

أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك اليمنية دراسة ميدانية في البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت

د. خالد محمد الجابري

أستاذ الإدارة المالية المشارك

كلية العلوم الإدارية - جامعة حضرموت

د. وليد أحمد العطاس

أستاذ العلوم المالية المساعد

كلية العلوم الإدارية - جامعة حضرموت

الملخص:

تستهدف هذه الدراسة معرفة أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت، وتمثل مجتمع الدراسة في العالمين جميعهم والبالغ عددهم (174) فردًا تم اختيار عينة الدراسة من (123) مفردة التي شملت فئات مجتمع الدراسة جميعًا، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة المدروسة وصفًا كميًا وكيفيًا من خلال جمع المعلومات وتصنيفها حول أبعاد متغيرات الدراسة.

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها التزام البنوك عينة الدراسة بمعايير الحوكمة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة الخصوصية والأمان، قابلية الاستخدام، المحتوى المعلوماتي، والمشاركة. تتمتع البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت بكفاءة أداء تشغيلي جيد في الأبعاد المرونة والابتكار جميعها، تقديم الخدمات، تكلفة التقديم، التكنولوجيا، مهارة التقديم، وحل المشاكل، وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة المحافظة على المستوى العالي للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية، وكذلك المستوى الجيد في تقديم الخدمات، وتحسين مستوى الابتكار، التكنولوجيا، كلفة تقديم الخدمة، ومهارة التقديم للبنوك العاملة في ساحل حضرموت.

الكلمات المفتاحية: معايير الحوكمة الإلكترونية، الأداء التشغيلي، البنوك.

1- المقدمة:

يعد مفهوم الحوكمة مهمًا في عمل البنوك ومتطلبًا أساسيًا من متطلبات البنك المركزي لغرض ضمان استقرار النظام الاقتصادي والمالي في المجتمع بصورة عامة والعمل المصرفي وضمان الحماية الكافية لأموال المودعين بصورة خاصة. وقد قام البنك المركزي اليمني بإصدار دليل الحوكمة في البنوك اليمنية بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية (IFC)، وذلك بالاستناد إلى الإرشادات الصادرة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية بشأن حوكمة البنوك، وبما ينسجم مع مبادئ حوكمة الشركات الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية

(OECD)، وذلك كنتيجة لما أبرزته الأزمة المالية العالمية في العام 2008، والتي كان من أبرز العوامل التي عملت في حدوثها على ضعف معايير الحوكمة والممارسات غير السليمة في العمل المصرفي أو في أعمال الشركات في مختلف القطاعات الاقتصادية.

ومن المنظور المصرفي فنظام الحوكمة يشمل الطريقة التي تدار بها شئون المصرف من خلال الدور المنوط به كُلاً من مجلس الإدارة، والإدارة العليا، بما يؤثر على تحديد أهداف المصرف، ومراعاة حقوق المستفيدين، وحماية حقوق المودعين. وبازدياد التعقيد في نشاط الجهاز المصرفي أصبحت عملية مراقبة إدارة المخاطر من قبل السلطة الرقابية غير كافية، وباتت سلامة الجهاز المصرفي تتطلب المشاركة المباشرة للمساهمين ومن يمثلونهم في مجلس إدارة المصرف.

وقد أدرج حديثاً مصطلح الحوكمة الإلكترونية للحوكمة كونها تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق هدفها، وهي مرحلة متطورة من مراحل الحوكمة، وبالتالي أداء وظائف الحوكمة باستخدام الوسائل الإلكترونية بحيث يحصل المستفيدون على جميع احتياجاتهم منها بأسلوب يتسم بالفعالية والشفافية والكفاءة. ويرى عدد من الدراسات أنه يتوقع للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية أثر لتحسين كفاءة عمليات التشغيل الداخلية، والذي يرتبط برضا العملاء لاهتمامه بخلق القيمة للعملاء؛ إذ إن الموظفين الذين يقومون بأداء العمل هم المصدر الأساسي لتطوير العمل وزيادة كفاءته، فبمجرد أن تكون الصورة واضحة عما يريد البنك تحقيقه للمساهمين والعملاء فإنه يستطيع أن يحدد كيفية تحقيق استراتيجيته من خلال عمليات التشغيل التي تعد المفتاح لتحقيق الاستراتيجية، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية للتعرف إليه.

2- مشكلة الدراسة:

إن موضوع الحوكمة الإلكترونية من الموضوعات التي لازلت تلقى اهتمام الباحثين في العلوم الإدارية الوقت الحاضر، وما متوقع أن يترتب على الالتزام بها في أداء العمليات التشغيلية في البنوك، واستناداً لما تناولته الدراسات السابقة يمكن للباحثين بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

التساؤل الرئيس: ما أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية (الخصوصية والأمان، قابلية الاستخدام، المحتوى، المشاركة) في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت؟

3- أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية موضوع الحوكمة الإلكترونية، الذي يعد من الموضوعات الحديثة نسبياً والمهمة، إذ تسهم هذه الدراسة في رفد المعرفة من خلال تسليط الضوء والتركيز على الحوكمة الإلكترونية

كمفهوم حديث يهدف لتوظيف التكنولوجيا في العمل المصرفي وتحقيق جودة الأداء التشغيلي لتحقيق أداء متميز للبنوك اليمنية، إضافة إلى ما تسفر عنه الدراسة من توصيات علمية تخدم مجتمع الدراسة وبما يؤدي لتطوير العمل بصورة تحقق رضا العملاء وتحقيق الأرباح الجيدة للبنوك.

4- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى واقع الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.
2. الوقوف على مستوى الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.
3. بيان أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.
4. تقديم مجموعة من التوصيات العلمية التي تخدم مجتمع الدراسة.

5- فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى:

لا يوجد أثر للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

ويشتق من الفرضية الرئيسة الأولى الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر للالتزام بمعيار الخصوصية والأمان كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر للالتزام بمعيار قابلية الاستخدام كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر للالتزام بمعيار المحتوى كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر للالتزام بمعيار المشاركة كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

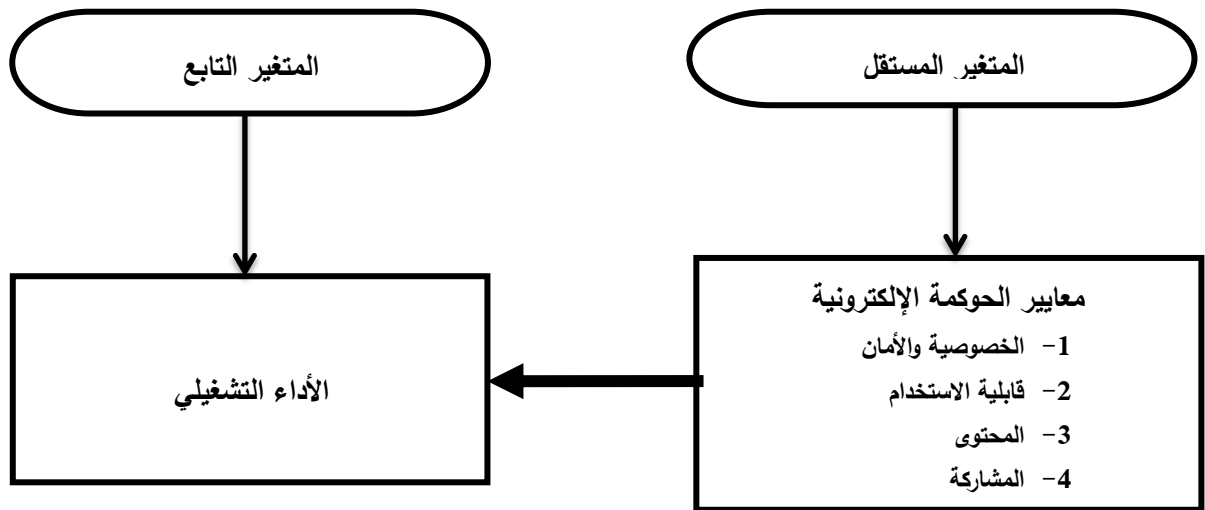
الفرضية الرئيسة الثانية:

لا يوجد أثر للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت يعزى لنوع البنك.

6- أنموذج الدراسة:

استنادًا لمشكلة الدراسة وأهداف وفرضيات الدراسة قام الباحثان بتصميم أنموذج الدراسة حسب الشكل الآتي رقم (1):

شكل رقم (1)



المصدر : (الباحثين، 2020)

7- الإطار النظري:

7-1 مفهوم الحوكمة:

بحسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD فقد عرفت الحوكمة بأنها النظام الذي يواجه أعمال الشركة ويضبطها؛ إذ يصف الحقوق والواجبات ويوزعها بين مختلف الأطراف، ويضع القواعد والإجراءات اللازمة باتخاذ القرارات، كما يضع الأهداف والاستراتيجيات اللازمة لتحقيقها، وأسس المتابعة لتقييم الأداء ومراقبته (مصعب، 2014، ص199)، كما عرفت مؤسسة التمويل الدولية IFC بأنها النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها (عبدالحق، 2017، ص2).

7-2 الحوكمة في البنوك:

وفقاً للجنة بازل للرقابة المصرفية فإن الحوكمة من المنظور المصرفي تتضمن الطريقة التي تدار بها المؤسسات المصرفية بواسطة مجالس إدارتها وإدارتها العليا والتي من شأنها أن تؤثر في كيفية قيام المؤسسة بوضع أهدافها وإدارة عملياتها اليومية ومراعاة مصالح المساهمين والأطراف الأخرى ذات العلاقة (العزايزة، 2009، ص3). وعرفت بأنها النظام الذي يشمل العمليات والأساليب التي يتم بها إدارة البنوك والمؤسسات المالية بطريقة جيدة ومراقبة الأداء بهدف حماية حقوق المساهمين والمودعين ومختلف الأطراف ذات المصلحة (أسماء وعمر، 2018، ص 210).

