

Doi: www.doi.org/10.25130/tjaes.17.55.1.13

واقع تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية في المصارف العراقية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف العراقية الحكومية

أ.م.د. صفاء إدريس عبودي
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

Safa_adres@uomosul.com

الباحثة: نورا عزيز فتاح
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

noorababaalos@gmail.com

المستخلص:

يهدف البحث الى وصف وتشخيص مبادئ الحوكمة الالكترونية. وتم اختبار البحث بالمصارف العراقية متمثلة بـ (مجموعة من فروع مصرف الرافدين، البنك المركزي العراقي، المصرف الزراعي، المصرف الصناعي) على عينة مكونة من (296) فرداً عاملاً في مختلف المستويات الادارية وبمؤهل علمي من دبلوم فما فوق حيث تم توزيع (350) استمارة وتم استرجاع (296)، واستخدمت الباحثتان الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات فضلاً عن المقابلات الشخصية، ولقد هدف البحث الى اختبار عدد من الفرضيات المتعلقة بتبني مبادئ الحوكمة الالكترونية في المصارف العراقية.

ومن اجل الاجابة عن التساؤلات المتعلقة بمشكلة البحث والوصول الى الاهداف الموضوعية ومعالجة البيانات والمعلومات استعملت العديد من الاساليب الاحصائية وهي: الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، (Shapiro-Wilk). ومن أبرز ما توصل اليه البحث من استنتاجات هو تبين مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية في المصارف المبحوثة ولقد جاءت النتائج متطابقة مع الفرضيات. وختم البحث بمجموعة من التوصيات كان اهمها ضرورة الاهتمام بمبادئ الحوكمة الالكترونية من قبل المصارف وان نتائج البحث الميدانية قد اوضحت تبين الابعاد او المبادئ وعليه إذا ارادت هذه المصارف ان تحقق الفائدة من خدماتها المقدمة لجميع المستفيدين والارتقاء بها يجب عليها ان تضع البرامج والسياسات التي تحرص على تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية بشكل صحيح.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، الحوكمة الالكترونية.

The reality of applying the electronic governance principles: A survey study in a Sample from Iraqi banks governmental

Researcher: Nora Aziz Fattah
Collage of Administration and Economics
University of Al Mosul

Assist. Prof. Dr. Safa Idrees Aboudy
Collage of Administration and Economics
University of Al Mosul

Abstract:

The study aims at describing and identifying the electronic governance principles. It was tested at the Iraqi banks represented by Al-Rafidain bank branches group, the central Iraqi bank, agricultural and, industrialbank. On a simple including (269) person holding various administrative positions with the scientific qualification (Diploma and above) Where (350) forms were distributed, and (296) were returned. The researcher has used the questionnaire as a main method in data collection and the

personal interviews as well. The study also tried to test certain hypotheses in relation to adopting the electronic governance principles in Iraqi banks.

To answer the research questions related to the problem of the study and to manipulate the data collected certain statistical methods have been used such as (to reach the aims attempted to recognize the scope of the organizational identification effect implying (emotional, cognitive and evaluative) which is regarded as an independent variable in the application of the electronic governance principles as a dependent variable represented by (mean, the Standard deviation, Shapiro-Wilk). The results obtained show that there is a variation in the level of applying the electronic governance principles in the stated banks which means that the results confirmed the hypotheses. Depending on the results, the current study has come up with some recommendations and the most prominent is to interest in the electronic governance principles by the banks and the field results also show a variation in the principles thus if the banks wish to achieve the benefit from the services provided to all beneficiaries, they have to lay programs and steps which ensure that the electronic governance principles should be applied perfectly.

Keywords: Governance, Electronic Governance.

المقدمة

ان التطورات السريعة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ساعدت على تنامي القدرات الرقمية للمنظمات كما انها ساعدت على تبني و فتح برامج وتطبيقات للحكومة الإلكترونية والتي بدورها تهدف الى تحسين الخدمات المقدمة بأسرع وقت وتوفير بيئة مواتية لتطور اقتصادي سليم والمساهمة في تغيير النمط التقليدي للحكومة والاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وضع الخطط ورسم السياسات اللازمة لتطوير التعاملات الإدارية وتبسيط وانجاز معاملات المواطنين واعداد كادر بشري قادر على التعامل مع التقنيات الحديثة بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية وبناء جسور التواصل بين الحكومة والمجتمع فضلا عن اهميتها واسهامها في تطوير المفاهيم المجتمعية وتبسيط اجراءات التعاملات المصرفية ، ومن اهم ايجابيات الحكومة الإلكترونية قدرتها على توفير مستويات عالية من الشفافية وتحد من ظاهره الفساد الاداري الذي ينتج من الاتصال المباشر بين المواطن والموظف المسؤول عن انجاز المعاملات من خلال رقابة ومتابعة الاداء لجميع المنظمات وتحسين كفاءتها وفعاليتها وبالتالي تحقيق اهدافها.

المبحث الاول: منهجية البحث

سوف نعرض في هذا المبحث المنهجية التي استندت على مشكلة البحث وأهميتها وأهدافها وفرضياتها، فضلاً عن الأساليب لجمع البيانات وتحليلها وذلك ضمن المحاور الآتية:
اولاً. مشكلة الدراسة: تعتبر الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي حضت باهتمامات كبيرة في السنوات الاخيرة عبر استخدامها في تحقيق الجودة وتميز الاداء، اذ اصبح نجاح المنظمة وبقائها واستمرارها بالإضافة الى حقوق كافة الاطراف المعنية فيها موضع اهتمام الكثير من الباحثين وعلماء الإدارة ونظرا للاهتمام المتزايد بمفهوم الحكومة حرصت الكثير من المؤسسات

على دراسة هذا المفهوم وتحليله ومن اهم هذه المؤسسات صندوق النقد الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادية والتنمية وعلى الرغم من ان هناك عوامل داخل وخارج المنظمة قد تؤثر على مستوى تطبيق الحوكمة الا ان هناك دراسات تشير الى ان سلوك العاملين داخل المنظمة قد يؤدي دورا هاما في خلق البيئة الادارية الملائمة لتطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية.

ومن خلال المعطيات أعلاه تتبلور مشكلة الدراسة الفكرية للتكامل مع مسارات المشكلة الميدانية التي تم تشخيصها من خلال الزيارات الاستطلاعية التي اجرتها الباحثتان وتوجيه بعض الاسئلة لعدد من المسؤولين في المصارف الحكومية بغية تشخيص مدى ترسيخها لفلسفة تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث تمهيداً للمعالجة البحثية من خلال التساؤلات الآتية:

١. ما هي درجة تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية في المصارف المبحوثة.

٢. ما مدى تباين المصارف المبحوثة في تبني ابعاد الحوكمة الالكترونية.

ثانياً. اهمية البحث:

١. بيان اهمية الحوكمة الالكترونية في تقديم الخدمات والحد من الفساد المالي والاداري من خلال تطبيق مبادئها في جميع المصارف العراقية.

٢. يستمد البحث اهميته من اهمية القطاع الذي طبق فيه كونه يعتبر من القطاعات المهمة والفاعلة في القطر ولاسيما دوره في عملية البناء والاستثمار والتي تستوجب وجود مؤسسات مالية ناجحة على امثال على نحو سريع ولها القابلية للمساهمة في اجراء التحولات الاقتصادية والاجتماعية. دراسة واقع تطبيق الحوكمة الالكترونية ومبادئها للمصارف العراقية وخاصةً في مدينة الموصل اذ تعتبر الحوكمة الالكترونية لبنات البناء للمصارف لتحقيق اعلى مستويات الدقة في تقديم الخدمات وضبط الاداء والمهام وكذلك زيادة الشفافية والانفتاح.

