

تقييم جودة الحوكمة الالكترونية المصرفية وأثرها في تحسين الأداء المالي المصرفي دراسة حالة في البنك التجاري العراقي

م.م. فاضل عباس داود / وزارة التعليم العالي والبحث العلمي Fadilabas974@gmail.com
م.م. جبار صحن عيسى / وزارة التعليم العالي والبحث العلمي Jabar.sahan@yahoo.com
م.م. حسين علي حسين / وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الملخص:

يهدف البحث إلى التعرف على مدى تطبيق الحوكمة الالكترونية في المصارف الحكومية، من خلال التعرف على أثر تطبيقات الحوكمة الالكترونية السائدة حالياً في المصارف محل الدراسة على تحسين أبعاد جودة الخدمة المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والجوانب المادية. وقد أشارت نتائج البحث إلى وجود فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة المتوافرة حالياً في المصارف محل الدراسة وبين أبعاد جودة الخدمة الواجب توافرها وفقاً للحوكمة الإلكترونية. كما أشارت نتائج البحث إلى انخفاض رضا العملاء عن خدمات الصراف الآلي، والخدمات المتاحة من خلال شبكة الإنترنت. وتمثلت أهم توصيات البحث بضرورة قيام المصارف بتقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة وفي الوقت المناسب، وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمة، والرد على استفسارات العملاء بشكل سريع، واحترام خصوصية المعلومات المتمثلة بالعملاء، وخاصة المتمثلة بالحسابات الشخصية، وتوجيه العمليات المصرفية باحتياجات العملاء، وتوفير الحواسيب والأجهزة والبرامج المتطورة القادرة على التعامل مع تقنيات الحوكمة الالكترونية، وتوفير الأمن المعلوماتي المتمثلة بجميع عمليات المصرف، والعمل التحول إلى مرحلة الموقع التبادلي للمصرف الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الالكترونية، جودة الخدمة، المصرف الإلكتروني، الموقع التبادلي، رضا العملاء.

Evaluating The Quality Of Banking Electronic Governance And Its Impact On Improving Banking Financial Performanc /A Case Study In The Commercial Bank Of Iraq.

Fadel Abbas Daoud

Jabbar Sahan Issa

Hussein Ali Hussein

Summary:

The research aims to identify the extent of the application of e-government in government banks, by identifying the impact of e-government applications currently prevalent in the banks under study on improving the dimensions of service quality related to reliability, responsiveness, safety, empathy and material aspects. The results of the research indicated that there are fundamental differences between the dimensions of service quality currently available in the banks under study and the dimensions of service quality that must be available according to e-government. The results of the research also indicated a low customer satisfaction with automated teller machine (ATM) services, and the services available through the Internet. The most important recommendations of the research were the need for banks to provide the service correctly from the first time and every time and in a timely manner, simplifying the procedures for obtaining the service, responding to customer inquiries quickly, respecting the

privacy of customer-related information, especially related to personal accounts, and directing banking operations to customer needs. Providing computers, hardware and advanced software capable of dealing with e-government technologies, providing in-depth information security in all the bank's operations, and making the transition to the electronic bank's reciprocal site.

Keywords: e-governance, service quality, electronic banking, exchange site, customer satisfaction

الفصل الاول

مقدمة:

يعد رضا العملاء عن جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم من المتطلبات الأساسية لزيادة القدرة التنافسية للمصارف، ويعد الاستخدام الفعال لتطبيقات الحوكمة الالكترونية من العوامل التي تساعد على تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال تأثيرها الإيجابي على أبعاد جودة الخدمة المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والجوانب المادية. ويعد تبني المصارف لمفهوم المصرف الإلكتروني من العوامل التي تساعد على زيادة قدراتها التنافسية، حيث يسمح المصرف الإلكتروني للعملاء بالوصول إلى حساباتهم أو أي معلومات يريدونها، والحصول على مختلف الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، وذلك في أي وقت، ومن أي مكان.

وقد شهد العالم منذ عقود عدة توسعا ملحوظا وتطورا مذهلا في مجال المعلوماتية وتقنيات الاتصالات، وقد أخذت هذه التقنيات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على مختلف مستوياتها وتنوعها وأصبحت عنصرا رئيسا للتقدم والتطور في تلك الأنشطة وربما كان قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلوماتية والاتصالات والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات وفي اتجاهات متطورة ومتنوعة واستمرت بوتيرة متصاعدة ليومنا هذا ، وقد صاحب ذلك ظهور استخدام شبكات المعلومات وربط أجهزة الحاسوب مع بعضها البعض إذ انطلقت بسرعة ثورة تطور العمل المصرفي بشكل كبير ، والان نشهد بشكل متسارع ولادة اقتصاد المعلومات الشامل . وقد استطاع القطاع المصرفي أن يوظف التقدم العلمي الكبير في مجال التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات وبصفة خاصة خلال عقد التسعينات من القرن العشرين مما انعكس بصورة مباشرة على أعمال المصارف خالقا بدوره بيئة تنافسية شديدة بين المؤسسات المصرفية لجذب شرائح جديدة من الزبائن ، أو الاحتفاظ بالزبائن الحاليين ، وإذا كان التصور أن العقود الأخيرة من القرن العشرين كانت عقود الأنترنت ، فإن الكثيرين يرون أن العقد الأول والثاني من القرن الحادي والعشرين هما عقد التواصل المستمر ، والتفاعل الدائم مع متغيرات العصر الإلكتروني . ومن هذه المنطلقات مثلت صناعة الخدمات المصرفية الالكترونية أحد أهم نتائج التطور الهائل في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية فضلا عن كونها أحد الملامح الرئيسية للنهضة الاقتصادية والمالية والمصرفية ومن بين أهم هذه القطاعات الاقتصادية تأثرا بهذه النهضة القطاع المصرفي . إذ تبنى هذه القطاعات استخدام التكنولوجيا الحديثة والأبتكارات في المجال المالي والمصرفي على نطاق واسع وذلك لتحسين أدائه وزيادة قدرته التنافسية

الجهود المعرفية السابقة

الدراسات العربية

أ. دراسة وادي ، 2008

عنوان الدراسة أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة ومعوقات انتشارها عينة الدراسة عدد من مدراء المصارف العاملة في قطاع غزة
هدف الدراسة التعرف على أهمية ومزايا المصارف الإلكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في قطاع غزة ، ومدى الدعم من الإدارات العليا للمصارف باتجاه تطبيق الصيرفة الالكترونية

أهم الاستنتاجات أن المصارف الإلكترونية تكمن في كونها وسيلة مهمة لجذب الزبائن وتنمية وتطوير التجارة الإلكترونية ، وتقليل تكلفة الخدمة المصرفية وزيادة حجم التعامل المصرفي وتحسين جودة الخدمة المقدمة وتوفير الوقت والجهد وتقديم خدمات مصرفية جديدة ، وأما أهم معوقات انتشارها هي عدم أدراك الزبائن لأهمية

المصارف الإلكترونية وضعف أنظمة الحماية الإلكترونية وعم وتوفر الكوادر الإدارية والموارد البشرية ذات الكفاءة والخبرة الميدانية في مجال الصيرفة الإلكترونية

ب.دراسة العزاوي ، 2012

عنوان الدراسة مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف العراقية عينة الدراسة عدد من مدراء المصارف العراقية الحكومية والأهلية .

