

أثر الإدارة الرشيدة (الحوكمة) على أخلاقيات العمل الإداري دراسة ميدانية على المصارف التجارية في بلدية غريان

د. عبدالسلام محمد عاشور بلقاسم / عضو هيئة تدريس بجامعة الزاوية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر الإدارة الرشيدة (الحوكمة) على أخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية العاملة ضمن نطاق بلدية غريان، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم إعداد وتوزيع استبانة هدفت إلى اختبار الفرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف التجارية على مختلف مستوياتهم الإدارية في كل من مصرف التجاري غريان، ومصرف الجمهورية غريان، ومصرف شمال أفريقيا، حيث تم توزيع عدد (106) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (84) استبانة أي ما نسبته (79)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر للإدارة الرشيدة (الحوكمة) بأبعادها (المشاركة، المساءلة، الشفافية، العدالة والمساواة) مجتمعة في تعزيز أخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، ومن أهم توصيات الدراسة الاهتمام بمفاهيم الإدارة الرشيدة (الحوكمة) لدى المصارف التجارية، وتطبيق ميثاق أخلاقيات العمل المصرفي ووضع دليل الحوكمة للمصارف الليبية ليكون داعماً للقوانين الخاصة بالعمل المصرفي في ليبيا. الكلمات المفتاحية: الحوكمة، أخلاقيات العمل، المشاركة، المسؤولية، الشفافية، العدالة والمساواة.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of good governance on the ethics of administrative work in commercial banks operating within the municipality of Gharyan. The study used the descriptive and analytical method, and to achieve the objectives of this study, a questionnaire was prepared and distributed that aimed to test hypotheses. Number (106) questionnaire on the sample of the study, and (84) questionnaires were retrieved, meaning a percentage of (79). the most important findings of the study is the existence of an impact of good governance (governance) in its dimensions (participation, accountability, transparency, justice and equality) combined in strengthening the ethics of management in commercial banks in the municipality of Gharyan, and one of the most important recommendations of the study is to pay attention to the concepts of good governance of commercial banks. And the application of the code of work ethics for banking and the development of a governance guide for Libyan banks to be supportive of laws related to banking in Libya.

Key words: governance, work ethics, participation, responsibility, transparency, justice and equality

المقدمة:

أصبحت الحوكمة الرشيدة في المؤسسات من المواضيع المهمة التي يتم تداولها من قبل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، وخاصة في أعقاب الانهيارات المالية والأزمات الاقتصادية التي طالت كبرى المؤسسات العالمية والتي فجرها الفساد الإداري والمالي، والممارسة غير السليمة للرقابة والإشراف، ونقص الخبرة والمهارة، والافتقار إلى الشفافية اللازمة وتحقيق الإفصاح في إظهار المعلومات والبيانات التي تعبر عن حقيقة الأوضاع المالية وغيرها من الممارسات الغير سليمة، مما أدى إلى اتخاذ إجراءات كفيلة باستعادة ثقة أصحاب المصالح، حيث اعتبر الاهتمام بتطبيق الحوكمة الرشيدة في المؤسسات على أنه مخرج سريع وحل متكامل وفعال لكل هذه الاختلالات، بالإضافة إلى ذلك تسعى قواعد الحوكمة الرشيدة في المؤسسات إلى تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الأداء الجيد وبالتالي ضمان استمراريتها. إن الحوكمة وتطبيق قواعدها في عصرنا هذا على درجة عالية من الأهمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية لتمكينها من تطوير أدائها وتحقيق أهدافها وخططها الإستراتيجية بكفاءة وفاعلية واستدامة، لأنها تضع النظم والقوانين والقواعد والهياكل التي تحكم العلاقات في تك

المؤسسات وتحدد الصلاحيات والسلطة والمسؤوليات لكافة المستويات الإدارية فيها، وتكفل وتحمي حقوق المساهمين والموظفين وأصحاب المصالح كافة، وتسهم أيضاً في تحقيق المشاركة والشفافية والعدالة والمساءلة ومحاربة الفساد (الصايح، 2018: ص1). ولما كانت الممارسات الإدارية غير المسؤولة، بالإضافة إلى ضعف الرقابة والمتابعة، واستخدام أساليب جديدة لم تختبر لمعالجة الظواهر الجديدة التي تواجه المصارف، والتي ينقصها الحكمة في تطبيقها، كل ذلك أدى إلى المطالبة بإيجاد متطلبات ومعايير وموثيق للحد وضبط التعامل مع السلوكيات غير المرغوب بها في المصارف، وإلى محاربة الفساد بكل أشكاله، بالإضافة إلى محاولة تضافر الجهود لإرساء قواعد وموثيق سلوكية ضمانا لتحقيق الشفافية وحماية مصالح كافة الأطراف المتعاملة.

لكي تتمكن المصارف من تحقيق الازدهار في البلديات، يتعين عليها أن تولي اهتماما كبيرا لتلافي التعرض لممارسات الفساد، وفي هذا الصدد، تكفل مبادرات الحوكمة تطبيق الآليات اللازمة للحد من تلك الممارسات، ليس من الوجهة القانونية فحسب، وإنما أيضا من حيث ترسيخ ثقافة أخلاقيات الأعمال، فللحوكمة تطبيقات أوسع بكثير من مجرد تحسين الاجراءات الداخلية في المصرف، فالحوكمة تشمل طائفة واسعة من الأدوات التي تتعامل أيضا مع البيئة التي تعمل فيها المصارف، أي المشاكل المتعلقة بالتنظيم المؤسسي للبلاد.

أولاً: مشكلة الدراسة:

مع تعقد الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية للمجتمع الليبي، أصبح من الصعب على الحكومة بمفردها مراقبة القطاع المصرفي مما أدى إلى وجود خلل في جودة الخدمات المقدمة للناس، بالإضافة إلى انتشار الفساد المالي والإداري في كثير من المصارف، انتشار الفساد وعجز الدولة عن القيام بدورها الخدمي والرقابي يستوجب تطبيق أهم مبادئ الحوكمة وهي المشاركة من قبل الأفراد ومنظمات المجتمع المدني في إدارة المؤسسات المصرفية، ورسم السياسات والرقابة وتعزيز الشفافية.

ونتيجة للمشكلات والمعضلات الأخلاقية والممارسات غير الأخلاقية مثل تردي مستوى أداء الموظف، وتفشي صور الفساد الإداري أو ما يعرف بالانحراف الإداري، التي شهدها قطاع المصارف في السنوات القليلة الماضية، أثرت تساؤلات كثيرة حول مسؤولية منظمات الأعمال حيال أفراد المجتمع، والأدوار الأخلاقية التي تلعبه.