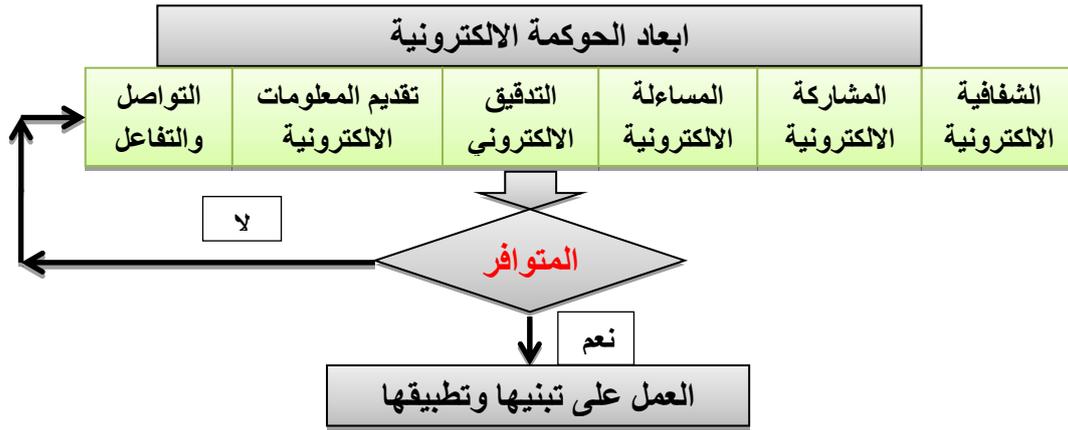
ثالثاً. اهداف البحث:

١. عرض الاطر النظرية حول الحوكمة الالكترونية من خلال الاستفادة من المصادر العلمية التي تناولت هذا الموضوع، والتعرف على المضامين الفكرية واستخلاص المؤشرات لبناء فكر خاص بالدراسة الحالية.

٢. التعرف على مستوى تبني كل مبدأ من مبادئ الحوكمة الالكترونية المتمثلة بـ (الشفافية الالكترونية، المشاركة الالكترونية، المساءلة الالكترونية، التدقيق الالكتروني، تقديم المعلومات الالكترونية، التواصل والتفاعل).

٣. تعزيز تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية وتقديم المقترحات اللازمة وفق الاسس العلمية للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

رابعاً. **انموذج مقترح للبحث:** من أجل توضيح الابعاد التي سوف يتم قياسها للحوكمة الإلكترونية ومعالجة المنهجية لمشكلة البحث وتحقيقاً لأهدافها واعتماداً على الإطار النظري والمعالجة الميدانية للبحث ثم الاعتماد على الأنموذج الفرضي الآتي:



الشكل (١): نموذج البحث الافتراضي

المصدر: من اعداد الباحثتان.

خامساً. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: يتباين مستوى الأهمية النسبية لأبعاد الحوكمة الالكترونية في المصارف المبحوثة.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تباين معنوي في تبني ابعاد الحوكمة الالكترونية لدى المصارف المبحوثة على المستوى الكلي.

سادساً. منهجية البحث:

١. **اساليب جمع البيانات** استندت الباحثتان على نوعين من المصادر لجمع البيانات وهي:

أ. **المصادر الثانوية:** اعتمدت اعداد جانبها النظري على اسهامات الكتاب والباحثين التي تم الحصول عليها من المصادر والمراجع العلمية المختلفة العربية والاجنبية (الكتب، والدوريات، والمنشورات، والرسائل العلمية، والمجلات العلمية، والمواقع الإلكترونية على شبكة الانترنت) ذات العلاقة بموضوع البحث التي تسهم في تعزيز البحث.

ب. **المصادر الاولية:** نظراً لأن البحث الحالي يهدف إلى التعرف على واقع تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية ولاتباع البحث المنهج الوصفي التحليلي اعتمدت الباحثتان استعمال الاستبانة بوصفها أداة لهذا البحث، وهي أكثر أدوات البحث العلمي استعمالاً، وتعد من أفضل الوسائل لجمع المعلومات عن مجتمع البحث وكذلك بسبب ملاءمتها لهذا البحث من حيث الجهد والإمكانات ولقد استعملت الباحثتان الأساليب الإحصائية المناسبة.

٢. **استمارة الاستبيان:** يوضح الجدول (١) أبعاد الحوكمة الالكترونية والمصادر التي تم اعتمادها في تصميم الاستبيان للبحث.

الجدول (١): مصادر تصميم استمارة الاستبيان

المصدر	عدد الأسئلة	المتغيرات الفرعية	المتغير الرئيسية
(Oktem, et al., 2014)	6	الشفافية الالكترونية	الحوكمة الالكترونية
	5	المشاركة الالكترونية	
	4	المساءلة الالكترونية	
	4	التدقيق الالكتروني	
	4	المعلومات الالكترونية	
	5	التواصل والتفاعل	

المصدر: من اعداد الباحثتان.

٣. اختبارات صدق الاستبانة وثباته:

أ. اختبار الصدق الظاهري: بهدف التأكد من قدرة استبانة الاستبيان على قياس متغيرات البحث فقد اختبر الصدق الظاهري لفقرات قائمة الاستبانة بعد إعدادها وعرضها على مجموعة من الخبراء والمختصين في العلوم الإدارية، للتأكد من صحة الفقرات الواردة في استبانة الاستبيان وملاءمتها لفرضيات وأهدافها، إذ تم استطلاع آرائهم بشأن مقدرة استبانة الاستبيان على قياس متغيرات البحث، وبما يضمن وضوح فقراتها ودقتها من الناحية العلمية، وقد نتج ذلك عدداً من الملاحظات التي تم تعديل الاستبانة على ضوءها، وبذلك حصلت على رأي الأغلبية من السادة المحكمين بصحة فقراتها وملاءمتها لفرضيات البحث وأهدافها.

ب. ثبات الاستبانة: ان الثبات هو ضمان الحصول على النتائج نفسها تقريباً إذا أُعيد تطبيق الاستبيان أكثر من مرة على المجموعة نفسها من الأفراد تحت ظروف متماثلة، ويعني ذلك مدى الاتساع في إجابة المستجيب إذا طبق الاستبيان نفسه عدة مرات بالظروف نفسها.

لقد قامت الباحثتان باختبار الثبات للاستبيان حسب معامل الفا كرونباخ على صعيد العينة الكلية للبحث، ثم على صعيد ابعاد الحوكمة الالكترونية وتبين أن قيمة معامل الفا الطبقي (0.91) اي أكبر من (0.70) وهذا يدل على قوة الثبات للأبعاد المدروسة.

٤. أساليب التحليل الإحصائي: استعملت مجموعة من الأدوات الإحصائية منها ما يتعلق بوصف متغيرات البحث، وأخرى أدوات تحليلية، واعتمد على برامج الحاسوب الإحصائي (SPSS) لغرض اجراء التحليلات والاختبارات الإحصائية المطلوبة وعلى النحو الآتي:

أ. الأدوات الإحصائية الوصفية: وتشمل التكرارات، النسب المئوية، والأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، نسب الاستجابة لوصف متغيرات البحث وتشخيصها.

ب. الأدوات الإحصائية التحليلية: معامل الفا كرونباخ، اختبار (Shapiro-Wilk)، اختبار (Kruskals-Wallis).

