

الحوكمة الرشيدة ودورها في تحسين خدمات مؤسسات القطاع العام العراقي

م.م اثير ماجد بهاء

العلوم المالية والمصرفية، كلية دجلة الجامعة، بغداد، العراق

athiralazawy@gmail.com

المستخلص

ان الهدف الرئيسي من البحث هو تقييم دور ممارسات الحكم الرشيد في تعزيز تقديم الخدمات في المؤسسات العامة في العراق، استخدم الباحث التصميم الوصفي نظراً لقدرته على تقديم المزيد من الشروحات حول كيفية قيام هذه المدارس بمختلف الممارسات المتعلقة بحوكمة الشركات، وتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة البريد العراقية من كافة المستويات الإدارية ونظراً لكبر حجم المجتمع وصعوبة تغطيته كاملاً سيقوم الباحث باختيار عينة من المجتمع تمثل (١٠٠) مفردة، وسيتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، اتفقت البحث الحالية مع غالبية البحوث السابقة في نتائج الدراسة من حيث الأثر الكبير للشفافية والمسؤولية والاستجابة والمشاركة في تقديم الخدمات ولكن تميزت الدراسة الحالية بتجمع هذه المتغيرات ودراستها حيث تم إجراء القليل جداً من الأبحاث لتحديد الصلة بين الحوكمة وتقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الحكم الرشيد، الخدمات المؤسسية، القطاع العام.

ABSTRACT

The main objective of the study was to assess the role of good governance practices in enhancing the provision of services in public institutions in Iraq. The researcher used the descriptive design due to his ability to provide more explanations about how these schools perform various practices related to corporate governance. The Iraqi Postal Company from all administrative levels, and due to the large size of the community and the difficulty of covering it fully, the researcher will choose a sample of the community representing (100) individuals, and the sample will be selected by the simple random method. The current study agreed with the majority of previous studies in the results of the study in terms of the significant impact of transparency, responsibility and response and participation in the provision of services, but the current study was distinguished by the gathering and study of these variables, as very little research was conducted to determine the link between governance and service provision

Keywords: good governance, institutional services, Iraqi public sector

المقدمة

تتبنى البلدان النامية حالياً مفهوم حوكمة الشركات، نظراً لفوائدها على المنظمات لأنها تؤدي إلى نمو اقتصادي مستدام، ومع ذلك بينما تكتسب حوكمة الشركات زخماً كبيراً، لا يزال هناك القليل من المعلومات المعروفة فيما يتعلق بتأثيرها على جودة الخدمات العامة. وتشجع الحوكمة الفعالة في القطاع العام على اتخاذ قرارات أفضل والاستخدام الفعال للموارد وتعزز المساءلة عن الإشراف على الموارد حيث تتميز الحوكمة الرشيدة بالتفتيش القوي الذي يوفر ضغوطاً مهمة لتحسين أداء القطاع العام ومعالجة سوء السلوك.

كانت حكومة العراق في طليعة المدافعين عن الحكم الرشيد من خلال عقد ندوات وورش عمل لموظفيها العموميين من أجل تحسين تقديم الخدمات للجمهور. على الرغم من ذلك تنتشر شكاوى الجمهور بشأن عدم كفاية خدمات القطاع العام وضعف البنية التحتية وسوء الاستجابة للطوارئ وإجراءات المعاملات المعقدة وسوء خدمات العملاء والفساد، الأمر الذي سيؤثر بدوره على النمو الاقتصادي للبلد وتنمية المجتمع.

مشكلة البحث

أدى الحكم الرشيد في هذا العصر إلى جذب الوعي العام لعمليات المؤسسات العامة، لقد أصبح أيضاً عاملاً مهماً في النظر في قدرة الدول على الالتزام بالمعايير الديمقراطية المقبولة عالمياً. تختلف الطريقة التي بدأت بها حوكمة الشركات واعتماد المبادئ من دولة إلى أخرى، ولكن معظمها كان نتيجة لانتهاء الأعمال التجارية الكبرى والأزمات المالية في البلدان على سبيل المثال في الولايات المتحدة تم تسريع تبني إرشادات حوكمة الشركات التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بسبب قضايا الاحتيال في الشركات وسوء تخصيص رأس المال مما أدى إلى انهيار الشركات الكبيرة. تكتسب قضايا الحوكمة الجيدة للشركات أهمية لزيادة الأداء التنظيمي وجودة الخدمات، ونظراً لهذه الأهمية يتم طرح مشكلة الدراسة من خلال السؤال التالي "هل الحوكمة الرشيدة تعزز جودة تقديم الخدمات؟" ودفعت بإجراء دراسة للتحقيق في دور الحوكمة الرشيدة في تعزيز جودة تقديم الخدمات في المؤسسات العامة في العراق.

وتتفرع عن السؤال الرئيسي السابق الأسئلة البحثية التالية:

١. ما مدى التزام المؤسسات العامة بممارسات الحكم الرشيد؟
٢. هل للحوكمة الرشيدة أي مساهمة في جودة تقديم الخدمات العامة في المؤسسات العامة؟

منهجية البحث

سيستخدم الباحث تصميماً وصفيّاً متضمناً المنهجين الكمي والنوعي، استخدم الباحث التصميم الوصفي نظراً لقدرته على تقديم المزيد من الشروحات حول كيفية قيام هذه المدارس بمختلف الممارسات المتعلقة بحوكمة الشركات، حيث أن الدراسة البحثية الوصفية تحاول وصف أو تعريف موضوع ما، غالباً عن طريق إنشاء ملف تعريف لمجموعة من المشكلات أو الأشخاص أو الأحداث. اختارت هذه الدراسة اختيار بحث وصفي كتصميم لها لأنها تسعى إلى وصف تأثيرات حوكمة الشركات على جودة الخدمات، اعتبر الباحث اختياراً وصفيّاً لأنه اعتبر طريقة فعالة لتحليل الموضوعات والقضايا أثناء الدراسة. سيساعد التصميم الوصفي الباحث في الحصول على مزيد من التفاصيل من المبحوثين حول السمات المختلفة لحوكمة الشركات بالنسبة لجودة تقديم الخدمات.