وعرفها بنك التسويات الدولية بأنها الأساليب التي تدار بها البنوك من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا والتي تحدد كيفية وضع أهداف البنك والتشغيل وحماية مصالح حملة الأسهم وأصحاب المصالح مع الالتزام بالعمل وفقاً للقوانين السائدة وبما يحقق حماية مصالح المودعين (محمد ومختارة، 2019، ص 33).

7-3 مبادئ الحوكمة في البنوك:

أصدرت لجنة بازل تقريراً تضمن مبادئ الحوكمة في البنوك، وشمل المبادئ الآتية (زيدان، 2009، ص 17-19):

المبدأ الأول: يجب أن يكون أعضاء مجلس الإدارة مؤهلين تماماً لمراكزهم، وأن يكونوا على دراية تامة بالحوكمة وبالقدرة على إدارة البنك.

المبدأ الثاني: يجب أن يوافق مجلس الإدارة ويراقب الأهداف الاستراتيجية للبنك ومعايير العمل آخذاً في الاعتبار مصالح حملة الأسهم والمودعين، وأن تكون هذه القيم سارية في البنك.

المبدأ الثالث: يجب على أعضاء مجلس الإدارة أن يضعوا حدوداً واضحة للمسؤوليات والمحاسبة في البنك لأنفسهم وللإدارة العليا والمديرين والعاملين، وأن يتم وضع هيكل إداري يشجع على المحاسبة ويحدد المسؤوليات.

المبدأ الرابع: يجب أن يتأكد مجلس الإدارة من وجود مبادئ ومفاهيم للإدارة التنفيذية تتوافق مع سياسة المجلس، وأن يمتلك المسؤولون بالبنك المهارات الضرورية لإدارة أعمال البنك، وأن تتم أنشطته وفقاً للسياسات والنظم التي وضعها مجلس الإدارة وفقاً لنظام فعال للرقابة الداخلية.

المبدأ الخامس: يجب على مجلس الإدارة أن يقر باستقلال مراقبي الحسابات وبوظائف الرقابة الداخلية باعتبارها جوهرية لحوكمة البنوك وبغرض تحقيق عدد من وظائف الرقابة بغرض اختبار المعلومات وتأكيداتها، والتي يتم الحصول عليها من الإدارة عن عمليات وأداء البنك.

المبدأ السادس: يجب أن يتأكد مجلس الإدارة من أن سياسات الأجور والمكافآت تتناسب مع ثقافة أهداف البنك واستراتيجيته في الأجل الطويل، وأن ترتبط حوافز الإدارة العليا والمديرين التنفيذيين بأهداف البنك في الأجل الطويل.

المبدأ السابع: تعد الشفافية ضرورية للحوكمة القعالة والسليمة، وتبعاً لدليل لجنة بازل عن الشفافية في البنوك فإنه من الصعب على المساهمين وأصحاب المصالح والمشاركين الآخرين في السوق أن يراقبوا بشكل صحيح وفعل أداء إدارة البنك في ظل نقص الشفافية.

المبدأ الثامن: يجب أن يتفهم أعضاء المجلس والإدارة العليا هيكل عمليات البنك والبيئة التشريعية التي يعمل في إطارها، ويمكن أن يتعرض البنك لمخاطر قانونية بشكل غير مباشر عندما يقوم بخدماته نيابة عن عملائه الذين يستغلون الخدمات والأنشطة يوفرها البنك لممارسة أنشطة غير شرعية مما يعرض سمعة البنك للخطر.

7-4 قواعد تطبيق الحوكمة في البنوك:

إن تطبيق مبادئ الحوكمة في البنوك يعمل على تبني قواعد مهمة للعمل البنكي ومنها (عثماني، 2012، ص 70):

الشفافية: التي تضمن الثقة والنزاهة والموضوعية في إجراءات إدارة البنك والإفصاح السليم في الوقت المناسب عن الموضوعات المهمة كلها المتعلقة بالشركة كالمركز المالي، الأداء وحقوق الملكية. وتؤمن هذه القاعدة توصيل معلومات محاسبية وإفصاحاً مالياً وغير مالي، وأن تكون المعلومات صحيحة وواضحة وكاملة إلى كل الأطراف ذات المصلحة، بما يتيح المجال لها لإعداد تحليل مفيد حول عمليات البنك.

المساءلة: وهي قاعدة تقضي بمحاسبة الذين يتخذون القرارات في البنك، أو الذين ينفذون الأعمال عن نتائج قراراتهم وأعمالهم تجاه البنك والمساهمين وإيجاد آلية لتحقيقها.

المسؤولية: ويقصد بها توفير هيكل تنظيمي واضح يحدد نقاط السلطة والمسؤولية ومحاسبة مجلس الإدارة ومتخذي القرارات عن مسؤوليتهم تجاه البنك والمساهمين، فضلاً عن وجود نظام فعال للرقابة الداخلية. ويعمل البنك في إطار أنظمة وقوانين ولوائح تنظيمية تتم مراجعتها بشكل دوري.

الوضوح: وتعني وضوح القوائم المالية والإبلاغ المالي، ونظرًا لأن إعداد التقارير المالية من مسؤولية إدارة البنك يجب على مجلس الإدارة اتخاذ الخطوات التي تضمن وضوح هذه القوائم وعدالتها والإيضاحات المتعلقة بها

الاستقلالية: وهي الآلية التي تقلل أو تلغي تضارب المصالح، مثل هيمنة رئيس قوي أو مساهم كبير على مجلس الإدارة، وهذه الآلية تبدأ من كيفية تشكيل المجالس واختيار أعضائها وتعيين اللجان إلى تعيين مدقق خارجي مستقل كفء ومؤهل يقوم بممارسة عمله بما تقتضيه العناية والأصول المهنية في عملية المراجعة، ويقدم تأكيدات خارجية بأن القوائم المالية تمثل بصدق المركز المالي وأداء البنك.

7-5 أهداف الحوكمة المصرفية:

ذكر عدد من الكتاب والمختصين مجموعة من الأهداف التي تعمل البنوك لتحقيقها من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة ومنها (عون الله، 2018، ص 177-178):

1. التأكيد على مبدأ الفصل بين الملكية والإدارة والرقابة على الأداء مع تحسين الكفاءة الاقتصادية للبنوك.
2. متابعة المراجعة والتعدي للقوانين الحاكمة لأداء المصارف بحيث تتحول مسؤولية الرقابة إلى كلا الطرفين وهما مجلس إدارة البنك والمساهمون.
3. تقييم أداء الإدارة العليا وتعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة.
4. إمكانية مشاركة المساهمين والموظفين والدائنين والمقرضين.
5. تجنب حدوث مشاكل محاسبية ومالية بما يعمل على تدعيم استقرار نشاط المصارف العامة بالاقتصاد، وعدم حدوث انهيارات بالأجهزة المصرفية أو أسواق المال المحلية والعالمية والمساعدة في تحقيق التنمية والاستقرار الاقتصادي.

7-6 الحوكمة الإلكترونية:

يعد مفهوم الحوكمة الإلكترونية من المفاهيم المعاصرة والتي تعد تطور لمفهوم الحوكمة مع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات، ويمكن تعريف الحوكمة الإلكترونية بأنها نظام إلكتروني يعمل على تسهيل الشفافية وتحسينها، وتوفير معلومات سريعة ونشرها إلكترونياً، وتحسين الكفاءة الإدارية والخدمات العامة في جميع أنشطة الشركة، كما يمكن تعريفها بأنها حصول المساهمين ومختلف أصحاب المصالح على حقوقهم وممارسة واجباتهم بوسائل إلكترونية (أبوبكر وآخرون، 2017، ص 262).

7-7 أهداف الحوكمة الإلكترونية:

إن الهدف الأساسي للحوكمة الإلكترونية هو تسهيل عملية الحصول على المعلومات للأطراف ذات العلاقة بما يمكنهم من الاستفادة منها، ورفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية بواسطة التقنية ونظم المعلومات الإلكترونية الحديثة، ومن الممكن إجمال أبرز أهداف الحوكمة الإلكترونية بالآتي (بن قايد، 2018):

1. تقديم الخدمات إلى ذوي المصلحة بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف.
2. إتاحة المعلومات عن كافة المعاملات بين المؤسسة وعملائها على شبكة الانترنت.
3. زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم من غير الالتزام بساعات عمل رسمية محددة.
4. تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة، ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة.
5. الارتقاء بثقافة الموظفين ووعيهم في الإدارات المختلفة من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
6. توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين، وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا.
7. رفع كفاءة أداء المؤسسات والإعدادات للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
8. تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المتعاملين.

8-7 معايير الحوكمة الإلكترونية:

يتم استخدام أربعة معايير لقياس مستوى الالتزام بالحوكمة الإلكترونية وكما يأتي (أوبكر وآخرون، 2017، ص 264-265):

1. الخصوصية والأمان: يفحص هذا البند مدى خصوصية الموقع وأمانه من خلال أسئلة عن أهم العناصر الأساسية في موضوع سياسات الخصوصية والأمان.
2. قابلية الاستخدام: يتمحور هذا البند حول الوظائف الأساسية العامة للمواقع، مثل سهولة التنقل بين الصفحات وسهولة الاستخدام، يتطرق هذا البند أيضاً لشكل الموقع من حيث التجانس والوضوح.
3. المحتوى: يهتم هذا البند بمضمون الموقع بالمعلومات ومدى انتسابها للمؤسسة، أيضاً يهتم بطرق عرض المعلومات وكيفية الوصول إليها.
4. المشاركة: يقيس هذا البند مدى استطاعة أصحاب المصالح من التفاعل معه من خلال التواصل مع الشركة وإبداء الرأي في الأمور المتعلقة بالمؤسسة، أيضاً يتحقق من إمكانية وجود استبيانات وأسئلة استطلاعية مقدمة على الموقع ونتائج تصويت الزائرين للموقع.