تعد أخلاقيات الإدارة من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المصرف بموظفه وأجهزته، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل فيه، وتنحصر الإشكالية العامة للموضوع في أخلاقيات الإدارة، كون أن أخلاقيات الإدارة تسعى إلى ضبط السلوك المهني والشخصي الذي ينبغي أن يتحلى بها الموظف والبحث في مدى انضباطه ومقتضيات ممارسة الوظيفة العمومية، وكذلك درجة تفهمهم لواجباتهم المهنية في إطار أخلاقية المهنة (دحيمان، 2012: ص3).

إن تراجع أخلاقيات الإدارة في المصارف يؤدي إلى فقدان الحس الأخلاقي والتعامل مع المسائل الأخلاقية بتجاهل لا يمكن تبريره، والمطلب الأساسي هو المحافظة على الجانب الخلق في مصارفنا وبعث الثقة وإقامة علاقات عمل حسنة، فالتصرف الأخلاقي يساعد الأفراد على الإخلاص في عملهم والمحافظة على أسرار المهنة وتقديم أحسن أداء وظيفي لديهم (حاكم، دولي، 2017: ص 246). استشعر الباحث مشكلة البحث الميدانية من خلال تجربتهم العملية في التردد المستمر على المؤسسات المصرفية داخل بلدية غريان حيث تتجسد مشكلة البحث الميدانية في القصور الواضح في الشفافية والنزاهة وعدم الانتظام والتفاعل بشكل إيجابي مع الزبائن، وغياب وضع ضوابط وأمناء أخلاقية وسلوكية محددة تتناسب مع القيم والتقاليد والأعراف السائدة في مجتمعنا والمتوارثة منذ القدم.

بما أن المصارف تدير مليارات الدينارات وتشرف على تقديم الخدمات وتنفيذ البرامج. لذلك ينبغي التأكد من كافة المستويات أن

أموال المودعين والمأخمين يتم التصرف بها بحرص شديد، وضمان أن المصارف تستخدم الموارد المالية بشكل فعال وتطوير مستمر في تقديم الخدمات، بما يسهم في تحسين جودة حياة المواطن وأن تتم خدمة المصلحة العامة بطريقة مفتوحة وشفافة وتعزز المساءلة، وهذا ضروري لتعزيز ثقة المواطنين بالمؤسسات المصرفية والحفاظ عليها.

ونحن في ليبيا بحاجة إلى زيادة التركيز على القوانين والمعايير الخارجية لأن وجودها والعدالة في تطبيقها يشكلان الأرضية اللازمة للمباشرة بتطبيقات الحوكمة على مستوى مؤسساتنا المصرفية التي تعاني كثيراً من الممارسات الإدارية السلبية والأخلاقية، وبالتالي يمكننا تقديم حوكمة المصارف كواحد من الحلول المطروحة لمساعدة الحكومة الليبية في مواجهة الفساد والرشوة وحالة الفوضى الإدارية والتنظيمية العارمة التي تتغلغل في مصارفنا وعلى كافة المستويات.

بناء على ما سبق ذكره تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الجوهرى التالي:

ما مدى تأثير خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) على أخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية العاملة ببلدية غريان؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

- 1- قياس أثر الإدارة الرشيدة (الحوكمة) من خلال خصائصها (المشاركة، المساءلة، الشفافية، العدالة والمساواة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية ببلدية غريان.
- 2- قياس أثر المشاركة كأحد خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية ببلدية غريان.
- 3- قياس أثر المساءلة كأحد خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية ببلدية غريان.
- 4- قياس أثر الشفافية كأحد خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية ببلدية غريان.
- 5- قياس أثر العدالة والمساواة كأحد خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية ببلدية غريان.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في جانبين:

الجانب الأول: الأهمية النظرية وتتمثل في:

الدور الهام الذي يلعبه القطاع المصرفي في التنمية الاقتصادية، في الوقت الذي تتزايد فيه الاتجاهات التنظيمية والرقابية الحديثة للبنوك كالاتجاه نحو البنوك الشاملة، حيث أن تدهور النظام المصرفي أصبح يؤثر سلباً على الادخار والاستثمار وهذا ما يؤثر على التنمية. كذلك تكمن أهمية هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية في مجال من أهم المجالات الإدارية وهو الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات العمل الإداري وذلك لندرة الأبحاث العلمية التي تتناول هذا الموضوع (حسب إطلاع الباحث).

الجانب الثاني: الأهمية التطبيقية وتتمثل في:

إن فعالية القطاع المصرفي الليبي تحتل جزءاً كبيراً من نجاح الإصلاح الاقتصادي، والانتقال من الاقتصاد المركزي إلى اقتصاد الحر، ومن هذا المنطلق كان من الضروري إرساء قواعد الحوكمة الرشيدة التي أصبحت أولوية وطنية وإستراتيجية، ومرد ذلك يعود للحاجة الماسة

لمصارف تعمل على توطيد قدراتها التنافسية الداخلية للفوز برهانات وتحديات سوق مفتوح ومتطورة، حيث أصبح مصطلح الحوكمة الرشيدة في كل العالم كشرط أساسي لتطوير المؤسسات وصمودها في حالة وقوع أزمات، وحيث أن هذه الدراسة تعتبر الوحيدة التي طبقت على المصارف التجارية في بلدية غريان، وتناولت هذا الموضوع (حسب إطلاع الباحث).

رابعاً: متغيرات ونموذج الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة في:

- 1- المتغير المستقل: الإدارة الرشيدة (الحوكمة) من خلال خصائصها (المشاركة، المساءلة، الشفافية، العدالة والمساواة).
 - 2- المتغير التابع: أخلاقيات العمل الإداري.
- وبناء على متغيرات الدراسة يمثل الشكل رقم (1) النموذج المقترح للدراسة:



الشكل رقم (1): نموذج الدراسة

المصدر / أعداد الباحث بناء على متغيرات البحث

خامساً: فرضيات الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لاختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يوجد أثر بين الإدارة الرشيدة (الحوكمة) من خلال خصائصها (المشاركة، المساءلة، الشفافية، العدالة والمساواة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية.

الفرضية الثانية: يوجد أثر بين المشاركة كأحد خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية ببلدية غريان.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر بين المساءلة كأحد خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية ببلدية غريان.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر بين الشفافية كأحد خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية ببلدية غريان.

الفرضية الخامسة: يوجد أثر بين العدالة والمساواة كأحد خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات العمل الإداري في المصارف التجارية ببلدية غريان.

سادساً: حدود الدراسة:

- 1- الحدود الموضوعية : تمت دراسة أثر خصائص الإدارة الرشيدة (الحوكمة) على أخلاقيات العمل الإداري.
- 2- الحدود المكانية : أجريت الدراسة على المصارف التجارية ببلدية غريان، دولة ليبيا.
- 3- الحدود الزمانية: حددت مدة البحث بالفترة من (2020/7/27 - 2021/2/24).

سابعاً: الدراسات السابقة:

1- دراسة (بومدين 2015): أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السليمة للحوكمة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إداري إسلامي.