هدف الدراسة بيان مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف العراقية الحكومية والأهلية من خلال استطلاع آراء مجموعة من المدراء و العاملين بتلك المصارف ، وتقديم بعض التوصيات والمقترحات لتحسين واقع تطبيق الصيرفة . أهم الاستنتاجات إن الصيرفة الإلكترونية في العراق

مطبقة بشكل جزئي من خلال أجراء عمليات المقاصة بين المصارف من جهة و البنك المركزي العراقي من جهة أخرى ، ومع وجود بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية البسيطة المقدمة للزبائن مثل خدمة الصراف الآلي ، وان المصارف العراقية الأهلية أكثر قدرة على تطبيق الصيرفة الإلكترونية من المصارف الحكومية ، وذلك لأن درجة توافر جميع متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف الأهلية اكبر من نظيرتها في المصارف الحكومي

الدراسات الاجنبية:

1- Azouzi. 2009.

The Adoption of Electronic Banking in Tunisia

عنوان الدراسة تبني الصيرفة الإلكترونية في تونس عينة الدراسة عدد من زبائن المصارف التونسية (قوامها 82 مستحيبا) هدف الدراسة تحديد تأثير التطور التكنولوجي على القطاع المصرفي التونسي ومعرفة أهم العوامل المؤثرة في تفضيلات زبائن المصارف التونسية باتجاه الصيرفة الإلكترونية.

أهم الاستنتاجات إن العوامل والسمات الشخصية للزبائن التي تؤثر في تفضيلات زبائن المصارف التونسية في اختيارهم للصيرفة الإلكترونية هي العمر ، النوع الاجتماعي ، التحصيل العلمي أو مستوى التعليم ، وعلى الرغم من أدراك معظم الزبائن الذين شملتهم الدراسة لمزايا وإيجابيات الصيرفة الإلكترونية ، إلا أن الكثير منهم ما زالوا يفضلون الحصول على الخدمات المصرفية بالاسلوب التقليدي ، وذلك خوفا من التعرض للخسائر المالية بسبب الأخطاء في التعاملات أو التعرض للقرصنة الإلكترونية.

2- Boyacioglo 2010

An Evaluation OF Internet Banking in Turkey

عنوان الدراسة تقييم الصيرفة الإلكترونية في تركيا عينة الدراسة عدد من مصارف التركية (22 مصرفا و 630 شخصا من الزبائن) هدف الدراسة تقييم أداء المصارف التركية فيما يتعلق بتقديمها للخدمات المصرفية عبر مواقعها الإلكترونية ، واستكشاف مدى تبني المصارف التركية للصيرفة عبر الأنترنت

أهم الاستنتاجات أن معظم الزبائن الذين يستخدمون الصيرفة التقليدية يرون بان هنالك صعوبة بالغة في استخدام الصيرفة عبر الأنترنت ، أو يرون أنها غير آمنة ، ولهذا يفضلون الصيرفة التقليدية ، وان مستوى التعلم والدخل يؤثران في تفضيلات الزبائن بشأن الصيرفة الإلكترونية ، وان الأشخاص الذين يفضلون الحصول على الخدمات المصرفية من خلال الأنترنت هم الأشخاص الذين يستخدمون الأنترنت بكثرة في حياتهم اليومية.

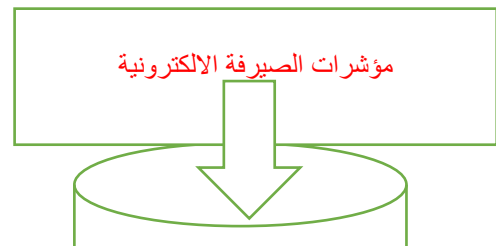
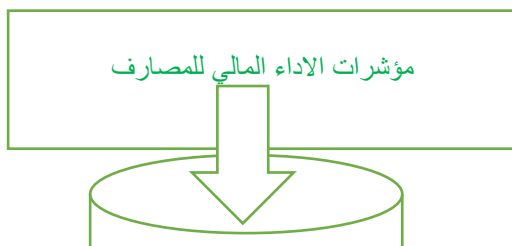
البنية الإجرائية للبحث

يوضح هذا البحث الخطوات الأساسية للبنية الإجرائية للبحث و ذلك يتضح في المحاور الآتية:
مشكلة البحث:

من خلال الدارسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث تمكن من خلال المقابلات التي أجراها مع بعض عملاء فروع المصرف التجاري محل البحث من تحديد طبيعة وظواهر مشكلة البحث بالآتي:
1. طول فترة حصول العملاء على الخدمات المصرفية المطلوبة.
2. ارتفاع تكلفة الحصول على الخدمات المصرفية.
3. انخفاض درجة التكامل بين مراحل أداء الخدمة المصرفية المقدمة.
4. تعقيد إجراءات الحصول على الخدمة المصرفية.
5. عدم تلبية احتياجات العملاء بشكل فوري.
6. التأخر في الرد على استفسارات المراجعين.
7. عدم الاهتمام بأراء واقتراحات المراجعين.
8. تعامل بعض الموظفين مع العملاء بشكل غير جيد.
9. انخفاض درجة توافر البنية التحتية المطلوبة للحوكة الإلكترونية.
وعلى هذا الأساس فإن مشكلة البحث تركز الإجابة على التساؤلات الآتية:
ما مدى توافر بعد جودة الخدمة المتممق بالاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والجوانب المادية في فروع المصرف محل البحث.

أهمية البحث وأهدافه:

- 1- التعرف على ماهية الحوكة الالكترونية.
- 2- التعرف على متطلبات تطبيق الحوكة الالكترونية.
- 3- تحديد درجة توافر أبعاد جودة الخدمة المتممقة بالاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والجوانب المادية وفقاً لمحوكة الإلكترونية في المصارف محل البحث.
- 4- التوصل لمجموعة من التوصيات، التي من المتوقع في حالة الأخذ بها تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة لعملاء المصارف محل البحث من خلال التطبيق الفعال لمحوكة الإلكترونية. وتتمثل أهمية البحث في تناول دور الحوكة الالكترونية في تحسين كفاءة وفعالية القطاع المصرفي، من خلال تقويم واقع تطبيق الحوكة الالكترونية في المصارف محل البحث، ومن ثم تحديد آليات الاستفادة من تطبيقات الحوكة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية .



عدد بطاقات الصراف
الالي

المخطط الفرضي للبحث (من تصميم الباحثين)

المتغير المستقل يتمثل: بأنواع خدمات الصيرفة الالكترونية (عدد اجهزة الصراف الالي ، عدد بطاقات الصراف الالي ، عدد المستفيدين من خدمة النك الناطق ، عدد البنوك المراسلة ، ايرادات بطاقات الائتمان الممنوحة للزبائن (فيزا كارت ماستر كارت)

المتغير المعتمد: يتمثل بمؤشرات الاداء المالي المصرفي (الربحية ، السيولة ، ملاءة رأس المال ، توظيف الاموال)

فرضيات البحث:

الفرضية الأولى:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاعتمادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاعتمادية الواجب توافره وفقاً للحوكمة الإلكترونية.

