبراء أو غيرهم ممن تتوفر في مواقعهم القدرة على تقديم المساعدة في مضمارة المشكلة المطروحة، ويهدف هذا الأسلوب إلى التعرف على الرأي المنطق عليه بين جماعة مختارة بعناية" (المريعي، 2007).

ويمكن تلخيص المراحل التي يمر بها أسلوب دلفي بالتالي (المريعي، 2007):

المرحلة الأولى: توزيع استبانة مفتوحة على الخبراء المشاركين حول الموضوع المراد تجميع معلومات عنه، وأيضاً يضيف الباحث بعض العبارات التي يراها مهمة بناء على خبرته العملية والنظرية (تكوين قائمة معايير).

المرحلة الثانية: بعد أن يتم تكوين القائمة السابقة يقوم الباحث بتنظيمها على شكل استبانة مغلقة، ومن ثم توزيعها على المشاركين (الخبراء) لإعطاء كل معيار المستوى الذي يستحقه من الأهمية بتدرج تنازلي (من 3: مهم إلى 1: غير مهم)، ثم يحسب المتوسط الحسابي لدرجات أهمية كل معيار.

المرحلة الثالثة: الهدف من هذه المرحلة قياس مستوى إجماع المشاركين (الخبراء) على متوسطات درجات الأهمية التي حصل عليها كل معيار، وذلك بعرض القيمة التي حصل عليها، ومن ثم طلب رأيهم فيها، إما بالموافقة أو بإعطاء قيمة بديلة في حالة عدم الموافقة، وقد عدل مقياس الأهمية النسبية ليكون خماسي التدرج (3، 2.5، 2، 1.5، 1) بهدف توسيع عملية الاختيار للمشاركين (الخبراء)، وبعد ذلك يتم حساب المتوسط الحسابي الجديد لدرجة أهمية كل معيار، ثم إيجاد الفرق بين القيمة الجديدة والقيمة القديمة، باعتبار أن دلالة الفرق على الإجماع تكون كالتالي، والتي يمكن تسميتها بمعادلة دلفي:

$$\left. \begin{array}{l} \text{أقل من 5. أو يساويه، يعني أن الإجماع عالي.} \\ \text{أكبر من 5. وأقل من الواحد أو يساويه يعني الإجماع متوسط.} \\ \text{أكبر من الواحد، يعني الإجماع ضعيف.} \end{array} \right\} = (\text{القيمة الجديدة}) - (\text{القيمة القديمة})$$

ولقد قام الباحثان بتطبيق أسلوب "دلفاي" ذي المراحل السابقة لتصميم استبانة لقياس تطبيق استراتيجية إدارة المواهب البشرية لتحقيق التميز البحثي في ضوء مجتمع المعرفة.

صدق الاستبانة :

اعتمد الباحثان على تدريج خماسي متدرج لقياس آراء المحكمين عند تحكيم فقرات الاستبانة، وقد تراوحت متوسطات تقديرات المحكمين بين (4.21 - 5.00)، وهي قيم مرتفعة تدل على اتفاق المحكمين على مناسبتها وانتمائها لموضوع البحث، كما قام الباحثان بالتحقق من الصدق البنائي لمجالات الاستبانة، ومدى ارتباطها بالدرجة الكلية، من خلال معامل ارتباط بيرسون، حيث تراوحت قيمها بين (0.302 - 0.783)، وهي تمثل درجة صدق بنائي.

ثبات الاستبانة :

تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.874) وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لدى ثبات الاستبانة.

عرض النتائج ومناقشتها:

فيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال إجابة أفراد عينة البحث عن الأسئلة وفقاً لترتيبها: الإجابة عن السؤال الأول: "ما مستوى ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)؟".

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، قام الباحثان بالتحليل الوصفي للمحور الأول من الاستبانة، وذلك وفق الجدول (1) التالي:

جدول (1): مستوى ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	تلتزم الإدارة العليا بدعم وتوفير مستلزمات أمن المعلومات	4.62	0.72	92.34	2
2.	تتم مراجعة أمن المعلومات بشكل دوري	4.59	0.74	91.87	3
3.	يوجد تحديد للمسؤوليات التي تتعلق بأمن المعلومات	4.36	0.48	87.20	4
4.	يوجد تحديد لمتطلبات أمن المعلومات عند التعامل مع الأطراف الخارجية	3.72	0.58	74.49	5
5.	توجد ضوابط لمعالجة وتوصيل المعلومات التي تستخدمها الأطراف الخارجية	4.70	0.53	94.02	1