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً. مفهوم الحوكمة الالكترونية: الحوكمة في اللغة العربية تمثل ترجمة مجموعة من الكلمات مثل الحكم والتحكم والتحكيم والحاكمية والاحتكام والحكمانية واسلوب الحكم وادارة الحكم وادارة شؤون الدولة والمجتمع (شليبي، ٢٠١٣: ٢٩). اما مفهوم الحوكمة اصطلاحاً فهي تمثل عقدا اجتماعياً جديداً بين كل من الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني والتي تعتبر الجهات الفاعلة التي تشترك في اطار يهدف الى تعبئة افضل القدرات وادارة اكثر رشداً لشؤون الحكم يصبح هناك ريادة وتقدم في الحياة، وتعمل الحوكمة على تحديد الاتجاه الاستراتيجي في المنظمة والرقابة على ادائها وان جوهر الحوكمة يهتم في تحديد الطرق لضمان اتخاذ القرار الاستراتيجي بشكل فعال للمنظمة (Hitt, et al., 2003: 308).

ان الابتكارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفر فرص جديدة للتفاعل بين المجتمع والحكومات وتعتبر مهمة في تحويل العملية الحاكمة الحالية إلى عملية حاكمة مفتوحة للتعاون والتداول بين مختلف القائمين في عمليات تقديم الخدمة وتقديم المعلومات وان هذا الفهم لأعمال الحوكمة هو الاعتراف بمشاركة المواطنين كجزء من عملية صنع القرار ويركز على تلبية المتطلبات مثل الشرعية والتطبيقات الحكومية والقرارات وتحسين الإنتاجية الحكومية

(Oktem, et al., 2014: 1927). والجدول (٢) يوضح مفاهيم الحوكمة الالكترونية من وجهة نظر الكتاب والباحثين:

الجدول (٢): مفاهيم الحوكمة الالكترونية من وجهة نظر الكتاب والباحثين

ت	اسم الباحث والسنة	المفهوم
١	Makarava, 2011: 14	مجموع التفاعلات الرسمية وغير الرسمية التي يتم التوسط فيها تقنيا جنبا الى جنب مع الترتيبات المنظمة التي تشارك فيها الجهات الفاعلة العامة والخاصة في تصميم السياسات وتطويرها وتنفيذها.
٢	(Fakeeh, 2016: 10)	حكومة تقنية تستخدم أحدث النماذج للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لغرض تقديم الخدمات لمواطنيها بطريقة أكثر كفاءة وفاعلية.
٣	(Bosek, 2017: 6)	وسيلة لزيادة الشفافية في الادارة العامة من خلال تسهيل نقل معلومات الانشطة الى اولئك الذين يخضعون للحكم.
٤	(الهروط، ٢٠١٨: ٩)	ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والادارية لإدارة شؤون الدولة على المستويات كافة من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لزيادة امكانية الدخول للخدمات الحكومية ونشرها عبر الشبكات لتعم الفائدة على المجتمع واصحاب المصالح الخاصة والعاملين.
٥	(حمادي واخرون، ٢٠١٩: ٩٥٩)	الخطط والقوانين الادارية التي تنظم عمل الدوائر الحكومية والمنظمات الاهلية والتي يشترك فيها قطاع الاعمال والمجتمع المدني.

المصدر: من اعداد الباحثان استناداً الى المصادر الواردة في متنه.

وبناءً لما ورد في الجدول (٢) من مفاهيم تلاحظ الباحثان ان الحوكمة الالكترونية تركز على الجوانب الآتية:

١. استخدام تكنولوجيا معلومات واتصالات.
 ٢. تحسين الخدمات العامة والوصول إلى المعلومات.
 ٣. إطار لتطوير السياسات ومشاركة المواطنين ولقد أدى تأثير العالم والطلب المتزايد من المجتمع إلى دفع بعض البلدان إلى إنشاء مبادرات تكنولوجية ووضع إطار للسياسات لمعالجة الوصول إلى المعلومات والتعامل معها.
 ٤. وسيلة هامة لإدخال اصلاحات ادارية لتحسين نوعية الحياة للمجتمع.
- اما التعريف الاجرائي فيشير الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين المعلومات وتقديم الخدمات ومشاركة اصحاب المصالح في عملية صنع القرار لتطبيق المساءلة والاستجابة والشفافية في العمل الاداري.
- ثانياً **مبادئ الحوكمة الالكترونية:** اختلفت اراء الكتاب والباحثين في تحديد الابعاد الاساسية الحكومية للحوكمة الالكترونية، اذ اتفق كل من (Savic, 2006) و(Ubaldi, 2011) و(Abdul Salam, 2013) على مجموعة ابعاد تبينت ب (الشفافية، المساءلة، العدالة،

القواعد القانونية، الفاعلية، الاستجابة، التوافق، الكفاءة) تمثل هذه الأبعاد المبادئ الأساسية التي تربط المواطنين بحكومتهم وبناء التفاعل مع المجتمع الذي تعمل فيه الحكومة (Abdul Salam, 2013: 10)، إلا أن تطور مفهوم الحوكمة الإلكترونية في الآونة الأخيرة وما أظهرته نتائج التغيير البيئي في مجال التنافس أو التطور التكنولوجي، طور الباحثين والكتاب مجموعة من الأبعاد التي تتناسب مع تلك المتغيرات إذ اتفق كل من (Singh & Sharma, 2009) و (Oktem, et al., 2014) و (صلاح الدين وعطية، ٢٠١٨) على مجموعة من الأبعاد والتي تمثلت بـ (الشفافية الإلكترونية، المشاركة الإلكترونية، المساءلة الإلكترونية، التدقيق الإلكتروني، التواصل والتفاعل، تقديم المعلومات الإلكترونية) والتي ستعتمدها الدراسة الحالية كونها أبعاد أكثر شمولية وتتناسب مع طبيعة الميدان المبحوث وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

١. **الشفافية الإلكترونية:** بشكل عام تشير الشفافية إلى انفتاح العمليات والأنشطة الحكومية التي يمكن تحقيقها من خلال ترتيب المعلومات الكافية المتاحة والتي يمكن للمواطنين الوصول إليها. توفر الحوكمة الإلكترونية باستمرار فرصاً لرصد الأنشطة الحكومية من قبل مجموعة واسعة من الأشخاص والتي يمكن أن تزيد الشفافية وتقليل الفساد (Hoque, 2005: 96)، بمعنى توافر كل من التعامل النزية والمكتمل وما هو مطلوب من التقارير المالية وينبغي أن تكون أمينة وأن تقدم صورة متوازنة عن حالة الأعمال عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونزاهة التقارير التي تعتمد على نزاهة أولئك الذين يعدونها ويعرضونها بشكل الكتروني أي تقدم صورة حقيقية لكل ما يحدث، واتخاذ تدابير تكفل تعزيز الشفافية في إدارتها العامة من خلال اعتماد إجراءات تمكن المواطنين من الحصول على معلومات عن كيفية تنظيم إدارتها الحكومية وعملية اتخاذ القرارات فيها وكذلك القرارات والوثائق القانونية التي تهم العامة وتبسيط الإجراءات اللازمة لحصول المواطنين على تلك المعلومات فضلاً عن نشر تقارير دورية عن مخاطر الفساد في إدارتها العامة.
٢. **المشاركة الإلكترونية:** تعتبر مشاركة المواطنين والمجتمع المدني عاملاً أساسياً في عملية التنمية، لكونها تساهم في دعم الحكم الديمقراطي، وتسهل التفاعل بين الدولة والمجتمع من خلال مشاركة المواطنين بالمساهمة في اتخاذ القرار ومساءلة صانعي القرار عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتُعرّف المشاركة بأنها انخراط واشتراك كل فاعل من الفاعلين في عمليات تحديد الاحتياجات، إعداد الخطط والبرامج، إعداد الموازنات، اتخاذ قرارات التشغيل اليومية، النواحي المالية، التنفيذ.

