

أثر الحوكمة في تطوير أداء مصرف الرافدين

دراسة استطلاعية للمدة ٢٠١٨-٢٠٢١

الباحث : زيد علي ظاهر العيداني أ.د. أحمد جاسم محمد عباس العباس

جامعة البصرة / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم العلوم المالية والمصرفية

ahmed.j.mohammed@uobasrah.edu.iq

zaida8840@gmail.com

المستخلص :-

يستند البحث إلى بيان أهمية دور الحوكمة في تطوير أداء مصرف الرافدين. وعلى الرغم من عدم الاتفاق على تحديد مفهوم الحوكمة إلا أن هناك اتفاقاً على تطبيقها للتعزيز من تطوير الأداء في المؤسسات ودعم قدرتها على مواجهة أي أزمة مالية قد تتعرض لها. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وصممت استمارة استبانة ووزعت على ١٤٤ موظفاً تضمنت أربعة أبعاد (اثان من المتغير المستقل المبادئ الإرشادية لحوكمة مصرف الرافدين) والمتغير التابع (تطور الأداء في مصرف الرافدين). وتم استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات ومناقشة النتائج. توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها إن مصرف الرافدين يمتلك خططا متنوعة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى الزبائن (العملاء) وتوجد كوادر بشرية متقدمة ذات خبرة وكفاءة واسعة في الأنشطة المصرفية، وهم يمتلكون معلومات حول الخدمات التي يقدمونها لتحقيق رضا الزبائن/العملاء، ولكن تراجع سعي المصرف لتوسيع استثماراته في مجال التكنولوجيا صعب من تسهيل إجراءات المراجعين. فضلا عن وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (العدالة ، الإفصاح والشفافية)على المتغير المعتمد تطوير أداء مصرف الرافدين (الكفاءة، الفاعلية).

الكلمات المفتاحية :- الحوكمة ، العدالة ، الإفصاح والشفافية ، مصرف الرافدين ،

الأداء المصرفي .

**The impact of governance in developing the performance of
Al-Rafidain Bank, an exploratory study for the
period 2018-2021**

Zaid Ali Zahir Al-Eidani

**Prof . Dr. Ahmed Jassim Muhammad Abbas Al Abbas
Department of Financial and Banking Sciences, College of
Administration and Economics, University of Basra**

Abstract:

The research is based on the importance of the role of governance in developing the performance of Rafidain Bank. Since there is no agreement on the concept of governance, but there is an agreement on its application to enhance performance development in institutions and support their ability to face any financial crisis they may be exposed to.

The research depended on the analytical descriptive approach, and a questionnaire was designed and distributed to 144 employees and included four dimensions (two of the independent variable (the guiding principles of governance of Rafidain Bank) and the dependent variable (performance development in the Rafidain Bank). Statistical methods were used to analyze the data and discuss the results. To a set of results, the most important of which is that Rafidain Bank has various plans to improve the level of services provided to customers (clients). The field of technology makes it difficult to facilitate the procedures of the auditors, in addition to the existence of a statistically significant impact relationship between the independent variable (justice, disclosure and transparency) on the approved variable to develop the performance of the Rafidain Bank (efficiency, effectiveness).
Keywords: - Governance, justice , Disclosure and transparency , Al- Rafidain Bank, banking performance.

المقدمة :-

تطبق مبادئ الحوكمة في المصارف، بوصفها وسيلة وطريقة يتحكم المصرف بإطارها وآلياتها، وهي في غاية الأهمية التي أظهرتها بعض التغيرات المتقلبة التي ستواكب التطورات وتحسن أداء الخدمات المصرفية. من حيث الجودة والكمية والمدة الزمنية. والعامل الرئيس الذي يعمل فيه القطاع المصرفي هو درجة التطور.

في ضوء ذلك واستناداً إلى قرارات لجنة بازل والتعليمات الصادرة عن الجهات المصرفية والبنك المركزي العراقي، قرر مجلس إدارة مصرف الرافدين اعتماد إرشادات حوكمة المؤسسات لأهميتها في تعزيز مبادئ النزاهة والأمان في الصناعة المصرفية وتعزيز ثقة المستثمرين والمودعين في المصرف، وهي توفر أساساً سليماً لدعم وتطوير الخطط الاستراتيجية للمصرف من خلال إدخال أغراض هيكلية وتشريعية وتنظيمية تهدف إلى تقليل المخاطر التي قد تواجه المصرف. بيد أنه نتيجة القوانين المركزية التي توضع من السلطات الرقابية والإدارية لتنظيم وإدارة عمل المصارف عموماً ومصرف الرافدين بصفة خاصة يعاني الزبائن (العملاء) من تراجع في أداء الخدمات المصرفية من حيث النوع والكمية والمدة الزمنية مما يفضي إلى حدوث فجوة كبيرة بين أداء مصرف الرافدين وأداء المصارف في البلدان المتطورة من حيث تقديم الخدمات.

المحور الأول : منهجية البحث

١- مشكلة البحث

يمكن صياغة سؤالين لمشكلة البحث وعلى النحو التالي:-

- ١- كيف تسهم الحوكمة في تسهيل الإجراءات للزبائن (العملاء) وأصحاب المصالح الأخرى؟

٢- هل تسهم الحوكمة في تغيير طريقة عمل أنظمة الرقابة الداخلية والخارجية لمصرف الرافدين؟

فرضيات البحث

استنادا إلى مشكلة البحث تم صياغة الفرضية الرئيسة الآتية:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المبادئ الإرشادية للحوكمة في مصرف الرافدين بأبعاده عن المتغير المعتمد لتطوير الأداء في مصرف الرافدين.

وقد انبثقت منها الفرضية الفرعية التالية:-

- ١- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المبادئ الإرشادية لحوكمة المؤسسات على المتغير التابع لتطوير الأداء في مصرف الرافدين (الكفاءة) .
- ب- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المبادئ الإرشادية لحوكمة المؤسسات على المتغير التابع لتطوير الأداء في مصرف الرافدين (الفاعلية) .

٣- أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من خلال إبراز الدور المهم لمصرف الرافدين في مبادئ الحوكمة على وفق أسس ومبادئ جديدة، الأمر الذي يؤدي إلى قدرته على المنافسة ومواكبة التطورات ورفع مستوى الأداء مما ينعكس إيجابياً على نمو الاقتصاد العراقي، الذي يؤهل مصرف الرافدين على تقديم خدمات أفضل للزبائن (العملاء) من حيث النوعية والكمية والمدة الزمنية مما يحقق رضاهم بصورة خاصة والرضا الوظيفي عموماً.

٤- أهداف البحث

يمكن حصر أهداف البحث على وفق الآتي.

أ- معرفة مدى تطبيق الحوكمة في مصرف الرافدين.

ب- توضيح نقاط القوة في مصرف الرافدين جراء تطبيق الحوكمة المصرفية.

ج - الكشف عن معوقات تطبيق مبادئ الحوكمة المصرفية التي تواجه مصرف الرافدين .

٥-أنموذج البحث

من خلال فروض البحث وأهدافه يمكن توصيف نموذج البحث من خلال

الآتي :-

أ- المتغيرات المستقلة (المفسرة) : مبادئ الحوكمة المصرفية (العدالة ،الشفافية والإفصاح) .

ب- المتغير التابع (المعتمد) : تطور أداء مصرف الرافدين (الكفاءة والفاعلية) .

٦- مجتمع وعينة البحث :- مجتمع البحث القطاع المصرفي العراقي وعينة البحث مصرف الرافدين.

٧- حدود البحث

يمكن تقسم حدود الدراسة كالآتي:-

١- الحدود المكانية :- وهي فروع مصرف الرافدين في محافظة البصرة التي عددها ١٢ فرعا .

٢- الحدود الزمانية :- وهي المدة الزمنية للدراسة التي امتدت من ٢٠١٨/١/١ ولغاية ٢٠٢١/١/١ .

٨- المنهج المتبع في البحث

لتحقيق أهداف البحث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة فضلا عن استخدام الاستبانة لقياس متغيرات الدراسة والتحليل الكمي الإحصائي.