تناولت الدراسة موضوع أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السليمة للحوكمة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إسلامي وإداري والمنافع المترتبة عنها، فهناك إحساس متزايد بأن منظمات الأعمال المعاصرة أصبحت في تصرفاتها وصفاتها أقل أخلاقية مما كانت عليه في السابق، مما يكشف عن الحاجة الحقيقية إلى الحوكمة في المؤسسات الحديثة في علاقاتها بالعاملين، والعملاء، والشركات الأخرى، أو بالجمهور، وكانت أهم استنتاجات الدراسة أن مفهوم أخلاقيات الأعمال يتسع ليتضمن معاني مختلفة لمختلف الأفراد، لكنه بشكل عام يشير إلى معرفة ما هو الصحيح وما هو الخاطئ في بيئة أو مواقع العمل، ومن ثم أداء الشيء الصحيح هو ان يتم القيام بذلك استناداً إلى المبادئ الأخلاقية، وتقرح الدراسة ضرورة التوسع في أنشاء حاضنات أخلاقيات الأعمال الإسلامية المستقلة المتخصصة لتقديم الدعم الفني والتأهيلي، وهذا يمكن بالاستعانة بخبراء الأخلاق المتخصصين ونستفيد منهم لكي نتمكن من تحديد ما تحتاجه من برامج أخلاقية في إطار جداول زمنية تحدد لهذا الغرض، وبما يضمن توفير المقومات الصحيحة للمناخ الأخلاقي في منظمات الأعمال المعاصرة.

2- دراسة (الحايك، 2016): أثر تطبيق الحوكمة على تحسين الأداء في المؤسسات الحكومية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور آليات الحوكمة في تحسين الأداء (المالي، الوظيفي، المؤسساتي) للمؤسسات الحكومية لتصبح أكثر قدرة على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة واستغلال طاقات الموارد البشرية بوجهها الصحيح لزيادة أدائهم وبالتالي رفع أداء المؤسسة، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي والاطلاع على الدراسات النظرية والميدانية العربية والأجنبية المتعلقة بالموضوع مع استقراء أهم نتائجها، وقامت الباحثة بدراسة ميدانية شملت الموظفين في الجمارك والمخلصين الجمركيين والمحامين وجميع الذين لهم تعامل مع الجمارك، حيث تم اختيار عينة الدراسة بدقة وموضوعية، وتم جمع البيانات ومن ثم تحليلها، وأظهرت نتائج تحليل الاستبيان أن لتطبيق مبدأ المشاركة والتقييم والفعالية والشفافية والعدالة والمساواة والمساءلة تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء في الجمارك.

3- دراسة (الكبيجي، 2019): دور الحوكمة في الحد من الفساد في مؤسسات القطاع العام.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وتأثير الحوكمة في الحد من ممارسات الفساد في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني، ولفحص

هذا التأثير، تبنت الباحثة مؤشرات حوكمة القطاع العام العالمية، التي قام بتطويرها البنك الدولي في العام (1996) وهي: المشاركة، والمساءلة، والاستقرار السياسي، وغياب العنف، وفعالية الحكومة، وجودة التشريعات، وسيادة القانون، والسيطرة على الفساد، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها، والاستبانة المحكمة من ذوي الاختصاص كأداة للدراسة، وطبقت الاستبانة على عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود علاقة تأثيرية لجميع مؤشرات الحوكمة في الحد من الفساد في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني، كما أظهرت النتائج الدور الفاعل لجميع مؤشرات الحوكمة في الحد من الفساد، حيث أن الاستقرار السياسي وغياب العنف وسيادة القانون يشكلان المحوران الأكثر أهمية في الحد من الفساد، ومن ثم جودة التشريعات والسيطرة على الفساد والمشاركة والمساءلة، وأفضت الدراسة إلى عدة توصيات منها أن تكون الحوكمة في المؤسسات القطاع العام الفلسطيني منبثقة من رؤية شاملة لصناعة القرار السياسي في فلسطين، وضرورة عمل برامج توعية للعاملين في مؤسسات القطاع العام وللمواطنين بمدى أهمية الحوكمة كوسيلة للحد من الفساد.

4- دراسة (Heenetigala, Armstrong, 2012):

Economic and Governance on Firm Performance in an Unstable Corporate The Impact of Environment. Political

جاءت هذه الدراسة بعدما وضعت الحكومة السيريلانكية القواعد الإرشادية لحوكمة الشركات في عام (2003) والتي تطبق على الشركات المدرجة في السوق المالي، وتناولت هذه الدراسة العلاقة بين قواعد حوكمة الشركات وأداء الشركات، وتم تجميع البيانات من العينة المكونة من (30) شركة والتي هي من أفضل (50) شركة مدرجة في السوق، وتم قياس الحوكمة من خلال الفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي، وتشكيل مجلس الإدارة، واللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة، وتم قياس الأداء المالي من خلال العائد على الأصول، والعائد على حقوق المالكين، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين قواعد حوكمة الشركات (الفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي، وتشكيل مجلس الإدارة، واللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة) وبين أداء الشركات من خلال العائد على حقوق المالكين، وأن هذه العلاقات تشير إلا أن الشركات قامت بتنفيذ استراتيجيات حوكمة الشركات والتي أدت إلى ارتفاع الربحية وارتفاع أداء سعر السهم.

5- دراسة (Brown, Caylor, Marcos, 2004):

Corporate Governance and Firm Performance.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين حوكمة الشركات المساهمة وأدائها، حيث تم وضع مقاييس واسعة لحوكمة الشركات تم الحصول عليها من خدمات حملة الأسهم المؤسساتية، هذه المقاييس مخصصة لقياس واحد وخمسين عامل تشتمل على ثمانية فئات للحوكمة وهي، المراجعة، مجلس الإدارة، القانون الداخلي، مدير التعليم، المدير التنفيذي للتعويضات، حقوق الملكية، الممارسات المتقدمة، وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الربط بين فئات الحوكمة الثمانية ومقاييس الأداء الستة المعتمدة من معهد جو للإدارة، وخلصت الدراسة إلى أن الشركات تتمتع بمستوى حوكمة الشركات أفضل نسبياً وأكثر ربحية وقيمة وتدفع أموالاً أكثر لحملة الأسهم، كما أن رسوم الاستشارات التي تدفع لمدققين الخارجيين أقل من الأنواع التي تدفع لهم وهذا مرتبط بشكل كبير بضعف الأداء للشركات.