المبحث الأول : منهجية البحث

اولاً :أهمية البحث :

إن السبب الرئيسي لاختيار موضوع الدراسة هو أن هناك استياء من جودة الخدمة المقدمة في المؤسسات العامة العراقية، حيث يشكو العديد من الأشخاص من جودة ممثلي خدمة العملاء والمرافق والإجراءات / السياسات والجو العام للمؤسسات العامة. وكما أن سوء خدمة العملاء في القطاع العام في العراق يرجع إلى الانتقال إلى الإدارة المنظمة جيداً والمساءلة من جانب الموظفين العموميين. في العراق يواجه تقديم الخدمات العامة العديد من التحديات بما في ذلك إهدار المال العام، وانخفاض تحصيل الإيرادات، وانخفاض أجور الموظفين وعدم تحفيزهم، وضعف المساءلة، والأداء الضعيف بشكل عام في تقديم الخدمات.

ثانياً: اهداف البحث

تم تقسيم أهداف البحث إلى فئتين هما: الأهداف العامة والفرعية.

الهدف العام للبحث:

كان الهدف الرئيسي من البحث هو تقييم دور ممارسات الحكم الرشيد في تعزيز تقديم الخدمات في المؤسسات العامة في العراق.

أما الأهداف الفرعية للبحث هي:

١. دراسة مدى الالتزام بممارسات الحكم الرشيد في المؤسسات العامة.
٢. تحديد مدى مساهمة الحوكمة الرشيدة في تقديم الخدمات في المؤسسات العامة.

٣. تحليل التحديات التي تواجه الحكم الرشيد في المؤسسات العامة.

٤. تحديد العلاقة بين الحكم الرشيد وتقديم الخدمات في المؤسسات العامة

ثالثاً : مشكلة البحث :

أدى الحكم الرشيد في هذا العصر إلى جذب الاهتمام لعمليات المؤسسات العامة، لقد أصبح أيضاً عاملاً مهماً في النظر في قدرة الدول على الالتزام بالمعايير الديمقراطية المقبولة عالمياً. تكتسب قضايا الحوكمة الجيدة للشركات أهمية لزيادة الأداء التنظيمي وجودة الخدمات، ونظراً لهذه الأهمية يتم طرح مشكلة الدراسة من خلال السؤال التالي "هل الحوكمة الرشيدة تعزز جودة تقديم الخدمات؟" ودفعت بإجراء دراسة للتحقيق في دور الحوكمة الرشيدة في تعزيز جودة تقديم الخدمات في المؤسسات العامة في العراق.

وتتفرع عن السؤال الرئيسي السابق الأسئلة الآتية :

١. ما مدى التزام المؤسسات العامة بممارسات الحكم الرشيد؟
 ٢. هل للحوكمة الرشيدة أي مساهمة في جودة تقديم الخدمات العامة في المؤسسات العامة؟
- إبراهيم العوض. (٢٠١٨) جامعة النيلين.

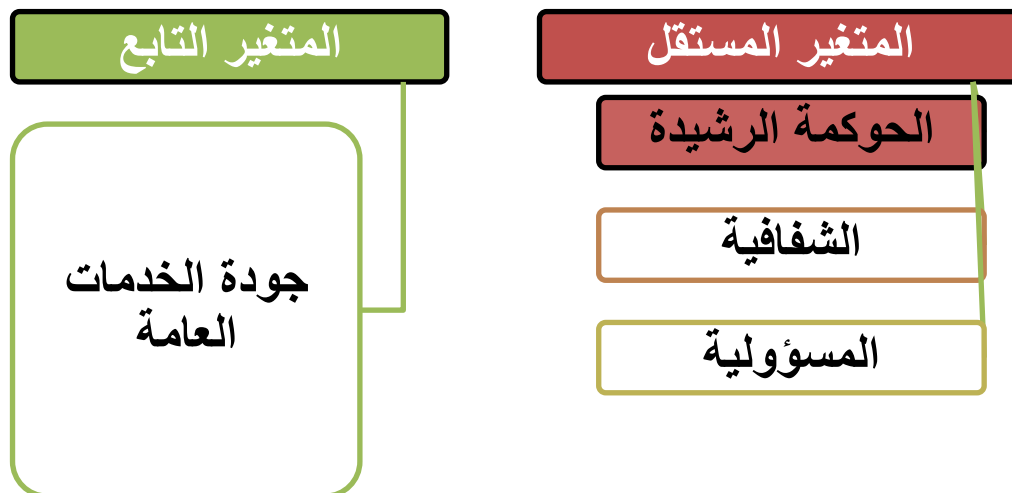
رابعاً: فرضيات البحث

١. توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين الشفافية وجودة الخدمات العامة.

٢. توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين المسؤولية وجودة الخدمات العامة.

خامساً: نموذج متغيرات البحث

المتغير المستقل: الحوكمة الرشيدة. المتغير التابع: جودة الخدمات العامة.



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على (Riahi-Belkaoui، ٢٠١٧، john، ٢٠١٦)

سادسا: منهج البحث

يستخدم في البحث تصميمًا وصفيًا متضمنًا المنهجين الكمي والنوعي، استخدم التصميم الوصفي نظراً لقدرته على تقديم المزيد من الشروحات حول كيفية قيام هذه المدارس بمختلف الممارسات المتعلقة بحوكمة الشركات، حيث أن الأبحاث البحثية الوصفية تحاول وصف أو تعريف موضوع ما، غالباً عن طريق إنشاء ملف تعريف لمجموعة من المشكلات أو الأشخاص أو الأحداث. اختار البحث اختيار بحث وصفي لتصميم لها لأنها تسعى إلى وصف تأثيرات حوكمة الشركات على جودة الخدمات، اعتبر البحث اختياراً وصفيًا لأنه اعتبر طريقة فعالة لتحليل الموضوعات والقضايا أثناء البحث.

سيساعد التصميم الوصفي للبحث في الحصول على مزيد من التفاصيل من المبحوثين حول السمات المختلفة لحوكمة الشركات بالنسبة لجودة تقديم الخدمات.

سابعا: أساليب جمع البيانات والمعلومات

يتم وصف طريقة جمع البيانات على أنها النهج المحدد المستخدم لجمع المعلومات ويعتمد اختيار الأساليب على أهداف البحث والأسئلة التي يجب تناولها.