توفر الحوكمة القاعدة السياقية بينما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القاعدة الهيكلية لمشاركة أكثر نشاطاً واتساعاً للمواطنين. وعرف (زدام، ٢٠١٨: ٩٨) المشاركة الإلكترونية على أنها عملية اندماج المواطنين عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصنع القرارات من خلال التفاعل بين مجال المجتمع السياسي الرسمي والمجال المدني والإدارة والتي تكون متجسدة في إتاحة المعلومات وتعزيز المشاركة ومعرفة احتياجات المواطنين، وتتكون فكرة "الحكم مع الناس" من مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار. كما أنه مهم لتنظيم عمليات الحوكمة لصالح المواطنين المتعلقة بشفافية المنظمات، والمساءلة وتدقيق جميع العمليات والاستخدام الفعال للموارد العامة، (Gil-Garcia & Miranda, 2010: 58) وضرورة قيام الدول بوضع وتنفيذ أو ترسيخ سياسات فعّالة لمكافحة الفساد، وتعزيز مشاركة المجتمع، وتجسد مبادئ سيادة القانون، وحسن إدارة الشؤون والممتلكات العامة، وتشجيع مشاركة الأفراد فيها،

و ضمان تيسير حصول الأفراد على المعلومات المتعلقة بالفساد وتلقيها ونشرها وتعميمها إلكترونياً ولكن في ضوء قيود معينة تضمن مراعاة حقوق وسمعة الآخرين، وكذلك حماية الأمن الوطني أو النظام العام والقيام بأنشطة إعلامية وبرامج توعية بمكافحة الفساد عن طريق شبكات الإنترنت.

٣. **المساءلة الإلكترونية:** المساءلة هي أحد المكونات الرئيسية للحوكمة وهي تتكون من محاسبة الموظفين العموميين والمحافظين من حيث مسؤولياتهم وإجراءاتهم وقراراتهم بما في ذلك صناع السياسات والمخططين والمديرين ومقدمي الخدمات والعاملين والنتائج والعقوبات المفروضة إذا لم تكن المخرجات والنتائج المحددة التي سلمت نزيه أي تطبق المساءلة على الجهات الفاعلة في المنظمات (Ackerman, 2004: 448) وتعتبر بأنها (خطوط واضحة وفعّالة للمساءلة) القانونية-السياسية-المالية-الإدارية (ضمان المحاسبة المالية، والقانونية، والإدارية، والسياسية للجهات المختلفة المقدمة للخدمات) القطاع الحكومي، القطاع الخاص، الجمعيات الأهلية. فهناك ضرورة إنشاء نظام فعّال إلكتروني للتدقيق الداخلي الخاص بإجراءات وعقود الشراء، فضلاً عن ضرورة وجود نظام فعّال للطعن يضمن إتاحة سبل قانونية للتظلم. بإنشاء نظام فعّال لإقرار الذمة المالية بشأن الموظفين الحكوميين المعنيين، وفرض عقوبات ملائمة على حالات عدم الامتثال، وكذلك اتخاذ تدابير تلزم المنظمات المالية بالتحقق من هوية العملاء، وتحديد هوية المالكين المنفعين للأموال المودعة في حسابات عالية القيمة، تتمكن المساءلة من أصحاب المصلحة والمجتمع الهيئات العامة من أن تخضع للمساءلة عن الموارد التي استثمرتها من أجل ضمان شرعية الحكومة وكذلك إجراء فحص دقيق للحسابات التي يطلب فتحها أفراد مكفون بأداء وظائف عامة هامة، بهدف كشف المعاملات المشبوهة، وكمبدأ للحوكمة توفر المساءلة حقوقاً للمواطنين لتدقيق معاملات الحكومة من حيث مطابقتها القانونية (Millard, 2008: 21).

٤. **التدقيق الإلكتروني:** نشاط استشاري مصمم لإضافة قيمة وتحسين عمليات المنظمة وإنه يساعد المنظمة في تحقيق أهدافها من خلال جلب منهجية نهج منضبط لتقييم وتحسين فعالية المخاطر لعمليات الإدارة والرقابة والحوكمة (Ayagre, 2015: 42) ويمكن أن يشير التدقيق إلى القضايا المالية ولتحقيق الأداء والخدمات الاستشارية للحكومات يتطلب التدقيق الفعال مشاركة المواطنين في عملية التدقيق وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحوكمة سوف يؤدي إلى الوصول للطرق الجديدة والمبتكرة وأيضا توفير كافة المعلومات الخاصة بالحكومة للمواطنين بأسرع وقت وأقل جهد وتكاليف في عملية التدقيق (صلاح الدين وعطية، ٢٠١٨: ١٨٤)، تتحمل المنظمات الحكومية مسؤوليات لتوفير المساءلة والشفافية في هذا المجال، توفر بعض هذه المنظمات معلومات للجمهور وتجعل التقارير متاحة للجمهور عبر الإنترنت بالإضافة إلى ذلك يمكن للمواطنين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمراجعة هذه التقارير والتواصل مع أصحاب المصلحة الآخرين والوكالات الحكومية.

يبقى التدقيق عند تقاطع المبادئ الأساسية للحوكمة (المشاركة والشفافية والمساءلة). يزداد الفهم المركزي للحكم من أهمية مراجعة الخدمات العامة من قبل المواطنين والمنظمات المهنية. التدقيق أداة تستخدمها الحكومة لتحقيق أهداف الحوكمة (أي المساءلة والشفافية)، وقد تم التأكيد على أن المواطنين قد يشعرون براحة أكبر إذا كانت ضرورة الاستثمارات من قبل الهيئات العامة مفتوحة للتدقيق وللحصول على وضع أفضل لعرض موضوعية وحيادية التقييم، من الضروري أيضاً إجراء تدقيق مزدوج من قبل منظمات تدقيق مستقلة عن السلطة التنفيذية وقد يكون هذا مهماً بشكل خاص لتجنب الانغلاق على التقنيات الخاصة (Codagnone & Undheim, 2008: 14).

٥. **تقديم المعلومات الإلكترونية:** بالنسبة للمواطنين تشير مشاركة المعلومات إلى إرسال واستقبال المعلومات حول العمليات الحكومية يُنظر إلى تبادل المعلومات على أنه شرط مسبق لمشاركة المواطنين، ان الرضا مهم للمواطنين المعاصرين وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعض الفرص للمواطنين للوصول إلى المعلومات والخدمات ويؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه العمليات إلى حدوث تحول في المعلومات من خلال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (West, 2004: 19)، تصبح المعلومات أكثر توفراً وأقل تكلفة للمواطنين وتشير الدراسات إلى أن رضا المواطنين الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن المعلومات أفضل من الطرق التقليدية في عمليات توصيل المعلومات (Reddick & Turner, 2012: 5).

ان تركيز السياسة على مجتمع المعلومات ينصب ببساطة على توصيل الخدمات الإلكترونية بالإنترنت وعلى قياس مدى توافرها وتطويرها وان هناك اختلافات في قدرات الوصول إلى المعلومات واستخدامها وفي الواقع هناك أدلة كافية لإثبات أن المواطنين يستخدمون قنوات المعلومات في المقام الأول بدلاً من الخدمات.

٦. **التواصل والتفاعل:** يتكون فهم الحوكمة من قدرة الحكومات في اقامة العلاقات مع المجتمع. المعاملة بالمثل هي أحد مكونات الحكم، والاتصال مهم لنشوء علاقات تفاعلية في المجتمع وظهور مجتمع مدني نشط تتطلب جميع العمليات في الحكم مع جهات فاعلة مختلفة لديها اتصالاً فعالاً، وهو مذكور في مصطلحات شبكات المعلومات الحكومية أو شبكات المعلومات والمعرفة (Almazan & Garcia, 2012: 74).