وسيعتمد الباحثان لقياس مدى الالتزام بالحوكمة الإلكترونية من قبل العاملين في البنوك اليمنية عينة الدراسة على هذه المقاييس.

7-9 خصائص الحوكمة الإلكترونية:

تتميز الحوكمة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص تتمثل في الآتي (الزهيري والقريش، 2017م. ص76):

1. **سرعة أداء الخدمات:** بسبب إحلال الجانب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، فقد حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلّت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة، ويرجع ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، إضافة إلى توفير رقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

2. **تخفيض التكاليف:** يستهلك أداء الأعمال بالطريقة اليدوية الكثير من الأوراق والمستندات إضافة إلى حاجته للعرض على أكثر من موظف للاطلاع والتوقيع عليه، وهذا عكس ما هو عليه الحال في حال الحوكمة الإلكترونية.

3. **اختصار الإجراءات الإدارية:** إن العمل الإداري التقليدي يتسم بالتعقيدات الإدارية إذ حيث يحتاج موافقة أكثر من جهة إدارية للخدمة المطلوبة، إضافة لإمكانية عدم وجود الموظف المطلوب في مقر عمله، مما يؤدي إلى تعطيل مصالح العملاء. وكحل للقضاء على البيروقراطية فإن اتباع الحوكمة الإلكترونية يمكن من تبسيط هذه الإجراءات وإنجازها بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد والنفقات.

7-10 أبعاد الحوكمة الإلكترونية:

للحوكمة الإلكترونية مجموعة من الأبعاد المهمة التي تحدد جوانبها بصورة دقيقة والمتمثلة في الآتي (أحمد وطارق، 2018، ص184):

1. **المشاركة الإلكترونية:** إن الابتكارات التكنولوجية توفر فرصاً جديدة لتحقيق أهداف الحوكمة الإلكترونية؛ إذ إن مفهوم الحوكمة الإلكترونية يستند أساساً على المشاركة الفاعلة للمواطنين وزيادة المعرفة للوصول بشكل أسهل وأسرع فضلاً عن أن دور الحكومة في هذا المجال هو توفير الفرص التي تمهد طرق وصول المواطنين بشكل أسهل إلى المعلومات والخدمات لتقديم الآراء والمقترحات.

2. **الشفافية الإلكترونية:** تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإدارة الأكثر فاعلية وقوة لتعزيز الشفافية، وربط المواطنين والمنظمات والمجموعات بالحكومة، وتتيح التكنولوجيا فرصاً للمواطنين في

البحث عن المعلومات وفي التواصل مع المواطنين الآخرين فضلاً عن أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تفرض الضغوط على الحكومة والمنظمات لكي تكون أكثر انفتاحاً على الجميع.

3. **المساءلة الإلكترونية:** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعد الأداة الفعالة والكفؤة لمساعدة المواطنين على اتخاذ الدور المهم والفعال في عملية المساءلة؛ إذ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تفرض على الحكومة عرض المعلومات الخاصة بعملياتها الدورية الأمر الذي يتيح الفرصة للمواطنين لمقارنة هذه المعلومات مع النتائج وكذلك التأكد من صحتها.

4. **التدقيق الإلكتروني:** على الرغم من أهمية مشاركة المواطنين في عملية التدقيق فإن هناك عائقاً أمام المواطنين يقلل من فاعلية المواطنين في المشاركة وهو (الوقت، الجهد، والتكلفة)، ولكن مع توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الحوكمة، يؤدي إلى التوصل لطرق جديدة فعالة ومبتكرة للتحقق من العمليات التي تقوم بها الحكومة وتوفير كافة المعلومات للمستفيدين بأقل جهد وأقل تكلفة.

7-11 العمليات التشغيلية:

يركز تقييم العمليات التشغيلية المصرفية على تحسين كفاءة عمليات التشغيل الداخلية، كما يرتبط برضا العملاء لاهتمامه بخلق القيمة للعملاء؛ إذ إن الموظفين الذين يقومون بأداء العمل هم المصدر الأساسي لتطوير العمل وزيادة كفاءته، فبمجرد أن تكون الصورة واضحة عما يريد البنك تحقيقه للمساهمين والعملاء فإنه يستطيع أن يحدد كيفية تحقيق استراتيجيته من خلال عمليات التشغيل التي تعد المفتاح لتحقيق الاستراتيجية (GAbdolreza , 2010, pp 147-154).

وأصبحت العمليات التشغيلية المصرفية في مجتمع اليوم مفهوماً هاماً وركناً أساسياً تستند إليه الكثير من جوانب الحياة، إضافة إلى كونها في الوقت نفسه معطى اقتصادياً فاعلاً، فهي تقوم بدور الوسيط المالي بين المدخر والمستثمر وتستطيع أن تكون ذات أهمية بالغة بالمساعدة في تنمية رؤوس الأموال، ومن مستلزمات العمليات التشغيلية المصرفية أن تكون دوماً متحركة ومتطورة ومواكبة للتغيرات التي تحدث في بيئة الأعمال التي تتصف بالتغيرات المستمرة، وطالما أن حاجات الحياة الحديثة متزايدة ومتغيرة فلا بد من مواكبتها، فقد بلغ هذا التطور درجة متقدمة في القرن الواحد والعشرين، وتعد البنوك الإسلامية نتاج هذا التطور.

يهدف تقييم العمليات التشغيلية إلى تحديد العمليات المهمة التي يجب أن يتفوق فيها البنك لتنفيذ الاستراتيجية، أي إنه يجب أن يركز البنك على العمليات الداخلية التي تؤثر على رضا العملاء وبالتالي على تحقيق الأهداف المالية للبنك؛ إذ إن الأداء الجيد لخدمات العملاء ينشأ من العمليات والقرارات والتصرفات

التي تحدث داخل البنك، ومن ثم يطلب من المدراء التركيز على العمليات الداخلية الأساسية وتحقيق التناسق بينها لخلق قيمة للعملاء والمساهمين.

وبهدف تقييم العمليات التشغيلية في البنوك اليمنية عينة الدراسة فقد قام الباحثان باختيار مجموعة من المقاييس الأكثر استخدامًا في الدراسات السابقة والمتمثلة في الآتي (من إعداد الباحثان بالاعتماد على الدراسات السابقة):

1. درجة المرونة والابتكار والتحديث في تقديم الخدمات.
2. جودة عمليات تقديم الخدمات.
3. تكاليف تقديم الخدمات.
4. نمط ومستوى التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات.
5. كفاءة مقدمي الخدمات ومهارتهم، ومستوى التمكين ودرجة رضاهم.
6. سرعة حل المشاكل وكفاءة الأداء.

8- الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (Ali & Rami 2006) إلى تحليل الأداء المصرفي الإسلامي التشغيلي في الأردن من خلال تقييم الكفاءة البنكية في عملياتها التشغيلية للبنوك الإسلامية الأردنية، واعتمدت الدراسة على القياس باستخدام مجموعة من النسب المالية لقياس الربحية، وهيكل القروض والودائع ودرجة قدرة البنك على مواجهة الطوارئ، أوضحت النتائج أن البنوك الإسلامية لديها معدلات نمو جيدة في التسهيلات الائتمانية، ومعدلات نمو ربحية جيدة، وأكدت الدراسة أيضًا على أن الخدمات المصرفية الإسلامية في الأردن قامت بدور مهم في التمويل والمساهمة في مختلف القطاعات والتزامها بدورها الاجتماعي، من خلال تمويل العمليات التجارية وتحسين أداء الأعمال وخلق فرص عمل أفضل.

فيما هدفت دراسة (Paola et al 2007) إلى تنفيذ نظام لإدارة الرقابة على العمليات في البنك التعاوني في Piedmont يستند على نموذج بطاقة الأداء المتوازن التي اقترحها كابلان ونورتين، واستخدمت مجموعة من المعايير لقياس الأداء لكل بعد من أبعاد البطاقة، فقد ركزت من منظور بعد العمليات التشغيلية على العمليات التي تحقق توقعات العملاء، وكذا العمليات الخاصة بمنح القروض بشكل جيد بما يقلل من التكاليف، أشارت نتائج الدراسة إلى الحاجة لوجود نظام مراقبة يعتمد على إطار شامل يترجم استراتيجية البنك إلى مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء للبنك، وضرورة الاهتمام باختيار الأدوات الملائمة لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن بما

يساعد على حل المشاكل المترتبة ومعالجتها عن الانتشار الواسع للبنك في شمال إيطاليا وعدم المواءمة بين الوحدات التنظيمية.

ونجد أن دراسة (Hung, et al, 2009) استخدمت نموذج FMCDM بهدف تقييم الأداء بالبنوك بشكل عام، وفيما يتعلق ببعد العمليات التشغيلية فقد حددت مؤشرات عدد الخدمات الجديدة، وكفاءة المعاملات، أشكال ترشيد العمليات، وأداء الإدارة وأداء المبيعات، وأظهرت نتائج أهمية التركيز على رضا العميل باعتباره المؤشر الأكثر أهمية فهو يرتبط بقوة بصناعة الخدمة وبالتالي يؤثر بشكل كبير على الأداء المصرفي، إضافة إلى ذلك أعطى اهتمامًا بالمؤشرات المالية، مثل العائد على الأصول، والعائد على الأسهم التي احتلت المرتبة الثانية والثالثة في ترتيب مؤشرات التقييم.