ثامنا: الدراسات السابقة

١. دراسة يوسف خضير، ٢٠٢٢م، عنوان الدراسة: تأثير الحوكمة الرشيدة على تحقيق النزاهة والكفاءة في قطاع الصحة العام في العراق:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الحوكمة الرشيدة على تحقيق النزاهة والكفاءة في قطاع الصحة العام في العراق، يتم استخدام منهجية البحث النوعي من خلال المقابلات الشخصية مع المسؤولين والمتخصصين في قطاع الصحة، تشير الدراسة إلى أن الحوكمة الرشيدة تلعب دوراً حاسماً في تحقيق النزاهة والكفاءة في قطاع الصحة العام في العراق، تبين الدراسة أن تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة يؤدي إلى تحسين نظام الرقابة والمساءلة في قطاع الصحة وتعزيز النزاهة والشفافية في عمليات إدارة الموارد وتوزيعها.

2. Jessica Harper, ٢٠٢٢م، بعنوان: The impact of good governance on improving the provision of public services in Iraq :

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الحوكمة الرشيدة على تحسين تقديم الخدمات العامة في العراق، تم تنفيذ الدراسة من خلال جمع البيانات من الموظفين الحكوميين والمستفيدين من الخدمات العامة في عدد من المناطق العراقية، أظهرت النتائج أن الحوكمة الرشيدة لها أثر إيجابي وملحوس على تحسين تقديم الخدمات العامة في العراق، وتبينت أيضاً أن العوامل التي تسهم في تحقيق هذا التحسين تشمل تطوير

الإجراءات والسياسات الحكومية، وتحسين البنية التحتية واستخدام التكنولوجيا، وتدريب وتطوير الموظفين الحكوميين.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم الحكم الرشيد: المبادئ والممارسات والآثار

الحكم الرشيد هو مصطلح غير محدد الاستخدام في أدبيات التنمية لوصف كيفية تصرف المؤسسات العامة والشؤون العامة في إدارة الموارد العامة من أجل ضمان حقوق الإنسان. يصف الحكم في عملية صنع القرار وعملية اتخاذ القرارات التي وتنفذ (أو التي لم تنفذ)، الحكم المدى يمكن أن تنطبق على الشركات الدولية والوطنية، والحكم المحلي أو للتفاعلات بين القطاعات الأخرى من المجتمع، مفهوم «الحكم الرشيد» كثيراً ما تبرز كنموذج للمقارنة بين الاقتصادات غير فعالة أو الهيئات السياسية التي تمر اقتصاداتها قابلة للحياة والهيئات السياسية ونظراً لأن معظم الحكومات الناجحة في العالم المعاصر تكون في الدول الديمقراطية الليبرالية تتركز في أوروبا والأميركتين، تلك البلدان المؤسسات التي غالباً ما تكون المعايير التي يمكن من خلالها المقارنة بين الدول الأخرى المؤسسات، لأنه يمكن أن تركز جيداً على المدى الحكم بأي شكل واحد من الحكم، ومنظمات الإغاثة والسلطات في البلدان المتقدمة وغالباً ما تركز معنى الحكم الجيد لمجموعة من المتطلبات التي تتوافق مع أجندة المنظمات، مما يجعل «الحكم الرشيد» تعني أشياء كثيرة مختلفة في سياقات مختلفة (العوض، ٢٠١٨). جامعة النيلين

ثانياً: خصائص الحكم الرشيد:

تشمل ممارسات الحوكمة الفعالة عدة خصائص رئيسية:

١. السلوك الأخلاقي: تتطلب الحوكمة الرشيدة من صانعي القرار التمسك بالمعايير الأخلاقية العالية والنزاهة. إنه ينطوي على التصرف بطريقة صادقة ومسؤولة ومستقيمة أخلاقياً، والالتزام بالقيم والقيم الأخلاقية (Abeer, 2020, p. 222).
٢. صنع القرار السليم: يتضمن الحكم الرشيد اتخاذ قرارات مستنيرة وقائمة على الأدلة تأخذ في الاعتبار الآثار والنتائج طويلة الأجل. يشجع العقلانية والموضوعية واستخدام البيانات والتحليلات الموثوقة (أودية، ٢٠١٧، صفحة ٨٣).
٣. الرؤية الاستراتيجية: تتضمن الحوكمة الرشيدة تحديد أهداف وأولويات واستراتيجيات واضحة لتحقيق النتائج المرجوة. يتطلب بعد النظر والتخطيط طويل الأجل والقدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة.

٤. التواصل الفعال: تؤكد الحوكمة الرشيدة على التواصل المفتوح والفعال بين صانعي القرار وأصحاب المصلحة. إنه يضمن نشر المعلومات بوضوح ودقة وفي الوقت المناسب، مما يعزز التفاهم والثقة والتعاون.

ثالثاً: تعريف الحوكمة الرشيدة

تعد الحوكمة من المواضيع الحديثة التي تستقطب اهتمام عديد الهياكل العمومية والخاصة لما لها من أهمية في تطوير البيئات التنظيمية (مؤسسات الدولة والشركات المختلفة) وذلك من خلال علاقتها بآليات وإجراءات الإصلاح الإداري الذي يعد أحد العناصر المهمة في نظام الحوكمة لمساهمة في التقيد بالعمل وتوجيه العمليات نحو التطور المستمر إذا يمكن تعريف الحوكمة كنظام يتم بموجبه إخضاع نشاط المؤسسات إلى مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة وضبط العلاقات بين مختلف الأطراف التي تؤثر في الأداء، وقد تم تعريف الحوكمة من قبل الأوساط العلمية على أنه الحكم الرشيد الذي يتم تطبيقه عبر إرساء مجموعة من القوانين والقواعد التي تؤدي إلى الشفافية وتطبيق القانون.