المحور الثاني / الجانب النظري :-

١- مفهوم الحوكمة :

يعد مفهوم الحوكمة مفهوماً حديثاً مهمته معالجة الفساد المالي والإداري بشكل عام .(الغزي & الشاوي، ٢٠٢١). إذ يعرفه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بأنه ممارسة السلطة (السياسية والاقتصادية والاجتماعية) في تقليل حجم المعاملات ورفع مستوى التعاملات ونسبة العائد لصالح المجتمع. (الطائي وآخرون، ٢٠١٩: ٤٠).

ويرى (Turnbull, 1997:180-205) أن حوكمة الشركات مثل جميع القوى التي تؤثر على الوظائف المؤسسية في الشركة. وهذا التعريف يأخذ في الاعتبار حوكمة الشركات في سياق دور مجلس الإدارة ووظيفته.

من وجهة نظر مالية أكد (Shleifer and Vishny, 1997:737) أن "حوكمة الشركات تتعامل مع الطرق التي يضمن بها مردود التمويل للشركات أنفسهم والحصول على عائد من استثماراتهم". بعبارة أخرى يوضح تعريفهم بالتفصيل ضمان حصول المستثمرين على عوائد معقولة وعادلة على استثماراتهم. يتوافق هذا التعريف مع التعريف الذي وضعته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والذي تم اعتماده من قبل لجنة بازل للرقابة المصرفية .

أما فيما يتعلق بمفهوم الحوكمة المصرفية فيطلق عليها أيضاً حوكمة الشركات للمنظمات المصرفية أو حوكمة الشركات في الصناعة المصرفية. نظراً لأن الصناعة المصرفية هي الهيئة الرئيسة. وقد ناقشت لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS) حوكمة الشركات من منظورها للصناعة المصرفية؛ وأوضحت أنها مراقبة الأداء من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا للشؤون المصرفية، ويكون مجلس إدارة المصرف مؤهلاً ولديه الخبرة المطلوبة لإنجاز مسؤولياته بوضع الخطط والأهداف الاستراتيجية،

مع التركيز على المساءلة والمسؤولية الاجتماعية والشفافية وأنظمة المكافآت، تشمل حوكمة المصرف أيضاً مسؤوليات الإدارة العليا في إدارة العمليات اليومية للمصرف، وتحديد قدرة المصرف على تحمل المخاطر، وحماية مصالح جميع أصحاب المصلحة. (BCBS,2010:2).

وترى (العامري، ٢٠٢١: ٢٨) أن حوكمة المصارف مزيج من الإجراءات والعمليات التي تساعد على تحقيق التوافق لصالح المودعين والمساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين لضمان سلامة الصناعة المصرفية.

2 - أهداف حوكمة الشركات

ظهرت حوكمة الشركات حديثاً لما لها من أثر إيجابي كبير على المستوى الجزئي (المؤسسات أو الشركات) أو على المستوى الاقتصادي الكلي. حيث تعد من الضروريات اللازمة لضمان سير عمل الشركات ويمكن إيجاز أهمية الحوكمة من خلال الآتي :-

- أ- تساهم الحوكمة في تعزيز المشاركة لجميع أصحاب المصالح مع مجلس إدارة المؤسسات. وفهم أنظمة وإجراءات أعمال مجلس الإدارة. (Laker,2013:2).
- ب- تعمل الحوكمة على وضع تدابير وظيفية لتسهيل عمليات الرقابة والإشراف على أداء المنظمات بضمن إطار الرقابة الداخلية والخارجية (اللجان المختصة) ومن خلالها يتم متابعة تطبيق الشفافية والإفصاح عنها. (Helao,2015:172).
- ج- تزيد الحوكمة من قدرة إدارة المجتمعات المدنية وتقديم الخدمات وتعزيز التنمية بطريقة ديمقراطية (المساءلة و الشفافية) لضمان فاعلية المؤسسات. (Helao,2015:246).

د- تساهم الحوكمة في تقديم خدمات ذات جودة أفضل والاستجابة في أسرع وقت وتحقيق الاندماج بين أصحاب المصلحة (مواطنين ، عاملين ، منظمات) . (طاهر ، الجاسم ، ٢٠١٦) .

هـ - التأكد من أن الإدارة لا تسيء استخدام أموال المالكين ثم محاولة تعظيم الأرباح ومضاعفة قيمة المؤسسة. (الغالي وهادي ، ٢٠١٧: ١٧)

٣- الأداء المصرفي :

الأداء المصرفي هو عملية رسمية ومنهجية لتحديد نقاط الضعف والقوة المتعلقة بالموظفين ومراقبتها وقياسها وتطويرها، وهو يوفر فرصة للمؤسسة (المصرف) لتقييم مواردها البشرية والمعلومات لاتخاذ قرارات مهمة، فضلا عن تمكينها من تقديم التغذية الراجعة لمزيد من التطوير للموظفين . (Charity ,2012: 11) .

يشير أداء المصرف إلى مدى تلبية المصرف لاحتياجات المساهمين (المالكين) والموظفين والمودين والدائنين الآخرين والزبائن (العملاء) (Ngoc ,2015:39). ويتمثل أداء المصرف بالقدرة على تحقيق ربحية مستدامة، وهي خط الدفاع الأول للمؤسسة ضد الخسائر غير المتوقعة، حيث يعزز مركز رأس المال ويحسن الربحية المستقبلية من خلال الاستثمار في الأرباح المحتجزة. نظرًا لأن الهدف النهائي لأي منظمة هادفة للربح هو الحفاظ على الثروة وخلقها لأصحاب المصلحة، إذ يجب أن يكون العائد على حقوق الملكية أكبر من تكلفة حقوق الملكية لخلق قيمة للمساهمين (Yondo,2015:21) .

ويهدف أداء المؤسسة إلى أربعة عناصر رئيسة هي (Gabriel,2016: 17):-

- أ- مراعاة الإيرادات المحققة وتكوينها وتقليلها.
- ب- الكفاءة وتشير إلى القدرة على تحقيق الأرباح من مصدر معين للدخل أو توليد الدخل من عدد معين من الأصول.

ج- عامل المخاطرة هو تعديل للربح بناءً على المخاطر التي يتحملها المصرف لتحقيق الربح.

د- الرافعة المالية هي مضاعفة تزيد من ارتفاع النتيجة. يمكن أن يكون أيضاً عاملاً في فشل المنظمة بسبب الخسائر غير المتوقعة.

٤- عناصر تقييم الأداء :- من أهم الأدوات المستخدمة في تقييم الأداء هي :-

أ- الكفاءة :- وهي قدرة استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة لإنجاز الأداء المطلوب بالشكل المخطط له (نديم ،٢٠١٣ : ٣٤) . وبين (الخرجي وبتال ،٢٠١٢ : ١٩١) بأنها إمكانيات المصرف في أحكام طبيعة العلاقة بين الموارد المستخدمة بطريقة كفوءة لزيادة المخرجات ومحاولة تقليل المدخلات .

ويرى (Andries and Ursu, 2016) ، أن الكفاءة للمصارف ربحية ثابتة، ومقدار أكبر من الأموال الموجهة إليها، وأسعار وجودة خدمات أفضل للمستهلكين، وسلامة أكبر من حيث تحسين رأس المال الوقائي في امتصاص المخاطر. يتم قياس كفاءة المصرف من خلال قدرة المصرف على تحويل مدخلاته إلى مخرجات مع تعظيم الأرباح أو تقليل التكاليف. (Belke et al., 2016) .

يكون المصرف غير فعال إذا كان يستخدم العديد من المدخلات أو تخصيص المدخلات بنسب خاطئة. هذا التأكيد على الكفاءة هو الأقل تأثيراً بانتقاد التجانس من مقاييس الحجم المالي نظراً لقدرة المصرف على إخفاء مدخلاته التي يجب أن تؤثر على النمو بشكل مستقل عما إذا كان الاقتصاد ينمو بسرعة أو ببطء (Belke et al., 2016). يجب أن يتطلع المصرف الفعال إلى دعم نمو الاقتصاد من خلال اختيار المشاريع المثلى للتمويل بعناية وتحديد التكاليف المثلى مع المخاطر في الوقت نفسه (Belke et al., 2016). من المهم للمصارف إثبات كفاءتها وزيادة أدائها لتظل قادرة على المنافسة في بيئة اليوم التنافسية.