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاستجابة المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاستجابة الواجب توافره وفقاً لمحوكمة الإلكترونية.

الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالأمان المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعمق بالأمان الواجب توافره وفقاً لمحوكمة الإلكترونية.

الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالتعاطف المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعمق بالتعاطف الواجب توافره وفقاً لمحومة الإلكترونية.

الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالجوانب المادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعمق بالجوانب المادية الواجب توافره وفقاً لمحومة الإلكترونية.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث بعملاء فروع المصرف التجاري في محافظة بغداد، وهي ستة فروع: فرع رقم 1، فرع رقم 2، فرع رقم 3، فرع رقم 4، فرع رقم 5، فرع رقم 6.

أما عينة البحث فشملت 384 عميلاً لفروع المصرف التجاري الستة، وقد تم اختيارهم بشكل عشوائي.

منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الآتي:

1. الدراسة المكتبية: تعتمد الدراسة المكتبية على الآتي:
 - الكتب والدوريات العربية والأجنبية.
 - الإحصائيات والتقارير المتعمقة بمجال البحث.
2. الدراسة الميدانية: تعتمد الدراسة الميدانية على الآتي:
 - المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين وعملاء فروع المصرف التجاري محل الدراسة.
 - استمارة استبيان موجهة لعملاء فروع المصرف التجاري محل الدراسة، وقد تم توزيع 384 استمارة على عملاء فروع المصرف التجاري محل الدراسة.

اسلوب التحليل الإحصائي:

1. تم استخدام الإحصائيات الوصفية لمحصل على متوسطات إجابات أفراد العينة المتعمقة بكل فرض وانحرافات المعيارية، بهدف مقارنتها مع متوسط المقياس.
2. إجراء اختبارات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ.
3. تم استخدام اختبار لعينة واحدة لاختبار كل فرض من الفروض الخمسة، وقد تم حساب قيمة الاختبار التي تساوي 3 على أساس أنيا متوسط مقياس ليكرت الخماسي، حيث إن المقياس المستخدم في جميع اسئلة الاستبيان على النحو الآتي: مقياس ليكرت الخماسي

5	4	3	2	1
موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً

الفصل الثاني

مفهوم الحوكمة الالكترونية:

تعرف الحوكمة الالكترونية بأنها الانتقال من إنتاج وتقديم الخدمة العامة من شكلها الروتيني إلى استخدام الوسائل الإلكترونية من أجل رفع مستوى الخدمات الحكومية وتسهيل الحصول عليها.

كما تعرف الحوكمة الالكترونية بأنها تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك من خلال تعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في المستندات والأنظمة التقليدية (Rahman & Hashim, 2018: 18)

Hashim, 2018:

عرف (Al-Sartawi, 2018: 3) حوكمة الشركات بأنها وسيلة إدارية وأداة تعزز قدرة المنظمات على الكشف عن المعلومات ذات الصلة وذات العلاقة بصانعي القرار مثل ممثلي المساهمين، كذلك نظر، Sar (2019:3) إلى حوكمة الشركات من جانبين مختلفين هما العوامل الداخلية والعوامل الخارجية إذ يمكن السيطرة على العوامل الداخلية من قبل المنظمات مثل تكوين مجلس الإدارة، ومكافأة الإدارة

التنفيذية ، الا انه يصعب التحكم في العوامل الخارجية مثل الاتحاد العمالي وحالة السوق والسلطات التنظيمية لكنها تؤثر على الحوكمة في المنظمة، وعلى الرغم من تطوير المنظور وتكون رؤية أكثر عملية للحوكمة لا يزال الاحتياك يعوق تطبيقها وتعد حوكمة الشركات الضعيفة تنظيمياً أو الفقيرة أحد الأسباب الرئيسية وراء الاحتياك، ومن جانب آخر توضح حوكمة الشركات الالكترونية الجيدة أن المنظمات تتبع وتنفذ السياسات والإجراءات والمبادئ بمرونة مقبولة. وعرفت بأنها مجموعة من القوانين والنظم الهادفة الى تحقيق الجودة والتميز في الاداء عن طريق اختيار الاساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط واهداف الشركة ، وتنظيم العلاقات بين الاطراف الاساسية التي تؤثر في الاداء ، كما تشمل مقومات تقوية المؤسسة على المدى البعيد وتحديد المسؤول والمسؤولية (Ronald , 2010 : 21) ووصف (Rahman & Hashim, 2018: 19) مصطلح حوكمة الشركات الجيدة بأنها نظام يجمع بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والمساهمين وأصحاب المصلحة من خلال التطبيق الناضج والمتوازن للمبادئ الخمسة الآتية: الشفافية (Transparency)، المساءلة (Accountability)، المسؤولية (Responsibility)، الاستقلالية (Independence) والإنصاف (fairness) .

ويعرف المصرف الدولي الحوكمة الالكترونية على أنها استخدام تقنية المعلومات من شبكات محمية وانترنت من قبل الأجنحة الحكومية لتقديم الخدمات المناطة بتمك الأجنحة للمستفيدين بأسلوب أسرع وأدق بعيداً عن البيروقراطية. (محمد وآخرون، 2006، 59)

كما اعتمدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية تعريفاً لمحوكمة الإلكترونية بأنها عملية استخدام المعلومات العريضة والانترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية.

وتعرف الحوكمة الالكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات لدعم الأعمال الحكومية، والتفاعل مع المواطنين، وتقديم الخدمات الحكومية . ومن خلال التعريف السابق توجد ثلاثة أبعاد تعكس وظائف الحوكمة الالكترونية نفسها هي: (الجليحاي، زينب جواد عبيد غالي، 2010 : 55)

1. الخدمات الإلكترونية: التوصيل الإلكتروني لمعلومات الحكومة وبرامجها وخدماتها عن طريق شبكة الإنترنت بشكل عام .
2. الإدارة الإلكترونية: استخدام تقنية المعلومات لتحسين الإدارة في الحكومة، ابتداء من تسهيل طرق تنفيذ الأعمال حتى تحسين انسيابية المعلومات في الدوائر الحكومية.
3. التجارة الإلكترونية: مقايضة الأموال مقابل البضائع والخدمات عن طريق الإنترنت كأن يدفع المواطن الرسوم وفواتير الخدمات وتجديد رخصة السيارة، أو أن تشتري الحكومة القرطاسية والأدوات المكتبية أو أن تباع المعدات الزائدة عن الحاجة عن طريق المزاد العلني. (العزاوي ، محمد زهير عبد الأمير، 2012: 76)

وتوجد ثلاثة ملامح أساسية للمصارف الإلكترونية هي:

1. الموقع المعلوماتي: هو المستوى الأساسي للمصارف الإلكترونية أو هو الحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويقدم المصرف من خلاله معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية
 2. الموقع الاتصالي: يؤمن هذا الموقع نوع من التبادل الاتصالي بين المصرف وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة النماذج أو تعديل معلومات القيد والحسابات.
 3. الموقع التبادلي: هو المستوى الذي يمارس فيه المصرف خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية، والتحويل بين حساباته داخل المصرف أو مع جهات خارجية. (محمد ، مرجع سابق، 61-67 .)
- وتشير الحوكمة الالكترونية إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، ومواقع الإنترنت، ونظم الحاسوب الآلي بواسطة الجهات الحكومية، كما أن تبني الحوكمة الالكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب، والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر على النحو الآتي:

1. الحوكمة الالكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع إلكتروني والمشاركة في عملية الشراء وأداء الخدمة.