جدول (1): يتبع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
	جميع فقرات البعد الأول: تنظيم أمن المعلومات	4.40	0.33	87.98	2
1.	يتم التأكد من دقة السيرة الذاتية والمؤهلات الأكاديمية والمهنية للعاملين	4.61	0.59	92.15	1
2.	تتأكد من أن العاملين لديهم القدرة على التعامل مع قضايا أمن المعلومات	3.59	0.79	71.78	5
3.	يوجد وضوح وإعلان للمقوبات الخاصة بالخروقات الأمنية للمعلومات	4.44	0.77	88.79	2
4.	يوجد تدريب وتعليم للعاملين على أمن المعلومات	3.76	0.49	75.14	4
5.	يتم إلغاء كلمات المرور وصلاحيات الوصول عند انتهاء خدمة الموظف	4.31	0.52	86.26	3
	جميع فقرات البعد الثاني: أمن معلومات الموارد البشرية	4.14	0.31	82.82	3
1.	يتم تحديد المتطلبات الأمنية اللازمة لحفظ وتأمين أنظمة المعلومات	4.64	0.64	92.90	3
2.	توجد إليات للتأكد من صحة البيانات المدخلة والمخرجة والعمليات	4.76	0.47	95.14	1
3.	تهتم الإدارة بحماية سرية وسلامة المعلومات من خلال وسائل التشفير	3.83	0.44	76.64	5
4.	توجد ضوابط للتحكم في الوصول إلى ملفات نظام المعلومات	4.60	0.73	91.96	4
5.	يوجد تحديد للمسؤوليات والأدوار المرتبطة بإدارة الضعف التقني	4.75	0.47	95.05	2
	جميع فقرات البعد الثالث: صيانة أنظمة المعلومات	4.52	0.29	90.34	1
1.	توجد ضوابط للتبليغ عن مواطن الضعف والحوادث في أنظمة المعلومات	3.76	0.48	75.14	4
2.	يتم التعلم والاستفادة من حوادث أمن المعلومات في المستقبل	4.70	0.53	94.02	1
3.	يتم التأكد من تدخل الجهات الأمنية للتحقيق قبل طمس الحقائق	3.75	0.48	74.95	5
4.	يوجد تحديد للإجراءات والمسؤوليات عند وقوع حوادث أمن المعلومات	3.92	0.45	78.32	2
5.	يتم الاستعانة بلجان متخصصة ونزيهة للتحقيق في حوادث أمن المعلومات	3.83	0.52	76.54	3
	جميع فقرات البعد الرابع: إدارة حوادث أمن المعلومات	3.99	0.22	79.79	5
1.	يقتصر الوصول إلى مرافق معالجة المعلومات على الأفراد المخولين فقط	3.96	0.42	79.25	3
2.	تتجنب الإدارة وضع أي لوحات تدل على مرافق معالجة المعلومات	4.00	0.54	80.09	2
3.	يتم فحص الأجهزة والمعدات قبل دخولها غرف معالجة المعلومات	3.79	0.55	75.79	5
4.	يوجد منع للوصول غير المرخص للأجهزة والمعدات وحاويات المعلومات	3.86	0.48	77.20	4
5.	توضع ضوابط لحماية معدات وأجهزة المنظمة من أي أخطار بشرية وطبيعية	4.61	0.65	92.15	1
	جميع فقرات البعد الخامس: الأمن المادي والبيئي	4.04	0.23	80.90	4
	جميع فقرات محور تطبيق معيار أمن المعلومات	4.22	0.14	84.37	

يتضح من نتائج الجدول (1) ما يلي:

- إن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المحور الأول "معيار أمن المعلومات" يساوي (84.37%)، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعات تتجه نحو تطبيق معايير دولية في أمن المعلومات، لما تواجهه من مخاطر تتعلق بالاختراق في ظل التنافسية العالمية، وهذا مستنبط من كل النسب المرتفعة لكل المجالات الخاصة بهذا المحور.

- إن البعد "الثالث" حصل على المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (90.34 %)، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعات تعتبر صيانة أنظمة المعلومات جزءاً هاماً من أمن المعلومات، وذلك من خلال تخصيص قسم خاص لصيانة أنظمة المعلومات، يكون القائمون عليه من ذوي الكفاءات العلمية.
 - إن البعد "الأول" حصل على المرتبة الثانية، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (87.98 %)، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الإدارة العليا للجامعات تستشعر مدى الخطر الناجم عن حفظ المعلومات وأمنها، لذا أولت كل الاهتمام بدعم، ومراجعة، وتحديد للمسؤوليات، ووضع الضوابط للسير عليها في المحافظة على أمن المعلومات.
 - إن البعد "الثاني" حصل على المرتبة الثالثة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (82.82 %)، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعات تعمل وبشكل مستمر على ضمان أن كل الموظفين قد تم تحديد مسؤولياتهم، وأنهم مناسبون للأدوار المنوطة بهم.
 - إن البعد "الخامس" حصل على المرتبة الرابعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (80.90 %)، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الإدارة العليا تعمل على وضع ضوابط لحماية معدات وأجهزة الجامعة، والاهتمام بكل ما له علاقة بأمن المعلومات.
 - بينما حصل البعد "الرابع" على المرتبة الأخيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (79.79 %)، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعات تعمل على وضع الخطط اللازمة، والتعامل مع حوادث أمن المعلومات، بالرغم من حصولها على المرتبة الأخيرة.
- الإجابة عن السؤال الثاني: "ما مستوى توافر (التنافسية، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي) في الجامعات الفلسطينية؟".