ب- الفاعلية :- المستويات المتحققة من قبل الإدارة من أجل الأهداف المحددة (نديم ،٢٠١٣ : ٣٤) .

المحور الثالث / الإطار العملي للبحث / التحليل الإحصائي للبيانات :-

١- اختبار التوزيع الطبيعي

لتحقيق فرضيات الدراسة وتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة يجب إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، ومن أجل معرفة هل تتوزع توزيعاً طبيعياً أم لا؟ لأن أهم الاختبارات الإحصائية المهمة يشترط توزيع البيانات توزيعاً طبيعياً كاختبار t وتحليل التباين. وعلى هذا الأساس قام الباحثان بإجراء اختبار (Kolmogorov-Smirnov^a) للتأكد من توزيع البيانات إذا كانت تتوزع توزيعاً طبيعياً أم لا من خلال الفرضية التالية . (Sekaran & Cooper & Bougie,2010:337-338) .

$$H_0 : B_0 = 0 \quad H_1 : B_1 > 1$$

أ : إجراء اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتوزيع الطبيعي على المتغير المستقل (المبادئ الإرشادية للحوكمة في مصرف الرافدين)، الجدول رقم (١) يوضح نتائج الاختبار للبيانات لهذا المحور بأبعاده .

الجدول (١) نتائج الاختبار للمتغير المستقل

ت	الفقرات	Kolmogorov-Smirnov test		
		Sig. (2 tailed)	N	Test Statistic
المتغير المستقل (المبادئ الإرشادية لحوكمة المؤسسات في مصرف الرافدين التي يركز عليها دليل الحوكمة المؤسسية في المصرف)				
المحور الأول / المبدأ الأول :- العدالة				
Q1	يتمتع جميع المراجعين بحقوق متساوية.	٠.٥٣٢	١٤٣	٠.٢٥٦
Q2	يتمتع الموظف بحقوقه لوجود أنظمة وقوانين عادلة	٠.٢٥٨	١٤٣	٠.٠٨٧
Q3	يتم تطبيق القوانين والتوجيهات على جميع	٠.٤٢٥	١٤٣	٠.٢٣٤

أثر الحوكمة في تطوير اداء مصرف الرافدين – دراسة استطلاعية للمدة ٢٠١٨- ٢٠٢١

			الموظفين من دون تمييز .	
٠.١٣٥	١٤٣	٠.٣٣٥	يتمتع الموظفون بالثقة لوجود العدالة في توزيع الحقوق .	Q4
٠.٢١١	١٤٣	٠.٥٢٤	يتم التعامل مع كافة أصحاب المصلحة بعدالة (المساهمين ، الموظفين ،الدائنين ، المودعين ، والجهات الرقابية) .	٥Q
٠.٢٥٦	١٤٣	٠.٦٢٤	اجراءات الترقية ومتطلبات التدريب تطبق بعدالة على الجميع دون تميز	٦Q
المحور الثاني / المبدأ الثاني :- الشفافية والإفصاح				
٠.٠٩٨	١٤٣	٠.٢٥٥	تتسم الأنظمة والتعليمات المطبقة في مصرف الرافدين بالوضوح والشفافية .	Q1
٠.١٥٨	١٤٣	٠.٣٩٥	يتم نشر الانظمة والتعليمات بطريقة تضمن وصولها لكافة الزبائن (العملاء) .	Q2
٠.٢٦٩	١٤٣	٠.٥٧٨	للموظفين الحق في الاطلاع على كافة التعليمات والإجراءات والقرارات المتعلقة بهم	Q3
٠.٠٩١	١٤٣	٠.٢٨٥	يؤثر عدم وجود تفسير دقيق للتعليمات المصرفية سلباً على الشفافية وبالتالي تراجع الأداء المصرفي .	Q4
٠.٣٢٤	١٤٣	٠.٤٨٤	يهتم المصرف بتقديم تقارير مالية سنوية ونصف سنوية لجميع أعماله	٥Q
٠.١٨٧	١٤٣	٠.٣٤٨	ينخفض أداء الخدمات المقدمة للزبائن (العملاء) في حالة عدم الإفصاح عنها .	٦Q

المصدر :- من إعداد الباحثين من مخرجات (spss.v.23)

نلاحظ من خلال الجدول (١) أن قيمة (sig) المتمثلة بمستوى المعنوية لجميع أبعاد المتغير المستقل (المبادئ الإرشادية للحوكمة) كانت أكبر من (٠.٠٥) مستوى المعنوي (مما يدل على أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً نتيجة لقبول الفرضية أي بإمكان إجراء الاختبارات الإحصائية عليها).

ب : إجراء اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتوزيع الطبيعي على المتغير المعتمد (تطور الأداء في مصرف الرافدين).

الجدول الآتي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لجميع محاور المتغير المعتمد .

الجدول (٢) نتائج الاختبار للمتغير المعتمد (تطور الأداء في مصرف الرافدين)

الكفاءة والفاعلية

ت	الفقرات	Kolmogorov-Smirnov test		
		Sig. (2 tailed)	N	Test Statistic
المتغير التابع (تطور الأداء في مصرف الرافدين)				
المحور الأول / الكفاءة				
Q1	يستخدم المصرف أنظمة متقدمة لتسريع تقديم الخدمات إلى الزبائن (العملاء) .	٠.٢٣١	١٤٣	٠.٥٥٨
Q2	يملك المصرف كوادر بشرية متقدمة ذات خبرة وكفاءة واسعة في الأنشطة المصرفية .	٠.٠٧٤	١٤٣	٠.٢١٤
Q3	يتمتع موظفو المصرف بثقافة معلوماتية عالية حول الخدمات التي يقدمونها والتي تنعكس في رضا الزبون (العميل) .	٠.٢٩٨	١٤٣	٠.٦٣١
Q4	يسعى المصرف لتوسيع استثماراته في مجال	٠.٢٤١	١٤٣	٠.٥٦١

أثر الحوكمة في تطوير اداء مصرف الرافدين – دراسة استطلاعية للمدة ٢٠١٨-٢٠٢١

			التكنولوجيا .	
٥Q	١٤٣	٠.٣١٥	يستثمر المصرف جميع الفرص لتسهيل إجراءات مراجعته .	٠.١٠١
٦Q	١٤٣	٠.٤٥١	يمتلك المصرف خططاً متنوعة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى الزبائن (العملاء) .	٠.٢٠٨
المحور الثاني / الفاعلية .				
Q1	١٤٣	٠.٤٤١	تقوم إدارة المصرف بإزالة جميع العقبات التي تعيق عملية تبادل المعلومات بين العملاء (الزبائن) لتحسين مستوى الأداء .	٠.١٢٥
Q2	١٤٣	٠.١٥٤	يسعى المصرف لإزالة العقبات التي تطيل مدة انتظار الزبون .	٠.٠٦١
Q3	١٤٣	٠.٢٩٨	يعد المصرف رضا الزبائن (العملاء) من معايير فاعلية عمل المصرف .	٠.١١٠
Q4	١٤٣	٠.٣٤٩	تتبع إدارة المصرف أسلوب التقصي والبحث عن خدمات جديدة والاستماع إلى آراء الزبائن (العملاء) لتحقيق رضا الزبون (العملاء) .	٠.١٢٥
٥Q	١٤٣	٠.٨٧٤	تؤكد إدارة المصرف على تطوير الخدمات المقدمة على المدى الطويل لتحقيق رضا العميل (الزبون) .	٠.٣٢٥
٦Q	١٤٣	٠.٤٨٥	يستخدم مجلس إدارة المصرف نظام المكافأة والتحفيز لتحسين أداء العاملين مما ينعكس على تحسين أداء المصرف .	٠.٢٢١

المصدر :- من إعداد الباحثين من مخرجات (spss.v.23)

نلاحظ من خلال جدول رقم (٢) أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أكبر من ٠.٠٥ لجميع أبعاد المتغير المعتمد (تطور الأداء في مصرف الرافدين). وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.