2. كما أنها أيضاً عملية تحويل طبيعة إدارة الشؤون العامة بالتأثير على العلاقة والمسؤولية بين الدولة والمواطن.

ويضم مشروع الحوكمة الالكترونية ثلاث دعائم أساسية:

1. الدعامة الأولى وهي دعامة التعامل الإلكتروني داخل اجهزه الدولة.

2. الدعامة الثانية لمتعامل الإلكتروني مع القطاع التجاري.

3. الدعامة الثالثة فهي لمتعامل الإلكتروني مع المواطنين.

وتوجد ثلاث مراحل لتطور الحوكمة الالكترونية:

1. المرحلة الأولى: مرحلة الميلاد (عصر الحاسوب الآلي)

تعود هذه المرحلة إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، حيث دخلت الحواسيب في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة، وفي هذه المرحلة تم تطوير نظم العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيراً عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة إنجاز أعماله المختلفة.

2. المرحلة الثانية: مرحلة التصعيد (عصر نظم المعلومات)

تم في هذه المرحلة وضع بعض الخدمات من خلال نظم المعلومات على الأجهزة المختلفة، وهي ما عرفت باسم أتمته بعض الخدمات، وفي هذه المرحلة يحصل المواطن على الخدمة من خلال نظم المعلومات ، مثل تسديد فواتير الكهرباء والمياه والهاتف من خلال الصراف الآلي.

3. المرحلة الثالثة: مرحلة الذروة (عصر الإنترنت)

هي مرحلة عصر الإنترنت، وفي هذه المرحلة يتم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الإلكتروني، سواء بالنسبة لأداء الموظفين لأعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة، أم بالنسبة لاتصال المواطن بهذه الإدارات ،حيث يتم كل ذلك من خلال شبكة الإنترنت. وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الاتصال بين الإدارات المختلفة، بحيث تتم جميع الخدمات بشكل متكامل

(Luis Kalb Roses, et al,2009 ,876)

ويتكون نموذج الحوكمة الالكترونية من ثلاثة عناصر متكاملة ومتفاعلة ينتج عنها تقديم خدمات إلكترونية فعالة، وتتمثل هذه العناصر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، وإدارة الابتكار والإبداع، وإعادة اكتشاف الحوكمة من حيث الشفافية، والعدالة، والمشاركة. (عطا لله، سامي أبريل 2001، 1-2)

هدفت دراسة أبو زيد وحجازي إلى التعرف على أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحوكمة الالكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى ملئقي الخدمة في القطاع الحكومي في الأردن، من خلال إجراء دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة ، وأنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحوكمة الالكترونية، وبخاصة ما يتعمق منيا بنشر المعلومات والاتصال المتبادل، كما بينت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة والحوكمة الالكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة، وأن تطبيق الحوكمة الالكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، كما بينت الدراسة وجود أثر متكامل بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة وبين تطبيق الحوكمة الالكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة.

كما هدفت دراسة Norris & Moon إلى تحديد مدى التقدم في تطبيق الحوكمة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية وكذلك فحص آثار تطبيق الحوكمة الالكترونية، والكشف عن العوامل المحددة للتطبيق. وقد أشارت الدراسة إلى وجود تغير إيجابي في أدوار العاملين ، وحدث تحسن في كفاءة العمليات ، وتقليل الوقت المطلوب من العاملين لإنجاز العمليات ، والتخلص من الأنشطة غير المضيئة للقيمة وتبسيط الإجراءات.

كما أشارت دراسة Gilbert & Balestrini إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين الرغبة في استخدام خدمات الحوكمة الالكترونية مباشرة وعوامل الوقت وكفاءة المعلومات والثقة والسرية المالية، كما أشارت إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين استخدام خدمات الحوكمة الالكترونية مباشرة وبين الخبرة والتكلفة وانخفاض الضغط والرغبة في استخدام خدمات الحوكمة الالكترونية مباشرة، كما أشارت إلى عدم وجود علاقة بين التفاعل والرغبة لاستخدام خدمات الحوكمة الالكترونية مباشرة.

وتتمثل أبعاد جودة الخدمة بالآتي:

1. الاعتمادية: وتعني القدرة على أداء الخدمة التي تم وعد العملاء بها بدقة واستقلالية.
2. لاستجابة: وتعني الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية.
3. الأمان: وتعني معرفة العاملين ولباقتهم في التعامل مع العملاء وفي حفظ الثقة لديهم.
4. التعاطف مع العملاء: وتعني العناية بالعملاء والاهتمام الشخصي بهم.
5. النواحي المادية الملموسة: وتشمل التسهيلات المادية، والمعدات، ومظهر العاملين، ومواد الاتصال.

ويمكن تقسيم محتوى الحوكمة الالكترونية إلى الآتي:

1. محتوى معلوماتي يغطي كافة استعلامات المواطنين وكذلك مؤسسات الدولة المختلفة.
 2. محتوى خدمي يغطي كافة المجالات الخدمية المختلفة.
 3. محتوى اتصالي يربط المواطنين وأجهزة الدولة معا طوال الوقت.
- وتتمثل اهم اهداف الحوكمة الالكترونية بتحسين جودة الخدمات المقدمة، والتقليل من التعقيدات الإدارية، وتخفيض التكاليف المتعمقة بإنجاز المعاملات أو الأوراق التي يطلبها ذو الشأن، تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحوكمة الالكترونية، وتقديم صورة واضحة للقطاع الخاص عن التوجيهات الحكومية، وتحقيق كفاءة وفعالية الأداء الحكومي.

(أبو زيد، محمد خير سميم؛ بيثم عمي حجازي، 2007، 1-28).