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، قام الباحثان بالتحليل الوصفي للمحاور الثاني، والثالث، والرابع، من الاستبانة، وذلك وفق الجداول (2)، (3)، (4)، التالية :

جدول (2): مستوى توافر التنافسية في الجامعات الفلسطينية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	يتوفر لدى الجامعة تخصصات تلبى حاجات ورغبات الطلاب	4.81	0.46	96.26	2
2.	يوجد لدى الجامعة دائرة للتأكد من جودة الخدمات التعليمية المقدمة	4.84	0.46	96.82	1
3.	يوجد لدى الجامعة قدرة على تقديم تخصصات تلبى التغييرات الحديثة	4.71	0.61	94.21	7
4.	يتوفر لدى الجامعات قدرات أكاديمية وإدارية على إيجاد مخرجات فعالة	3.83	0.41	76.64	17
5.	يتوفر لدى الجامعات قدرة على التنوع في طرائق التدريس	3.89	0.47	77.76	14
6.	يوجد لدى الجامعات مخرجات بحثية متميزة	3.91	0.45	78.22	13
7.	يتوفر لدى الجامعات مناهج علمية قوية وقادرة على المنافسة	3.75	0.64	74.95	19
8.	تستخدم الجامعات وسائل تكنولوجية حديثة في الاتصال والتواصل	4.21	0.41	84.21	11
9.	تكلفة الرسوم الجامعية تراعي الوضع المالي للطلاب	4.52	0.80	90.37	10
10.	تلبى الجامعات رغبات الطلاب المتجددة	4.61	0.65	92.24	9
11.	تعمل الجامعات على التشبيك من أجل تقديم خدمات تعليمية أفضل	4.13	0.33	82.52	12
12.	تحصل الجامعات على جوائز دولية في البحث العلمي	3.87	0.43	77.48	16
13.	تستقطب الجامعات الخبراء الأكاديميين لتقديم خدمات أفضل	3.88	0.50	77.66	15

جدول (2): يتبع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
14.	تدعم الجامعات أعضائها للمشاركة في المؤتمرات الدولية	4.71	0.45	94.30	6
15.	تساهم الجامعات في المسؤولية المجتمعية	4.78	0.43	95.61	4
16.	تحافظ الجامعات على العاملين المتميزين والمبدعين	4.71	0.48	94.11	8
17.	تتابع الجامعات خريجياتها من حيث التدريب والتشغيل	4.80	0.41	95.98	3
18.	تقوم الجامعات بترقية المبدعين والمتميزين لديها	4.75	0.53	95.05	5
19.	توجد خطة استراتيجية للجامعات تهتم بالتميز والإبداع	3.83	0.39	76.54	18
20.	تهتم الجامعات بأبحاث التخرج المتميزة وتكافئ الطلاب المبدعين	3.19	0.39	63.83	20
	جميع فقرات محور التنافسية	4.29	0.11	85.74	

يتضح من نتائج الجدول (2) ما يلي:

- إن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات محور "التنافسية" يساوي (85.74 %)، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى شدة المنافسة بين الجامعات الموجودة في قطاع غزة، وسعي كل جامعة في التميز في نوعية الخدمات التي تقدمها للطلبة.
- الفقرة (2) احتلت المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي نسبي قدره (96.82 %)، وتُعزى هذه النتيجة إلى إدراك الجامعات أن طبيعة الخدمات المقدمة للطلبة هي أهم عنصر يمكن من خلاله أن تنافس عليه الجامعات الأخرى، لذا أوجدت دائرة خاصة تهتم بذلك، يكون القائمون عليها من ذوي الكفاءة العلمية والأكاديمية.
- الفقرة (20) احتلت المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي نسبي قدره (63.83 %)، ويعزى ذلك إلى قلة الموارد المالية للجامعات، والتي تصف عائقاً أمام السعي نحو تطبيق وتطوير الأبحاث المتميزة، وبالرغم من ذلك إلا أن بعض الجامعات تكرم كل نهاية فصل دراسي الطلبة المتميزين في تقديم أبحاث تخرج سواء لمرحلة البكالوريوس أو الماجستير من خلال تقديم هدية مائية رمزية.

جدول (3): مستوى توافر العدالة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	يجد العاملون عدالة عند مقارنة مدخلاتهم ومخرجاتهم مع العاملين الآخرين	3.93	0.44	78.50	1
2.	توجد عدالة في الرواتب والأجور وأنها معدة على أسس عادلة	3.20	0.40	64.02	2
3.	توجد عدالة في الحوافز المادية والمعنوية التي تمنح للعاملين	3.01	0.41	60.28	3
	جميع فقرات البعد الأول: عدالة التوزيع	3.38	0.25	67.60	4
1.	يشعر العاملون بالعدالة في تعامل القادة معهم داخل العمل وخارجه	3.68	0.74	73.55	3
2.	توجد عدالة في تطبيق الإجراءات عند تعامل القادة مع العاملين	4.87	0.41	97.48	1
3.	توجد أسس تنظيمية تعتمد عليها في تعامل مع الآخرين	3.89	0.37	77.85	2

جدول (3): يتبع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
	جميع فقرات البعد الثاني: عدالة التعاملات	4.15	0.32	82.96	1
1.	توجد نزاهة في التقييم الإداري الذي يمارسه القادة	3.81	0.39	76.17	3
2.	توجد عدالة في الترقية والنمو الوظيفي داخل الجامعات	3.83	0.38	76.54	2
3.	توجد لوائح وقوانين يتم الاعتماد عليها عند البدء بتقييم الموظفين	3.89	0.38	77.85	1
	جميع فقرات البعد الثالث: العدالة التقييمية	3.99	0.22	79.79	5
1.	توجد عدالة في الممارسات الإدارية الأخلاقية الممارسة من قبل القيادة	4.41	0.75	88.22	1
2.	توجد عدالة في الممارسات الشخصية الأخلاقية الممارسة من قبل القيادة	3.80	0.45	75.98	3
3.	توجد عدالة في الممارسات العلنية الأخلاقية الممارسة من قبل القيادة	3.86	0.43	77.29	2
	جميع فقرات البعد الرابع: العدالة الأخلاقية	4.02	0.32	80.50	2
	جميع فقرات محور العدالة التنظيمية	3.85	0.15	76.98	