٢- اختبار الصدق النهائي

الجدول (3) نتائج الصدق النهائي الداخلي

Corrected Item -Total Correlation	الفقرة	Corrected Item -Total Correlation	الفقرة	Corrected Item -Total Correlation	الفقرة
0.284*	Q17	0.748**	Q9	0.354**	Q1
0.847**	Q18	0.528**	Q10	0.124**	Q2
0.322**	Q19	0.112*	Q11	0.254*	Q3
0.144*	Q20	0.324*	Q12	0.312**	Q4
0.489**	Q21	0.548**	Q13	0.524**	Q5
0.747**	Q22	0.645**	Q14	0.874**	Q6
0.558**	Q23	0.211*	Q15	0.458**	Q7
0.225*	Q24	0.347**	Q16	0.635*	Q8

المصدر :- من اعداد الباحثين من مخرجات (spss.v.23)

من خلال الجدول (٣) نلاحظ أن قيم الارتباطات (Corrected Item–Total Correlation) لجميع الفقرات أكبر من (٠.٠٥٠) وهي دالة معنوية وهذا يدل على أن جميع فقرات الاستبانة تتصف بالصدق والاتساق الداخلي المقبول أي يتم اعتمادها إحصائياً .

٣- ثبات أداة البحث

في حالة تكرار الأسئلة مرة أخرى على أفراد العينة وبأوقات مختلفة فهل نصل إلى حالة الثبات، إذ إن المقياس المستخدم لإثبات بقاء الحالة على ذاتها هو استخدام قيمة معامل (Cronbach's Alpha) من أجل التوصل لحالة الثبات حيث أن أغلب الدراسات تشير إلى أن قيمة معامل (Cronbach's Alpha) عندما تكون أكبر من ٠.٧٠ فهي تتصف بالثبات والمقبولية (Morgan et al., 2004:122) والجدول فيما يأتي يوضح نتائج الاختبار الثبات:

الجدول (٤) قيم (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أبعاد الدراسة

المحاور	عدد الفقرات	قيمة معامل Cronbach's Alpha
المتغير المستقل الأول الرئيسي: -		
أولاً : - العدالة	٦	٠.٨٤٢
ثانياً : الشفافية والإفصاح	٦	٠.٧٧١
المتغير المعتمد الأداء الوظيفي		
أولاً: الكفاءة	٦	٠.٧٨٨
ثانياً : الفاعلية	٦	٠.٧٩٨
مجموع المحاور	٢٤	

المصدر من إعداد الباحثين من مخرجات (spss.v.23)

نلاحظ من خلال الجدول أن جميع قيم معامل الفا كرونباخ لجميع المحاور والاستبانة بشكل عام كانت القيم فيها أكبر من ٠.٧٠ وهذا يعني إن الاستبانة تتسم بالثبات وقادرة على تحقيق الهدف الذي صممت من أجله .

٤- وصف متغيرات الدراسة

أولاً :- وصف وتشخيص بيانات المتغير المستقل / المفسر (المبادئ الإرشادية للحكومة).

لدراسة استجابات أفراد العينة للمتغير المستقل أو المفسر (المبادئ الإرشادية للحكومة) تم توزيع ١٤٤ استمارة استبانة على موظفي مصرف في محافظة البصرة ومناقشتها من خلال الاعتماد على محورين للمتغير المستقل / المفسر (العدالة ، الشفافية والإفصاح) التي تضمنت (١٢) فقرة من فقرات الاستبانة وتم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لغرض تفسير النتائج. حيث اعتمدت الدراسة على مقياس (Likert) الخماسي الذي يمثل الأوزان بشكل تصاعدي (١,٢,٣,٤,٥) كما موضح في الجدول (٥) المدرج فيما يأتي :

أ- المحور الأول / المبدأ الأول :- العدالة

الجدول (5) الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (العدالة)

ت	الفقرة	5	4	3	2	1	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١	يتمتع جميع المراجعين بحقوق متساوية.	40	47	27	25	5	٣.٦٤	١.١٦٢	%٣٢
		27.8	32.6	18.8	17.4	3.5			
٢	يتمتع الموظف بحقوقه لوجود أنظمة وقوانين عادلة .	34	45	29	33	3	٣.٥١	١.٢٥٣	%٣٦
		23.6	31.3	20.1	22.9	2.1			
٣	يتم تطبيق القوانين والتوجيهات على	32	58	30	12	12	٣.٦٠	١.٢٧	%٣٥
		22.2	40.3	20.8	8.3	8.3			

أثر الحوكمة في تطوير اداء مصرف الرافدين – دراسة استطلاعية للمدة ٢٠١٨- ٢٠٢١

								جميع الموظفين من دون تمييز .
٤	٣٢%	١.١٤	٣.٥٣	4	23	39	49	29
				2.8	16.0	27.1	34.0	20.1
يتمتع الموظفون بالثقة لوجود العدالة في توزيع الحقوق .								
٥	٢٩%	١.٠٣١	٣.٥١	4	20	43	53	24
				2.8	13.9	29.9	36.8	16.7
يتم التعامل مع كافة أصحاب المصلحة بعدالة (المساهمين ، الموظفين ،الدائنين ، المودعين والجهات الرقابية								
٦	٣٨%	١.٣٥	٣.٥٣	10	24	27	45	38
				6.9	16.7	18.8	31.3	26.4
إجراءات الترقية ومتطلبات التدريب تطبق بعدالة على الجميع من دون تمييز								

المصدر: من إعداد الباحثين من مخرجات (spss.v.23)

يمكن تفسير الجدول (٥) لمتغير (العدالة) وكانت كالاتي:

نلاحظ من خلال الجدول الذي يظهر إجابة أفراد العينة على أسئلة المحور المتعلقة بالعدالة؛ أن أغلب الإجابات كانت تقترب من الموافق على الفقرات، وإن أكثر هذه الفقرات هي الفقرة (٥) (يتم التعامل مع أصحاب المصلحة كافة بعدالة (المساهمين ، الموظفين ،الدائنين ، المودعين ، والجهات الرقابية). إذ حصلت على أقل معامل اختلاف وهذا يدل على تجانس واتفاق أفراد العينة عليها وكذلك

حصلت على وسط حسابي بلغ (٣.٥١) (الأمر الذي يشير إلى انخفاض تعامل المصرف بعدالة مع أصحاب المصلحة كافة) المساهمين ، الموظفين ، الدائنين ، المودعين والجهات الرقابية)، مما يقلل تطوير أداء مصرف الرافدين وانحراف معياري قليل لا يتجاوز (١.٠٣) والذي يدل على اتفاق أفراد العينة على الموافقة على هذه الفقرة.

وكذلك حصلت الفقرة (١ و ٤) على ثاني أقل معامل اختلاف، وهو يبين تجانس إجابات أفراد العينة على هذين السؤالين. وكان الوسط الحسابي للفقرة الأولى (يتمتع جميع المراجعين بحقوق متساوية) أعلى الفقرات إذ بلغ (٣.٦٤) وبانحراف معياري قليل أيضا بلغ ١.١٦٢ (الأمر الذي يشير إلى أن أفراد العينة في مصرف الرافدين يرون أن جميع مراجعي المصرف يتمتعون بحقوق متساوية. مما ينعكس إيجاباً على تطوير الأداء في مصرف الرافدين). في حين بلغ الوسط الحسابي للفقرة الثالثة (يتم تطبيق القوانين والتوجيهات على جميع الموظفين من دون تمييز) (٣.٦٠ والانحراف المعياري ١.٢٧) (الأمر الذي يشير إلى أن أغلب أفراد العينة في مصرف الرافدين تتفق على أن هناك نسبة جيدة من تطبيق القوانين والتوجيهات على جميع الموظفين من دون تمييز) .