وقد تم التأكيد على أنه من حيث قابلية التشغيل البيئي للحكومة الإلكترونية، يجب أن تكون الجوانب الفنية والدالية والتنظيمية للبنية التحتية متاحة وأن تكون فعالة ومن المتوقع أن يكون للحكومة الإلكترونية المطورة خدمة تفاعلية وان المعالجة قائمة على المعاملات تتضمن اتصالاً ثنائي الاتجاه بين الوكالة والعملاء (Deller & Guilloux, 2008: 83)، يعتبر الاتصال والتفاعل في صميم بناء تطبيقات الحوكمة.

المبحث الثالث: مناقشة النتائج

أولاً. **وصف ابعاد الحوكمة الإلكترونية:** استندت الباحثتان على ستة أبعاد لقياس الحوكمة الإلكترونية وهي (الشفافية الإلكترونية، المشاركة الإلكترونية، المساءلة الإلكترونية، تدقيق الكروني، تقديم المعلومات الإلكترونية، التواصل والتفاعل) وذلك باستخدام (28) عبارة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وفيما يأتي وصف لهذا المتغير حسب وجهة نظر الأفراد المبحوثين: يشير الجدول (٣) إلى أن إجابات الأفراد المبحوثين فيما يتعلق بأبعاد الحوكمة الإلكترونية من خلال العبارات (X1-x28) كانت متجهة نحو الاتفاق العام والبالغ (58.4%)، في حين بلغت نسبة المحايدين (31.6%) اما عدم الاتفاق لإجابات الأفراد المبحوثين بمعدل مقدراه (10%)، ولقد عززت تلك المعدلات متوسط الأوساط الحسابية البالغ (3.65) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وبانحراف معياري قدره (0.94). كما بلغ متوسط نسبة الاستجابة إلى مساحة المقياس (73%) وأن هذه النسبة تقع ضمن المستوى الرابع (فوق المتوسط) من مساحة المقياس التي تُوْشر إلى أهمية أبعاد الحوكمة الإلكترونية في المصارف المبحوثة وأن البعد الذي أسهم وبشكل كبير في اثناء هذا المتغير هو (المساءلة الإلكترونية) وبنسبة اتفاق بلغت (65%)، ويعزز

ذلك قيمة الوسط الحسابي التي جاءت (3.77) وبانحراف معياري قدره (0.90) وبنسبة استجابة (75.30%).

الجدول (٣): التوزيعات التكرارية والاطواس الحسابية وانحرافات المعيارية ونسب الاستجابة لمتغير ابعاد الحوكمة الالكترونية

الابعاد	الأسئلة	قياس الاستجابة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة			
		%	%	%	%	%			
الشفافية الالكترونية	X1-X6	19.20	36.88	31.83	9.23	2.88	3.60	0.99	72.07
المشاركة الالكترونية	X7-X11	16.58	38.64	31.50	10.48	2.84	3.56	0.97	71.12
المساءلة الالكترونية	X12-X15	21.05	44.18	26.95	6.00	1.88	3.77	0.90	75.30
تدقيق الكتروني	X16-X19	20.20	39.53	31.25	6.53	2.55	3.69	0.94	73.70
تقديم المعلومات الالكترونية	X20-X23	15.40	40.63	34.58	6.90	2.55	3.59	0.91	71.85
التواصل والتفاعل	X24-X28	22.00	36.50	33.36	5.80	2.30	3.70	0.95	74.04
المعدل العام		19	39.4	31.6	7.5	2.5	3.65	0.94	73
المجموع		58.4		31.6	10				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

١. الشفافية الالكترونية: يشير الجدول (٤) إلى أن بعد الشفافية الالكترونية تمثل بالمتغيرات الفرعية (X1-X6)، وبنسبة اتفاق بلغت (56%) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي والبالغة (3.60) وبانحراف معياري قدره (0.99). وأن اعلى نسبة اتفاق للمتغيرات الفرعية لبعده الشفافية الالكترونية والتي أسهمت في تحقيق إيجابية هذا البعد تتمثل بالمتغير (X 6) والتي بلغت (60%) ومفاده (تعتمد ادارة المصرف الشفافية في المعلومات المقدمة) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.71) وبانحراف معياري قدره (0.95) وبنسبة استجابة مقدارها (74%). في حين كانت أدنى استجابة للمتغيرات الفرعية لبعده الشفافية الالكترونية للمتغير (X3) والتي بلغت (45%) وذلك فيما يخص (تتعامل ادارة المصرف مع شكاوى الموظفين الالكترونية بصورة موضوعية والرد عليها) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري التي بلغت (3.40) (1.03) على التوالي وبنسبة الاستجابة بلغت (68%).

الجدول (٤): المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الشفافية الالكترونية

أسم المتغير	رمز المتغير	مقياس الاستجابة									
		اتفق تماماً (5)		اتفق (4)		إلى حد ما (3)		لا اتفق (2)		لا اتفق تماماً (1)	
		%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد
الشفافية الالكترونية	X1	20.6	61	36.8	109	31.8	94	8.8	26	2.8	6
	X2	22.3	66	39.2	116	26.4	78	9.1	27	3.1	9
	X3	15.9	47	29.1	86	38.5	114	12.5	37	4.1	12
	X4	17.2	51	38.5	114	34.5	102	7.4	22	2.4	7
	X5	16.9	50	40.2	119	29.1	86	9.8	29	4.1	12
	X6	22.3	66	37.5	111	30.7	91	7.8	23	1.7	5
المعدل العام		19.20		36.88		31.83		9.23		2.88	
المجموع		56		32		12					

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

٢. المشاركة الالكترونية: يشير الجدول (٥) إلى أن بعد المشاركة الالكترونية تمثل بالمتغيرات الفرعية (X7-X11)، وبنسبة اتفاق بلغت (55%) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي والبالغة (3.56) وبانحراف معياري قدره (0.97). وأن اعلى نسبة اتفاق للمتغيرات الفرعية لبعده المشاركة الالكترونية والتي أسهمت في تحقيق إيجابية هذا البعد تتمثل بالمتغير (X10) والتي بلغت (64%) ومفاده (تركز ادارة المصرف على برامج مكافحة الفساد وتوعية الموظفين عن طريق البرامج المتوفرة على شبكات الانترنت) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.70) وبانحراف معياري قدره (0.95) وبنسبة استجابة مقدارها (74%). في حين كانت أدنى استجابة للمتغيرات الفرعية لبعده المشاركة الالكترونية للمتغير (X11) والتي بلغت (49%) وذلك فيما يخص (تمتلك ادارة المصرف وسائل الكترونية تستطيع من خلالها الحصول على التغذية المرتدة عن مستوى ادائها) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري التي بلغت (3.42) (0.98) على التوالي وبنسبة الاستجابة بلغت (68%).