يتضح من نتائج الجدول (3) ما يلي:

- إن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات محور "العدالة التنظيمية" يساوي (76.98%)، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين لا يحصلون على مخرجات تتناسب مع مدخلاتهم، وخاصة في العالة المتعلقة بالأجور والرواتب، في ظل الانقسام الحاصل الذي أدى بدوره إلى وجود فارق في الرواتب، وخاصة في جامعة الأقصى الحكومية.
- إن البعد "الثاني" حصل على المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (82.96%)، وتُعزى هذه النتيجة إلى طبيعة المجتمع الفلسطيني المترابط القائم على الاحترام، وإلى شعور القادة بأنهم سوف يكونون بعد فترة من العاملين، لانتهاج الجامعات سياسة رئاسة الأقسام مدة لا تزيد عن سنتين.
- إن البعد "الرابع" حصل على المرتبة الثانية، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (80.50%)، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الإدارة العليا تنتهج سلوكاً أخلاقياً إدارياً وشخصياً وعلائقياً مع الجميع دون تمييز.
- إن البعد "الثالث" حصل على المرتبة الثالثة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (76.85%)، وتُعزى هذه النتيجة إلى شعور الموظفين بالظلم مقارنة بالأعمال التي يقدمونها.
- بينما حصل البعد "الأول" على المرتبة الأخيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (67.60%)، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الموظفين الإداريين يشعرون بالظلم مقارنة بزملائهم الأكاديميين، حيث إن فارق الراتب كبير.

جدول (4): مستوى توافر التماثل التنظيمي في الجامعات الفلسطينية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	يوجد حماس لدى الموظفين في تحقيق أهداف الجامعة	4.73	0.53	94.67	1
2.	يدافع الموظفون عن سمعة جامعتهم	4.73	0.51	94.58	2
3.	يدعم الموظفون بقاء واستمرار وتطور الجامعة	4.72	0.56	94.49	3
	جميع فقرات البعد الأول: الولاء التنظيمي	4.73	0.29	94.58	1
1.	يشعر العاملون بوجود قيم مشتركة مع العاملين الآخرين داخل الجامعة	3.79	0.47	75.79	3
2.	يشعر العاملون بوجود أهداف مشتركة مع العاملين الآخرين داخل الجامعة	4.30	0.46	85.98	1
3.	يشعر العاملون بوجود مصالح مشتركة مع العاملين الآخرين داخل الجامعة	4.19	0.39	83.83	2
	جميع فقرات البعد الثاني: التشابه التنظيمي	4.09	0.28	81.87	3
1.	يشعر العاملون بجاذبية نفسية تجاه الجامعة	3.86	0.35	77.10	3
2.	يشعر العاملون بالانتماء تجاه الجامعة	4.74	0.46	94.86	1
3.	يشعر العاملون بالفخر لعملهم بالجامعة	4.72	0.46	94.39	2
	جميع فقرات البعد الثالث: العضوية	4.44	0.26	88.79	2
	جميع فقرات محور التماثل التنظيمي	4.42	0.16	88.41	

يتضح من نتائج الجدول (4) ما يلي:

- إن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات محور "التماثل التنظيمي" يساوي (88.41%)، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى شعور الموظفين بتكامل وتطابق أهدافهم مع أهداف الجامعة.
 - إن البعد "الأول" حصل على المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (94.58%)، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الموظفين يهتمون فعليا بمستقبل وسمعة وبقاء جامعتهم، وإن تحقيق أهدافها يعني تحقيق أهدافهم.
 - إن البعد "الثالث" حصل على المرتبة الثانية، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (88.79%)، وتُعزى هذه النتيجة إلى قوة علاقة الموظفين بالجامعة، وارتفاع مستوى الولاء والانتماء، وأن تقدم الجامعة يعني تقدمهم.
 - بينما حصل البعد "الثاني" على المرتبة الأخيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (81.87%)، بالرغم من حصولها على المرتبة الأخيرة، إلا أنه يمكن تفسير هذه النتيجة بشعور الموظفين بأن قيم وأهداف ومصالح الموظفين تتماثل وتتشابه مع قيم وأهداف ومصالح الجامعة.
- الإجابة عن السؤال الثالث: "ما العلاقة بين ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق (التنافسية، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي)؟"
- وللاجابة عن هذا التساؤل قام الباحثان بصياغة الفرضية الأولى: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق (التنافسية، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي)". والجدول (5)، (6)، (7)، التالية توضح اختبار الفرضية:

جدول (5): العلاقة بين ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق التنافسية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية الأولى
0.009	.163	العلاقة بين ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن وتحقيق التنافسية (ISO/IEC 27002) المعلومات

يتضح من الجدول (5) أن معامل الارتباط يساوي (0.163)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق التنافسية، وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أهمية تحقيق الأمن والسلامة لشعور كل أصحاب العلاقة من عاملين ومتعاملين باهتمام المؤسسات بأمن المعلومات الذي يعتبر ذات أهمية كبيرة في التنافس، وخاصة في ظل التنافس المعلوماتي بين المؤسسات.