أما بقية الفقرات فقد تجاوزت قيم الوسط الحسابي فيها متوسط الأداء القياسي (3). ونلاحظ أيضا أن قيمة الانحراف المعياري لم تزد عن (١.٣٥). وهذا يدل على عدم تشتت إجابات أفراد العينة عن معدل الإجابات، وكذلك تباين آرائهم على الأسئلة المطروحة عليهم فيما يخص المحور وبالنسبة لمعامل الاختلاف فلم يتجاوز في الفقرات جميعها (٣٨%) وهي نسبة جيدة تدل على تجانس واتفاق أفراد العينة جميعا.

ب-المحور الثاني / المبدأ الثاني الشفافية والإفصاح :-

جدول (6) الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (الشفافية والإفصاح)

ت	الفقرة	5	4	3	2	1	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١	تتسم الأنظمة والتعليمات المطبقة في مصرف الرافدين بالوضوح والشفافية .	27	63	22	23	9	٣.٥٣	١.٠٠٨	%٣١
		18.8	43.8	15.3	16.0	6.3			
٢	يتم نشر الأنظمة والتعليمات بطريقة تضمن وصولها لكافة الزبائن (العملاء)	26	78	19	13	8	٣.٧٠	١.٠٤٥	%٢٨
		18.1	54.2	13.2	9.0	5.6			
٣	للموظفين الحق في الاطلاع على كافة التعليمات والإجراءات والقرارات المتعلقة بهم .	46	71	14	11	2	٤.٠٣	٠.٩٢٣	%٢٣
		31.9	49.3	9.7	7.6	1.4			
٤	يؤثر عدم وجود تفسير دقيق للتعليمات المصرفية سلباً على الشفافية وبالتالي تراجع الأداء المصرفي .	59	59	19	6	1	٤.١٧	٠.٨٦٤	%٢١
		41.0	41.0	13.2	4.2	0.7			
٥	يهتم المصرف بتقديم تقارير مالية سنوية ونصف سنوية لجميع أعماله .	71	61	9	3		٤.٣٩	٠.٧٠١	%١٦
		49.3	42.4	6.3	2.1	0.0			
٦	ينخفض أداء الخدمات المقدمة للزبائن (العملاء) في حالة عدم الإفصاح عنها .	45	77	13	8	1	٤.٠٩	٠.٨٢٧	%٢٠
		31.3	53.5	9.0	5.6	0.7			

المصدر: من إعداد الباحثين من مخرجات (spss.v.23)

يمكن تفسير هذا الجدول المتغير (الشفافية والإفصاح) من خلال الآتي:

نلاحظ من خلال الجدول (٦) الذي يظهر إجابة أفراد العينة عن أسئلة المحور المتعلقة بالشفافية والإفصاح حيث أن أغلب الإجابات كانت تقترب من الموافق على الفقرات، وأن أكثر هذه الفقرات هي الفقرة (٥) يهتم المصرف بتقديم تقارير مالية سنوية ونصف سنوية لجميع أعماله). إذ حصلت على أقل معامل اختلاف ١٦% وهذا يدل على تجانس واتفاق أفراد العينة عليها، وكذلك حصلت على أعلى وسط حسابي بلغ (٤.٣٩) (الأمر الذي يشير إلى اهتمام مصرف الرافدين بشكل كبير بتقديم تقارير مالية سنوية ونصف سنوية لجميع أعماله المصرفية) وانحراف معياري قليل لا يتجاوز (٠.٧٠١) الذي يدل على اتفاق أفراد العينة على الموافقة على هذه الفقرة حيث أفراد العينة يرون أن المصرف يهتم بتقديم تقارير مالية سنوية ونصف سنوية لجميع أعماله وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على تطور أداء مصرف الرافدين.

وكذلك حصلت الفقرة (٦) (ينخفض أداء الخدمات المقدمة للزبائن (العملاء) في حالة عدم الإفصاح عنها) على أقل معامل اختلاف، وهو يبين تجانس إجابات أفراد العينة عن هذا السؤال وكان الوسط الحسابي للفقرة الثالثة أعلى الفقرات إذ بلغ (٤.٠٩) وبانحراف معياري قليل أيضا بلغ ٠.٨٢٧ (مما يتفق أفراد العينة بأن أداء الخدمات المقدمة للزبائن ينخفض نوعا ما في حالة عدم الإفصاح عنها) .

أما بقية الفقرات فقد تجاوز فيها قيم الوسط الحسابي متوسط الأداء القياسي(3). ونلاحظ أيضا أن قيمة الانحراف المعياري لم تزد عن (١.٠٨) وهذا يدل على عدم تشتت إجابات أفراد العينة عن معدل الإجابات وكذلك تباين آرائهم على الأسئلة المطروحة عليهم فيما يخص المحور، وبالنسبة لمعامل الاختلاف فلم يتجاوز في جميع الفقرات (٣١%)، مما يشير إلى تجانس واتفاق أفراد العينة على فقرات الدراسة .

ثانياً :- وصف وتشخيص بيانات المتغير المعتمد (تطوير الأداء المصرفي)

أ- المحور الأول / الكفاءة :-

الجدول (٧) الإحصاء الوصفي للمتغير المعتمد (الكفاءة)

ت	الفقرة	5	4	3	2	1	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١	يستخدم المصرف أنظمة متقدمة لتسريع تقديم الخدمات إلى الزبائن (العملاء).	20	70	30	12	12	٣.٥١	١.١٢٢	%٣٢
		13.9	48.6	20.8	8.3	8.3			
٢	يملك المصرف كوادر بشرية متقدمة ذات خبرة وكفاءة واسعة في الأنشطة المصرفية	27	58	34	20	5	٣.٥٧	١.٠٥	%٢٩
		18.8	40.3	23.6	13.9	3.5			
٣	يتمتع موظفو المصرف بثقافة معلوماتية عالية حول الخدمات التي يقدمونها والتي تنعكس في رضا الزبون(العميل)	18	65	42	10	9	٣.٥١	١.٠١	%٢٩
		12.5	45.1	29.2	6.9	6.3			
٤	يسعى المصرف لتوسيع استثماراته في مجال التكنولوجيا .	18	70	27	18	11	٣.٤٦	١.١٠٢	%٣٢
		12.5	48.6	18.8	12.5	7.6			

٥	يستثمر المصرف جميع الفرص لتسهيل إجراءات مراجعيه .	20	62	42	15	5	٣.٥٣	١.٠١١	%٢٩
		13.9	43.1	29.2	10.4	3.5			
٦	يملك المصرف خططا متنوعة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى الزبائن () العملاء).	25	63	38	10	8	٣.٦٠	٠.٩٦٦	%٢٧
		17.4	43.8	26.4	6.9	5.6			

المصدر: من إعداد الباحثين من مخرجات (spss.v.23)

يمكن تفسير الجدول (٧) لمتغير (الكفاءة) بالآتي :

نلاحظ من خلال الجدول الذي يظهر إجابة أفراد العينة عن أسئلة المحور المتعلقة بالكفاءة أن أغلب الإجابات كانت تقترب من الموافق على الفقرات، وأن أكثر هذه الفقرات هي الفقرة (٦) (يملك المصرف خططا متنوعة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى الزبائن (العملاء)). إذ حصلت على أقل معامل اختلاف ٢٧% وهذا يدل على تجانس واتفاق أفراد العينة عليها وكذلك حصلت على أعلى وسط حسابي بلغ (٣.٦٠) (بالإشارة إلى أن أفراد العينة في مصرف الرافدين يرون ارتفاع نسبة تنوع الخطط التي يملكها مصرف الرافدين لتحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى الزبائن (العملاء) مما يؤدي إلى ارتفاع درجة تطوير الأداء لمصرف الرافدين) وانحراف معياري قليل لا يتجاوز (٠.٩٦) مما يدل على اتفاق أفراد العينة على الموافقة على هذه الفقرة .

وكذلك نلاحظ الفقرة(٤) (يسعى المصرف لتوسيع استثماراته في مجال التكنولوجيا) أنها تميل إلى المحايد من إجابات العينة وقد حصلت على أدنى وسط حساب بلغ (٣.٤٦) وهو قريب من الوسط الفرضي وبانحراف معياري قليل ١.١٠٢ وهذا يدل على اتفاق أفراد العينة على هذا السؤال (الأمر الذي يشير إلى ضعف سعي مصرف الرافدين لتوسيع استثماراته في مجال التكنولوجيا مما يقلل من تطوير الأداء لمصرف الرافدين).