الجدول (٥): المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده المشاركة الالكترونية

نسبة الاستجابة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										رمز المتغير	أسم المتغير
			لا اتفق تماماً (1)		لا اتفق (2)		إلى حد ما (3)		اتفق (4)		اتفق تماماً (5)			
			%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد		
71.40	1.07	3.57	5.1	15	10.5	31	25.7	76	39.5	117	19.3	57	X7	المشاركة الالكترونية
72.80	0.91	3.64	1.4	4	8.1	24	33.8	100	39.2	116	17.6	52	X8	
69.00	0.96	3.45	2.7	8	11.1	33	38.2	113	34.1	101	13.9	41	X9	
74.00	0.95	3.70	2	6	8.8	26	25.3	75	44.6	132	19.3	57	X10	
68.40	0.98	3.42	3	9	13.9	41	34.5	102	35.8	106	12.8	38	X11	
71.12	0.97	3.56	2.84		10.48		31.50		38.64		16.58			المعدل العام
				13		32		55						المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

٣. المساءلة الالكترونية: يشير الجدول (٦) إلى أن بعد المساءلة الالكترونية تمثل بالمتغيرات الفرعية (X12-X15)، وبنسبة اتفاق بلغت (65%) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي والبالغة (3.77) وبانحراف معياري قدره (0.90). وأن اعلى نسبة اتفاق للمتغيرات الفرعية لبعده المساءلة الالكترونية والتي أسهمت في تحقيق إيجابية هذا البعد تتمثل بالمتغير (X15) والتي بلغت (75%) ومفاده (تعتمد ادارة المصرف اجراءات محاسبية واضحة في حالة خرق القوانين) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.94) وبانحراف معياري قدره (0.90) وبنسبة استجابة مقدارها (79%). في حين كانت أدنى استجابة للمتغيرات الفرعية لبعده المساءلة الالكترونية للمتغير (X14) والتي بلغت (52%) وذلك فيما يخص (تعتمد ادارة المصرف الاساليب المناسبة الالكترونية لقياس اداء العاملين والتي تمكنها من مساءلتهم) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري التي بلغت (3.49) (0.96) على التوالي وبنسبة الاستجابة بلغت (69%).

الجدول (٦): المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المساءلة الالكترونية

نسبة الاستجابة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										رمز المتغير	أسم المتغير
			(1) لا اتفق تماماً		(2) لا اتفق		(3) إلى حد ما		(4) اتفق		(5) اتفق تماماً			
			%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد		
78.00	0.84	3.90	0.7	2	3	9	27.4	81	43.6	129	25.3	75	X12	المساءلة الالكترونية
74.60	0.88	3.73	1.4	4	6.8	20	27	80	47.3	140	17.6	52	X13	
69.80	0.96	3.49	3.4	10	9.8	29	34.8	103	38.2	113	13.9	41	X14	
78.80	0.90	3.94	2	6	4.4	13	18.6	55	47.6	141	27.4	81	X15	
75.30	0.90	3.77	1.88		6.00		26.95		44.18		21.05			المعدل العام
				8		27		65						المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

٤. **التدقيق الالكتروني:** يشير الجدول (٧) إلى أن بعد التدقيق الالكترونية تمثل بالمتغيرات الفرعية (X16-X19)، وبنسبة اتفاق بلغت (60%) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي والبالغة (3.69) وانحراف معياري قدره (0.94). وأن أعلى نسبة اتفاق للمتغيرات الفرعية لبعد التدقيق الالكترونية والتي أسهمت في تحقيق إيجابية هذا البعد تتمثل بالمتغير (X17) والتي بلغت (62%) ومفاده (تسعى ادارة المصرف الى التوصل لطرق جديدة فعالة للتحقق من كافة العمليات التي يقوم بها المصرف) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.77) وانحراف معياري قدره (0.92) وبنسبة استجابة مقدارها (75%). في حين كانت أدنى استجابة للمتغيرات الفرعية لبعد التدقيق الالكترونية للمتغير (X19) والتي بلغت (53%) وذلك فيما يخص (تشرك ادارة المصرف موظفيها في عملية التدقيق الالكتروني) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري التي بلغت (3.49) (1) على التوالي وبنسبة الاستجابة بلغت (69%).

الجدول (٧): المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التدقيق الالكتروني

نسبة الاستجابة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										رمز المتغير	أسم المتغير
			(1) لا اتفق تماماً		(2) لا اتفق		(3) إلى حد ما		(4) اتفق		(5) اتفق تماماً			
			%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد		
74.60	0.94	3.73	2.7	8	4.4	13	31.8	94	39.9	118	21.3	63	X16	التدقيق الالكتروني
75.40	0.92	3.77	2	6	4.1	12	32.1	95	38.5	114	23.3	69	X17	
75.00	0.91	3.75	1.4	4	6.8	20	28.7	85	41.9	124	21.3	63	X18	
69.80	1.00	3.49	4.1	12	10.8	32	32.4	96	37.8	112	14.9	44	X19	
73.70	0.94	3.69	2.55		6.53		31.25		39.53		20.20			المعدل العام
				9		31		60						المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

٥. تقديم المعلومات الالكترونية: يشير الجدول (8) إلى أن بعد تقديم المعلومات الالكترونية تمثل بالمتغيرات الفرعية (X20-X23)، وبنسبة اتفاق بلغت (56%) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي والبالغة (3.59) وبانحراف معياري قدره (0.91). وأن اعلى نسبة اتفاق للمتغيرات الفرعية لبعده تقديم المعلومات الالكترونية والتي أسهمت في تحقيق إيجابية هذا البعد تتمثل بالمتغير (X20) والتي بلغت (65%) ومفاده (تمتلك ادارة المصرف انظمة معلومات مؤتمتة موحدة لتقديم المعلومات ضمن نظام واضح) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.75) وبانحراف معياري قدره (0.85) وبنسبة استجابة مقدارها (75%). في حين كانت أدنى استجابة للمتغيرات الفرعية لبعده تقديم المعلومات الالكترونية للمتغير (X22) والتي بلغت (51%) وذلك فيما يخص (تعمل ادارة المصرف على زيادة رضا موظفيها عبر استخدام الطرق الحديثة في اعمالهم) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري التي بلغت (3.48) (1.02) على التوالي وبنسبة الاستجابة بلغت (69%).

الجدول (٨): المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده تقديم المعلومات الالكترونية

نسبة الاستجابة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										رمز المتغير	اسم المتغير
			لا اتفق تماماً (1)		لا اتفق (2)		إلى حد ما (3)		اتفق (4)		اتفق تماماً (5)			
			%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد		
75.00	0.85	3.75	0.7	2	6.4	19	28.4	84	46.6	138	17.9	53	X20	تقديم المعلومات الالكترونية
72.20	0.84	3.61	1.4	4	5.7	17	37.2	110	41.9	124	13.9	41	X21	
69.60	1.02	3.48	5.1	15	8.4	25	35.5	105	35.1	104	15.9	47	X22	
70.60	0.92	3.53	3	9	7.1	21	37.2	110	38.9	115	13.9	41	X23	
71.85	0.91	3.59	2.55		6.90		34.58		40.63		15.40			المعدل العام
				9			35			56				المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

٦. التواصل والتفاعل: يشير الجدول (٩) إلى أن بعد التواصل والتفاعل تمثل بالمتغيرات الفرعية (X24-X28)، وبنسبة اتفاق بلغت (59%) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي والبالغة (3.70) وبانحراف معياري قدره (0.95). وأن اعلى نسبة اتفاق للمتغيرات الفرعية لبعده التواصل والتفاعل والتي أسهمت في تحقيق إيجابية هذا البعد تتمثل بالمتغير (X24) والتي بلغت (65%) ومفاده (تستطيع ادارة المصرف الوصول الى المعلومات المعرفية الكترونيا) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.82) وبانحراف معياري قدره (0.86) وبنسبة استجابة مقدارها (76%). في حين كانت أدنى استجابة للمتغيرات الفرعية لبعده التواصل والتفاعل للمتغير (X28) والتي بلغت (49%) وذلك فيما يخص (تعتمد ادارة المصرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التواصل والتفاعل مع موظفيها) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري التي بلغت (3.58) (1) على التوالي وبنسبة الاستجابة بلغت (71%).