6- دراسة (Azam, et al، 2011):

The impact of corporate governance on the company's performance is evidence of the oil and gas sector in Bakstain.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر حوكمة الشركات على أداء الشركة، حيث شملت عينة الدراسة أربع عشرة شركة من شركات النفط والغاز ذات الصلة، للفترة الممتدة من عام 2005 وحتى عام 2010، وقد استخدمت الدراسة تحليل الإنحدار المتعدد لقياس أثر الحوكمة على أداء الشركة، وركزت الدراسة على المتغيرات الثلاثة لقياس أداء الشركة وهي العائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين، وصافي الربح. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود تأثير كبير وإيجابي لحوكمة المؤسسة على أداء الشركة ويمكن تحسين الأداء في الشركات من خلال تحسين شكل الحوكمة المؤسسية في الشركات.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

الاستفادة من الدراسات السابقة في المراجع والكتب التي تناولتها، واختيار منهج الدراسة، والتعرف على أبعاد ومفاهيم جديدة لها علاقة الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات الإدارة، من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة. ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تميزت هذه الدراسة عن سابقتها من الدراسات السابقة كونها الدراسة الوحيدة تطبق في المصارف التجارية ببلدية غريان، دولة ليبيا، ومن الدراسات القليلة التي تناولت موضوع الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات الإدارة في ليبيا على حد علمي، وعالجت الدراسة الحالية الموضوع بأساليب وأدوات إحصائية متعددة، من خلال استخدام برنامج (SPSS) في نسختها (23).

الأطار النظري للدراسة:

الإدارة الرشيدة (الحوكمة):

الحوكمة تعني الانضباط، أي الانضباط في أداء العمل من كل فرد مرتبط بالمؤسسة، والانضباط السلوكي والأخلاقي والتوازن في تحقيق مصالح الأطراف المرتبطة بالمؤسسة، والانضباط في أعمال المراقبة ومتابعة أعمال المؤسسة، والانضباط في الأداء مثل قيام الإدارة بمسؤولياتها الأساسية من وضع الإستراتيجيات والخطط والقيام بأعمال الرقابة والمتابعة والإشراف الفعال ووضع نظم فعالة لتحفيز العاملين أو حتى عقابهم (علالي، 2015: ص3).

أولاً: مفهوم الحوكمة:

1- مفهوم الحوكمة الرشيدة للمؤسسات:

تعرف مؤسسة التمويل الدولية (IFC) الحوكمة الرشيدة بأنها: النظام الذي يتم من خلاله إدارة المؤسسات والتحكم في أعمالها (بن حسين، 2015: ص182).

وعرفها معهد المدققين الداخليين الأمريكي (IIA): بأنها السياسات والإجراءات المستخدمة لتوجيه أنشطة المنظمة الحكومية، والتأكد من تحقيق أهدافها، وإنجاز العمليات بأسلوب أخلاقي ومسؤول، وتقييم الحوكمة من خلال القيام بالأنشطة التي تضمن مصداقية الحكومة، والعدالة في توفير الخدمات، وضمان السلوك المناسب والأخلاقي للمسؤولين الحكوميين للحد من مخاطر الفساد المالي والإداري (الكبيجي، 2019: ص32).

أما المعهد الكندي للحوكمة (Institute On Governance): فقد عرف الحوكمة بأنها العمليات والهياكل التي تستخدمها المؤسسات لتوجه وإدارة عملياتها العامة وأنشطة برامجها (الداعور، 2008: ص14).

2- مفهوم الحوكمة في البنوك:

تعددت تعريفات الحوكمة في البنوك، ونذكر منها التعريفات التالية:

تم تعريف الحوكمة من قبل البنك الدولي بأنها الحالة التي من خلالها يتم إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع بهدف التنمية، وعليه فإن العنصر البشري (الموارد البشرية) هي محور الموارد الاجتماعية، وهي المحرك الأساس في عملية التنمية (مظهر، 2018: ص27).

وعرفها بنك التسويات الدولية التي تعمل تحت سلطته لجنة بازل للرقابة المصرفية على أنها: تلك الطريق التي يستعملها مجلس الادارة والادارة العليا من أجل تسيير شؤون البنك بغرض تحديد أهداف البنك وحماية مصالح حملة الأسهم وأصحاب المصالح مع الالتزام بالعمل وفقاً للقوانين والنظم السائدة وبما يحقق حماية مصالح المودعين (كمال، 2015: ص24).

ثانياً: أهمية الحوكمة الرشيدة في البنوك:

تعتبر الحوكمة من أهم العمليات الضرورية واللازمة للتأكد من حسن سير عمل البنوك، وتأكيد نزاهة الإدارة فيها، وذلك للوفاء بالالتزامات والتعهدات ولضمان تحقيق البنوك أهدافها بشكل قانوني واقتصادي سليم (حايف، 2016: ص55-56)، بالإضافة إلى ما توفره من وسائل ضبط تعمل على زيادة الجودة وتطوير الأداء مما يساهم في الحفاظ على مصالح جميع الأطراف (الحايك، 2016: ص25).

وبالتالي يتبين من هنا أن الحوكمة الرشيدة في البنوك لها منافع عديدة بحد ذاتها، وتبرز أهميتها وضرورة تبنيها في الآتي: (كمال، 2015: ص25).

1- تطبيق الحوكمة ومبادئها في البنوك تساعد على تحسين أدائها ورفع من قيمتها السوقية كما تساعد على الحد والتقليل من مستويات المخاطرة.

2- تكتسب البنوك لدى تطبيقها لمبادئ الحوكمة ميزة تنافسية لجلب الودائع واختراق الأسواق وجذب العملاء.

3- تبني البنوك مبادئ الحوكمة يساعد على تحسين ادارتها وتفاذي التعرض للتعثر والافلاس ويزيد من قدرتها على اتخاذ قراراتها وفق قواعد واسس سليمة، وكذا يساعد على تجنب تعرضها لازمات مصرفية بتبنيها لمعايير الافصاح والشفافية في تعاملها مع المستثمرين والمقرضين.

كذلك تظهر أهمية الحوكمة الرشيدة في محاربة الفساد الداخلي وعدم السماح بوجوده والقضاء عليه نهائياً، وضمان تحقيق النزاهة والاستقامة لكافة الموظفين بالبنوك من مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين إلى أدنى الموظفين فيها، وتفاذي وجود أية أخطاء عمديه أو إغراف متعمد كان أو غير متعمد ومحاربة الإنحرافات وعدم السماح باستمرارها، والعمل على تقليل الأخطاء إلى أدنى قدر ممكن باستخدام النظم الرقابية الفعالة التي تمنع حدوث مثل هذه الأخطاء (علالي، 2015: ص6).

ثالثاً: الاهداف العامة للحوكمة وتطبيقاتها في المصارف:

تسعى الإدارة الرشيدة (الحوكمة) إلى وضع الانظمة الكفيلة للحد من الممارسات غير السليمة وتضارب المصالح والتصرفات غير المقبولة، ووضع أنظمة للرقابة على أداؤها وتحديد الحقوق والمسؤوليات والقواعد وإجراءات سير العمل داخلها، ويمكن إجمال الاهداف التي يمكن تحقيقها نتيجة تطبيق الإدارة الرشيدة بما يأتي: (ربايعة، 2019: ص8).