أما بقية الفقرات فقد تجاوز قيم الوسط الحسابي فيها متوسط الأداء القياسي(3). ونلاحظ أيضا أن قيمة الانحراف المعياري لم تزد عن (١.١٢٢) وهذا يدل على عدم تشتت إجابات أفراد العينة عن معدل الإجابات وكذلك تباين آرائهم على الأسئلة المطروحة عليهم فيما يخص المحور وبالنسبة لمعامل الاختلاف فلم يتجاوز في جميع المتغيرات (٣٢%). وهذا يدل تجانس واتفاق أفراد العينة على فقرات الدراسة.

ب- المحور الثاني / الفاعلية :

الجدول (٨) الإحصاء الوصفي للمتغير المعتمد (الفاعلية)

ت	الفقرة	5	4	3	2	1	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١	تقوم إدارة المصرف بإزالة جميع العقبات التي تعيق عملية تبادل المعلومات بين العملاء (الزبائن) لتحسين مستوى الأداء .	24	60	44	13	3	٣.٦٢	٠.٨٦٨	%٢٤
		16.7	41.7	30.6	9.0	2.1			

٢٩%	١.٠٤	٣.٦٣	5	18	27	69	25	يسعى المصرف لإزالة العقبات التي تطيل مدة انتظار الزبون.	٢
			3.5	12.5	18.8	47.9	17.4		
٢٥%	٠.٩٤	٣.٧٥	4	12	27	74	27	يعد المصرف رضا الزبائن (العملاء) من معايير فاعلية عمل المصرف .	٣
			2.8	8.3	18.8	51.4	18.8		
٢٨%	١.٠١	٣.٥٦	8	16	33	62	25	تتبع إدارة المصرف أسلوب التقصي والبحث عن خدمات جديدة والاستماع إلى آراء الزبائن (العملاء) لتحقيق رضا الزبون (العملاء) .	٤
			5.6	11.1	22.9	43.1	17.4		
٢٨%	١.٠٠٩	٣.٥٨	7	16	33	63	25	تؤكد إدارة المصرف على تطوير الخدمات المقدمة على المدى البعيد لتحقيق رضا العميل (الزبون) .	٥
			4.9	11.1	22.9	43.8	17.4		
٣٨%	١.٣	٣.٤٢	13	24	22	60	25	يستخدم مجلس إدارة المصرف المكافأة والتحفيز لتحسين أداء العاملين مما ينعكس على تحسين أداء المصرف	٦
			9.0	16.7	15.3	41.7	17.4		

المصدر: من إعداد الباحثين من مخرجات (spss.v.23)

يمكن تفسير الجدول (٨) المتغير (الفاعلية) بالآتي :

نلاحظ من خلال الجدول الذي يظهر إجابة أفراد العينة على أسئلة المحور المتعلقة بالفاعلية، أن أغلب الإجابات كانت تقترب من الموافق على الفقرات وأن أكثر هذه الفقرات هي الفقرة (١) (تقوم إدارة المصرف بإزالة جميع العقبات التي تعيق عملية تبادل المعلومات بين العملاء (الزبائن) لتحسين مستوى الأداء). إذ حصلت على أقل معامل اختلاف ٢٤% وهذا يدل على تجانس واتفاق أفراد العينة عليها وكذلك حصلت على ثالث أعلى وسط حسابي بلغ (٣.٦٢) (بإشارة إلى أن إدارة مصرف الرافدين تقوم بإزالة العقبات التي تعيق عملية تبادل المعلومات بين الزبائن (العملاء) لتحسين مستوى الأداء بنسبة جيدة مما يؤثر إيجاباً على مستوى تطوير الأداء في مصرف الرافدين)، وانحراف معياري قليل لا يتجاوز (٠.٨٦٨) الذي يدل على اتفاق أفراد العينة على الموافقة على هذه الفقرة.

وكذلك نلاحظ الفقرة (٦) (يستخدم مجلس إدارة المصرف نظام المكافأة والتحفيز لتحسين أداء العاملين مما ينعكس على تحسين أداء المصرف) كانت تميل إلى المحايد من إجابات العينة وبلغت أدنى وسط الحسابي (٣.٤٢) وهو قريب من الوسط الفرضي وانحراف معياري قليل ١.٣ وهذا يدل على اتفاق أفراد العينة على هذا السؤال (الأمر الذي يشير إلى عدم استخدام مجلس إدارة المصرف نظام المكافأة والتحفيز لتحسين أداء العاملين مما ينعكس سلباً على تحسين أداء مصرف الرافدين).

واتفق أفراد العينة في الفقرة (٣) على أن (رضا الزبائن (العملاء) هو أحد معايير الفاعلية في عمل مصرف الرافدين)، حيث حصلت على أعلى وسط حسابي بلغ (٣.٧٥)، وأدنى انحراف معياري بلغ (٠.٩٤) وهذا يدل على اتفاق أفراد

العينة على هذا السؤال وثاني أدنى معامل اختلاف بنسبة ٢٥% مما يدل على تجانس واتفاق أفراد العينة على هذه الفقرة .

أما بقية الفقرات فقد تجاوزت قيم الوسط الحسابي متوسط الأداء القياسي (3). ونلاحظ أيضا أن قيمة الانحراف المعياري لم تزد عن (١.٣) وهذا يدل على عدم تشتت إجابات أفراد العينة عن معدل الإجابات ، وكذلك تباين آرائهم على الأسئلة المطروحة عليهم فيما يخص المحور وبالنسبة لمعامل الاختلاف لم تتجاوز في جميع الفقرات (٣٨%) مما يدل على تجانس واتفاق أفراد العينة على هذه الفقرات .

٥- اختبار فرضيات الدراسة

أ- اختبار فرضيات علاقة التأثير

من أجل معرفة فيما إذا كان هناك دور للحوكمة في تطوير الأداء المصرفي وتحقيق فرضيات الدراسة تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط إذ تم استخدام اختبار (F) لمعرفة خطية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد واختبار (T) لإثبات معنوية معاملات النموذج وكذلك استخدام معامل التحديد (R^2) لتفسير مقدار ما فسره متغير الحوكمة في تطوير الأداء المصرفي، ونصت الفرضية الرئيسية التالية على :

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين متغير اعتماد معايير الحكومة المصرفية بأبعاده على متغير تطوير أداء مصرف الرافدين .

وقد انبثقت عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المبادئ الإرشادية لحوكمة المؤسسات على المتغير المعتمد تطوير أداء المصرفي (الكفاءة). وتم تلخيص النتائج بالجدول التالي للفرضية الفرعية الأولى

الجدول (٩) نتائج اختبار القدرة التفسيرية لمتغيرات معايير الحوكمة

المتغير المستقل	معامل التحديد Square (R ²)	قيمة الارتباط	قيمة F	(مستوى المعنوية) Sig
العدالة	٠.١٥	٠.٣٨٧	٢٥.٠٣٢	٠.٠٠٠٠
الشفافية والإفصاح	٠.١٤٣	٠.٣٧٨	٢٣.٦٩	٠.٠٠٠٠

المصدر : مخرجات برنامج (spss.v.23) من إعداد الباحثين

من الجدول السابق نلاحظ :

استطاع متغير (العدالة) تفسير ما مقدار ١٥% من متغير الكفاءة وكذلك تفسير ١٤% من متغير الشفافية والإفصاح، أما باقي النسب فتفسرها متغيرات أخرى، كذلك نلاحظ أن قيمة f لجميع العلاقات عالية جدا وذات دلالة إحصائية. وهذا يدل على خطية العلاقة بين متغير الحوكمة ومتغير تطوير الأداء المصرفي بأبعاده، كذلك نلاحظ قيمة معامل الارتباط لكل أبعاد المتغير المستقل جميعا إيجابية ومعنوية. وهذا يدل على أن زيادة أي متغير من متغيرات الحوكمة سيؤدي إلى زيادة في تطوير الأداء المصرفي.