فيما استهدفت دراسة (Yansheng & Longyi 2009) كيفية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لإدارة الأداء في البنوك التجارية الصينية والعمليات التشغيلية، فقد أوضحت الدراسة أن التطورات المتسارعة في الأسواق الدولية واشتداد حدة المنافسة جعل من عملية التقييم التقليدية المعتمدة على المؤشرات المالية غير كافية، وأبرزت أهمية نظم التقييم التي تأخذ بالأبعاد الأخرى كبعد العملاء والعمليات الداخلية والتعلم والنمو إلى جانب البعد المالي، وأشارت الدراسة إلى كيفية إدارة أداء الخدمات المصرفية بشكل فاعل، فقد جاءت هذه الدراسة كاستجابة لهذه المشاكل للبحث حول كيفية استخدام بطاقة الأداء المتوازن كأداة يمكن تطبيقها في نظام الأداء بالبنوك التجارية.

وفي اتجاه آخر نجد أن (Ehab 2010) سعت إلى معرفة الواقع الحالي بالبنوك الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي، من خلال البحث لمعرفة ما يجري من قياس في تلك البنوك، وكيف يتم ذلك، وما الصعوبات التي تواجه عملية تقييم الأداء؛ إذ أشارت الدراسة إلى أن أغلب البنوك تعتمد على تحليل القوائم المالية لقياس الأداء المالي، وقياس الأداء غير المالي من خلال استبيان من وجهة نظر العملاء.

فيما هدفت دراسة (Safulah 2010) إلى تقييم أداء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية في بنغلادش، وإجراء مقارنة لمعرفة مدى التفوق بين البنوك التجارية والبنوك الإسلامية، وقد اعتمدت هذه الدراسة في إجراء المقارنة على مجموعة من المؤشرات، منها مؤشرات الربحية لهذه البنوك، إضافة إلى دراسة التطورات الخارجية والسيولة والالتزام تجاه المجتمع وأدائها نحو الاقتصاد، وقد توصلت الدراسة إلى أن البنوك الإسلامية كانت متفوقة فيما يتعلق بالسيولة والربحية بشكل أكبر من البنوك التجارية، في حين أشارت الدراسة إلى أن البنوك التجارية كانت الأفضل في المساهمة في الجانب الاقتصادي، وهذا لا يعني أن البنوك الإسلامية لا تسهم في ذلك ولكن بشكل أقل من البنوك التجارية.

وتناولت دراسة (Zafar, et al, 2011) موضوع تقييم الأداء وفق نموذج بطاقة الأداء المتوازن، واستهدفت الدراسة المديرين في البنوك الباكستانية لتحقيق هدف تطوير بطاقة BSC وتحديد المؤشرات المطلوب تقييمها في كل بعد من أبعاد البطاقة من خلال توزيع استبيان على عينة مكونة من 27 مديرًا من أصل 34، وشملت الدراسة البنوك العامة والخاصة والبنوك الأجنبية والبنوك الإسلامية وقد كان عدد المستطلعين يختلف من بنك إلى آخر، وأشارت النتائج في بعد العمليات الداخلية بروز مؤشرات الاستجابة لطلبات العملاء وتقديم خدمات جديدة وتخفيض وقت الانتظار للحصول على الخدمة للعملاء.

فيما هدفت دراسة (عبد الحميد وآخرين 2012) إلى استخدام مفهوم بطاقة الأداء المتوازن لوضع إطار لتقييم أداء البنوك الإسلامية في مصر ، ولتحقيق هذا الهدف فقد تم تصميم قائمة استقصاء بهدف التعرف إلى آراء المديرين حول المنظورات الرئيسة والمؤشرات الفرعية للإطار المقترح، ويشمل الإطار المقترح 30 مؤشرًا ومقياسًا فرعيًا يغطي خمسة أبعاد لبطاقة الأداء المتوازن، وبالنسبة لبعد العمليات الداخلية مؤشرات عدد الخدمات الجديدة، وشكاوى العملاء وكفاءة الصفقة.

وفي الجانب الآخر تناولت دراسة (الزهيري والقريشي 2017) بناء إيضاح دقيق لمفهوم الحوكمة الإلكترونية، والذي سيكون نقطة الانطلاق نحو إمكانية توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم، ومعرفة مدى القدرة على توظيف هذه النظم المتقدمة في المؤسسات الأكاديمية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من 46 تدريسيًا من جامعات العراق المختلفة، وتوصلت الدراسة إلى أن خلق هيكل مؤسسي داعم للتغيير مع مجابهة التحديات للتغيير الداخلي والخارجي قد لقي درجة قبول عالية من عينة الدراسة، وكذلك الحال للتوقيت السليم للتغيير وآليات التدرج في تلك التغييرات، وأوصت الدراسة بأهمية التمييز بين المفاهيم الأساسية للحوكمة الإلكترونية والحوكمة كأساس لتطبيقها في المؤسسات الأكاديمية.

فيما هدفت دراسة (الشجيري والغزالي 2018) إلى بيان تطبيق الحوكمة الإلكترونية على جودة التعليم العالي من خلال التركيز على تكاليف الجودة وذلك بأخذ رأي عينة من العاملين في جامعة الأنبار العراقية، وتمثلت مشكلة الدراسة في عدم تبني الجامعات خطوات منهجية مدروسة ذات طابع علمي لتطبيق الحوكمة الإلكترونية وعدم توظيفها في معالجة الأزمات الحقيقية التي تمر بها مؤسسات التعليم العالي والتي من أهمها ارتفاع تكاليف الوصول إلى الجودة والاعتماد في الأداء الجامعي.

ناقشت دراسة (والي فايذة 2018) الحوكمة الإلكترونية بمقارنة معرفية كون الحوكمة الإلكترونية أداة مهمة تبرز الحاجة لها في تحقيق التبسيط الإداري وتحقيق أكبر قدر من الشفافية، فهي تعد وفق الدراسة أسلوبًا

جديدًا تستخدم المعلوماتية بهدف التقريب بين الحكومة والأفراد والمؤسسات، وتوفير معلومات بشكل متكامل وسريع لجميع المسؤولين لترشيد عملية اتخاذ القرارات وتحسين الأداء، وبالتالي يؤدي في النهاية إلى أداة رشيدة قائمة على الشفافية في التعامل مما يحد من الفساد ويتيح المسألة.

فيما تناولت دراسة (الزهيري والقريشي 2019) دور مكونات التخطيط الاستراتيجي في تطبيق الحوكمة الإلكترونية في جامعة واسط وفق أسس موضوعية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليل لعينة من الإدارة العليا والوسطى في الجامعة البالغ عددهم 219 فردًا، أوضحت الدراسة أن هناك تأثيرًا للتخصصات في مستوى تطبيق الحوكمة الإلكترونية ومستوى التخطيط الاستراتيجي، وأوصت بضرورة العمل على زيادة التخصصات التي تعنى وتؤثر بشكل مباشر في مستوى التطبيق الجيد لأنظمة الحوكمة الإلكترونية.

9- منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة المدروسة وصفًا كمياً وكيفياً من خلال جمع المعلومات وتصنيفها، ومن ثم تحليلها، وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها تفسيراً كافياً والوصول إلى استنتاجات عامة تسهم في فهم الحاضر وتشخيص الواقع وأسبابه.

10- مجتمع الدراسة وعينته:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت، والبالغ عددهم (174) فردًا (وفق معلومات إدارة شؤون الموظفين في البنوك)، ووفقًا لجداول تحديد العينات للمجتمعات المحددة تم اختيار عينة الدراسة من (123) مفردة التي شملت جميع فئات مجتمع الدراسة (مناهج البحث العلمي الحديث، أوما سكران، 2010، ص421).

11- مصادر جمع البيانات:

المصادر الثانوية: اعتمدت الدراسة على المراجع من الكتب العلمية، بالإضافة إلى المقالات العلمية والأبحاث المنشورة باللغة العربية والإنجليزية ذات الصلة بموضوع الدراسة كمصادر ثانوية.

المصادر الأولية: وتمثلت في الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة من خلال تصميمها وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة والإطار النظري التي تضمنت جميع محاور الدراسة للمتغيرات المستقلة للحوكمة الإلكترونية والمتغير التابع للأداء التشغيلي، وقد تم استخدام مقياس ليكرت

الخماسي في إعداد أداة الدراسة لمعرفة مستوى رأي المستجيبين، ويمثل الرقم 5 أعلى موافقة والرقم 1 الأقل موافقة.

12- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الدراسة البرنامج الإحصائي Statistical Package For Social Science SPSS لغرض تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، إضافة إلى المؤشرات المالية للنسب المالية للأداء التشغيلي، واستخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تناسب طبيعة البيانات وتحقق أهداف الدراسة والمتمثلة في مقاييس النزعة المركزية والتشتت، بالإضافة إلى اختبار T-test واختبارات الانحدار المتعدد لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

13- مناقشة نتائج الدراسة:

1-13 خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة

ت	المتغير	نوع الوصف	التكرار	النسبة %
1	الجنس	ذكر	115	93.5 %
		أنثى	8	6.5 %
		المجموع	123	100 %
2	المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	12	9.8 %
		دبلوم	22	17.9 %
		بكالوريوس	76	61.8 %
		ماجستير	13	10.6 %
		دكتوراه	0	0 %
		المجموع	123	100 %
3	العمر	أقل من 20 سنة	20	16.3 %
		21 - 30 سنة	16	13 %
		31 - 40 سنة	43	35 %
		41 - 50 سنة	44	35.8 %
		51 سنة فأكثر	0	0 %
		المجموع	123	100 %
4	الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	42	34.1 %
		5 - 10 سنوات	22	17.9 %
		11 - 15 سنة	53	43.1 %

ت	المتغير	نوع الوصف	التكرار	النسبة %
		16 - 20 سنة	6	4.9 %
		21 - 25 سنة	0	0
		أكثر من 25 سنة	0	0
		المجموع	123	100 %
5	الوظيفة	موظف	89	72.4 %
		رئيس قسم	22	17.8 %
		نائب مدير	7	5.7 %
		مدير	5	4.1 %
		المجموع	123	100 %
6	نوع البنك	تجاري	82	66.7 %
		إسلامي	41	33.3 %
		المجموع	123	100 %

إعداد: (الباحثين، 2020)

تشير نتائج الجدول رقم (1) إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور ونسبة (93.5%) فيما النسبة المتبقية البالغة (6.5%) من الإناث، وقد يرجع ذلك إلى ثقافة المجتمع اليمني وعاداته وتقاليده الذي يشجع على عمل الذكور أكثر من الإناث، وفيما يتعلق بالمؤهل فقد أظهرت النتائج أن أكثر من نصف العينة هم ممن يحملون درجة البكالوريوس ونسبة (61.8%) ثم درجة الدبلوم بنسبة (17.9%)، والماجستير بنسبة (10.6%) فيما لا يوجد بالمؤهل العلمي لموظفي عينة الدراسة حملة الدكتوراه، قد يعود هذا لعدم اهتمام البنوك بحملة هذا المؤهل واستقطابهم، أو لغياب حملة هذه الدرجة في سوق العمل.