- 1- تحقيق الشفافية والعدالة والمساءلة في إدارة المال العام، ورفع مستويات الاستغلال الأمثل لموارد المصارف.
- 2- تحقيق الحماية اللازمة للملكية العامة مع مراعاة مصالح المتعاملين مع مختلف المصارف والحد من استغلال السلطة.
- 3- تحقيق فرصة مراجعة الأداء من خارج أعضاء الإدارة التنفيذية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات لتحقيق رقابة فعالة وبصفة مستقلة.

4- زيادة الثقة في إدارة أموال المصارف بما يساهم في رفع معدلات الاستثمار ونمو الدخل.

يتضح أن الغاية الرئيسة من حوكمة القطاع المصرفي هي تعزيز ثقة المواطنين في المؤسسات المصرفية، وزيادة رضا المواطنين، وتطبيق مبادئ المساءلة، وقيم النزاهة، والتعامل بوضوح وشفافية مع المواطنين، وتحقيق تكافؤ الفرص والتعامل بالمساواة مع جميع المواطنين دون تمييز، وتطوير أداء المصارف، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، مما يساهم بمكافحة الفساد في المصارف (الكبيجي، 2019: ص35).

وعموماً فإن الحوكمة تعمل على إيجاد بيئة أعمال صالحة تسودها الثقة والقيم الأخلاقية الفاضلة بما يحفظ الحقوق ويعود على المجتمع بالخير والتقدم والحياة الطيبة التي أساسها الايمان والعمل الصالح (نصبة، 2015: ص13).

رابعاً: خصائص الحوكمة في المصارف:

يتضح من خلال مفاهيم الحوكمة الرشيدة في المصارف، أن هذا المصطلح يرتبط بشكل أساسي بسلوكيات الأطراف ذات العلاقة، وبالتالي فهو يشير إلى مجموعة من الخصائص والسمات التي يجب أن تتوفر في هذه السلوكيات حتى تساعد على تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق الحوكمة الرشيدة في المصارف (حايف، 2016: ص60)، ومن هذا المنطلق يمكن الحديث عن أهم الخصائص التي تشكل هيكل نظام الحوكمة في المصارف ومنها:

1- المشاركة (Participation):

من خلال إتاحة الفرصة للمواطنين وجميع الاطراف المعنية للمشاركة في صنع السياسات التنظيمية والتشريعات والإستراتيجيات والإجراءات المناسبة، ووضع قواعد العمل لمختلف مجالات ونشاطات هذه المؤسسات المصرفية، لما له الأثر الكبير في تطبيقها على أرض الواقع وطرق وأساليب تقديم الخدمات، وتحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة بكل مسؤولية ونزاهة (ربايعة، 2019: ص11).

وتهدف المشاركة الفعالة إلى تجاوز الفجوة القائمة بين قيادة المصارف والجمهور، وإنتاج أشكال هرمية لممارسة السلطة لا تقوم على مبدأ الإنابة والمشاركة الشكلية، بل على المشاركة الجماعية في صنع القرار وتنفيذه (بن حسين، 2015: ص189).

وتتمثل المشاركة في منح كافة أصحاب العلاقة داخلياً وخارجياً حق القيام بدور فاعل في عملية صنع القرار، كما تتضمن المشاركة القيام بعمليات تشاورية منظمة، تضمن حوار حقيقي وفعال ومنظم، يتم من خلاله تسهيل النشر وتزويد المعلومات

الكاملة والواضحة بالوقت المناسب، وأخذ التغذية الراجعة، وجمع وتحليل الآراء والتوصيات من مختلف أصحاب العلاقة بما فيهم المواطنين، والموظفين، ومجالس المصارف (الكبيجي، 2019: ص38).

2- المساءلة (Accountability):

تقتضي المساءلة تحديد أدوار ومهام وصلاحيات الإدارة العليا والموظفين بشكل واضح وصريح ضمن التشريعات، وتتيح الفرصة لذوي العلاقة وأصحاب المصلحة من مراقبة العمل دون أن يؤدي ذلك الى وجود أية ثغرات، وفي نفس الوقت حال وجود ثغرات في العمل يجب بيان واقع الحال ومساءلة كل من في محل المسؤولية ومحاسبته على تقصيره وضعف الأداء إن وجد (ربايعة، 2019: ص10). ويشير مفهوم المساءلة إلى وجود طرق وأساليب مقننة مؤسسية، تمكن من مساءلة كل شخص مسؤول، ومراقبة أعماله في إدارة الشؤون العامة، مع إمكانية إقالته أو محاكمته إذا تجاوز أو أحل بالقوانين وبتقنة الناس، وتكون هذه المساءلة مضمونة بحكم القانون ومتحققة بوجود قضاء مستقل ومحاييد وعادل، وعلى هذا فمبدأ المساءلة يرتبط بضرورة تفعيل دور القوانين في ملاحقة كل من يرتكب خطأ، أو يتعدى حقوق الغير بالمخالفة من أعلى هرم للسلطة إلى قاعدته (بن حسين، 2015: ص188)، ولا تقتصر المساءلة على جانب العقاب فقط، بل تركز أيضا على وجود حوافز لتشجيع المسؤولين على أداء مهامهم بإخلاص وفعالية وأمانة (بن حسين، 2015: ص189).

المساءلة تعني خضوع المصارف وقادتها وموظفيها العاملين فيها للمساءلة عن أفعالهم وقراراتهم، ووضع الإجراءات التي تكفل القيام بعمليات المساءلة والمحاسبة واتخاذ الإجراءات اللازمة عن الأفعال المخالفة للتشريعات ومدونات السلوك الوظيفي، وللمساءلة عدة أشكال، أهمها: (الكبيجي، 2019: ص39).

أ- المساءلة المهنية: تكون من خلال التعهد بتطبيق قواعد السلوك المهنية على الموظفين، على أسس العدالة وتكافؤ الفرص، والشفافية، والمساءلة، والنزاهة والحيادية.

ب- المساءلة القانونية: تكون من خلال تطبيق التشريعات القانونية والقضائية على المسؤولين.

ج- المساءلة الأخلاقية: وتتمثل بالقيم الأخلاقية وفقاً للأعراف والسلوكيات السائدة في المجتمع.

3- الشفافية (Transparency):

يقصد بشفافية المصارف التزامها بالتوقيت والدقة في عملية الإفصاح عن جميع المعلومات الهامة المتعلقة بالمركز المالي وأداء المصرف، بمعنى آخر تقديم صورة حقيقية لكل ما يحدث بعيدا عن الغموض والتضليل وجعل كل شيء قابل للتحقق والرؤية السليمة، ويمكن أن تتحقق هذه الشفافية من خلال قنوات اتصال معينة يمكن لجميع الأطراف المهتمة الوصول إليها بسهولة (حايف، 2016: ص60). تتضمن الشفافية عملية الإفصاح والمكاشفة لجميع القرارات والنشاطات المؤسسية والتي تم مختلف الاطراف ذات العلاقة بالمؤسسة المصرفية، بحيث يستلزم توفير المعلومات والحقائق كاملة، للوصول إلى الفهم الصحيح حول تنفيذ سير الإجراءات ونتائج ومخرجات الأعمال (ربايعة، 2019: ص11).