اختبار معنوية المعلمات :

لاختبار معنوية معلمات النموذج واعتمادها في اختبار علاقة التأثير نستخدم اختبار (T) كما موضح في الجدول (١٠) المدرج فيما يأتي:

الجدول (١٠) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير المتغير المستقل على

المتغير التابع.

أبعاد المتغير المعتمد	المتغير المستقل	معامل الانحدار	T قيمة	مستوى المعنوية Sig
الكفاءة	الحد الثابت	٢.٣٥	١١.٢٦٣	٠.٠٠٠٠
	العدالة	٠.٣٠٤	٥.٠٠٣	٠.٠٠٠٠
	الحد الثابت	١.٠٠٤	٢.١٧٣	٠.٠٠٠
	الشفافية والإفصاح	٠.٥٨٤	٤.٨٦٨	٠.٠٠٠٠

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.23)

من الجدول (١٠) يتبين التالي :

١. إن قيمة معلمة العدالة على الكفاءة هي (٠.٣٠٤) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية وهذا يعني عند زيادة قيمة العدالة بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى زيادة تطوير الأداء في مصرف الرافدين بمقدار (٠.٣٠٤)
٢. إن قيمة معلمة الشفافية والإفصاح على الكفاءة هي (٠.٥٨٤) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية. وهذا يعني عند زيادة قيمة الشفافية والإفصاح بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى زيادة تطوير الأداء في مصرف الرافدين بمقدار (٠.٥٨٤) وهذا يؤكد أن متغير الشفافية والإفصاح له دور أكبر في تطوير أداء المصرف .

الفرضية الفرعية الثانية توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (المبادئ الإرشادية لحوكمة المؤسسات) على المتغير المعتمد (تطوير أداء المصرفي /الفاعلية) .

وتم تلخيص النتائج بالجدول التالي للفرضية الفرعية الثانية

الجدول (١١) نتائج اختبار القدرة التفسيرية لمتغيرات معايير الحوكمة

المتغير المستقل	معامل التحديد (R^2) Square	قيمة الارتباط	قيمة F	مستوى المعنوية (Sig)
العدالة	٠.١٤٢	٠.٣٧٧	٢٣.٥٠٨	٠.٠٠٠
الشفافية والإفصاح	٠.١٦٧	٠.٤٠٩	٢٨.٤٧٨	٠.٠٠٠

المصدر : مخرجات برنامج (spss.v.23) من إعداد الباحثين

من الجدول السابق نلاحظ : استطاع متغير (العدالة) تفسير ما مقدار ١٤% من متغير الفاعلية، وكذلك تفسير ١٧% من متغير الشفافية والإفصاح، أما باقي النسب فتفسرها متغيرات أخرى، كذلك نلاحظ أن قيمة f لجميع العلاقات عالية جدا وذات دلالة إحصائية وهذا يدل على خطية العلاقة بين متغير الحوكمة ومتغير تطوير الأداء المصرفي بأبعاده .

كذلك نلاحظ قيمة معامل الارتباط لكل أبعاد المتغير المستقل جميعا إيجابية ومعنوية. وفي هذا دلالة على أنه عند زيادة أي متغير من متغيرات الحوكمة سيؤدي إلى زيادة في تطوير الأداء المصرفي .

اختبار معنويه المعلمات :

سيتم دراسة معنويه معلمات النموذج واعتمادها في اختبار علاقة التأثير
نستخدم اختبار (T) كما موضحة في الجدول (١٢) المدرج فيما يأتي:

الجدول (12) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير المتغير المستقل على

المتغير التابع

أبعاد المتغير المعتمد	المتغير المستقل	معامل الانحدار	T قيمة	مستوى المعنوية Sig
الفاعلية	الحد الثابت	٢.٤٤	١١.٣١٢	٠.٠٠٠٠
	العدالة	٠.٣٠٥	٤.٨٤٨	٠.٠٠٠٠
	الحد الثابت	٠.٨٧٢	٣.٧٩	٠.٠٠١
	الشفافية والإفصاح	٠.٦٤٩	٥.٣٣٦	٠.٠٠٠٠

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss.v.23)

نلاحظ من خلال هذا الجدول الآتي :

- ١- ان قيمة معلمة العدالة على الفاعلية هي (٠.٣٠٥) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية وهذا يعني عند زيادة قيمة الدالة بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى زيادة تطوير الأداء في مصرف الرافدين بمقدار (٠.٣٠٥) .
- ٢- ان قيمة معلمة الشفافية والإفصاح على الفاعلية هي (٠.٦٤٩) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني عند زيادة قيمة الشفافية والإفصاح بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى زيادة تطوير الأداء في مصرف الرافدين بمقدار (٠.٦٤٩) .

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات :

أولاً الاستنتاجات :-

أثارت الدراسة الحالية مجموعة من التساؤلات وقدمت فرضيات عدة، وتوصلت إلى نتائج حيث تم إثبات الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الاولى والثانية (توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (المبادئ الإرشادية للحوكمة في مصرف الرافدين) بأبعاده على المتغير المعتمد (تطوير الاداء في مصرف الرافدين) ويمكن تحديد الاستنتاجات المستخلصة من الدراسة بوضوح:-

١- يتمتع جميع المراجعين في مصرف الرافدين بحقوق متساوية، وتطبق القوانين والتوجيهات بالتساوي على الموظفين من دون تمييز، وهناك تحيز في تعاملات مصرف الرافدين مع جميع أصحاب المصلحة من (المساهمين ، والموظفين ، والدائنين ، والمودعين ، والجهات الرقابية)، وهذا سيقبل من تطور أداء مصرف الرافدين.

٢- أظهرت الدراسة أن الشفافية والافصاح في مصرف الرافدين لها دور في تحسين الأداء حيث نجد مصرف الرافدين يقوم بوضع سقف ائتمانية محدد تلتزم بها الفروع ويوفر قنوات لنشر المعلومات الكافية المتعلقة بالأداء في التوقيت المناسب وبطريقه عادله لجميع الأطراف ذات العلاقة، فضلا عن توفير آليات تعمل علي تعجيل المتحصلات للمصرف .

٣- ينخفض أداء الخدمات المقدمة إلى الزبائن (العملاء) في حال عدم الإفصاح عنها، ويهتم مصرف الرافدين بتقديم تقارير مالية سنوية ونصف سنوية لأعماله جميعها.

٤- يمتلك مصرف الرافدين خططاً متنوعة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى الزبائن (العملاء) وتوجد كوادر بشرية متقدمة ذات خبرة وكفاءة واسعة في الأنشطة المصرفية وهم يمتلكون معلومات حول الخدمات التي يقدمونها لتحقيق رضا الزبائن (العملاء)، ولكن تراجع سعي المصرف لتوسيع استثماراته في مجال التكنولوجيا يصعب تسهيل إجراءات المراجعين .

٥- أحد معايير الفاعلية التي يعتمدها مصرف الرافدين هو رضا الزبائن (العملاء) وهو ما تهدف إدارة المصرف إليه، إذ تقوم إدارة المصرف بإزالة العقبات التي تعيق عملية تبادل المعلومات والتي تطيل مدة انتظار الزبائن (العملاء)، فضلا عن وجود علاقة إيجابية وبناءة تعزز حالات الثقة والتعاون بين المصرف والمجتمع المستفيد، واهتمام المصرف في تقديم خدمات خاصة ومعرفة التطورات الجديدة في الخدمات المصرفية لتصبح ميزة تنافسية مستدامة. وهناك اهتمام لدى مجلس إدارة المصرف على نطاق واسع في شكاوي الزبائن (العملاء) .

٦- تؤكد الفئات المستهدفة كافة أن تطبيق المبادئ الإرشادية لحوكمة المؤسسات يؤدي إلى تطوير أداء مصرف الرافدين.

٧- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (العدالة ، الإفصاح والشفافية) على المتغير المعتمد تطوير اداء مصرف الرافدين (الكفاءة، الفاعلية).