الجدول (٩): المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده تقديم التواصل والتفاعل

نسبة الاستجابة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										رمز المتغير	اسم المتغير
			(1) لا اتفق تماماً		(2) لا اتفق		(3) إلى حد ما		(4) اتفق		(5) اتفق تماماً			
			%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد		
76.40	0.86	3.82	1.4	4	3	9	30.7	91	42.2	125	22.6	67	X24	التواصل والتفاعل
75.00	0.87	3.75	1	3	5.7	17	29.4	87	44.6	132	19.3	57	X25	
72.40	1.04	3.62	3.7	11	7.8	23	35.1	104	29.7	88	23.6	70	X26	
74.80	0.96	3.74	2	6	6.4	19	30.7	91	37.2	110	23.6	70	X27	
71.60	1.00	3.58	3.4	10	6.1	18	40.9	121	28.7	85	20.9	62	X28	
74.04	0.95	3.70	2.30		5.80		33.36		36.50		22.00			المعدل العام
				8			33			59				المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26. يتضح من خلال قيم الوسط الحسابي ونسبة الاستجابة أن أهم أبعاد متغير الحوكمة الالكترونية نسبياً هو بعد المساءلة الالكترونية وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.77) وبنسبة استجابة بلغت (75.3%)، في حين أن بعد المشاركة الالكترونية تبين انه أقل الأبعاد أهمية وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي التي بلغت (3.56) وبنسبة استجابة قدرها (71.12%) وكما موضح في الجدول (١٠).

الجدول (١٠): الأهمية النسبية لأبعاد الحوكمة الالكترونية من وجهة نظر الأفراد المبحوثين

ت	الأبعاد	الوسط الحسابي	نسبة الاستجابة %
1	المساءلة الالكترونية	3.77	75.30
2	التواصل والتفاعل	3.70	74.04
3	التدقيق الالكتروني	3.69	73.70
4	الشفافية الالكترونية	3.60	72.07
5	تقديم المعلومات الالكترونية	3.59	71.85
6	المشاركة الالكترونية	3.56	71.12

المصدر: من إعداد الباحثان.

يتضح مما تقدم ان هناك تباين بالأهمية نسبية لأبعاد الحوكمة الالكترونية في المصارف المبحوثة مما يعني قبول الفرضية الاولى.

ثانياً. تحليل تباين الحوكمة الالكترونية في المصارف المبحوثة: لفحص الفرضية الثانية التي تكشف على ان هناك تباين معنوي للمصارف المبحوثة في تبني ابعاد الحوكمة الالكترونية.

يشير الجدول (١١) ويبين نتائج اختبار (Shapiro-Wilk) لاختبار التوزيع الطبيعي لبيانات المصارف المدروسة لمتغير (الحوكمة الالكترونية)، اذ نلاحظ ان بيانات (البنك المركزي العراقي) لا تتبع التوزيع الطبيعي وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية والتي ظهرت مساوية الى (0.048) وهي اقل من (0.05)، اذا لا بد لنا ايضاً من استخدام الاختبار اللامعلمي (Kruskal-Wallis)

لإجراء المقارنات الاحصائية، والجدول (١٢) يبين لنا قيم متوسط الرتب حسب الترتيب ولكل مصرف من المصارف الاربعة المدروسة بالنسبة لمتغير (الحوكمة الالكترونية) حيث نلاحظ ان (البنك المركزي العراقي) قد امتلك اكبر متوسط رتب بقيمة قدرها (184.54) في حين امتلك (المصرف الزراعي) اقل متوسط رتب بقيمة قدرها (92.06)، اما الجدول (١٣) يبين لنا وجود فروق معنوية بين المصارف الاربعة في تبني منهج الحوكمة الالكترونية، وذلك استناداً الى القيمة الاحتمالية (P-value) والتي ظهرت مساوية الى (0.000) وهي اقل من (0.05) وهذا يدل على ان هناك على الاقل فرق معنوي بين مصرفين من المصارف الاربعة في تبني منهج الحوكمة الالكترونية، ولغرض معرفة في اي زوج من المصارف ظهر هذا الفرق لا بد لنا من القيام بإجراء المقارنات الزوجية (بين اي مصرفين) وكما هو موضح في الجدول (١٤)، حيث نلاحظ وجود فروق معنوية بين (المصرف الزراعي ومصرف الرافدين)، (المصرف الزراعي والبنك المركزي العراقي) (مصرف الرافدين والبنك المركزي العراقي) وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية والتي ظهرت مساوية الى (0.018)، (0.000)، (0.001) على التوالي وهي اقل من (0.05)، كما يتبين لدينا عدم وجود فرق معنوي بين (المصرف الزراعي والمصرف الصناعي)، (مصرف الرافدين والمصرف الصناعي) و(المصرف الصناعي والبنك المركزي العراقي) وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية والتي ظهرت مساوية الى (0.082)، (0.989) و (0.380) على التوالي وهي اكبر من (0.05).

الجدول (١١): نتائج اختبار (Shapiro-Wilk) لبيانات المصارف الاربعة لمتغير الحوكمة الالكترونية

المتغير	المصارف	Tests of Normality		
		Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	P-value
الحوكمة الالكترونية	الرافدين	.986	147	.137
	البنك المركزي العراقي	.972	90	.048
	المصرف الزراعي	.957	35	.192
	المصرف الصناعي	.984	24	.961

الجدول (١٢): قيم متوسط الرتب لكل مصرف من المصارف الاربعة لمتغير الحوكمة الالكترونية

المتغير	المصرف	N	Mean Rank
الحوكمة الالكترونية	البنك المركزي العراقي	90	184.54
	المصرف الصناعي	24	148.04
	الرافدين	147	139.95
	المصرف الزراعي	35	92.06
	Total	296	

الجدول (١٣): نتائج اختبار (Kruskal-Wallis) للمقارنات المستقلة بشكل عام لمتغير الحوكمة الالكترونية

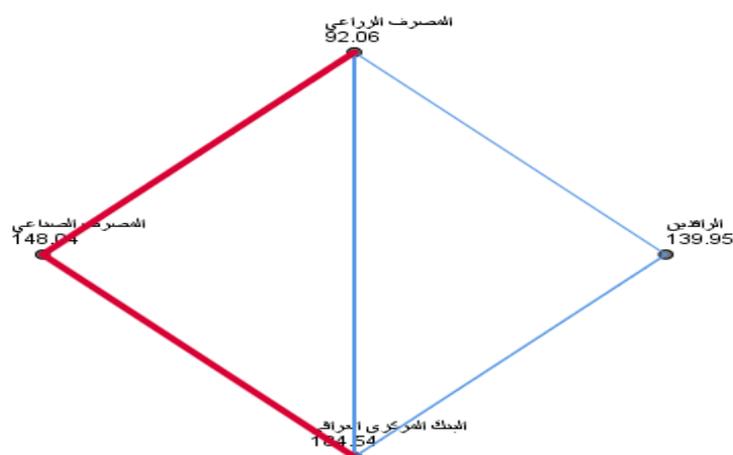
Independent-Samples Kruskal-Wallis	
Total N	296
Test Statistic	32.651
Degree Of Freedom	3
P-value	.000

الجدول (١٤): نتائج اختبار (Kruskal-Wallis) للمقارنات الزوجية المستقلة لمتغير الحوكمة الالكترونية

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	P-value
المصرف الزراعي-مصرف الرافدين	47.888	.018
المصرف الزراعي-المصرف الصناعي	-55.985	.082
المصرف الزراعي -البنك المركزي العراقي	92.487	.000
مصرف الرافدين-المصرف الصناعي	-8.096	.989
مصرف الرافدين-البنك المركزي العراقي	-44.599	.001
المصرف الصناعي-البنك المركزي العراقي	36.503	.380

والشكل (٢) يوضح لنا نفس النتائج التي توصل اليها الاختبار اعلاه حيث يشير الخط الفاتح الى وجود فروق معنوية بين المصرفين، اما الخط الغامق فيشير الى عدم وجود فروق معنوية بين المصرفين، كما ان عدم وجود خط يشير ايضاً الى عدم وجود فروق معنوية بينهما.