وتشير الشفافية إلى حرية الوصول إلى المعلومات، وحرية الإفصاح عنها، وتحقق الشفافية عندما تترسخ حرية التعبير، لذا فإن الشفافية تحتاج إلى تشريعات تيسر حرية تداول المعلومات، حيث تمثل قضية حرية الوصول إلى المعلومات وحرية تداولها، ركنا أساسيا من أركان الحوكمة (بن حسين، 2015: ص188).

4- العدالة والمساواة (Equity & Equality):

تتعلق بمدى تحقيق الانصاف والمساواة في ممارسة السلطة وإدارة المال العام، من خلال تعامل المؤسسة المصرفية مع كافة الأفراد والموظفين والاطراف الأخرى بعدالة ليتجنب أي شكل من أشكال التمييز أو التحيز أو المفاضلة، مع الاعتراف واحترام حقوق الآخرين (ربابعة، 2019: ص11)، وهو ما يعبر عن المساواة أمام القانون، إن وجود بنية قانونية مستقرة مع وجود هيئة قضائية مستقلة يمكن الاعتماد عليها، من شأنه أن يساعد على تطبيق مبادئ الحوكمة، وحقوق الإنسان، ويجب أن يتسم الأطار القانوني بالعدالة (بن حسين، 2015: ص190).

ويجب أن يضمن إطار حوكمة المصارف المعاملة المتساوية العادلة، أي يجب احترام حقوق مختلف المجموعات أصحاب المصلحة لدى المصرف وتعني أن المصارف تتعهد بحماية مختلف أصحاب المصالح واحترام حقوقهم كما تؤكد على معاملتها المتساوية لهم (صايح ، 2018: ص15).

أخلاقيات الإدارة:

أولاً: تعريف أخلاقيات الإدارة:

تمثل أخلاق المجتمع اساساً قوياً لأخلاقيات الإدارة ليس فقط خلفية مسبقة في تكوين أفراد المجتمع الذي يأتي منهم المديرون ومصدراً في تكوين أخلاقيات الإدارة، بل لأن الإدارة لا تعمل في الفراغ وإنما في بيئة حية ومتفاعلة (لكبير، 2015، ص 13-14). إن الأخلاق الإدارية تظهر جلياً في غياب القوانين الأساسية الخاصة التي تحكم سير الجهاز الإداري فيكون مجال الخلل والفساد سانحاً ليتغلغل ويأخذ مكانه في التعاملات الإدارية وهنا تظهر الحاجة إلى الأخلاقيات التي تحد من تسلل هذه الظواهر لسد العجز والغموض وحتى الثغرات التي تكون في الأحكام القانونية والتنظيمية (دحيمان، 2012: ص 48).

تتعلق أخلاق الإدارة بسلوكيات الأفراد في نشاطاتهم العملية المختلفة، وهذا يشمل طريقة تعاملهم مع زملائهم والزبائن واي شخص اخر يتعامل مع المنظمة، وتجد صعوبة كبيرة في تحديد أين تبدأ الأخلاق الشخصية وأخلاق الأعمال، لأن الأخلاق الشخصية تؤثر على أخلاقيات الإدارة، ومن المهم أن نفرق بين السلوك الأخلاقي والسلوك القانوني، فالأخلاق هي السلوك المتوقع مع الأفراد واما القوانين تتعامل مع الأفعال المطلوبة، فهناك فعل قد يكن قانونياً ولكنه غير أخلاقي، أو أخلاقي ولكنه غير قانوني (لكبير، 2015، ص 5-6).

بسبب أهمية موضوع أخلاقيات الإدارة واتساع مجالات استخدامه، فلقد تعددت وجهة نظر الباحثين في إعطاء مفهوم له، فقد عرف روبرنز وديسينزو (Robbins & Decenzo): أخلاقيات الإدارة بأنها "مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ"، ونلاحظ في هذا التعريف أن الصحيح والخطأ معايير نسبية تختلف من مجتمع لآخر ما لم تحكها مرجعية عليا تعترف لكاملها جميع المجتمعات البشرية، كما يرى إيفانسفج وزميله (Ivancevich et al): أن أخلاقيات الإدارة تمثل خطوطاً توجيهية للمديرين في صنع القرار، وإن أهميتها تزداد بالتناسب مع آثار ونتائج القرار (لويزه دحيمان، 2012: ص 13)، وأما فان فالوك (Van Valock): فيعرف أخلاقيات الإدارة بأنها الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد (حاكم، دولي، 2017: ص 249).

ثانياً: أهمية أخلاقيات الإدارة

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على الصعيد الفردي أو على مستوى المنظمة كالكامل، يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، في أنها تعد أمراً مهماً في تقوية مدى الالتزام بمبادئ العمل الصحيح الذي بإمكانه توجيه المؤسسة نحو مفهوم أوسع يبرر وجودها، والنقاط التالية سوف تكون إشارة إلى أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي القيمي في العمل: (شراد، 2015: ص 27).

- 1- تعزيز سمعة المنظمة على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي.
- 2- حصول المنظمة على شهادات يحمل في طياته اعترافاً بمضمون أخلاقي واجتماعي يعطي للمنظمة مصداقية ضمن منافسة قوية.
- 3- أن تجاهل السلوك الأخلاقي وعدم الالتزام بالمعايير الأخلاقية قد يكلف المنظمة أضراراً كثيرة، حيث يضع التصرف الأخلاقي المنظمة في مواجهة دعاوي قضائية.
- 4- تحقيق مردود مالي من خلال الالتزام الأخلاقي وإن لم يكن على المدى القصير فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحاً على المدى الطويل.

ثالثاً: أهداف أخلاقيات الإدارة:

تتمت أخلاقيات الإدارة بالواجبات المعنوية الخاصة بمهنة معينة وجوانبها التأديبية وبيان القواعد الأخلاقية سواء فيما بين الممارسين أنفسهم أو اتجاه الغير، و عموماً تهدف الأخلاقيات الإدارية إلى: (دحيمان، 2012: ص 15).