جدول (6): العلاقة بين ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق العدالة التنظيمية

العدالة التنظيمية بشكل عام	العدالة الأخلاقية	العدالة التقييمية	عدالة التعاملات	عدالة التوزيع	البند
0.112	-0.012	.175	-0.035	.167	تنظيم أمن المعلومات
0.051	0.433	0.005	0.307	0.007	معامل الارتباط القيمة الاحتمالية
.197	.315	-0.039	.165	-0.103	أمن معلومات الموارد البشرية
0.002	<0.001	0.286	0.008	0.067	القيمة الاحتمالية
.278	.302	.122	0.060	0.093	معامل الارتباط
<0.001	<0.001	0.037	0.192	0.088	القيمة الاحتمالية
.196	0.035	.116	.247	0.009	معامل الارتباط
0.002	0.307	0.045	<0.001	0.449	القيمة الاحتمالية
0.109	.179	0.010	0.100	-0.104	معامل الارتباط
0.057	0.004	0.442	0.073	0.065	القيمة الاحتمالية
.351	.327	.156	.191	0.042	معامل الارتباط
<0.001	<0.001	0.011	0.003	0.272	القيمة الاحتمالية

يتضح من الجدول (6) أن معامل الارتباط يساوي (0.351)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق العدالة التنظيمية، وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن العدالة التنظيمية يمارسها المديرون ويشعر بها العاملون ولهذا تظهر علاقة سياسات أمن المعلومات بالعدالة، فيمكن للمديرين ممارسة العدالة من خلال سياسات أمن المعلومات.

جدول (7): العلاقة بين ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق التماثل التنظيمي

البنود	الولاء التنظيمي	التشابه التنظيمي	العضوية	التماثل التنظيمي بشكل عام
تنظيم أمن المعلومات	-0.003	.237	.212	.254
القيمة الاحتمالية	0.484	<0.001	0.001	<0.001
أمن معلومات الموارد البشرية	-.196	-.198	0.079	-.192
القيمة الاحتمالية	0.002	0.002	0.126	0.002
صيانة أنظمة المعلومات	0.017	-0.035	0.005	-0.007
القيمة الاحتمالية	0.400	0.307	0.469	0.459
إدارة حوادث أمن المعلومات	0.079	.193	0.095	.213
القيمة الاحتمالية	0.124	0.002	0.082	0.001
الأمن المادي والبيئي	-.130	-0.032	0.062	-0.063
القيمة الاحتمالية	0.029	0.321	0.182	0.179
ممارسة معيار أمن المعلومات بشكل عام	-0.097	0.061	.187	0.080
القيمة الاحتمالية	0.079	0.186	0.003	0.122

يتضح من الجدول (7) أن معامل الارتباط يساوي (0.080)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق التماثل التنظيمي، وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية، ويعزو الباحثان عدم العلاقة بين سياسات أمن المعلومات والتماثل التنظيمي إلى أن التماثل التنظيمي يمثل سلوكيات، وهي الصندوق الأسود لدى الإنسان، ولهذا فإن هناك صعوبة لوجود علاقة بينه وبين سياسات أمن المعلومات، وخاصة أن تلك السلوكيات تتأثر بعوامل الرضا والقناعة والميول والإدراك، وهذا يظهر صعوبة وجود العلاقة، خاصة عندما نتحدث عن سياسات أمن المعلومات، وما تتضمنه من إجراءات إدارية وتكنولوجية واضحة ومحددة.

الإجابة عن السؤال الرابع: "ما العلاقة بين توافر العدالة التنظيمية وتحقيق (التنافسية)، التماثل التنظيمي) في الجامعات الفلسطينية؟"

ولإجابة عن هذا التساؤل قام الباحثان بصياغة الفرضية الثانية: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين العدالة التنظيمية وتحقيق (التنافسية)، التماثل التنظيمي) في الجامعات الفلسطينية"، والجدول (8)، (9)، التالية توضح اختبار الفرضية:

جدول (8): العلاقة بين توافر العدالة التنظيمية وتحقيق التنافسية في الجامعات الفلسطينية

م	البند	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	العلاقة بين عدالة التوزيع وتحقيق الميزة التنافسية	.290	0.000
2.	العلاقة بين عدالة التعاملات وتحقيق الميزة التنافسية	.243	0.000
3.	العلاقة بين العدالة التقييمية وتحقيق الميزة التنافسية	.117	0.043
4.	العلاقة بين العدالة الأخلاقية وتحقيق الميزة التنافسية	.236	<0.001
	العلاقة بين العدالة التنظيمية بشكل عام وتحقيق الميزة التنافسية	.419	<0.001

يتضح من الجدول (8) أن معامل الارتباط يساوي (0.419). وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية والتنافسية، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن شعور العاملين بالعدالة التنظيمية يجعلهم يبذلون أكبر جهد لديهم في سبيل التميز والتنافسية.

جدول (9): العلاقة بين توافر العدالة التنظيمية وتحقيق التماثل التنظيمي في الجامعات الفلسطينية

البند	الولاء التنظيمي	التشابه التنظيمي	العضوية	التماثل التنظيمي بشكل عام
عدالة التوزيع	معامل الارتباط	-0.041	.146	-0.036
القيمة الاحتمالية	0.277	0.017	0.299	0.274
عدالة التعاملات	معامل الارتباط	-0.027	.126	.123
القيمة الاحتمالية	0.345	0.033	0.041	0.037
العدالة التقييمية	معامل الارتباط	-0.017	0.003	-.121
القيمة الاحتمالية	0.404	0.485	0.039	0.138
العدالة الأخلاقية	معامل الارتباط	0.028	0.020	.218
القيمة الاحتمالية	0.340	0.383	0.001	0.015
العدالة التنظيمية	معامل الارتباط	-0.023	.138	.117
بشكل عام	القيمة الاحتمالية	0.371	0.022	0.043
				0.027

يتضح من الجدول (9) أن معامل الارتباط يساوي (0.132). وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر العدالة التنظيمية وتحقيق التماثل التنظيمي، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن شعور العاملين بالعدالة التنظيمية بأنواعها هو السبيل في تحقيق الولاء والانتماء والعضوية.