ركائز الحوكمة الالكترونية

تتمثل ركائز الحوكمة الالكترونية بالقيادة التي تعد ضرورية لنجاح الحوكمة الالكترونية من حيث تضمنها الالتزام طويل الأجل بالموارد المالية والموارد البشرية والخبرة الفنية في تصميم وتطوير وتنفيذ مشروعات الحوكمة الالكترونية، والتمويل حيث يحتاج تطوير وتنفيذ الحوكمة الالكترونية إلى استثمارات جوهريه، على المؤسسات أن تتحمل التكاليف المرتبطة بتطوير البنية الفنية والموارد التشغيلية لتوفير المعلومات واكمال الأعمال إلكترونياً، وتوفر هذه التقنيات طرقةً مبتكرة وتوفر الخدمات الإلكترونية، ويحتاج توفير هذه الخدمات إلى استثمارات كبيرة في مجال التكنولوجيا، لذلك فالمؤسسات تحتاج إلى تحديد كيفية مقابلة هذه الاستثمارات وتكاليف الدعم المستمر، وهناك العديد من الخيارات التي يمكن إتباعها لتمويل ودعم أو استرداد تكاليف تنفيذ وتشغيل برامج وتقنيات الحوكمة الالكترونية، والإطار الرقابي والإصلاحات القانونية، حيث يعد الإطار الرقابي من العناصر الهامة التي يتوقف عليها نجاح الحوكمة الالكترونية من حيث القدرة على إنشائها والاستمرار في ادائها لمهامها، لذلك ينبغي على الحوكمة الالكترونية أن تضع نطاقاً من المقاييس الرقابية التي تستهدف وضع نظم لكيفية المشاركة في المعلومات وتوفير الأمن المعلوماتي، والتمكين من التبادل الرقمي للمعلومات بين الدوائر والمؤسسات والمواطنين وقطاع الأعمال، والوصول إلى المواطنين بطريقة سهلة وتمكينهم من الحصول على الخدمات الإلكترونية بسهولة ويسر من خلال تيسير الوصول إلى الخدمات المعلوماتية وخدمات الاتصال، وتوثيق جميع المعلومات والوثائق والنماذج مباشرة على شبكة الإنترنت. كما تعد الإصلاحات القانونية الهادفة إلى خلق بيئة قانونية جيدة من اهم المدخلات المطلوبة لتطوير الحوكمة الالكترونية، حيث إنّ الأنشطة الحكومية يتم ضبطها من خلال إطار قانوني يشمل الدستور والقوانين واللوائح الأخرى، كما توجد ضرورة وضع إطار قانوني للحوكمة الإلكترونية مثل إصدار بعض القوانين مثل قانون العقود الإلكترونية وقانون الجريمة الإلكترونية، قانون التوقيع الإلكتروني. كما يجب وضع أسس للمعاملات المالية على أن تكون بأسلوب ميسر للسداد الإلكتروني، مثل البطاقات مسبقة الدفع، السداد عند التسلم. (إيفانز، 2005، 272).

ويعد توافر البنية التحتية من أهم ركائز الحوكمة الإلكترونية حيث تتمثل البنية التحتية للحوكمة الإلكترونية في تسمية أدوات تمكّن من تنفيذ الحوكمة الإلكترونية، فموارد البنية التحتية ضرورية لتشغيل واستدامة حكومة إلكترونية مجدية، لذلك يجب أن تقوم الحكومات بتهيئة البنية التحتية التي تدعم متطلبات الحوكمة الإلكترونية، وتتضمن البنية التحتية ثلاثة مكونات رئيسية متمثلة ببنية الشبكات وبنية الأمن وبنية تقنية المعلومات. كما تهدف الحوكمة الإلكترونية إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وبما أن مفهوم الحوكمة الإلكترونية يدور حول المواطن، فإن نجاح الحوكمة الإلكترونية مرهون بارتباط المواطنين واشتراكهم فيها.

معايير الاستفادة من الأنظمة الإلكترونية في مجال الخدمة المدنية:

يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية على تطوير أساليب تقديم الخدمات العامة في الدولة، ولكن يجب تطبيق الأنظمة الإلكترونية في إطار محدد من المعايير من أجل إدارة وتوجيه عمليات وإجراءات تقديم الخدمات العامة، ومن أهم هذه المعايير المرونة، والاعتمادية، والدقة، والصلاحية، وسرعة الوصول أو الاستجابة، والشمولية، والسرية، تخفيض التكاليف. ولقد اتفق الباحثون على أن تحقيق الشفافية للحوكمة يأتي من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية وكذلك لكافة المؤسسات والمواطنين وفي التوقيتات التي تسمح للجميع بفرص متساوية في التعاملات المؤسسية. ويعد توافر رؤية إلكترونية من الدعائم الأساسية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية، وبهذه الرؤية يجب أن تتضمن الوضع المرغوب لكيفية تقديم الخدمات الإلكترونية في المستقبل بشكل يتصف بالكفاءة والفعالية.

الفصل الثالث

النتائج والمناقشة

صدق وثبات الاستبيان:

تم عرض الاستبيان بعد الانتهاء من إعداد المبدئي على عدد من المحكمين الأكاديميين والخبراء في مجال الحوكمة الإلكترونية، بهدف التعرف على آراءهم المتعمقة بملاءمة الاستبيان من الناحية العملية، وكذلك التعرف على آراءهم المتعمقة بدرجة وضوح صياغة بنود الاستبيان، على ضوء ملاحظات المحكمين تم إعادة تصميم الاستبيان.

وقد تم إجراء اختبار الثبات للمقاييس الخمسة التي يتضمنها الاستبيان على عينة مكونة من 40 مفردة، ويوضح الجدول رقم (1) نتائج تحميل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

جدول (1) نتائج تحميل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المقياس	عدد البنود	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الاعتمادية	5	0.9099
الاستجابة	5	0.9569
الأمان	6	0.9206
التعاطف	4	0.9291
الجوانب المادية	4	0.9260
المقياس الكمي	24	0.9807

يتضح من الجدول (1) ارتفاع قيمة معاملات ألفا كرونباخ، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة الاتساق الداخلي بين البنود التي يتضمنها كل مقياس من المقاييس الخمسة، بالإضافة إلى المقياس الكمي، حيث إن جميع الدرجات تجاوزت 70.0 وهي القيمة الدنيا المسموح بها لمقياس ألفا كرونباخ، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة الاعتمادية في استخدام البنود التي تتضمنها المقاييس المذكورة لقياس دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة.

متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الاعتمادية:

يوضح الجدول (2) متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الاعتمادية:

جدول (2) متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الاعتمادية

رقم البند	البند	N	Mean
X1	تتصف الخدمة التي يقدمها المصرف لكم بالدقة.	384	1.83
X2	يقدم المصرف الخدمة في الوقت المطلوب.	384	1.80
X3	تتصف الخدمة المقدمة بمصادقية المعلومات.	384	1.68
X4	يوجد تكامل واتساق بين م ارحل أداء الخدمة المقدمة.	384	1.73
X5	تتصف الخدمة المقدمة لكم ببساطة الإجراءات.	384	1.76

يتضح من الجدول (2) انخفاض جميع البنود المتعمقة بمحور الاعتمادية عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجات) بدرجات متفاوتة.

اختبار الفرضية الأولى:

يوضح الجدول (3) نتائج اختبار الفرضية الأولى:

جدول (3) نتائج اختبار الفرضية الأولى

قيمة الاختبار = 3						
عدد المفردات N	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	t	درجات الحرية	Sig. (2- tailed)
384	1.6833	0.8861	0.04522	-29.119	383	0

يتضح من الجدول (3) إن متوسط إجابات العينة 68.1 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم (3 درجات)، كما إن احتمال t المحسوب Sig يساوي 0 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم 05.0، وعلى هذا فإن الفروق معنوية وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاعتمادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاعتمادية الواجب توافرها وفقاً للحوكمة الإلكترونية.

متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الاستجابة

يوضح الجدول (4) متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الاستجابة:

جدول (4) درجات البنود المتعمقة بمحور الاستجابة

رقم البند	البند	N	Mean
--------------	-------	---	------

X6	يلبي المصرف احتياجاتكم المستفيدين بشكل فوري.	384	1.60
X7	المصرف على استعداد بشكل دائم لمعاون معكم.	384	1.59
X8	تحصل على المعلومات من المصرف بسهولة.	384	1.61
X9	يرد المصرف على استفساراتكم بشكل فوري.	384	1.85
X10	يتوافر في المصرف جهاز استعلامات يتصف بالكفاءة.	384	1.62

يتضح من الجدول (4) انخفاض جميع البنود المتعمقة بمحور الاستجابة عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجات) بدرجات متفاوتة

اختبار الفرضية الثانية

يوضح الجدول (5) نتائج اختبار الفرضية الثانية:

جدول (5) نتائج اختبار الفرضية الثانية

قيمة الاختبار = 3						
عدد المفردات	المتوسط	الانحراف المعياري.	الخطأ المعياري للمتوسط	t	درجات الحرية	Sig.
384	1.6547	0.8427	0.04301	-31.282	383	0

يتضح من الجدول (5) إن متوسط إجابات العينة 65.1 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم ، كما أن احتمال t المحسوب Sig يساوي 0 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم 05.0، وعلى هذا فإن الفروق معنوية يتم فيها رفض فرضية العدم وقبول الفرضية وهو البديلة، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتعمق باستجابة الخدمة المتوافرة حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين استجابة الخدمة الواجب توافرها وفقاً لمحومة الإلكترونية.

متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الأمان:

يوضح الجدول (6) متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الأمان:

جدول (6) متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الأمان

رقم البند	البند	N	Mean
X11	تتيم منظمكم بأراء واقتراحات المراجعين.	384	1.67
X12	المصرف مستعد بشكل دائم لاستقبالكم في جميع الأوقات.	384	1.65
X13	يحترم المصرف خصوصية المعلومات المتعمقة بكم.	384	1.74
X14	يتوافر في المصرف موظفون قادرين على التعامل معكم بشكل جيد.	384	1.59

1.76	384	يوفر المصرف جو من الثقة والمودة أثناء التعامل معكم.	X15
1.87	384	يقوم المصرف بالتعرف على درجة رضاكم عن المعلومات المقدمة.	X16

يتضح من الجدول (6) انخفاض جميع البنود المتعمقة بمحور الأمان عن متوسط المقياس المستخدم بدرجات متفاوتة.
اختبار الفرضية الثالثة:

يوضح الجدول (7) نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

الجدول (7) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

قيمة الاختبار = 3						
عدد المفردات	المتوسط Mean	الانحراف المعياري .	الخطأ المعياري للمتوسط	t	درجات الحرية	Sig.
384	1.7127	0.8293	0.04232	-30.419	383	0

يتضح من الجدول (7) إن متوسط إجابات العينة 71.1 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم ، كما إن احتمال t المحسوب Sig أقل من مستوى المعنوية المستخدم 05.0، وعلى هذا فإن الفروق معنوية وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بأمان الخدمة المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين أمان الخدمة الواجب توافره وفقاً لمحاكمة الإلكترونية.

متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور التعاطف:

يوضح الجدول (8) متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور التعاطف:

جدول (8) متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور التعاطف

رقم البند	البند	N	Mean
X17	يتعامل المصرف معكم باحترام	384	1.84
X18	تعد حاجاتكم من أولويات اهتمام المصرف.	384	1.78
X19	يتعامل المصرف معكم بود.	384	1.70
X20	يتعامل المصرف معكم بشكل متميز.	384	1.66

يتضح من الجدول (8) انخفاض جميع درجات البنود الأربعة المتعمقة بمحور التعاطف بدرجات متفاوتة عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجات)
اختبار الفرضية الرابعة:

يوضح الجدول (9) نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

جدول (9) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

قيمة الاختبار = 3

عدد المفردات	المتوسط	الانحراف المعياري .	الخطأ المعياري للمتوسط.	t	درجات الحرية	Sig.
384	1.7435	0.9233	0.04712	- 26.669	383	0

يتضح من الجدول (9) إن متوسط إجابات العينة 74.1 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم، كما إن احتمال t المحسوب Sig أقل من مستوى المعنوية المستخدم 05.0، وعلى هذا فإن الفروق معنوية وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديل، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتمق بالتعاطف الخدمة المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين تعاطف الخدمة الواجب توافره وفقاً للحوكمة الإلكترونية.

متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الجوانب المادية:

يوضح الجدول (10) متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الجوانب المادية:

جدول (10) متوسطات درجات البنود المتعمقة بمحور الجوانب المادية

رقم البند	البند	N	Mean
X21	تتوافر البنية التحتية لمحوكمة الإلكترونية في المصرف الذي تتعامل معه.	384	1.73
X22	يتوافر الأمن المعلوماتي في المصرف الذي تتعامل معه.	384	1.62
X23	يتوافر في المصرف عدد كبير من الأجهزة الحاسوبية الحديثة.	384	1.76
X24	تتوافر في المصرف البرامج الحاسوبية القادرة على التعامل مع الحوكمة الإلكترونية.	384	1.83

يتضح من الجدول (10) انخفاض جميع درجات البنود الأربعة المتعمقة بمحور الجوانب المادية عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجات) بدرجات متفاوتة.