رابعاً: مبادئ وعناصر الحكم الرشيد

١. مبادئ الحكم الرشيد:

ترتبط الحوكمة الرشيدة ارتباطاً وثيقاً بمكافحة الفساد. ووفقاً لذلك، فإن بعض المبادئ الأساسية للحوكمة الرشيدة هي أيضاً مبادئ لمكافحة الفساد وتحدد مطبوعات الحوكمة الرشيدة والنظم السياسية التي هي: المشاركة، بما يتفق مع سيادة القانون، الشفافية، الاستجابة، توافقية التوجه، العدالة والشمولية، الفاعلية والكفاءة، المساءلة). وعندما لا تلتزم الأنظمة السياسية بهذه المبادئ الثمانية، فمن الممكن أن تكون مؤسساتها غير قادرة على تقديم الخدمات العامة وتلبية احتياجات الناس. ويستحق المبدأ السادس التأكيد عليه بشكل خاص حيث إنه يضمن أخذ آراء الأقليات في الاعتبار والاستماع إلى آراء أكثر الفئات ضعفاً في المجتمع في عملية صنع القرار. وتم توضيح جميع المبادئ الثمانية في الفقرات التالية (Brinkerhoff, 2017, p. 108)

خامساً: أهداف الحوكمة في القطاع العام

تعرف الحوكمة في القطاع العام على إنها مجموعة من العمليات التي ينفذها مجلس الإدارة ومراقبة أنشطة المنظمة في تحقيق أهدافها في الأساس، والحوكمة هي الوسيلة التي يتم من خلالها تحديد الأهداف وتحقيقها، لضمان السلوك المناسب وإثبات المصداقية، هذا لا يقتصر فقط على الشركات، إن الحكم في القطاع العام، مثل المدرسة العامة مهم بنفس القدر. الحكم الرشيد في القطاع العام أمر ضروري

من أجل الأداء الفعال والكفاء للحكومات والمؤسسات العامة. وهو يشمل مجموعة من الأهداف التي تهدف إلى تعزيز المساءلة والشفافية والاستجابة والرفاهية العامة للجمهور. (Jayal, 2019, p. 104).

سادسا : ماهية المؤسسات العامة وخدماتها

المؤسسات العامة هي مؤسسات مدعومة من الأموال العامة وتسيطر عليها الدولة لتقديم الخدمات للمجتمع. تتكون المؤسسات العامة من جميع تلك المنظمات التي تقدم خدمات لأفراد المجتمع بينما تفي بالسياسة العامة على النحو المعلن من قبل السلطة (قريشي، ٢٠١٩، صفحة ١٨٠). تتميز المؤسسات العامة بطبيعتها وغرضها ومساءلتها. على عكس الكيانات الخاصة التي تحركها دوافع الربح، تركز المؤسسات العامة بشكل أساسي على خدمة الصالح العام وتقديم الخدمات التي تفيد المجتمع ككل. وهم مسؤولون عن ضمان توافر وإمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية، مثل التعليم والرعاية الصحية وتطوير البنية التحتية والأمن وبرامج الرعاية الاجتماعية (الحسن، ٢٠١٨، صفحة ١٢٥). وتتنوع الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة وتغطي جوانب مختلفة من رفاهية المجتمع. تقدم المدارس الحكومية، على سبيل المثال، التعليم والمعرفة للطلاب، وتزودهم بالمهارات والمعرفة اللازمة للنمو الشخصي والنجاح في المستقبل. توفر أنظمة الرعاية الصحية، بما في ذلك المستشفيات والعيادات العامة، الرعاية والخدمات الطبية للسكان، وتعزز الصحة العامة وتضمن رفاهية الأفراد.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي:

أولاً : عينة البحث

شركة البريد العراقية هي الشركة المسؤولة عن توصيل البريد والطرود والمستندات في العراق. تأسست الشركة في عام ١٩٣٤ وفي عام ١٩٤١ تمت تحويلها لشركة مساهمة. وتغطي شركة البريد العراقية جميع مناطق العراق وتوفر خدمات البريد السريع والتوصيل إلى العديد من البلدان الأخرى. تشمل خدمات البريد العراقية توصيل الرسائل والطرود والبريد المسجل والمدفوع مسبقا والمستندات الرسمية والمواد الطبية والصناعية والتجارية والمالية والإعلامية. كما تقدم الشركة خدمات متعددة القنوات للعملاء من خلال الموقع الإلكتروني والتطبيقات الذكية والهواتف المحمولة والخدمات الإلكترونية الأخرى. تعتبر شركة البريد العراقية جزءاً من وزارة الاتصالات العراقية وتسعى دائماً لتحسين خدماتها وتطوير البنية التحتية اللازمة لتلبية احتياجات العملاء. ويتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة البريد العراقية من كافة المستويات الإدارية ونظراً لكبر حجم المجتمع وصعوبة تغطيته كاملاً، قام الطالب باختيار عينة من المجتمع تمثل (١٠٠) مفردة، تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة.

ثانيا : الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تصميم الأداة اعتماداً على المعلومات النظرية التي استخرجها من الدراسات السابقة والكتب والمجلات التي تناولت ذات الموضوع. واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه المنهج الذي يقوم على دراسة الحالة أو الظاهرة ولكن بصورتها الحقيقية الموجودة في الواقع، ويهتم المنهج الوصفي بدراسة تلك الظاهرة دراسة دقيقة دون أي زيادة أو نقصان، ثم يعمل على توضيح خصائصها من ناحية الكيفية، أما من الناحية الكمية فإنه يصف الظاهرة وصفاً رقمياً وذلك من خلال أرقام وجدول تكون مهمتها الأساسية توضيح مقدار تلك الظاهرة أو حتى حجمها أو مدى ارتباط هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر.

وتم اجراء الاختبارات التالية لفحص الفرضيات والحصول على النتائج:

- ١- اختبار ألفا كرونباخ لاختبار الصدق والثبات
- ٢- اختبارات وصفية بما في ذلك وسط وانحراف للمتغيرات الديمغرافية وأسئلة البحث.
- ٣- الانحدار لفحص فرضيات ومعرفة الأثر بين المستقل والتابع.