الإجابة عن السؤال الخامس: "ما العلاقة بين تحقيق التماثل التنظيمي وتوافر التنافسية في الجامعات الفلسطينية؟"

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحثان بصياغة الفرضية الثالثة: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين تحقيق التماثل التنظيمي وتوافر التنافسية في الجامعات الفلسطينية"، والجدول (10) التالي يوضح اختبار الفرضية

جدول (10): العلاقة بين تحقيق التماثل التنظيمي وتوافر التنافسية في الجامعات الفلسطينية

م	البند	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1.	العلاقة بين الولاء التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية	-0.154	0.012
2.	العلاقة بين التشابه التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية	0.278	<0.001
3.	العلاقة بين العضوية وتحقيق الميزة التنافسية	0.035	0.304
	العلاقة بين التماثل التنظيمي بشكل عام وتحقيق الميزة التنافسية	0.090	0.094

يتضح من الجدول (10) أن معامل الارتباط يساوي (0.090)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، وهذا يدل على عدم علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق التماثل التنظيمي في الجامعات الفلسطينية والتنافسية، ويعزو الباحثان عدم العلاقة بينهما إلى أن الموظف قد يشعر بسلوكيات تتعلق بالفخر والانتماء والجدابية والحماس، ولكن هذه السلوكيات هدفها شعور الموظفين بالرضا، فوجودها يعتبره الموظف ضرورياً ومن متطلبات العمل، وليس شرطاً أن تكون العلاقة مع الميزة التنافسية خطية، فقد توجد علاقة ولكن ليست علاقة خطية، بمعنى أنه في بداية عمل الموظف فإن زيادة التماثل التنظيمي تؤدي للتنافسية، وبعد مدة من الزمن في العمل تصبح أبعاد التماثل التنظيمي ضرورية للعمل وبالتالي تصبح العلاقة ليست خطية، ولكن بعد مضي عمر الإنسان فإن وجود التماثل التنظيمي قد يؤدي إلى علاقة مع التنافسية.

ويلخص الباحثان العلاقة بين متغيرات الدراسة وفق الآتي:

إن تطبيق وممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) يؤدي إلى تحقيق العدالة تنظيمية والتي بدورها تؤدي إلى تحقيق التنافسية في الجامعات الفلسطينية، وليس شرطاً وجود التماثل التنظيمي لتحقيق تلك العلاقة، وإن كان الاهتمام بالتماثل التنظيمي ضرورياً لعلاقته بالعدالة التنظيمية التي تعتبر متغيراً معترضاً لتحقيق التنافسية في ضوء ممارسة معيار أمن المعلومات.

الإجابة عن السؤال السادس: "ما مقدار التغيير في التنافسية في الجامعات الفلسطينية نتيجة التغيير في ممارسات معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي؟"

وللاجابة عن هذا التساؤل قام الباحثان بصياغة الفرضية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لكل من ممارسة معايير أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي في التنافسية بالجامعات الفلسطينية"، والجدول (11)، (12)، (13) التالية توضح اختبار الفرضية:

جدول (11): مقدار التغيير في التنافسية في الجامعات الفلسطينية نتيجة التغيير في ممارسات معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	3.715	16.373	<0.001
تنظيم أمن المعلومات	0.031	1.297	0.196
أمن معلومات الموارد البشرية	-0.004	-0.160	0.873
صيانة أنظمة المعلومات	0.029	1.023	0.308
إدارة حوادث أمن المعلومات	0.045	1.256	0.211
الأمن المادي والبيئي	0.035	0.909	0.364
معامل الارتباط = 0.189		معامل التحديد المُعدّل = 0.12	

تبين من الجدول (11) أن معامل الارتباط = (0.189)، ومعامل التحديد المعدل = (0.12)، وهذا يعني أن (12%) من التغيير في التنافسية تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية 88% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على التنافسية بالجامعات الفلسطينية.

جدول (12): مقدار التغيير في التنافسية في الجامعات الفلسطينية نتيجة التغيير في العدالة التنظيمية

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	3.109	16.425	<0.001
عدالة التوزيع	0.098	3.389	0.001
عدالة التعاملات	0.089	4.023	<0.001
العدالة التقييمية	0.069	2.215	0.028
العدالة الأخلاقية	0.052	2.331	0.021
	معامل الارتباط = 0.426	معامل التحديد المعدل = 0.166	

تبين من الجدول (12) أن معامل الارتباط = (0.426)، ومعامل التحديد المعدل = (0.166)، وهذا يعني أن (16.6%) من التغيير في التنافسية تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 83.4% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على التنافسية بالجامعات الفلسطينية.