المقارنات الزوجية بين المصارف



Each node shows the sample average rank of Bank

الشكل (٢): نتائج اختبار (Kruskal-Wallis) للمقارنات الزوجية المستقلة بين اي مصرفين لمتغير الحوكمة الالكترونية

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

١. أكدت نتائج تحليل وصف ابعاد الحوكمة الالكترونية وتشخيصها ان المعدل العام لإجابات الافراد المبحوثين كانت ايجابية وهذا يؤكد ان المصارف المبحوثة تعمل على تبني مبادئ الحوكمة الالكترونية وتطبيقها والمتمثلة بـ (الشفافية الالكترونية، المشاركة الالكترونية، المسائلة الالكترونية، التدقيق الالكتروني، تقديم المعلومات الالكترونية، التواصل والتفاعل).
٢. اشارة نتائج اختبار (Shapiro-Wilk) لاختبار التوزيع الطبيعي لبيانات المصارف المدروسة لمتغير (الحوكمة الالكترونية) ان بيانات (البنك المركزي العراقي) لا تتبع التوزيع الطبيعي وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية إذا لابد لنا ايضاً من استخدام الاختبار اللا معلمي (Kruskal-Wallis) لإجراء المقارنات الاحصائية حيث نلاحظ ان (البنك المركزي العراقي) قد امتلك أكبر متوسط رتب في حين امتلك (المصرف الزراعي) اقل متوسط رتب وهذا ما يبين لنا وجود فروق معنوية بين المصارف الاربعة في تبني منهج الحوكمة الالكترونية.

ثانياً. التوصيات:

١. التأكيد على تزايد اهتمام المصارف المبحوثة بوضع استراتيجيات مناسبة لإدارة وترسيخ الحوكمة الالكترونية، وابرار دورها في نجاح وتفوق المصارف المبحوثة وتوفير العديد من الدورات التدريبية للعاملين وتشجيعهم نحو التوجه لاستخدام الحوكمة الالكترونية.
٢. وضع ميثاق للأخلاقيات والقيم الواجب مراعاتها من قبل العاملين والإدارة بكافة مستوياتها نحو الالتزام بتطبيق الحوكمة الالكترونية ومبادئها والاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة ووضع عقاب رادع لمن يسيء استخدام هذه الوسائل.
٣. إصدار نشرات دورية عن الجديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيفية التعامل معها بالشكل المطلوب وكيفية استخدامها والاستفادة منها في تقديم خدمات المصارف المبحوثة لتوعية العاملين.
٤. وضع خطة لتنمية القوى البشرية على مستوى المصارف بحيث تشمل تدريب الموظفين والعاملين بالمنظمة على استخدام التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها في تطوير الخدمات المصرفية.
٥. تحقيق الشفافية والوضوح في اعمال المصارف المبحوثة من اجل التوصل الى مستويات عالية من الابداع والرضا من قبل جميع اصحاب المصالح.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. حمادي، صالح مهدي، و ابراهيم، عمار غازي، وعبد الكريم، نزار معن، (٢٠١٩)، تأثير الحوكمة الالكترونية في جودة التدقيق، بحث تطبيقي في المنظمات الاقتصادية، مجلة الاقتصاد وعلوم الادارة، جامعة ديالى.
٢. شلبي، صبري احمد، (٢٠١٣)، دور الحوكمة في الاصلاح الاداري: دراسة مقارنة بين الدنمارك ولبنان، رسالة ماجستير.
٣. الهروط، العنود ابراهيم، (٢٠١٨)، الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجامعات الخاصة الاردنية وأثرها في تميز الاداء الجامعي: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.

٤. زدام، يوسف، (٢٠١٨)، المشاركة الالكترونية-نحو مفهوم يتجاوز التغريد، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد (١٥)، العدد (٢٧).

٥. صلاح الدين، احمد ضياء الدين، وعطية، طارق طعمة، (٢٠١٨)، الحوكمة الالكترونية ودورها في نجاح استراتيجيات التغيير التنظيمي: دراسة ميدانية في ديوان محافظة الانبار، مجلة جامعة جيهان-اربيل العلمية، العدد (٢)، الجزء-A.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Abdul Salam, M., (2013), E-Governance for Good Governance Public Service Delivery, Institute of Governance Studies, BRAC University, Bangladesh.
2. Almazan, R., S & Garcia, J., R., G., (2012), Are government Internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. Government Information Quarterly, 29, 72-81.
3. Ackerman, J., (2004), Co-governance for accountability: Beyond “exit” and “voice”. World Development 32 (3), 447-463, doi: 10.1016/j. worlddev, 2003, 6, 15.
4. Ayagre, P., (2015), Internal Audit Capacity to Enhance Good Governance of Public Sector Organizations: Developing Countries Perspective. JGD. Vol.11, Issue1, p.p.39-60.
5. Boseke, L., (2017), Information Sharing, Transparency, and E-Governance among County Government Offices in Sou the astern Michigan. All NMU Master's Thesis.
6. Codagnone, C. & Undheim, T.A., (2008), benchmarking e-government: Tools, theory, and practice, European Journal of epractice, 4, 4-18.
7. Deller, R., & Guilloux, V., (2008), determining relevance of “best practice” based on interoperability in European e-Government initiatives. European Journal of e Practice, 4, 80-91.
8. Fakeeh, K.A., (2016), The E-Governance (E-Cov) information management models. International Journal of applied information systems, Volume 11(1).
9. Gil-Garcia, J.R., & Miranda, F.G., (2010), E-government and opportunities for participation: The case of the Mexican state web portals. In C.G.R eddick (Ed.), Politics, democracy, and e - government: Participation and Service delivery (pp. 56-74).
10. Hoque, S.M.S., (2005), E-Governance in Bangladesh: Initiatives and Challenges. Raj shah. University.ph. D Dissertation.
11. Hill, Charles W.l., (2003)"International Business-Competing in the Global Marketplace", 4th ed., McGraw-Hill Irwing, Boston.
12. Markarava., Y.(2011). Friend Without Benefits: Critical Assessment of the Relationship between E-governance and Democracy Mid Sweden University.MA thesis.
13. Millard, J., (2008), E-Government measurement for policy makers, European Journal of epractice, 4, 19-32.
14. Oktem, M., Demirhan, K., and Demirhan, H., (2014), The Usage of E-Governance Applications by Higher Education Student", Educational Sciences: Theory & Practice, 14 (5), pp.1925-1943.
15. Reddick, C.G., & Turner, M., (2012), Channel choice and choice and public Service delivery Canada: Comparing e- government to traditional Service delivery. Government in Formation Quarterly, 29, 1-11.

16. Savic, D., (2006), E-governance theoretical foundations and practical implications.
17. Singh, A., and Sharma, V., (2009), E-Governance and E-Government: A study of Some Initiatives, International Journal of e-Business and e-Government Studies, Vol.1, No.1.
18. Ubaldi, B.C., (2011), the impact of the Economic and Financial Crisis on e-Government in OECD Member Countries. European Journal of epractice, 11, 5-18.
19. West, D. M., (2004), E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. Public Administration Review, 64 (1), 15-27. doi: 10.1111/j.1540-6210.2004.00343.