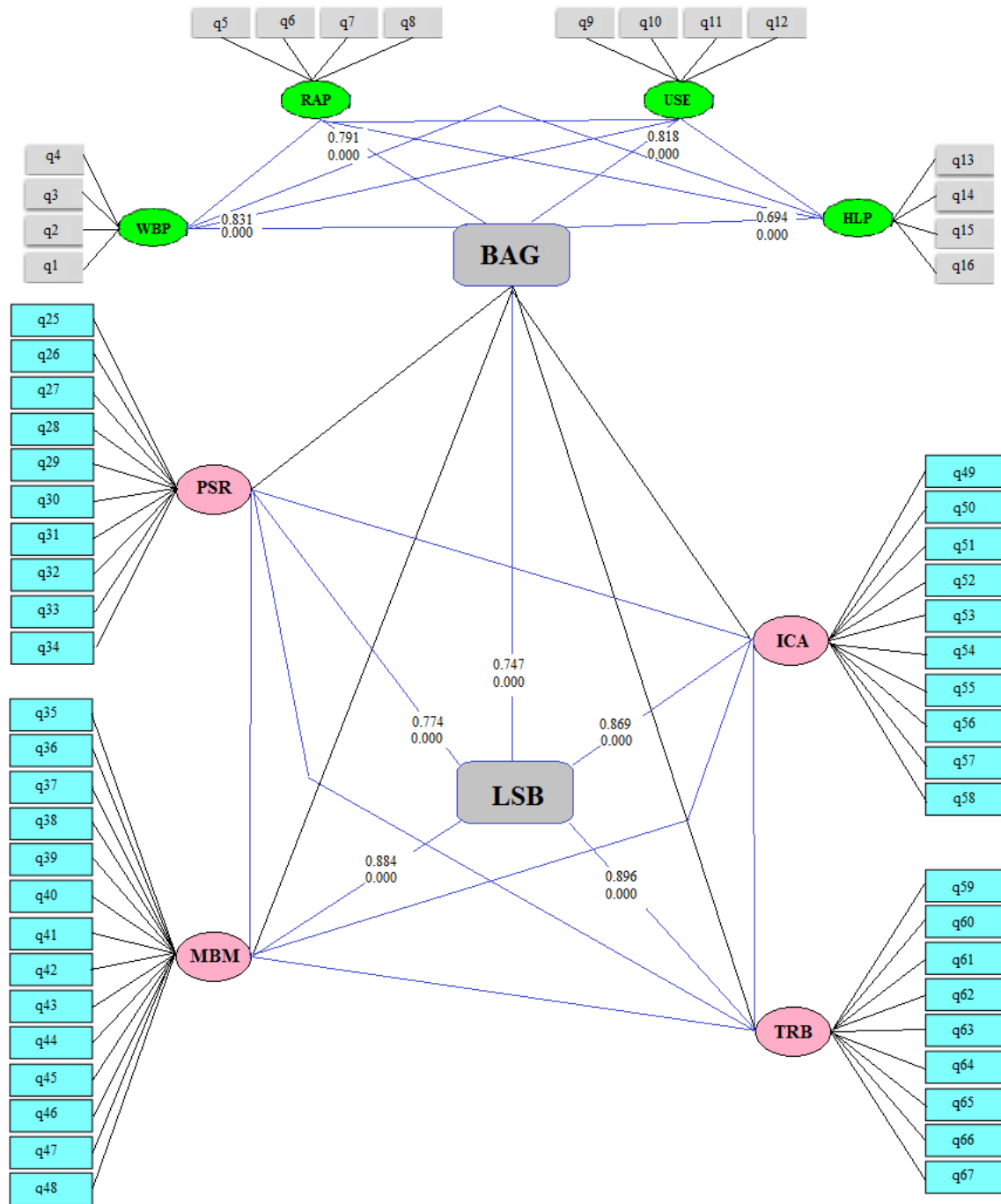
اختبار الفرضية الخامسة:

يوضح الجدول (11) نتائج اختبار الفرضية الخامسة:

جدول (11) نتائج اختبار الفرضية الخامسة

قيمة الاختبار = 3						
عدد المفردات	المتوسط	الانحراف المعياري .	الخطأ المعياري للمتوسط.	t	درجات الحرية	Sig.
384	1.5892	0.8587	0.04382	-32.197	383	0

يتضح من الجدول (11) إن متوسط إجابات العينة 58.1 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم، كما إن احتمال t المحسوب Sig(2-tailed) أقل من مستوى المعنوية المستخدم 05.0، وعلى هذا فإن الفروق معنوية يتم فيها رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتمق بالتعاطف الجوانب المادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتمق بالجوانب المادية الواجب توافره وفقاً لمحوكمة الإلكترونية.



شكل (2) اثر المتغيرات الواضحة للبحث

من أهم خطوات البحث العلمي تحليل البيانات الأولية التي لا معنى لها وتحويلها إلى معلومات هادفة ومفهومة. في هذا الفصل تم تحليل البيانات في شكل إحصاء وصفي واستنتاجي ، وتم فحص فرضيات البحث من خلال اختبارات مختلفة. لهذا الغرض ، تم تطبيق تأثير مكونات الحوكمة الالكترونية للشركات على الخدمات المصرفية الإلكترونية. وفقاً للنتائج التي تم الحصول عليها ، فإن حوكمة الشركات ومكوناتها الأربعة لها تأثير إيجابي وهام على جودة خدمات الصيرفة الإلكترونية.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1. وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاعتمادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاعتمادية الواجب توافره وفقاً للحوكمة الإلكترونية.
2. وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاستجابة المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاستجابة الواجب توافره وفقاً للحوكمة الإلكترونية.
3. وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالأمان المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالأمان الواجب توافره وفقاً للحوكمة الإلكترونية.
4. وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالتعاطف المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعمق بالتعاطف الواجب توافره وفقاً للحوكمة الإلكترونية.
5. وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعمق بالجوانب المادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالجوانب المادية الواجب توافره وفقاً للحوكمة الإلكترونية.
6. عدم توافر إمكانية لفتح حساب باستخدام شبكة الانترنت.
7. عدم إمكانية تحويل مبالغ عن طريق شبكة الانترنت.
8. ارتفاع فترات توقف الصرافات الآلية عن تقديم الخدمة.
9. طول فترة انتظار العميل لاستخدام الصراف الآلي وخاصة في الأيام الأولى من الشهر.
10. عدم توافر إمكانية لقيام العميل بإجراء عمليات تحويل في الحاسوب باستخدام شبكة الانترنت.
11. عدم قيام المصرف بإرسال رسالة إلى العملاء من خلال البريد الإلكتروني أو عبر خدمة الرسائل في شركات الاتصال الخليوي تبين فيها أرصدتهم والعمليات التي قاموا بها.
12. عدم إمكانية الإيداع في الصراف الآلي.
13. عدم إمكانية صرف الشيك عن طريق الصراف الآلي.
14. بطء الموظفون في استخدام الحاسوب، وبالتالي ارتفاع وقت حصول العميل على الخدمة.
15. تعطل بطاقات تنظيم دور العملاء في أوقات كثيرة، وهذا الأمر يؤدي إلى طول فترة انتظار العميل لم الحصول على الخدمة، بسبب عدم التقيد بالدور.
16. وجود بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية، كوجود موقع للمصرف التجاري على شبكة الانترنت وهو موقع استعلامي فقط أي يقدم معلومات عن خدمات المصرف وانشطته المختلفة، كذلك توجد إمكانية لدفع بعض الفواتير عن طريق الصراف الآلي كفاتورة الهاتف وفاتورة الهاتف النقال.
17. انخفاض ثقة العملاء بخدمات الصراف الآلي، وبالخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف.