جدول (13): مقدار التغيير في التنافسية في الجامعات الفلسطينية نتيجة التغيير في التماثل التنظيمي

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	4.031	20.274	<0.001
الولاء التنظيمي	-0.055	-2.229	0.027
التشابه التنظيمي	0.106	4.179	<0.001
العضوية	0.019	0.681	0.496
	معامل الارتباط = 0.316	معامل التحديد المعدل = 0.087	

تبين من الجدول (13) أن معامل الارتباط = (0.316)، ومعامل التحديد المعدل = (0.087)، وهذا يعني أن (8.7%) من التغيير في التنافسية تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 91.3% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على التنافسية بالجامعات الفلسطينية.

ويلخص الباحثان التأثيرين متغيرات الدراسة وفق الآتي:

إن التنافسية تتأثر بمتغيرات الدراسة الثلاثة ممارسة أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي بنسبة (12% + 16.6% + 8.7% = 37.3%) على التوالي والباقي يعود لمتغيرات أخرى يمكن دراستها، وهذا يظهر أهمية دراسة المتغيرات الثلاثة.

الاستنتاجات والتوصيات والآليات المقترحة لتنفيذها :

م	توصيات البحث	آليات التنفيذ	الجهة المشاركة في التنفيذ	الإطار الزمني
1.	تبيين أن الجامعات الفلسطينية تقوم بممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) بنسبة (84.37%). داخل الجامعات، يكون أحد أهم ركائزها تعزيز وتحقيق التنافسية.	1. تخصيص موازنة لدعم تطبيق استراتيجية ممارسة معيار أمن المعلومات. 2. وضع خطة متكاملة لتطبيق كل عناصر معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002). 3. وضع خطط بديلة لممارسة معيار أمن المعلومات.	الإدارة العليا، مدير الإدارات، رؤساء الأقسام، فريق عمل التخطيط.	عمل خطة استراتيجية لمدة 15 سنة يتم تقسيمها إلى متوسطة الأجل، ثم قصيرة الأجل، وتبقى مستمرة بعد ذلك.
2.	أظهرت النتائج أن مستوى توافر التنافسية في الجامعات الفلسطينية بلغت (85.74%) بالحفاظ على نقاط القوة في المجال التنافسي، وتحفيز العاملين على الاستمرار في الابداع والابتكار والنمو للمحافظة على البقاء والاستمرار الذي ينشأ عن التنافسية، وتعزيزها من خلال تقديم كل ما هو جديد، وجودة عالية في مجال مدخلات ومخرجات العملية التعليمية والأكاديميين في الجامعات،	1. عمل دورات تدريبية تتعلق بتنمية مهارات الإبداع والابتكار في الجانب الإداري والأكاديمي والتكنولوجي. 2. عمل أيام دراسية وندوات ومؤتمرات تعزز التنافسية.	الإدارة العليا، مدير الدوائر، رؤساء الأقسام	مستمر
3.	تبيين أن مستوى توافر العدالة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية تتوفر بنسبة (76.98%).	1. العمل على مقارنة مدخلات العاملين بمخرجاتهم. 2. وضع قانون عادل لتوزيع الأجور والحوافز.	الإدارة العليا	مستمر
4.	كشفت النتائج أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على قدرة الجامعات الفلسطينية على تحقيق التماثل التنظيمي، وذلك بنسبة (88.41%).	1. أخذ آراء العاملين قبل اتخاذ القرارات ومشاركتهم في تنمية وتطوير المناهج والنظام الجامعي، وهذا يحقق الولاء للموظفين، والمحافظة على حقوقهم والأمن والاستقرار الوظيفي بما يحقق الإلتزام، والولاء للعمل وللجامعة وللنظام.	الإدارة العليا، مدير الدوائر، رؤساء الأقسام.	مستمر

م	توصيات البحث	آليات التنفيذ	الجهة المشاركة في التنفيذ	الإطار الزمني
5.	تبين أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق التنافسية، وتحقيق العدالة التنظيمية، كما وتوجد علاقة طردية بين توافر العدالة التنظيمية وتحقيق التماثل التنظيمي، والتنافسية.	1. عمل ندوات بشكل مستمر يشمل كل العاملين حول الاهتمام بأمن المعلومات. 2. تحفيز العاملين نحو المحافظة على أمن المعلومات والإبلاغ عن أي قصور في الجانب الأمني للمعلومات من أي زميل أو جهة داخلية أو خارجية.	الإدارة العليا، مدير الدوائر، رؤساء الأقسام.	مستمر
6.	تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة معيار أمن المعلومات (ISO/IEC 27002) وتحقيق التماثل التنظيمي، ولا توجد علاقة أيضاً بين تحقيق التماثل التنظيمي في الجامعات الفلسطينية والتنافسية.	1. عمل دورات متعلقة بالبحث العلمي لاستفادة العاملين في كيفية اختيار المتغيرات وكيفية تطويرها بما يتلاءم مع طبيعة كل مشكلة بحثية. وهذا يؤدي إلى معرفة المتغيرات التي يمكن أن تكون نتيجة لأسباب تتعلق بأمن المعلومات.	الإدارة العليا، مدير الدوائر، رؤساء الأقسام.	مستمر
7.	إن التنافسية تتأثر بمتغيرات الدراسة الثلاثة ممارسة أمن المعلومات (ISO/IEC 27002)، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي، بنسبة (12% + 16.6% + 8.7% = 37.3%) على التوالي، والباقي يعود لمتغيرات أخرى.	1. حث الباحثين على اختيار متغيرات ودراستها لمعرفة تأثيرها على التنافسية. 2. الاستعانة بالخبرات الأكاديمية والبحثية في اختيار المتغيرات.	الإدارة العليا، مدير الدوائر، رؤساء الأقسام.	مستمر
	تساهم فقط بـ 37.3% من التغيير في التنافسية.			