أما أعمار أفراد عينة الدراسة فكان معظمهم من الفئة العمرية من (41-50) سنة ونسبة (35.8%)، تليها الفئة من (31-40) سنة ونسبة (35%)، في حين وجدت النتائج غياب الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة)، وهذا يدل على اتصاف الفئة العمرية في البنوك عينة الدراسة بأنها فئة شابة، وبالتالي اهتمام البنوك بتمكين الشباب. أما بالنسبة لمتغير الخبرة العملية فكان من لديهم خبرة (10-15) سنة بنسبة (43.1%)، تليها (أقل من خمس سنوات) ونسبة (34.1%)، مما يدل على وجود خبرات لدى البنوك محل الدراسة والذي يسهم في تحسين جودة الأداء والخدمة المقدمة.

وبخصوص نوع الوظيفة التي تنتمي لها عينة الدراسة فقد جاءت النتائج بأن وظيفة موظف كانت النسبة الأكبر بنسبة (72.4%)، تليها وظيفة رئيس قسم بنسبة (17.8%)، ووظيفة نائب مدير بنسبة (5.7%)،

أما وظيفة مدير فكانت بنسبة (4.1%)، وهذا يشير لتنوع جيد لعينة الدراسة، أما بخصوص نوع البنك فقد بلغت نسبة البنوك التجارية من عينة الدراسة بنسبة (66.7%)، والبنوك الإسلامية بنسبة (33.3%)، وهي نسبة منطقية لعدد البنوك في مجتمع الدراسة.

13-2 وصف متغيرات الدراسة:

يتناول هذا الجزء إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة المتمثلة في متغير الحوكمة الإلكترونية، ومتغير الأداء التشغيلي.

أولاً: معايير الحوكمة الإلكترونية:

تظهر نتائج أفراد عينة الدراسة حول متغير الحوكمة الإلكترونية والذي يتضمن المعايير الآتية:

● معيار الخصوصية والأمان:

جدول رقم (2) نتائج عينة الدراسة حول معيار الخصوصية والأمان

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
1	يلتزم البنك بالمحافظة على الخصوصية التامة لكافة العمليات المصرفية.	4.1220	0.56663	21.960	0.000
2	تضمن عمليات البنك استقلالية للعميل في كافة الإجراءات المصرفية.	4.1220	0.56663	21.960	0.000
3	يوفر البنك لعملائه كافة الترتيبات التي تحفظ له الخصوصية في العمليات المصرفية المختلفة.	4.1220	0.56663	21.960	0.000
4	يعمل البنك على توفير سبل الأمان المختلفة بما يحقق رضا العميل.	3.9024	0.92696	10.797	0.000
5	يتخذ البنك كافة الإجراءات وتوفير برامج الحماية والأمان لكافة العمليات المصرفية.	3.9350	0.76544	13.547	0.000
	المتوسط العام	4.0407	0.50503	22.853	0.000

إعداد: (الباحثين، 2020)

تظهر النتائج في الجدول رقم (2) عن معيار الخصوصية والأمان أن المتوسط الحسابي بلغ (4.04)، وانحراف معياري (0.505)، وأن قيمة T المحسوبة (22.853) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهذا يدل على موافقة عينة الدراسة على تمتع البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت بالخصوصية والأمان والالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المعيار ونسبة مرتفعة تتراوح بين (3.90 - 4.12).

● معيار قابلية الاستخدام:

جدول رقم (3)

نتائج عينة الدراسة حول معيار قابلية الاستخدام

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
6	يعمل البنك على توفير أفضل الطرق التي تمكن العميل من اختيار الخدمات بصورة بسيطة.	3.9350	0.76544	13.547	0.000
7	تتميز كافة المعاملات المصرفية في البنك بسهولة استخدامها من قبل العميل.	3.6748	1.23803	6.045	0.000
8	تتنصف العمليات في البنك بالوضوح بما يمكن العميل من الاختيار المناسب.	4.0813	0.85501	14.026	0.000
9	هناك تجانس تام في كافة العمليات الموجودة في البنك بما يحقق الأداء الأفضل للعميل.	3.9350	0.76544	13.547	0.000
10	تعتبر المعاملات المقدمة كافية لاحتياجات العميل.	3.9024	0.74012	13.523	0.000
	المتوسط العام	3.9057	0.61953	16.213	0.000

إعداد: (الباحثين، 2020)

تشير نتائج الجدول رقم (3) عن معيار قابلية الاستخدام أن المتوسط الحسابي بلغ (3.905)، وانحراف معياري (0.6195)، وأن قيمة T المحسوبة (16.213)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهذا يدل على موافق عينة الدراسة على قابلية النظام في البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت على الاستخدام بصورة جيدة والذي يدل على الالتزام بمعيار الحوكمة الإلكترونية والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المعيار وبنسبة مرتفعة تتراوح بين (3.90 - 4.08).

● معيار المحتوى:

جدول رقم (4) نتائج عينة الدراسة حول معيار المحتوى

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
11	تمتاز المعلومات المتوفرة في البنك بالدقة بما يخص كل عملية مصرفية.	3.6748	1.23803	6.045	0.000
12	تعرض المعلومات في البنك بصورة جيدة تمكن العميل من الاستفادة الأفضل.	4.0813	0.85501	14.026	0.000

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
13	تتوفر المعلومات في البنك بالشكل الذي يحقق الاستفادة منها من قبل العميل.	3.9350	0.76544	13.547	0.000
14	يوفر المحتوى المعلوماتي في البنك للعميل أفضل السبل لسرعة الوصول للمعلومة.	3.6748	1.23803	6.045	0.000
15	يستطيع العميل الوصول لاحتياجاته بسهولة	4.0813	0.85501	14.026	0.000
	المتوسط العام	3.8894	0.75496	13.066	0.000

إعداد: (الباحثين، 2020)

تبين نتائج الجدول رقم (4) عن معيار قابلية المحتوى أن المتوسط الحسابي بلغ (3.889)، وانحراف معياري (0.7549)، وأن قيمة T المحسوبة (13.066)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهذا يدل على موافق عينة الدراسة على تمتع المحتوى المعلوماتي في البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت بالدقة والعرض والتوفير الجيد، والذي يدل على الالتزام بمعيار الحوكمة الإلكترونية والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المعيار ونسبة مرتفعة تتراوح بين (3.67 - 4.08).

• معيار المشاركة:

جدول رقم (5) نتائج عينة الدراسة حول معيار المشاركة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
16	يمكن البنك العميل من القدرة على التواصل معه بشكل أفضل.	3.9350	0.76544	13.547	0.000
17	يستطيع العملاء من التفاعل الجيد مع البنك أثناء القيام بالعمليات المصرفية.	3.9350	0.76544	13.547	0.000
18	يمكن البنك العميل من القدرة على إبداء الرأي في بعض الأمور المتعلقة بالبنك.	3.6748	1.23803	6.045	0.000
19	يوفر البنك وسائل لاستطلاع آراء العملاء حول العمليات المختلفة.	4.0488	0.83816	13.877	0.000
20	يقوم البنك بعرض نتائج تصويت الزائرين للموقع الخاصة به.	3.6585	1.02293	7.140	0.000
21	يبلغ العميل بنتيجة تبني مقترحاته من عدمها.	3.2846	1.33380	2.366	0.020
	المتوسط العام	3.7561	0.65852	12.734	0.000

إعداد: (الباحثين، 2020)

تشير نتائج الجدول رقم (5) عن معيار قابلية المشاركة أن المتوسط الحسابي بلغ (3.756)، وبانحراف معياري (0.6585)، وأن قيمة T المحسوبة (12.734)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهذا يدل على موافق عينة الدراسة على عمل البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت التواصل واستطلاع آراء العملاء وعرض النتائج وإبلاغهم بتبني مقترحاتهم والذي يدل على الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المعيار ونسبة متوسطة ومرتفعة تتراوح بين (3.28 - 4.04).

ومما سبق وبالنظر لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد معايير الحوكمة الإلكترونية التي تظهر النتائج في الجدول رقم (6) كما يأتي:

جدول رقم (6)

نتائج عينة الدراسة حول معايير الحوكمة الإلكترونية

تسلسل الفقرات	المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة	الترتيب وفق الأهمية	المستوى وفق المتوسط
5 - 1	الخصوصية والأمان	4.0407	0.50503	22.853	0.000	1	مرتفعة
10 - 6	قابلية الاستخدام	3.9057	0.61953	16.213	0.000	2	مرتفعة
15 - 11	المحتوى	3.8894	0.75496	13.066	0.000	3	مرتفعة
21 - 16	المشاركة	3.7561	0.65852	12.734	0.000	4	مرتفعة
21 - 1	المتوسط العام	3.8980	0.55330	17.999	0.000	-	مرتفعة

إعداد: (الباحثين، 2020)

نلاحظ من النتائج بالجدول رقم (6) لجميع معايير الحوكمة الإلكترونية أن المتوسط الحسابي بلغ (3.898)، وبانحراف معياري (0.55330)، وأن قيمة T المحسوبة (17.999)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهذا يدل على التزام البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت بمعايير الحوكمة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة الخصوصية والأمان، قابلية الاستخدام، المحتوى المعلوماتي، والمشاركة والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع الفقرات ونسبة مرتفعة والتي تتراوح بين (3.756 - 4.04).