- 1- ترسيخ القواعد والمبادئ والقيم المتفق عليها في محيط العمل.
 - 2- تقديم النقد الذاتي لتحسين المردودية وتحفيز الكفاءات الفنية المهنية وخلق جسور الثقة.
 - 3- ضبط السلوك الأخلاقي المهني والشخصي الذي ينبغي أن يتحلى به الموظفون وضمان انضباطهم بما ينسجم ومقتضيات ممارسة الوظيفة العمومية في إطار أخلاقي.
 - 4- تطبيق نظام الجزاءات الإيجابية والسلبية لتفادي بعض مظاهر الفساد الإداري.
 - 5- ضرورة تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة للموظف بشكل يتفق والأنظمة التشريعية والتنظيمية السارية المفعول.
 - 6- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به الإدارة باحترام الواجبات الملقاة عليها.
- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

أولاً: منهج الدراسة:

ومن أجل التأكد من صحة فرضيات البحث وإثباتها ميدانياً اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي المناسب لموضوع البحث، ذلك أن طبيعة البحث هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج المتبع، وفي هذا البحث نود معرفة أثر الإدارة الرشيدة (الحوكمة) على أخلاقيات الأعمال، ولهذا استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة ظاهرة لها خصائصها وأبعادها في إطار معين ويقوم بتحليلها استناداً للبيانات المجمعة حولها ثم محاولة الوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها، وبالتالي الوصول إلى نتائج قابلة للتقييم.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على العينة العمدية المسحية للمجتمع الكلي للدراسة، وذلك نظراً لأن مجتمع الدراسة يمكن مسحه بالكامل وانحصاره في فئة محدودة من الأفراد العاملين بالمصارف المختارة للتطبيق الميداني، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف التجارية على مختلف مستوياتهم الإدارية في كل من مصرف التجاري غريان، ومصرف الجمهورية غريان، ومصرف شمال أفريقيا، حيث تم توزيع عدد (106) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (84) استبانة أي ما نسبته (79)، وقد تم الاكتفاء بهذه النسبة لضمان الحصول على إجابات واضحة ودقيقة على مجموعة الفقرات التي تضمنتها أداة القياس (الاستبانة).

ثالثاً: أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث على طريقة قوائم الاستقصاء (الاستبيان)، لأنها تعتبر أهم أدوات جمع البيانات في البحث العلمي، وتماشى مع طبيعة هذه الدراسة، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وقام الباحث بتصميم استبانة استبيان من النوع المقفل كأداة لجمع بيانات من مجتمع الدراسة وتتكون من أربعة أقسام هي مقدمة الاستبيان، البيانات الشخصية والوظيفية، مقياس الإدارة الرشيدة (الحوكمة)، مقياس إخلاقيات الإدارة.

رابعاً: أساليب التحليل البيانات:

استخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS) النسخة (19) لاختبار ثبات أداة الاستبانة باستخدام كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وإجراء اختبار التوزيع الطبيعي باستخراج قيمة (Skewness) وقيمة (Kurtosis)، واختبار معامل التباين والتباين المسموح، وتحليل الانحدار البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد.

الجانب التطبيقي: تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية:

قبل تطبيق تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء بعض الاختبارات من أجل ضمان ملاءمة البيانات للتحليل والحصول على نتائج مقبولة، وذلك على النحو الآتي:

1- اختبار الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

قبل القيام بتوزيع أداة الدراسة (الاستبيان) قام الباحث بالتأكد من الصدق الظاهري لمقاييس الدراسة، بعرض استبانة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استبانة الاستبيان، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملاءمتها للتطبيق للتأكد من دقة فقرات الاستبيان وتوافقها وملائمتها للدراسة البحثية.

2- اختبار الثبات:

تم استخدام كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) بوصفه أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالةً في تقسيم درجة التناسق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس المستخدم، وأن الحدود المقبولة بمعامل الارتباط ألفا ($\text{Alpha} > 0.70$) وفقاً لمستويات تحليل الاعتمادية في العلوم الاجتماعية، وقد تم تطبيق هذا الأسلوب على أبعاد مقياس الإدارة الرشيدة (الحوكمة)، ومقياس أخلاقيات العمل الإداري، والجدول رقم (1) يوضح درجة الاتساق الداخلي لمحتويات المقاييس المستخدمة في الدراسة حسب الآتي:

الجدول رقم (1): تقييم درجة معامل ثبات الاتساق الداخلي بين محتويات المقاييس المستخدمة في الدراسة

الأسئلة	البعد	الفقرات	قيمة معامل الثبات (Alpha)
9-1	المشاركة	9	0.878
19-10	المساءلة	10	0.845
29-20	الشفافية	10	0.837
42-30	العدالة والمساواة	13	0.902
62-43	أخلاقيات العمل الإداري	20	0.812

وبناء على نتائج التحليل السابق، فإن المقاييس المستخدمة في الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي بين محتوياتها، وبقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة والاعتماد عليها في المراحل اللاحقة من التحليل.

3- اختبار التوزيع الطبيعي:

يتم اجراء هذا الاختبار باستخراج قيمة (Skewness) وقيمة (Kurtosis)، ووفقا لهذا الأسلوب الإحصائي فإن البيانات تتوزع طبيعياً إذا كانت قيمة (Z) المحسوبة ضمن حدود (± 1.96) عند مستوى دلالة معنوية $(P \leq 0.05)$ ، وبما أن القيم الناتجة من المعادلتين وكما هو موضح في الجدول رقم (2) تقع ضمن نطاق (± 1.96) فإن ذلك يدل على أن البيانات موزعة طبيعياً، أي أن العينة متماثلة لمجتمع الدراسة الأصلي بما يشير إلى كونها تتناسب مع أسلوب الإحصاء المعلمي، والجدول رقم (2) يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

الجدول رقم (2): اختبار التوزيع الطبيعي Skewness - Kurtosis

البعد	Skewness	Kurtosis	الاستنتاج
المشاركة	-1.129	0.374	توزيع طبيعي للبيانات
المساءلة	-1.432	0.773	توزيع طبيعي للبيانات
الشفافية	-1.256	0.996	توزيع طبيعي للبيانات
العدالة والمساواة	-1.611	0.455	توزيع طبيعي للبيانات
أخلاقيات الإدارة	-1.456	0.612	توزيع طبيعي للبيانات

اختبار فرضيات الدراسة:

1- اختبار الفرضية الأولى: التي تنص على "يوجد أثر بين الإدارة الرشيدة (الحوكمة) بأبعادها مجتمعة: (المشاركة، المساءلة، الشفافية، العدالة والمساواة)، وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان".

الجدول رقم (4): تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد الإدارة الرشيدة (الحكومة) في أخلاقيات الإدارة

البعد	قيمة (B)	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (t) المحسوبة	مستوى الدلالة الاحصائية
المشاركة	0.221	0.031	0.287	6.65	* 0.000
المساءلة	0.130	0.028	0.199	5,31	* 0.000
الشفافية	0.364	0.036	0.437	9.33	* 0.000
العدالة والمساواة	0.454	0.044	0.529	11.88	* 0.000

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (4)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد الإدارة الرشيدة (الحكومة): المشاركة، المساءلة، الشفافية، العدالة والمساواة، لها تأثير في أخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة على النحو الآتي: المشاركة (6.65)، المساءلة (5,31)، الشفافية (9.33)، العدالة والمساواة (11.88)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما سبق يقتضي الآتي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الرشيدة (الحكومة) بأبعادها مجتمعة: (المشاركة، المساءلة، الشفافية، العدالة والمساواة)، على أخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وقبول الفرضية البديلة مما يعني وجود أثر للإدارة الرشيدة (الحكومة) في أخلاقيات الإدارة.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step wise Multiple Regression) لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل الإدارة الرشيدة (الحكومة) بأبعادها (المشاركة، المساءلة، الشفافية، العدالة والمساواة) في أخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، تم توضيح نتائج ذلك في الجدول الآتي رقم (5).