ثالثا : اختبار الصدق والثبات

تم اجراء اختبار ألفا كرونباخ والذي يختبر صلاحية الاستبانة لإجراء الاختبار، فيما يلي نتائج الاختبار

جدول (١) مقياس الصدق والثبات

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.982	53

من إعداد الباحث من مخرجات spss

ظهرت النتيجة أن معامل ألفا كرونباخ لاختبار الصدق في الاستبانة ككل، أكثر ٦٠٪ وهو أدنى حد للقبول وهذا مؤشر على ثبات أداة البحث وبذلك نستنتج أن الأداة المستخدمة للاختبار صالحة للاختبار الاحصائي، نتيجة اختبار ألفا كرونباخ في هذا البحث (٠.٩٨) وذلك يدل على أنه لو أعيد الاختبار على نفس العينة سنحصل على نفس النتائج بنسبة (٩٨٪) وهي نسبة مرتفعة أي أنه لو تمت إعادة الاختبار نفسه باستخدام هذه الاستبانة سنحصل على ذات النتائج بنسبة ٩٨٪.

رابعاً: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

١. توصيف المتغيرات

يقصد بالتوصيف أي إظهار وصفاً لها وتم اختيار الوسط كمقياس من مقياس النزعة المركزية والانحراف كمقياس لتشتت البيانات وانتشارها على الأطراف. يجب أن يكون الانحراف بأقل قيمة له للنقطة بالبيانات.

٢. الاحصاءات الوصفية للسّمات الشخصية لمفردات العينة:

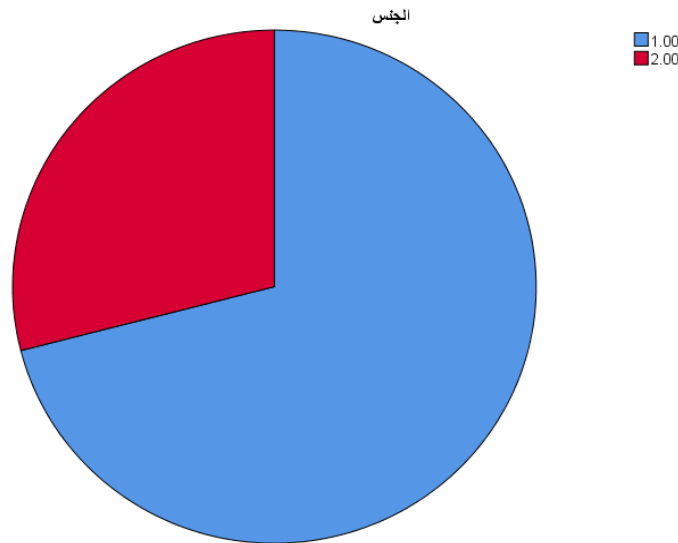
فيما يلي وصف المتغير جنس الفرد ويشمل أعداد الذكور والإناث ونسبتهم من الحجم الكلي لعينة،

جدول رقم (٢) متغير الجنس

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	71	71.0	71.0	71.0
	انثى	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

من إعداد الباحث مخرجات SPSS

تشير النتائج إلى أن ٧١٪ من أفراد العينة كانوا ذكوراً، في حين كانت نسبة الإناث ٢٩٪. ويرجع السبب في التفاوت في عدد الذكور والإناث إلى ثقافة المجتمع حيث يمكن أن تؤثر على نسبة الذكور والإناث في المنشآت والعينات المدروسة. من خلال إعطاء الأفضلية للذكور في الحصول على فرص العمل، التعليم، أو الرعاية الصحية، مما يؤدي إلى زيادة عدد الذكور في العينة. وفي بعض الثقافات، يكون للذكور مكانة أعلى من الإناث، وبالتالي يحظى الذكور بمزيد من الفرص والامتيازات، مما يؤدي إلى زيادة نسبة الذكور في العينة. علاوة على ذلك، تختلف الثقافات في العديد من الجوانب الاجتماعية والثقافية والدينية والتقاليد، ومن ثم فإن ذلك يمكن أن يؤثر على معدلات الولادة وتوزيع الجنس في العينات. وقد يؤدي ذلك إلى اختلافات في نسبة الذكور والإناث في المنشآت والعينات المدروسة بين مجتمع وآخر.



الشكل رقم (١) التوزيع حسب جنس أفراد العينة
من إعداد الباحث من مخرجات spss

جدول رقم (٣) متغير العمر

		العمر			
		التكرار	النسبة	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ٢٥ سنة	7	7.0	7.0	7.0
	من ٢٥ وأقل من ٣٥ سنة	50	50.0	50.0	57.0
	من ٣٥ وأقل من ٤٥ سنة	40	40.0	40.0	97.0
	٤٥ سنة وأكثر	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

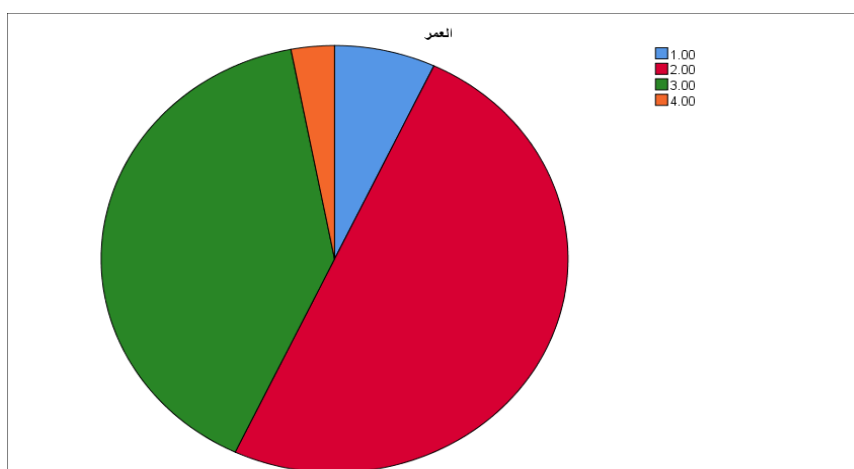
من إعداد الباحث مخرجات SPSS

يتعلق الجدول رقم (٣) بتوزيع الأفراد في العينة بناءً على فئات العمر. وتشير الأرقام إلى عدد الأفراد الذين ينتمون إلى كل فئة عمرية، بالإضافة إلى النسبة المئوية لكل فئة بالنسبة إلى إجمالي العينة المدروسة.

ويمكن تفسير الجدول على النحو التالي:

- ٧ أفراد (أي ٧٪) من العينة تتراوح أعمارهم بين أقل من ٢٥ سنة.
- ٥٠ شخصاً (أي ٥٠٪) من العينة تتراوح أعمارهم بين ٢٥ وأقل من ٣٥ سنة.
- ٤٠ شخصاً (أي ٤٠٪) من العينة تتراوح أعمارهم بين ٣٥ وأقل من ٤٥ سنة.
- ٣ أشخاص (أي ٣٪) من العينة يبلغون ٤٥ سنة أو أكثر.