ثانياً: معايير الأداء التشغيلي:

تظهر نتائج أفراد عينة الدراسة حول متغير الأداء التشغيلي والذي يتضمن المعايير الآتية:

• معيار المرونة والابتكار:

جدول رقم (7)

نتائج عينة الدراسة حول معيار المرونة والابتكار

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
1	يحرص البنك بصورة دائمة على تقديم الخدمات الجديدة بشكل متميز.	3.2927	0.89380	3.632	0.000
2	يهتم البنك بعملية تقديم خدمات متميزة بشكل أفضل من البنوك الأخرى.	3.0976	0.93576	1.156	0.250
3	يسعى البنك دائماً لتقديم الخدمات الجديدة والمتميزة التي تلبي احتياجات العملاء.	3.5366	0.89893	6.620	0.000
4	يشجع البنك على القيام بشكل مستمر بابتكار خدمات جديدة.	3.2764	0.90808	3.376	0.001
5	يقوم البنك بالتحسين المستمر لتقديم الخدمات المصرفية بشكل جيد لعملائه.	3.0976	1.19709	0.904	0.368
	المتوسط العام	3.2602	0.86306	3.343	0.001

إعداد: (الباحثين، 2020)

تظهر النتائج في الجدول رقم (7) عن معيار المرونة والابتكار أن المتوسط الحسابي بلغ (3.26)، وانحراف معياري (0.863)، وأن قيمة T المحسوبة (3.343)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.001)، والذي يدل على أن العاملين في البنوك اليمنية العاملة في ساحل حضرموت يوافقون على أن البنوك تحرص بصورة دائمة على تقديم الخدمات الجديدة بشكل متميز، وأن البنوك تهتم بتقديم خدمات متميزة وتقديم خدمات جديدة تلي احتياجات العملاء، وكذا التشجيع بشكل مستمر على ابتكار خدمات جديدة، والقيام بالتحسين المستمر لتقديم الخدمات المصرفية بشكل جيد للعملاء، والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المعيار وبنسبة متوسطة ومرتفعة تتراوح بين (3.09 - 3.53).

• معيار تقديم الخدمات

جدول رقم (8) نتائج عينة الدراسة حول معيار تقديم الخدمات

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
6	يهدف البنك إلى تقديم الخدمات المصرفية بصورة سريعة لعملائه.	3.2195	1.12013	2.173	0.032
7	يقوم البنك بتقديم الخدمات المصرفية وإجراءات العمل الداخلي بشكل متميز.	3.5447	1.00206	6.029	0.000
8	يحرص البنك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائه بصورة جيدة.	3.5366	0.89893	6.620	0.000
9	يقوم البنك بتقليص الخطوات غير الضرورية للمراحل المطلوبة لتقديم الخدمات المصرفية.	3.0732	1.31928	.615	0.540

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
10	يتم التركيز من قبل البنك على تحقيق القيمة التي يتوقعها العملاء بكفاءة وفاعلية.	3.3333	0.99726	3.707	0.000
11	يتم توفير الخدمات المصرفية للعملاء من خلال دراسة البنك لاحتياجات ورغبات العملاء.	3.2846	0.90100	3.503	0.001
12	يقوم البنك بشكل دائم بتعزيز نوعية الخدمات المقدمة.	3.1382	1.13315	1.353	0.179
13	يحرص البنك على تحقيق الخدمات المقدمة من قبله توقعات العملاء.	3.3659	0.74952	5.414	0.000
14	يسعى البنك إلى تقديم الخدمات المصرفية الجديدة بما يفوق توقعات العملاء.	3.3333	1.02162	3.619	0.000
	المتوسط العام	3.314	0.67133	14.491	0.000

إعداد: (الباحثين، 2020)

تشير النتائج في الجدول رقم (8) عن معيار تقديم الخدمات أن المتوسط الحسابي بلغ (3.314)، وبانحراف معياري (0.671)، وأن قيمة T المحسوبة (14.491)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، والذي يدل على أن العاملين في البنوك اليمنية العاملة في ساحل حضرموت يوافقون على أن البنوك تقدم الخدمات المصرفية بصورة سريعة، وأن تقديم الخدمات المصرفية وإجراءات العمل الداخلي متميزة، وتقلص الخطوات غير الضرورية للمراحل المطلوبة لتقديم الخدمات، والتركيز على تحقيق القيمة التي يتوقعها العملاء بكفاءة وفاعلية، ووفق احتياجات العملاء ورغباتهم، وقيام البنك بتعزيز نوعية الخدمات المقدمة، والحرص على تحقيق الخدمات لتوقعات العملاء، بما يفوق توقعات العملاء، والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المعيار ونسبة متوسطة ومرتفعة تتراوح بين (3.07 - 3.54).

● معيار تكلفة التقديم

جدول رقم (9) نتائج عينة الدراسة حول معيار تكلفة التقديم

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
15	لا يؤدي توفير الخدمات المصرفية الجديدة إلى زيادة في التكلفة أو زيادة في سعر الخدمة.	3.1382	1.38685	1.105	0.271
16	تتميز الخدمات المقدمة بكلفة أقل من الخدمات المصرفية المقدمة بالبنوك الأخرى.	3.3659	1.08089	3.754	0.000
17	هناك تناسب بين الخدمات المقدمة والعائد المتحقق منها.	3.5610	1.04917	5.930	0.000
	المتوسط العام	3.3550	0.94062	4.186	0.000

إعداد: (الباحثين، 2020)

تبين النتائج في الجدول رقم (9) عن معيار تكلفة تقديم الخدمات أن المتوسط الحسابي بلغ (3.355)، وبانحراف معياري (0.9406)، وأن قيمة T المحسوبة (4.186)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، والذي يدل على أن العاملين في البنوك اليمنية العاملة في ساحل حضرموت يوافقون على أن توفير الخدمات المصرفية لا يؤدي إلى زيادة في التكلفة أو زيادة في سعر الخدمة، وتميز الخدمات المقدمة بكلفة أقل مقارنة بالبنوك الأخرى، وتناسب الخدمات المقدمة مع العائد المتحقق منها، والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المعيار ونسبة متوسطة ومرتفعة تتراوح بين (3.13 - 3.56).

• معيار التكنولوجيا

جدول رقم (10) نتائج عينة الدراسة حول معيار التكنولوجيا

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
18	يستخدم البنك تكنولوجيا حديثة في تقديم العديد من الخدمات المصرفية	3.5691	0.89700	7.036	0.000
19	تميز الخدمات المصرفية في البنك بتكنولوجيا عالية تسهل عملية تقديم الخدمات	2.9024	1.00339	-1.078	0.283
20	يسعى البنك إلى الاعتماد بشكل كبير على العمل الإلكتروني في تقديم الخدمات للعملاء.	3.7398	0.85734	9.570	0.000
21	يوفر البنك خدمات إلكترونية للاستعلام عن حركة الحسابات المختلفة للعملاء وإرسال الإشعارات.	3.4228	1.04809	4.474	0.000
22	توفير العديد من الخدمات الإلكترونية كخدمة أسعار العملات بشكل يومي عبر الرسائل القصيرة.	3.2602	0.95675	3.016	0.003
23	تقديم العديد من الخدمات الإلكترونية عبر البطاقات الإلكترونية للشراء والإيداع.	3.4797	0.89945	5.915	0.000
	المتوسط العام	3.3957	0.59037	7.433	0.000

إعداد: (الباحثين، 2020)

تشير النتائج في الجدول رقم (10) عن معيار التكنولوجيا إلى أن المتوسط الحسابي بلغ (3.395)، وبانحراف معياري (0.5903)، وأن قيمة T المحسوبة (7.433)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، والذي يدل على أن العاملين في البنوك اليمنية العاملة في ساحل حضرموت يوافقون على أن هذه البنوك تستخدم تكنولوجيا حديثة في تقديم الخدمات المصرفية، وعلى سعي البنوك إلى الاعتماد بشكل كبير على العمل الإلكتروني في تقديم الخدمات للعملاء، وتوفير خدمات إلكترونية للاستعلام عن حركة الحسابات وإرسال الإشعارات، باستثناء تميز الخدمات المصرفية بتكنولوجيا عالية تسهل عملية تقديم الخدمات والذي لم يحصل على موافقة عينة الدراسة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.90) إلا أن هذه الفقرة لا تتمتع بدلالة إحصائية، وبصورة عامة توافق عينة الدراسة على المستوى المقبول من التكنولوجيا المستخدمة في البنوك والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المعيار ونسبة متوسطة ومرتفعة تتراوح بين (2.90 - 3.73).