المراجع:

- أبو حمرة، سها سمير (2017). *التسويق الداخلي في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بتحقيق الميزة التنافسية لديها* (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- جواد، شوقي (2013). أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، *مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية*، 36 (96)، 83-96.
- الحوامدة، نضال صالح، والقرالة، أروى (2006). أثر المشاركة المدركة والمرغوبة في بلورة التماثل التنظيمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن*، 2 (3)، 369-389.
- الدفن، أيمن محمد (2013). *واقع إدارة أمن نظم المعلومات في الكليات التقنية بقطاع غزة وسبل تطويرها* (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

- شلدان، فايز كمال، والسلاطي، محمد اسحق (2017). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية بمحافظات غزة للعلاقات الإنسانية وعلاقتها بالعدالة التنظيمية، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، الجامعة الإسلامية، فلسطين*، 25 (2)، 15-40.
- الشوارورة، طه سالم (2016). أثر التماثل التنظيمي في دافعية العمل لدى معلمي وزارة التربية والتعليم الأردنية في مديرية التربية والتعليم لقصبة الكرك، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية، فلسطين*، 24 (1)، 120-141.
- عبد الحميد، صلاح الدين (2015). ملامح ومراحل تصميم نظام أمن المعلومات لمقار معلومات المصارف على شبكة الانترنت، *مجلة المال والاقتصاد - بنك فيصل الإسلامي السوداني* (77)، 68-71.
- عبد الواحد، أن سعيد إبراهيم (2015). سياسات أمن المعلومات وعلاقتها بفاعلية المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية - قطاع غزة (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، فلسطين.
- العتيبي، تركي بن كديميس (2016). التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف، *مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة القصيم، السعودية*، 9 (3)، 705-762.
- عدوان، محمد أحمد (2016). العدالة التنظيمية لدى مديري مدارس المرحلة الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين وعلاقتها بالولاء التنظيمي لديهم (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، فلسطين.
- العربي، أحمد عبادة (2015). معيار المنظمة الدولية للتوحيد القياسي أيزو 27002 لسياسات أمن المعلومات: دراسة وصفية تحليلية لمواقع الجامعات العربية، *مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الإنسانية، السعودية*، 4 (7)، 661-738.
- عليان، محمد عبد (2016). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة غزة (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، فلسطين.
- الغماري، علاء محمد أحمد، بن كحلة، كريم، والفرا، ماجد محمد (2017). عملية التحفيز وعلاقتها بالعدالة التنظيمية: دراسة ميدانية الشرطة الفلسطينية بقطاع غزة، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية، فلسطين*، 25 (1)، 89-107.
- المبيضين، هشام عثمان (2015). نظم المعلومات الاستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 11 (2)، 481-508.
- محمد، عبد الله (2013). دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية بالتطبيق على قطاع الصناعات الغذائية المصري، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر*، (1)، 360-391.
- المريعي، إيمان بنت علي (2007). تحديد معايير تقويم أداء طالبات التدريب الميداني بجامعة الملك سعود في ضوء متطلبات الأداء الخاصة بمعلمة التربية الفنية باستخدام أسلوب دلفاي (رسالة ماجستير)، جامعة الملك سعود، السعودية.
- ملحم، سامي (2000). *مناهج البحث في التربية وعلم النفس*، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- نصر، نوال (2013). الإدارة الالكترونية مدخل لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة لمؤسسات التعليم العالي: تجارب أوروبية، *المؤتمر العلمي السنوي الحادي والعشرون للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بعنوان التعليم والتحديث في دول الاتحاد الأوروبي، مصر*، 89-116.
- نصيف، عمر عبد الله (2012). دور المعيار الدولي (أيزو 27001) في تعزيز كفاءة وفعالية أمن المعلومات بمنظمات الأعمال: دراسة استطلاعية على منظمات الأعمال بالمملكة العربية السعودية، *المجلة العلمية للإدارة، السعودية*، (7)، 67-108.
- هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (2016). *إطار سياسات وإجراءات أمن المعلومات: الدليل الإرشادي لسياسات وإجراءات أمن المعلومات للجهات الحكومية السعودية، هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، السعودية*.

ياسين، أسامة أحمد (2017). *الخدمات الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بالميزة التنافسية للمدرسة (رسالة ماجستير)*، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

- Castillo, C., & Fernandez, V. (2017). Relationships between the dimensions of organizational justice and students' satisfaction in university contexts. *Intangible Capital*, 13(2), 282-301.
- Chahal, H., & Bakshi, P. (2015). Examining intellectual capital and competitive advantage relationship: Role of innovation and organizational learning. *International Journal of Bank Marketing*, 33(3), 376-399.
- Lopez-Leyva, S., & Rhoades, G. (2016). Country competitiveness relationship with higher education indicators. *Journal of technology management & innovation*, 11(4), 47-55.
- Stonkiene, M., Matkeviciene, R., & Vaiginiene, E. (2016). Evaluation of the national higher education system's competitiveness: Theoretical model. *Competitiveness Review*, 26(2), 116-131.
- Weaver, J. M. (2017). Security of classified information: one standard or many?. *International Journal of Public Leadership*, 13(1), 9-12.