وتظهر النتائج أن غالبية أفراد العينة هم من الفئة الشابة المنتجة وكذلك أن العينة متنوعة أي يمكن نفي تأثير متغير العمر في نتائج البحث .



الشكل رقم (٢) التوزيع حسب عمر أفراد العينة

من إعداد الباحث من مخرجات spss

جدول رقم (٤) توزيع العينة حسب القسم

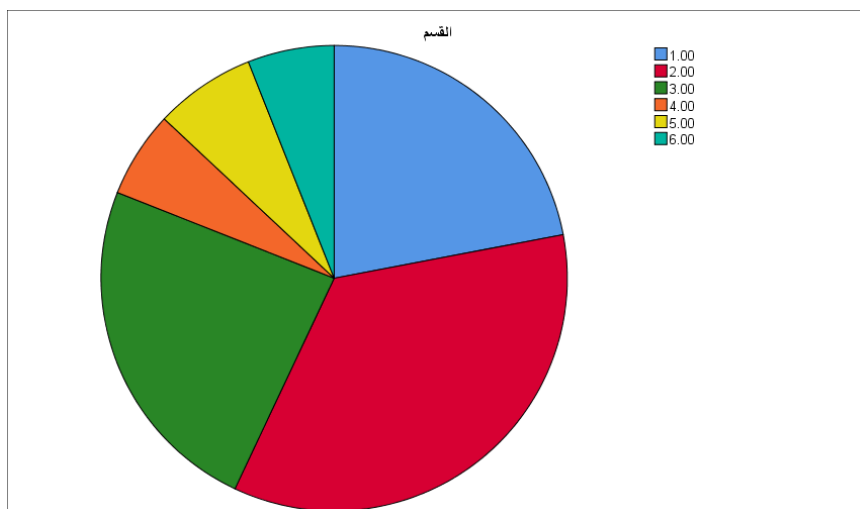
القسم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	التسويق	22	22.0	22.0	22.0
	إدارة الموارد البشرية	35	35.0	35.0	57.0
	المحاسبة والمالية	24	24.0	24.0	81.0
	المعلوماتية	6	6.0	6.0	87.0
	التخطيط	7	7.0	7.0	94.0
	العلاقات العامة	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

من إعداد الباحث مخرجات SPSS

الجدول المذكور يعكس توزيع الأفراد في العينة بناءً على التخصصات الوظيفية. وتشير الأرقام إلى عدد الأفراد الذين ينتمون إلى كل تخصص ونسبتهم المئوية بالنسبة إلى إجمالي العينة المدروسة. ويمكن تفسير الجدول على النحو التالي:

- ٢٢ شخصاً (أي ٢٢٪) من العينة يعملون في مجال التسويق.
- ٣٥ شخصاً (أي ٣٥٪) من العينة يعملون في مجال إدارة الموارد البشرية.
- ٢٤ شخصاً (أي ٢٤٪) من العينة يعملون في مجال المحاسبة والمالية.
- ٦ أشخاص (أي ٦٪) من العينة يعملون في مجال المعلوماتية.
- ٧ أشخاص (أي ٧٪) من العينة يعملون في مجال التخطيط.

٦ - أشخاص (أي ٦٪) من العينة يعملون في مجال العلاقات العامة.
أظهرت النتائج التنوع في اختيار أفراد العينة من كافة التخصصات مما ينفي تأثير متغير القسم على نتائج البحث.



الشكل رقم (٣) التوزيع حسب قسم أفراد العينة

من إعداد الباحث من مخرجات spss

جدول رقم (٥) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بكالوريوس	78	78.0	78.0	78.0
	ماجستير	11	11.0	11.0	89.0
	دكتورة	10	10.0	10.0	99.0
	أخرى	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

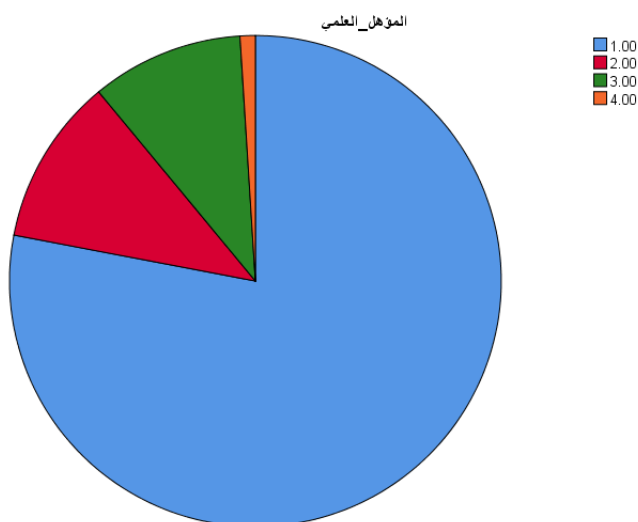
من إعداد الباحث مخرجات SPSS

الجدول المذكور يعكس توزيع الأفراد في مجموعة ما بناءً على المستوى التعليمي الذي حصلوا عليه. وتشير الأرقام إلى عدد الأفراد الذين حصلوا على كل مستوى تعليمي ونسبتهم المئوية بالنسبة إلى إجمالي العينة المدروسة.

ويمكن تفسير الجدول على النحو التالي:

- ٧٨ شخصاً (أي ٧٨٪) من العينة حصلوا على شهادة البكالوريوس.
- ١١ شخصاً (أي ١١٪) من العينة حصلوا على شهادة الماجستير.
- ١٠ أشخاص (أي ١٠٪) من العينة حصلوا على شهادة الدكتوراه.

١ - شخص (أي ١٪) من العينة حصل على مستوى تعليمي آخر.
تظهر النتائج ان العينة المذكورة من الفئة المتعلمة وأن متنوعة أي يمكن نفي تأثير متغير المؤهل العلمي في نتائج الدراسة.