التوصيات:

- يجب على فروع المصرف التجاري محل الدراسة القيام بالآتي:
1. تحسين جودة الخدمة المتعمق بالاعتمادية، من خلال:
- تقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة وفي الوقت المناسب.
 - 2- تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة.
 - 3- تحقيق التكامل بين مراحل أداء الخدمة المقدمة.
 - 4- رفع درجة مصداقية المعلومات في الخدمات المقدمة.
 5. تحسين بعد جودة الخدمة المتعمق بالاستجابة من خلال:
6- الرد على استفسارات العملاء بشكل سريع.
 - 7- أخذ آراء واقتراحات العملاء بعين الاعتبار.
 - 8- تقديم المعلومات للعملاء بسهولة.
 - تلبية احتياجات العملاء بشكل فوري.
 9. تحسين بعد جودة الخدمة المتعمق بالأمان من خلال:
- احترام خصوصية المعلومات المتعمقة بالعملاء، وخاصة المتعلقة بالحسابات الشخصية.
 - 10- توفير مناخ يتصف بالثقة والمودة في التعامل مع العملاء.
 - قياس درجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

- 11- توفير كادر وظيفي قادر على التعامل مع العملاء بشكل لائق، وقادر على تحمل ضغوط العمل.
 - 12- تحسين بعد جودة الخدمة المتعمق بالتعاطف من خلال:
 - 13- توجه العمليات المصرفية باحتياجات العملاء، من خلال جعل احتياجات العملاء من أولويات عمل المصرف.
 - 14- تضمين احتياجات العملاء في عملية تصميم الخدمة.
 - 15- التعامل مع العملاء بود، والنظر اليهم كشركاء في تحقيق اهداف المصرف.
 - 16- التعامل مع العملاء بشكل مميز، من خلال تقديم خدمات متميزة مقارنة مع المصارف المنافسة.
 - 17- تحسين بعد جودة الخدمة المتعمق بالجوانب المادية من خلال:
 - 18- توفير الحواسيب والأجهزة الحديثة القادرة على التعامل مع تقنيات الحوكمة الالكترونية.
 - 19- زيادة عدد الصرافات الآلية، وتوزيعها بشكل جيد على كافة الأماكن، والعمل على صيانتها بشكل مستمر، وضمان عدم توقفها عن العمل.
 - 20- توفير الأمن المعلوماتي المتعمقة بجميع عمليات المصرف.
 - توفير البرامج الحاسوبية المتطورة القادرة على التعامل مع متطلبات الحوكمة الالكترونية.
 - 21- توفير شبكة محمية قادرة على الربط الفعال بين فروع المصرف.
 - 22- إجراء مقارنة مرجعية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل فروع المصرف محل الدراسة وبين الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف المنافسة، من أجل التعرف على نقاط القوة والضعف في عمليات المصرف الحالية، ونقاط القوة والضعف في عمليات المصارف المنافسة، بهدف تقديم خدمات مصرفية من خلال تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.
 - 23- العمل على التحول إلى مرحلة الموقع التبادلي للمصرف الإلكتروني من خلال:
 - القيام بالعمليات المصرفية وتقديم الخدمات في بيئة الكترونية.
 - نشر الوعي المعلوماتي.
 - تمكين العملاء من القيام بجميع العمليات المصرفية باستخدام تقنيات الحوكمة الالكترونية.
- المصادر العربية:**
- 1- الصيرفي، محمد، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر العربي، الإسكندرية، 2006، 59.
 - 2- الجليحاوي، زينب جواد عبيد غالي، اثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي : دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية الحكومية في العراق (الرافدين – الرشيد) رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة كربلاء ، 2010.
 - 3- الزبيدي، حسين الزم، " إمكانية تطبيق الصيرفة الالكترونية في البيئة العراقية = دراسة حالة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، بغداد ، 2004.
 - 4- العزاوي، محمد زهير عبد الأمير ، مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة كربلاء كلية الإدارة والاقتصاد ، كربلاء . 2012.
 - 5- فهد ، نصر حمود مزنان ، اثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية : دراسة مقارنة في عينة من المصارف التجارية العراقية والأردنية للمدة (1980- 2004) اطروحة دكتوراه مقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد – جامعة الكوفة ، 2007.
 - 6- حجازي، عبد الفتاح بيومي، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر العربي، الاسكندرية 2004، 848.
 - 7- الصيرفي، محمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره ، 61-67 .
 - 8- ناصف، مصطفى أحمد ، رؤية تحميمية معاصرة لتحديث الأداء في المنظمات العربية من خلال استخدام التقنيات المعلوماتية المتقدمة، بحث مقدم للمؤتمر العربي الثاني في الإدارة : القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، الشركة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ، 6-8 نوفمبر 2001، 644-645.
 - 9- الصيرفي، محمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره ، 100-104.
 - 10- عطا لله، سامي، الحوكمة الالكترونية، مرجع سبق ذكره ، 13-14.

- 11- عطا لله، سامي، الحوكمة الالكترونية، ترجمة هدى يعقوب، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وحدة معلومات التنمية للدول العربية، أبريل، 2001، 2-1.
 - 12- ايفانز، جموريا، الحوكمة الالكترونية، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، مصر، 2005، 272.
 - 13- أبو زيد، محمد خير سميم؛ بيثم عمي حجازي، أثر تطبيق الحك ومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد الثاني، يوليو/ديسمبر، 2007، 28-1.
- المصادر الانكليزية:

- 1- Rehmana, A. & Fathyah Hashim, F. (2018) " Corporate Governance Maturity and Its Related Measurement Framework", 2018, Malaysia Univ., <https://www.researchgate.net/publication/330214388>.
- 2- Ronald, D. (2010) Ethics corprat governance, an Austrian handbook university of new south wales press Ltd,.
- 3- Sar, A. K. (2018) "Impact of corporate governance on sustainability: a study of the Indian fact industry. Academy of strategic" Management Journal, Vol. 17, No.1.
- 4- Singh, S., & Gupta, V. (2016). Organizational performance research in India: A review and future research agenda. The Sixth Indian Council for Social Science Research (ICSSR) Survey of Psychology in India. New Delhi: Oxford Publishing.
- 5- Norris, D.F. and Moon, M. J. *Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?* Public Administration Review, Vol. 65, No. 1, 2005, 64-75.
- 6- Gilbert, David & Balestrini, Pierre, *Parriers and Benefits in the Adoption of E-government*, International of Public Sector Management, Vol, 17, No, 4, 2004, 286-301.
- 7-Luis Kalb Roses, et al, *Management of Perceptions of Information Technology Service Quality*, Journal of Business Research, 62, 2009, 876-882.
- 8- Center of Technology in Government, *Making a Case for Local E-Government*, University at Albany, SUNY, July 2002, 3.
- 9- Almazari , Ahmed Arif , Financial Performance Evaluation of Some Selected Jordanian Commercial Banks , International Research Journal of Finance and Economics , Inc , 2011.
- 10- Applegate , Professor Lynda & Hazell , Paul & Raphael , Ziad , Internet Banking Disruptive or Sustaining Technology , Field Project Report , 2005 .
- 11-Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC) , E-Banking , IT EXAMINATION HANDBOOK , August , 2003.
- 12-Tarawneh , Medhat , " A Comparison of Financial Performance in the Banking Sector :Some Evidence from Omani Commercial Banks", International Research Journal of Finance and Economics,Issu.3,2006.
- 13-Yibin , Mu . " E-Banking : Status , Trends , Challenges , and Policy Issues " , CBRC Seminar : The Developments and Supervision of E-Banking , Shanghai , China , 2003 .



عدد خاص لوقائع المؤتمر العلمي الدولي الثاني للعلوم الاجتماعية والانسانية والصرفة
كلية التربية الاساسية (جامعة صلاح الدين/ اربيل) وكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة (جامعة القاسم الخضراء/ بابل)
كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة (جامعة القادسية) ومؤسسة حروف لتطوير التعليم
تحت شعار (الآفاق المستقبلية لتطوير التعليم من منظور التربية المستدامة)