ثانياً :- التوصيات :

- استناداً إلى الاستنتاجات المذكورة آنفاً تم وضع التوصيات الآتية :-
- ١- ضرورة أن يتعامل مصرف الرافدين بشكل عادل مع جميع أصحاب المصلحة (المساهمين والموظفين والدائنين والمودعين والمنظمين)، إذ يؤدي ذلك إلى تطوير عمل المؤسسة المصرفية، وهو ما يساهم بدوره في تطوير أداء مصرف الرافدين .
 - ٢- ضرورة الإفصاح عن جميع الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن (العملاء) بطريقة حديثة لوصولها إلى جميع الزبائن (العملاء) مما يساعد على تحسين أداء مصرف الرافدين.
 - ٣- توصي الدراسة بضرورة استخدام نظام المكافأة والتحفيز لتحسين أداء العاملين وتشجيعهم على تقديم خدمات أفضل للزبائن (العملاء) مما ينعكس بشكل كبير على تطوير الأداء الوظيفي ومن ثم أداء مصرف الرافدين.
 - ٤- ضرورة وجود لجنة حوكمة مخصصة في مصرف الرافدين لتكون بمثابة البادئ بتطبيق مبادئ حوكمة المؤسسات، وأن توضع آليات وضوابط تلزم الجميع بتطبيق مبادئ الحوكمة مع توفير بيئة ملائمة لذلك، وأن يشرف عليها مجلس إدارة المصرف.
 - ٥- تقليل الإجراءات الإدارية التي تؤخر سرعة إنجاز المعاملات، وتقويض صلاحيات أكبر إلى مكتب المندوب والمديرين لتطبيق المبادئ الإرشادية لحوكمة المؤسسات، بتسهيل إجراءات المراجعين وتسريع إنجاز معاملاتهم لتحسين أداء مصرف الرافدين وقياس مستوى التطور فيه.
 - ٦- ضرورة قيام مجالس الإدارة بنشر ثقافة المبادئ الإرشادية لحوكمة المؤسسات في فروع مصرف الرافدين كلها، من خلال الاجتماعات والندوات والمؤتمرات المخصصة لفهم مفاهيم الحوكمة ومبادئها وآلياتها وفوائدها والعوائق التي تمنع تطبيقها فضلاً عن استخدام القنوات الإعلامية.
 - ٧- يجب على مصرف الرافدين إلزام جميع الفروع بالتنفيذ الكامل للمبادئ الإرشادية للحوكمة حتى يستطيع معالجة المشاكل الإدارية والمالية داخل المصرف.

المصادر العربية :-

١. طاهر, محمد عبود & الجاسم, رغد صالح درويش , (٢٠١٦) , "جاهزية تطبيق الحوكمة الالكترونية دراسة حالة في المديرية العامة لتوزيع كهرباء الجنوب، مجلة دورية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة البصرة ، ١١(٢٢) .
٢. الخزرجي ،ثرثيا عبد الرحيم & وبتال ، أحمد حسين ، (٢٠١٢) ، "الكفاءة المصرفية بين المفهوم وطرق القياس، مجلة العلوم والاقتصاد والإدارة، ١٨، (٦٦) ،كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
٣. الطائي، عقيل عبد الحسين،المطوري ،أحمد جاسم وجراح، نعيم صباح،(٢٠١٩) ("الإصلاح المؤسسي ودوره في التنمية الاقتصادية " الطبعة الاولى، دار الأيام للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن .
٤. العامري ، أمينة عبد الإله ،(٢٠٢١) ، " الحوكمة المصرفية وأثرها في السلامة المالية للمصارف العراقية في ظل إدارة المخاطر "، دراسة لعينة من المصارف التجارية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للمدة من ٢٠٠٤ إلى ٢٠١٨ ، جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم العلوم المالية والمصرفية .
٥. الغالبي، طاهر محسن منصور & هادي، محمد صالح ،(٢٠١٧) ،"حاكمة المؤسسة مداخل وآليات " الطبعة الأولى .
٦. الغزي، أحمد كاظم & الشاوي ، إلهام جعفر،(٢٠٢١) ،"أثر الحوكمة الضريبية في التهرب الضريب "، مجلة دورية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد /، جامعة البصرة ، ١٥(٣٠) .
٧. نديم ،مريم شكري محمود ، (٢٠١٣) ، " تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازنة دراسة اختبارات شركة طيران الملكية الأردنية "،رسالة ماجستير ،قسم المحاسبة والتمويل ،كلية الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط .

المصادر الاجنبية :-

- Andries, A. M. & Ursu, S. G , (2016) , " Financial crisis and bank efficiency: An empirical study of European banks, Economic research-Ekonomska istraživanja 29(1)
- Basel Committee on Banking Supervision, Bank for International Settlements , "Principles for enhancing corporate governance", (Oct. 2010) (Revised Jul. 2015).

- Belke, A., Haskamp, U. and Setzer, R. (2016) , " Regional bank efficiency and its effect on regional growth in “normal” and “bad” times ", Economic Modelling 58 .
- De Sá, J. P. M. (2007). Applied statistics using SPSS, Statistica, Matlab and R. Springer Science & Business Media
- Gabriel, G. (2016) ,"The impact of the Basel 3 capital requirements on the performance of European banks", Master thesis en sciences de gestion, a finalite specialisee en Banking and Asset Management , Lionel ARTIGE Management , Severine PLUNUS Academic year 2015/2016
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010) . Multivariate Data Analysis, 7 th ed, Pearson prentice Hall.
- Kline, R. B. (2011). Principles and practice of structural equation modeling. 3rd ed. NewYork: Guilford Press.
- Kline, R. B. (2011). Principles and practice of structural equation modeling. 3rd ed. New York: Guilford Press.
- Loehlin,J.C,(2004), Latent Variable Models An Introduction to Factor, Path, and Structural Equation Analysis. 4 th ed, Mahwah, New Jersey London, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Morgan, G.A., Leech, N.L., Gloeckner, G.W., & Barrett, K.C., (2004). SPSS forIntroductory Statistic , use and Interpretation. 2 nd ed: Lawrence Erlbaun Associate,Inc.
- National Bank of Ethiopia, (2019) , "licensing and supervision of banking business bank corporate governance" –Directive No. sBB
- Ngoc Anh Nguyen,(2015) ,"The effects of bank capital on bank performance and riskiness around the financial crisis : Empirical Evidence in European Region during (2005–2011) , Master’s Thesis Accounting and Finance Finance , University of Vaasa Faculty of Business Studies Accounting and Finance.

- Pallant, J., (2007). SPSS Survival Manual , 3 rd ed, open university press, McGraw-Hill education.
- Sarstedt, M., & Mooi, E., (2014). A Concise Guide to Market Research. 2nd Ed. Springer- Verlag Berlin Heidelberg
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research Method For Business, 5 th ed, John Wiley and Sons Ltd .
- Shleifer, A. & Vishny, R. (1997) ," A survey of corporate governance", The Journal of Finance, 52(2) .
- Singh, K. (2007). Quantitative social research methods. New Delhi. Sage Publications.
- Yondo, Belle Serge Hermann (2015) ,"Effects of Mergers and Acquisitions on financial performance of USA acquiror banks", Master Thesis of Science, Economics and Business Administration, University of Oulu, Oulu Business School, Department of Finance , Finland .
- Ngoc Anh Nguyen,(2015) ,"The effects of bank capital on bank performance and riskiness around the financial crisis : Empirical Evidence in European Region during (2005-2011) , Master's Thesis Accounting and Finance Finance , University of Vaasa Faculty of Business Studies Accounting and Finance
- .- Turnbull, S. (1997) ,"Corporate governance: Its scope, concerns and theories", Corporate Governance: An International Review, 5(4).
- -.Charity, Maseki (2012) ,"Knowledge Management and Performance of Commrcilal Banks in Kenya, A Research Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Award of the Degree of Master of Business Administration, School of Business, University of Nairobi .
- -Helao, T. (2015) ,"An evaluation of good governance and service delivery at Sub-national level in Namibia : the case of the Oshana region", (Doctoral dissertaton).