الشكل رقم (٤) التوزيع حسب المؤهل العلمي لأفراد العينة

من إعداد الباحث من مخرجات spss

الاحصاءات الوصفية للمتغيرات

مقياس ليكرت الخماسي هو أداة قياسية تستخدم لقياس مدى اتجاهات رأي الأفراد تجاه موضوع معين، ويتم ذلك عن طريق تقديم سلسلة من التعابير أو العبارات المتعلقة بالموضوع وتطلب من الأفراد الإجابة عليها باستخدام مقياس خماسي مكون من خمس خيارات تتراوح بين "موافق تماماً" و "لا أوافق تماماً". يستخدم مقياس ليكرت الخماسي لأنه يتيح للمشاركين في البحث تقييم رأيهم بطريقة موضوعية وبسيطة، ويمكن تحليل النتائج بسهولة باستخدام الإحصاءات لتحديد الاتجاه العام لرأي الأفراد. كما أنه يتيح للمشاركين الاختيار بين خيارات متعددة، مما يسمح بتفريق بين الآراء والمواقف المختلفة بشكل أكثر دقة.

جدول رقم (٦) توزيع الفئات		
الفئة	طول الفئة	نتيجة التقييم
١	١-٨	غير موافق بشدة
٢	١,٨١-٢,٦	غير موافق
٣	٢,٦١-٣,٤	محايد
٤	٣,٤١-٤,٢	موافق
٥	٤,٢١-٥	موافق بشدة

المصدر من إعداد الباحث

إجابات أفراد العينة عن أسئلة المستقل الحوكمة

جدول رقم (٧) البعد الأول: الشفافية

المؤشر	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
موافق	1.06073	3.8100	5.00	1.00	100	العاملين في الشركة يمكنهم الوصول بسهولة إلى المعلومات التي يحتاجونها في عملهم
موافق	.99549	3.8300	5.00	1.00	100	تحصل على معلومات كافية حول أهداف الشركة والخطط المستقبلية
موافق	1.06225	3.7700	5.00	1.00	100	الشركة تتبع سياسات شفافة فيما يتعلق بالتعيينات والترقيات
موافق	1.02612	3.7600	5.00	1.00	100	الشركة تتبع سياسات شفافة فيما يتعلق بالرواتب والمزايا الأخرى
موافق	1.06643	3.7900	5.00	1.00	100	الشركة تتبع سياسات شفافة فيما يتعلق بالإفصاح عن المخاطر والمشكلات الحالية والمحتملة
موافق	1.12439	3.7800	5.00	1.00	100	الشركة تتعامل بشفافية مع الأخطاء والإخفاقات
موافق	1.15343	3.7700	5.00	1.00	100	تشعر بالثقة في إدارة الشركة واتخاذها للقرارات المناسبة
					100	Valid N (listwise)

من إعداد الباحث مخرجات SPSS

أظهرت النتائج أن جميع الإجابات جاءت بدرجة موافق أي أن الشركة بدرجة جيدة في الشفافية وأن الشركة تتمتع بمستوى عالٍ من الشفافية في إدارة أعمالها واتخاذ القرارات. أي أنها تعمل على توفير معلومات مفصلة وشاملة للموظفين والمساهمين وجميع الأطراف المهتمة بأعمال الشركة وتعد الشفافية جزءاً أساسياً من النزاهة والمساءلة، وتساعد الشفافية في بناء ثقة المستهلكين والعملاء والمستثمرين والموظفين في الشركة، وتساعد في تحسين صورة الشركة وجذب المزيد من العملاء والمستثمرين والموظفين ويرى الباحث أن تحقيق درجة جيدة من الشفافية في الشركة يكون عن طريق توفير معلومات دقيقة وشاملة للجميع، والعمل على تحسين التواصل داخل الشركة وخارجها، وتوفير مساحات للحوار والاستماع لآراء الأطراف المختلفة. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين أداء الشركة وزيادة رضا الجميع عنها.

- درجة متوسط السؤال العاملين في الشركة يمكنهم الوصول بسهولة إلى المعلومات التي يحتاجونها في عملهم موافق
- درجة متوسط السؤال تحصل على معلومات كافية حول أهداف الشركة والخطط المستقبلية موافق
- درجة متوسط السؤال الشركة تتبع سياسات شفافة فيما يتعلق بالتعيينات والترقيات موافق

- درجة متوسط السؤال الشركة تتبع سياسات شفافة فيما يتعلق بالرواتب والمزايا الأخرى موافق
- درجة متوسط السؤال الشركة تتبع سياسات شفافة فيما يتعلق بالإفصاح عن المخاطر والمشكلات الحالية والمحتملة موافق
- درجة متوسط السؤال الشركة تتعامل بشفافية مع الأخطاء والإخفاقات موافق
- درجة متوسط السؤال تشعر بالثقة في إدارة الشركة واتخاذها للقرارات المناسبة موافق.

جدول رقم (٨) البعد الثاني: المسؤولية

المؤشر	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
موافق	1.17116	3.6100	5.00	1.00	100	الشركة تتحمل المسؤولية تجاه المجتمع والبيئة
موافق	1.14592	3.6000	5.00	1.00	100	الشركة تتحمل المسؤولية تجاه العملاء وتلبية احتياجاتهم
موافق	1.08823	3.7400	5.00	1.00	100	الشركة تتحمل المسؤولية تجاه الموظفين وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة
موافق	1.29817	3.5400	5.00	1.00	100	الشركة تتحمل المسؤولية تجاه المستثمرين وتقديم تقارير شفافة ودقيقة عن الأداء المالي والموارد المستخدمة
موافق	1.29782	3.7500	5.00	1.00	100	الشركة تتحمل المسؤولية تجاه المجتمع والمساهمة في النمو المستدام ودعم المشاريع الاجتماعية
موافق	1.33242	3.6800	5.00	1.00	100	تتحمل الشركة المسؤولية الكاملة عن أي خطأ أو عيب في الخدمات التي تقدمها
موافق	1.29318	3.6200	5.00	1.00	100	تتبع الشركة معايير وأنظمة تحترم حقوق المستهلكين وتضمن تحمل المسؤولية في حالة حدوث أي مشكلة
					100	Valid N (listwise)

من إعداد الطالب مخرجات SPSS

تدل نتائج البحث على أن الشركة تعمل على توفير بيئة عمل تشجع الموظفين على تحمل المسؤولية والالتزام بالتزاماتهم ومسؤولياتهم الوظيفية بشكل فعال. وكذلك الموظفين يشعرون بالمسؤولية تجاه عملهم ومهامهم والأهداف العامة للشركة.