● معيار مهارة التقديم

جدول رقم (11) نتائج عينة الدراسة حول معيار مهارة التقديم

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
24	هناك حرص من البنك على أن تمتع العاملين بمستويات مهارة عالية في تقديم الخدمات للعملاء.	3.5854	0.79884	8.127	0.000
25	يتمسك الموظفون في البنك بوظائفهم بدرجة كبيرة.	3.6504	0.86823	8.308	0.000
26	يعطي البنك الفرص الجيدة للعاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات.	3.1626	1.11894	1.612	0.110
27	يتم أخذ رأي العاملين بشكل جيد في حل المشاكل التي تواجه البنك.	3.0488	1.29851	.417	0.678
28	يهتم مقياس رضا الموظف المستخدم بالبنك بتلبية حاجاته بما يناسب قدراته ومؤهلاته.	3.2683	1.13854	2.613	0.010
29	يؤكد مقياس الاحتفاظ بالموظف على مقياس الكفاءة والفاعلية الفردية.	3.4472	1.11033	4.466	0.000
30	يحرص البنك على الاحتفاظ بالموظفين ذوي الالتزام العالي والاهتمام بهم وتحفيزهم.	3.5772	1.04809	6.108	0.000
31	تتناسب سياسات الاداء ونظم المكافآت والعقوبات في البنك.	3.1626	1.02728	1.755	0.082
32	يوجد لدى البنك نظام فعال للمكافآت والحوافز.	3.0000	0.84930	1.000	0.000
33	تولي إدارة البنك أهمية كبيرة لكفاءة أداء الموظفين في منح المكافآت والحوافز.	2.7561	1.24362	-2.175-	0.032
	المتوسط العام	3.2659	0.71217	4.140	0.000

إعداد: (الباحثين، 2020)

تظهر النتائج في الجدول رقم (11) عن معيار تقديم الخدمات أن المتوسط الحسابي بلغ (3.265)، وبانحراف معياري (0.712)، وأن قيمة T المحسوبة (4.140)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، والذي يدل على أن العاملين في البنوك اليمنية العاملة في ساحل حضرموت يوافقون بصورة عامة على حرص البنوك على أن يتمتع العاملون بمستويات مهارة عالية، وتمسك الموظفين بوظائفهم، وإعطاء فرص جيدة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، وأن مقياس الرضا يهتم بتلبية احتياجات العاملين، وأن مقياس الاحتفاظ بالعاملين يؤكد على مقياس الكفاءة والفاعلية الفردية، وأن هناك حرصاً على الاحتفاظ بالموظفين ذوي الالتزام العالي وتحفيزهم، باستثناء الاهتمام بكفاءة الموظفين وأدائهم في منح المكافآت والحوافز والذي لم يحصل على موافقة عينة الدراسة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.75)، وبصورة عامة توافق عينة الدراسة على فقرات هذا المعيار والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي بنسبة متوسطة ومرتفعة تتراوح بين (2.75 - 3.65).

• معيار حل المشاكل

جدول رقم (12) نتائج عينة الدراسة حول معيار حل المشاكل

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة
34	يستجيب البنك لشكاوي العملاء من أول مرة ، ويتم معالجة الخلل في وقت قصير.	3.3659	0.87092	4.659	0.000
35	يتميز البنك بكفاءة معاملاته وأداء الأعمال بشكل جيد.	3.0407	1.00326	0.449	0.654
36	تسعى إدارة البنك بكل السبل لتذليل وسرعة حل المشاكل التي يتعرض لها العملاء.	3.5610	0.61599	10.100	0.000
	المتوسط العام	3.3225	0.68278	5.238	0.000

إعداد: (الباحثين، 2020)

تظهر النتائج في الجدول رقم (12) عن معيار حل المشاكل أن المتوسط الحسابي بلغ (3.322)، وبانحراف معياري (0.6827)، وأن قيمة T المحسوبة (5.238)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، والذي يدل على أن العاملين في البنوك اليمنية العاملة في ساحل حضرموت يوافقون على قدرة البنوك على حل المشاكل التي تواجه عملاءها، وهناك استجابة سريعة وسعي لتذليل الصعوبات، والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المعيار ونسبة متوسطة ومرتفعة تتراوح بين (3.04 - 3.56).
ومما سبق وبالنظر لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد معايير الأداء التشغيلي التي تظهر النتائج في الجدول رقم (13) كما يأتي:

جدول رقم (13) نتائج عينة الدراسة حول معايير الأداء التشغيلي

تسلسل الفقرات	المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	Sig الدلالة	الترتيب وفق الأهمية	المستوى وفق المتوسط
5 - 1	المرونة والابتكار	3.2602	0.86306	3.343	0.001	6	متوسطة
14 - 6	تقديم الخدمات	3.8771	0.67133	14.491	0.000	1	مرتفعة
17 - 15	تكلفة التقديم	3.3550	0.94062	4.186	0.000	3	متوسطة
23 - 18	التكنولوجيا	3.3957	0.59037	7.433	0.000	2	متوسطة
33 - 24	مهارة التقديم	3.2659	0.71217	4.140	0.000	5	متوسطة
36 - 34	حل المشاكل	3.3225	0.68278	5.238	0.000	4	متوسطة
36 - 1	المتوسط العام	3.4127	0.61410	7.454	0.000	-	مرتفعة

إعداد: (الباحثين، 2020)

نلاحظ من النتائج بالجدول رقم (13) لجميع معايير الأداء التشغيلي أن المتوسط الحسابي بلغ (3.4127)، وبانحراف معياري (0.61410)، وأن قيمة T المحسوبة (7.454)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهذا يدل على تمتع البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت بكفاءة أداء تشغيلي جيد في جميع الأبعاد المرونة والابتكار، تقديم الخدمات، تكلفة التقديم، التكنولوجيا، مهارة التقديم، وحل المشاكل والذي تعكسه قيمة المتوسط الحسابي لجميع الفقرات والتي تتراوح بين تتراوح بين (3.322 - 3.877).

ثالثاً: اختبار الفرضيات

يتناول هذا الجزء التحقق من صحة فرضيات الدراسة عن أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت كما يلي:

الفرضية الرئيسة الأولى:

تظهر نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على أنه " لا يوجد أثر للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت"، والمبنية في الجدول رقم (14) وكما يأتي:

جدول رقم (14)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت

المعيار	قيمة B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة f المحسوبة	مستوى دلالة f	نتيجة الفرضية
معايير الحوكمة الإلكترونية	1.926	5.164	0.000	0.344	0.118	16.196	0.000	رفض

إعداد: (الباحثين، 2020)

تشير نتائج الجدول رقم (14) إلى وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت؛ إذ بلغت قيمة B (1.926)، وقيمة T (5.164)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وقيمة F المحسوبة (16.196)، وبمستوى دلالة بلغت

(0.000)، وبناء على ذلك نرفض الفرضية الرئيسة الأولى (فرضية العدم) التي تنص على "لا يوجد أثر للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت" وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

أ- الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول الآتي يظهر نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر للالتزام بمعايير الخصوصية والأمان كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت".

جدول رقم (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الالتزام بمعايير الخصوصية والأمان كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

المعيار	قيمة B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة f المحسوبة	مستوى دلالة f	نتيجة الفرضية
الخصوصية والأمان	2.972	6.630	0.000	0.90	0.008	0.980	0.000	رفض

إعداد: (الباحثين، 2020)

يتضح من نتائج الجدول رقم (15) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير الخصوصية والأمان كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت؛ إذ بلغت قيمة B (2.972)، وقيمة T (6.630)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وقيمة F المحسوبة (0.980)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وبناء على ذلك نرفض الفرضية الفرعية الأولى (فرض العدم) التي تنص على "لا يوجد أثر للالتزام بمعايير الخصوصية والأمان كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت" وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر للالتزام بمعايير الخصوصية والأمان كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

ب- الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول الآتي يظهر نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه " لا يوجد أثر للالتزام بمعايير قابلية الاستخدام كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت".

جدول رقم (16)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الالتزام بمعايير قابلية الاستخدام كمعيار من معايير الحوكمة

الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت

المعيار	قيمة B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة f المحسوبة	مستوى دلالة f	نتيجة الفرضية
قابلية الاستخدام	1.692	5.301	0.000	0.445	0.198	29.79	0.000	رفض

إعداد: (الباحثين، 2020)

يتضح من نتائج الجدول رقم (16) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير قابلية الاستخدام كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت؛ إذ بلغت قيمة B (1.692)، وقيمة T (5.301)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وقيمة F المحسوبة (29.79)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وبناء على ذلك نرفض الفرضية الفرعية الثانية (فرض العدم) التي تنص على " لا يوجد أثر للالتزام بمعايير قابلية الاستخدام كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت" وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر للالتزام بمعايير قابلية الاستخدام كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

ج - الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول الآتي يظهر نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه " لا يوجد أثر للالتزام بمعايير المحتوى كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت".

جدول رقم (17)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الالتزام بمعايير المحتوى كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت

المعيار	قيمة B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة f المحسوبة	مستوى دلالة f	نتيجة الفرضية
المحتوى	2.783	9.693	0.000	0.199	0.040	4.998	0.000	رفض

إعداد: (الباحثين، 2020)

يتضح من نتائج الجدول رقم (17) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعيار المحتوى كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت؛ إذ بلغت قيمة B (2.783)، وقيمة T (9.693)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وقيمة F المحسوبة (4.998)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وبناء على ذلك نرفض الفرضية الفرعية الثالثة (فرض العدم) التي تنص على "لا يوجد أثر للالتزام بمعيار المحتوى كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت" وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر للالتزام بمعيار المحتوى كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

د - الفرضية الفرعية الرابعة:

الجدول الآتي يظهر نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر للالتزام بمعيار المشاركة كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت".