وتعد درجة المسؤولية الجيدة مهمة جداً لنجاح الشركة، حيث إنها تساعد على تحسين الأداء الوظيفي والانجاز للأهداف. وتشجع المسؤولية الجيدة الموظفين على تحسين الممارسات العملية وتحسين العمليات

الداخلية والتواصل المجتمعي، مما يؤدي إلى تحسين صورة الشركة وجذب عدد أكبر من الزبائن والمستثمرين والموظفين. وبراأي الطالب:

تحقيق درجة جيدة من المسؤولية في الشركة يكون عن طريق توفير الظروف التي لها دور تشجيع على تحمل المسؤولية وتحفيز الموظفين على العمل بشكل أكثر فعالية، وتعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة، وتوفير التدريب والدعم اللازم للموظفين لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي والمسؤولية. وعندما يتحمل الموظفون المسؤولية بشكل جيد، فإن ذلك يؤدي إلى تحسين مكانة الشركة ورفع مستوى الجودة والإنتاجية وزيادة الربحية.

- درجة متوسط الإجابة على الشركة تتحمل المسؤولية تجاه المجتمع والبيئة موافق
- درجة متوسط الإجابة على الشركة تتحمل المسؤولية تجاه العملاء وتلبية احتياجاتهم موافق
- درجة متوسط الإجابة على الشركة تتحمل المسؤولية تجاه الموظفين وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة موافق
- درجة متوسط الإجابة على (الشركة تتحمل المسؤولية تجاه المستثمرين وتقديم تقارير شفافة ودقيقة عن الأداء المالي والموارد المستخدمة) موافق
- درجة متوسط الإجابة على (الشركة تتحمل المسؤولية تجاه المجتمع والمساهمة في النمو المستدام ودعم المشاريع الاجتماعية) موافق
- درجة متوسط الإجابة على (تتحمل الشركة المسؤولية الكاملة عن أي خطأ أو عيب في الخدمات التي تقدمها) موافق
- درجة متوسط الإجابة على (تتبع الشركة معايير وأنظمة تحترم حقوق المستهلكين وتضمن تحمل المسؤولية في حالة حدوث أي مشكلة) موافق

٦. اختبار الفرضيات

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة بين الحوكمة الرشيدة وجودة الخدمات العامة.

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

١. هناك علاقة بين الشفافية وجودة الخدمات العامة.

٢. هناك علاقة بين المسؤولية وجودة الخدمات العامة.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

١- أظهر توصيف المتغيرات الديمغرافية بتنوع العينة وعدم وجود تأثير على النتائج، على الرغم من اختيار عينة عشوائية إلا أن أفراد العينة متنوعين من حيث الجنس والعمر والقسم الذي يعمل به والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

٢- أظهرت نتيجة تحليل الفرضية الأولى أن العلاقة موجبة وقوية بين الشفافية وجودة الخدمات العامة، حيث يتم تقدير قيمة الانحدار (R) بـ ٠.٧٤١. وأن كل زيادة واحدة في متغير الشفافية يمكن أن تؤدي إلى زيادة جودة الخدمات العامة بمقدار ٠.٧٤١ وحدة. تبلغ قيمة T ١٠.٩٢٤، والاحتمالية (p-value) تبلغ ٠.٠٠٠٠، مما يشير إلى أن العلاقة بين متغير الشفافية وجودة الخدمات العامة ذات دلالة إحصائية ومعنوية.

٣- أظهرت نتيجة تحليل الفرضية الثانية إلى وجود علاقة قوية بين المسؤولية وجودة الخدمات العامة، ٦٤.٩٪ من التباين في جودة الخدمات يمكن تفسيره من خلال المسؤولية. بشكل عام، المسؤولية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمات العامة، ويمكن استخدام هذه النتائج لتحسين مستوى المسؤولية في الأعمال والعلاقات مع العملاء. هناك فروق معنوية إحصائية بين المجاميع في النموذج الخطي. ويتم تفسير هذا النتيجة بأن (المسؤولية) يؤثر بشكل كبير على (جودة الخدمات).

ثانياً : التوصيات

١- يمكن الاستمرار في استخدام عينات عشوائية متنوعة من حيث الجنس والعمر والقسم الذي يعمل به والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة في الدراسات المستقبلية، حيث لا يوجد تأثير سلبي على النتائج.

٢- ينصح بتحسين مستوى الشفافية في الخدمات العامة، حيث تشير النتائج إلى أن زيادة متغير الشفافية يمكن أن تؤدي إلى زيادة جودة الخدمات العامة.

٣- يمكن تحسين مستوى المسؤولية في الأعمال والعلاقات مع العملاء، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة قوية بين المسؤولية وجودة الخدمات العامة.

٤- يمكن تحسين مستوى المشاركة في الخدمات العامة، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة قوية بين المشاركة وجودة الخدمات العامة.

المصادر:

١. إبراهيم العوض. (٢٠١٨). دور المراجعة الاستراتيجية في دعم مبادئ حوكمة الشركات. السودان: جامعة النيلين
٢. محمد قريشي. (٢٠١٩). دور حوكمة المؤسسات في تعزيز القدرة التنافسية لمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. الجزائر: جامعة سطيف



٣. مياسة أودية. (٢٠١٧). الفعالية الادارية كآلية لترسيخ الحكم الراشد المحلي. الجزائر: مجلة العلوم القانونية والسياسية.

٤. محمد الحسن. (٢٠١٨). أثر المراجعة الإستراتيجية في الميزة التنافسية. السودان: جامعة النيلين.

5. Derick W Brinkerhoff. (2017). Governance Reforms and Failed States: Challenges and Implications. New York: International Review of Administrative Sciences.
6. Hassan, Monomita Abeer. (2020). The Future of Businesses Reporting. USA: Learning from Financial and COVID-19 Crises.
7. Niraja Gopal Jayal. (2019). The Governance Agenda: Making Democratic Development Dispensable. london: Economic and Political Weekly Feb.