جدول رقم (18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الالتزام بمعايير المشاركة كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت

المعيار	قيمة B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة f المحسوبة	مستوى دلالة f	نتيجة الفرضية
المشاركة	1.873	6.452	0.000	0.439	0.193	28.966	0.000	رفض

إعداد: (الباحثين، 2020)

يتضح من نتائج الجدول رقم (18) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعيار المشاركة كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت؛ إذ بلغت قيمة B (1.873)، وقيمة T (6.452)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وقيمة F المحسوبة (28.966)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وبناء على ذلك نرفض الفرضية الفرعية الرابعة (فرض العدم) التي تنص على "لا يوجد أثر للالتزام بمعيار المشاركة كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت" وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر للالتزام بمعيار المشاركة كأحد معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

الفرضية الرئيسة الثانية:

تظهر نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت يعزى لنوع البنك"، والمبينة في الجدول رقم (19) وكما يأتي:

جدول رقم (19)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت يعزى لنوع البنك

المعيار	نوع البنك	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t	قيمة f المحسوبة	مستوى دلالة f	نتيجة الفرضية
معايير الحوكمة الإلكترونية	تجاري	4.07	0.412	3.708	0.000	7.423	0.000	رفض
	اسلامي	3.72	0.621					

إعداد: (الباحثين، 2020)

يتضح من نتائج الجدول رقم (19) أن المتوسط الحسابي لنوع البنك التجاري بلغ (4.07) وانحراف معياري بلغ (0.412)، ولنوع البنك الإسلامي بلغ المتوسط الحسابي لنوع البنك التجاري بلغ (3.72) وانحراف معياري بلغ (0.621)، وأن قيمة T (3.708)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وقيمة F المحسوبة (28.966)، وبمستوى دلالة بلغت (0.000)، وبناء على ذلك نجد أن الاختلاف بين البنوك التجارية والإسلامية ذو دلالة إحصائية للبنك التجاري أكثر من البنك الإسلامي، وبالتالي رفض الفرضية

الرئيسة الثانية (فرض العدم) التي تنص على لا يوجد أثر للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت يعزى لنوع البنك" وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود أثر للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت يعزى لنوع البنك.

14- نتائج الدراسة

- بناء على مناقشة نتائج التحليل يمكن تلخيص أبرز نتائج الدراسة في الآتي:
- 1- هناك التزام من قبل البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت بمعايير الحوكمة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة الخصوصية والأمان، قابلية الاستخدام، المحتوى المعلوماتي، والمشاركة.
 - 2- تتمتع البنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت بكفاءة أداء تشغيلي جيد في جميع الأبعاد المرنة والابتكار، تقديم الخدمات، تكلفة التقديم، التكنولوجيا، مهارة التقديم، وحل المشاكل.
 - 3- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.
 - 4- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير الخصوصية والأمان كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.
 - 5- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير قابلية الاستخدام كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.
 - 6- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير المحتوى كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.
 - 7- وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام بمعايير المشاركة كمعيار من معايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.
 - 8- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لأثر الالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية في الأداء التشغيلي للبنوك العاملة في ساحل محافظة حضرموت.

15- توصيات الدراسة

- بناء على النتائج توصلت إليها الدراسة فإنها توصي بالآتي:
- 1- ضرورة المحافظة على المستوى العالي للالتزام بمعايير الحوكمة الإلكترونية.

- 2- المحافظة على المستوى الجيد في تقديم الخدمات التي تتمتع بها البنوك.
- 3- الاهتمام بجانب المرونة والابتكار في تحسين العمليات الداخلية بصورة أفضل.
- 4- العمل على تخفيض تكلفة تقديم الخدمات مما ينعكس بشكل إيجابي على رضا العملاء.
- 5- الاهتمام بالجوانب التكنولوجية لتعزيز عنصر الأمان لدى العملاء.
- 6- العمل على تقديم أفضل الخدمات وحل المشكلات التي تواجه تدريب العاملين فيما يتعلق بالمهارة.

16- المراجع:

المراجع العربية:

1. بوسالم، أبوبكر، بن ذهبية، محمد، قدرى، صلاح الدين، دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق استدامة الشركة - دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 8، الجزء 2، ديسمبر 2017.
2. الزهيري طلال، القرشي فاضل، الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات الأكاديمية: المفاهيم وآليات التطبيق، مجلة الاقتصاد الحيوي والسياسات البيئية الحيوية، المجلد الثالث، العدد الأول، 2017م.
3. الزهيري طلال، القرشي فاضل، التخطيط الاستراتيجي ودوره في توطيد الحوكمة الإلكترونية في الجامعات، موقع الأبحاث العلمية العالمي Research Gate، الجزائر، 2019.
4. الشجيري وسام، الغزالي محمد، تطبيق الحوكمة الإلكترونية على جودة التعليم العالي من خلال التركيز على تكاليف الجودة، المجلة المغربية للاقتصاد والمناجم، المجلد الخامس، العدد الأول 2018م.
5. ضياء الدين، أحمد، عطية، طارق، الحوكمة الإلكترونية ودورها في نجاح استراتيجيات التغيير التنظيمي: دراسة ميدانية في ديوان محافظة الأنبار، مجلة جامعة جيهان - أربيل العلمية، جامعة جيهان، العراق، العدد 2، 2018 ص 184.
6. عبدالحق سمية، أثر تطبيق مبادئ الحوكمة في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2017.
7. عبد الفتاح، عبد الحميد وآخرون، إطار مقترح لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) لتقييم أداء البنوك الإسلامية بجمهورية مصر العربية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، المجلد 36، العدد الثاني، 2012م.
8. عثمانى ميرة، أهمية تطبيق الحوكمة في البنوك وأثرها على بيئة الأعمال مع الإشارة إلى حالة الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2012.
9. العزايزة ممدوح، مدى تطبيق المصارف الوطنية الفلسطينية للقواعد والممارسات الفضلى لحوكمة المصارف في فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009.
10. عون الله سعاد، بلعزوز بن علي، الحوكمة المصرفية كآلية للحد من التعثر المصرفي بالإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، المجلد 14، العدد 19، 2018.

11. بن قايد فاطمة زهرة، تفعيل دور الحوكمة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة الجامعة برج بوعريش، المؤتمر التربوي المحكم في: التعليم العالي في الوطن العربي، الوظائف والأدوار في ضوء الاقتصاد المبني على المعرفة، جامعة جدارا، الأردن، 2018.
12. محمد زيدان، أهمية إرساء وتعزيز مبادئ الحوكمة في القطاع المصرفي بالإشارة إلى البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، العدد 9، 2009.
13. مزيمش أسماء، شريقي عمر، الحوكمة المصرفية كآلية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية بالبنوك والمؤسسات المالية في الجزائر دراسة ميدانية بمجموعة من البنوك والمؤسسات المالية بولاية سطيف، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بكسرة، الجزائر، العدد 23، 2018.
14. مصعب موسى، مدى التزام المصارف الخاصة السورية بالمبادئ الدولية للحوكمة من وجهة نظر الأطراف ذوي العلاقة، مجلة البعث، المجلد 36، العدد 9، 2014.
15. معارف محمد، شيخي مختارة، الحوكمة ودورها في إدارة المخاطر المصرفية في البنوك، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، العدد 1، المجلد 7، مارس 2019.
16. والي فايزة، مقارنة معرفية الحوكمة الإلكترونية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد الثالث، الجزائر، 2018.

الدراسات الأجنبية:

17. GAbdolreza , Evaluating the Performance of the Agricultural Bankin Allocating Rural Credits, INTERNATIONAL Journal of Academic Research, vol. 2. No. 6. November, 2010 , pp 147-154.
18. Yansheng & Longyi.Study on Balanced Scorecard of Commercial Bank in Performance Management System , Proceedings of the 2009 International Symposium on Web Information Systems and Applications (WISA'09) Nanchang, P. R. China, May 22-24, 2009, pp. 206-209.
19. Ehab. K. A , Multidimensional Performance Measurement In Islamic Banking , Global Journal of Business Research, Vo4. No 3 , 2010 , pp47-60.
20. Md. Safiullah , Superiority of Conventional Banks & Islamic Banks of Bangladesh: A Comparative Study , International Journal of Economics and Finance , Vol. 2, No. 3; August , 2010 , pp199-208.
21. Zafar et al ,Performance Measures Used by the Commercial Banks in Pakistan within the Four Perspectives of Balanced Scorecard , Journal of Money, Investment and Banking , Issue 21 , 2011, pp 13-20.
22. Ali & Rami , Islamic Banking Performance in the Middle East:A Case Study of Jordan, University of Wollongong Economics, Working Paper Series , 2006 , pp1- 23 .
23. Paola et al, Performance Measurement under Balanced Scorecard : the case study of a Co-operative Credit Bank in Piedmont , Paper presented at the 4th Conference on Performance Measurement and Management Control –EIASM Nice (France), 26th-28th September, 2007, PP131 – 152.
24. Hung et al , A fuzzy MCDM Approach for Evaluating Banking Performance Based on Balanced Scorecard. Expert Systems with Applications 36 , 2009 , pp 10135–10147.

The Effect of Adherence to the Standards of E-governance on the Operational Performance of Yemeni Banks

A field study on the banks operating in the coast of Hudhramout Governorate

Abstract

This study aimed to know the effect of adherence to the standards of e-governance on the operational performance of Yemeni banks operating in the coast of Hadramout governorate. And represents all (174) individual workers in the study community, the study sample was selected from (123) singular that included all classes of the study community . The study relied on the descriptive analytical method that describes the studied phenomenon, quantitatively and qualitatively, through collecting and classifying information about the dimensions of the study variables.

The study came to a set of results, the most important of which is the commitment of the banks the study sample, to the standards of e-governance in their dimensions combined (privacy, security, usability, informational content, and sharing) . The Yemeni banks operating in the coast of Hadhramaut governorate have good and efficient operational performance in all dimensions (flexibility, innovation , providing services, providing cost, technology, providing skill, and problem-solving), the existence of an expel effect statistically significant of adherence to electronic governance standards on the operational performance of Yemeni banks operating in the coast of Hadramout governorate.

The study suggested a set of recommendations, the most important of which is the need to maintain the high level of adherence to the standards of e-governance, as well as the good level in providing services, improving the level of innovation, technology, the cost of providing the service, and the skill of presentation for the banks operating in the coast of Hadramout.

Keywords: e-governance standards, operating performance, banks.