الجدول رقم (5): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

البعد	معامل التحديد R2	قيمة (t) المحسوبة	مستوى الدلالة الاحصائية
العدالة والمساواة	0.672	11.88	* 0.000
الشفافية	0.619	9.33	* 0.000
المشاركة	0.755	6.65	* 0.000
المساءلة	0.773	5,31	* 0.000

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (5) أن بعد (العدالة والمساواة) فسر ما مقداره (67.2%) من التباين في المتغير التابع (أخلاقيات الإدارة)، تلاه بعد (الشفافية) وقد فسر مع متغير (العدالة والمساواة) ما مقداره (61.9%) من التباين في المتغير التابع، أما متغير (المشاركة) فقد فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (75.5%) من التباين في المتغير التابع، تم متغير (المساءلة) فقد فسر مع المتغيرات المستقلة السابقة ما مقداره (77.3%) من التباين في أخلاقيات الإدارة بوصفه متغيراً تابع، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

2- اختبار الفرضية الثانية: التي تنص على وجود أثر بين المشاركة كعنصر من عناصر الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان.

يتناول هذا الجزء من الدراسة اختبار الفرضيات التي تمت صياغتها باستخدام أسلوب الإنحدار البسيط وكذلك الإنحدار التدريجي لاختبار الأثر بين متغيرات الدراسة والذي يمكن توضيح نتائجه في الجدول التالي:
الجدول رقم (6) نتائج اختبار تحليل الإنحدار البسيط بين المشاركة وأخلاقيات الإدارة

المشاركة		المتغير
مستوى المعنوية (sig)	معامل بيتا	
0.000	0.679	المشاركة
النسب الإحصائية		
0.483		معامل التحديد (R2)
0.475		معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)

يتبين من الجدول رقم (6) أن قيمة معامل التحديد هي (0.483) وعليه تثبت أن هنالك أثر إيجابي معنوي بين المشاركة وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، وقيمة بيتا بلغت (0.679) ومستوى المعنوية (0.000).

3- اختبار الفرضية الثالثة: التي تنص على وجود أثر بين المساءلة كعنصر من عناصر الإدارة الرشيدة (الحوكمة) وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، ولاختبار هذا الأثر تم استخدام الإنحدار البسيط والذي يمكن توضيح نتائجه في الجدول التالي:

الجدول رقم (7) نتائج اختبار تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة بين المساءلة وأخلاقيات الإدارة

المساءلة		المتغير
مستوى المعنوية (sig)	معامل بيتا	
0.000	0.639	المساءلة
النسب الإحصائية		
0.448		معامل التحديد (R2)
0.421		معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)

يتضح من الجدول رقم (7) أن قيمة معامل التحديد هي (0.448) وعليه تثبت أن هنالك أثر إيجابي معنوي بين المساءلة وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، وقيمة بيتا بلغت (0.639) ومستوى المعنوية (0.000).

4- اختبار الفرضية الرابعة: التي تنص على وجود أثر بين الشفافية وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، ولاختبار هذا الأثر تم استخدام الإنحدار البسيط والذي يمكن توضيح نتائجه في الجدول التالي:

الجدول رقم (8) نتائج اختبار تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة بين الشفافية وأخلاقيات الإدارة

الشفافية		المتغير
معامل بيتا	مستوى المعنوية (sig)	
0.489	0.000	الشفافية
النسب الإحصائية		
0.323		معامل التحديد (R2)
0.267		معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)

يتبين من الجدول رقم (8) أن قيمة معامل التحديد هي (0.323) وعليه تثبت أن هنالك أثر إيجابي معنوي بين الشفافية وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، وقيمة بيتا بلغت (0.489) ومستوى المعنوية (0.000).
5- اختبار الفرضية الخامسة: التي تنص على وجود أثر بين العدالة والمساواة وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، ولاختبار هذا الأثر تم إستخدام الإنحدار البسيط والذي يمكن توضيح نتائجه في الجدول التالي:

الجدول رقم (9) نتائج تحليل الإنحدار البسيط بين العدالة والمساواة وأخلاقيات الإدارة

العدالة والمساواة		المتغير
معامل بيتا	مستوى المعنوية (sig)	
0.455	0.000	العدالة والمساواة
النسب الإحصائية		
0.291		معامل التحديد (R2)
0.179		معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)

يتضح من الجدول رقم (9) أن قيمة معامل التحديد هي (0.291) وعليه تثبت أن هنالك أثر إيجابي معنوي بين العدالة والمساواة وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان، وقيمة بيتا بلغت (0.455) ومستوى المعنوية (0.000).

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

- 1- وجود أثر للإدارة الرشيدة (الحوكمة) بأبعادها: (المشاركة، المساءلة، الشفافية، العدالة والمساواة) مجتمعة في تعزيز أخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان.
- 2- من خلال فرضيات الدراسة فقد بينت نتائج الدراسة أن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية بين: المشاركة وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان. المساءلة وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان. الشفافية وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان. العدالة والمساواة وأخلاقيات الإدارة في المصارف التجارية ببلدية غريان.
- 3- كما يمكن القول أن هنالك اتفاق من العينة المبحوثة حول أهمية عناصر الإدارة الرشيدة (الحوكمة) باعتبارها وسيلة في غاية الأهمية في الاتجاه الصحيح نحو اتخاذ قرارات ذات أبعاد إستراتيجية تصب في مصلحة المصرف.
- 4- عناصر الإدارة الرشيدة (الحوكمة) تسهم وبشكل مباشر في توفير تنبؤات وتحذيرات مبكرة بالتهديدات والمخاطر وإيضاح الفرص واتخاذ قرارات حيال ذلك.
- 5- لعناصر الإدارة الرشيدة (الحوكمة) تأثير إيجابي على الموظفين من خلال تعزيز ظهور دوي الاخلاق العالية على السطح داخل المصرف.
- 6- للإدارة الرشيدة (الحوكمة) وعناصرها أبعاد إستراتيجية كترسيخ سمات قيادية أكثر تأثير على فاعلية اتخاذ قرارات في ظل بيئة ظروف عدم التأكد .

ثانياً: التوصيات:

- 1- الاهتمام بمفاهيم الإدارة الرشيدة (الحوكمة) لدى المصارف التجارية من خلال برامج خاصة تعزز فيه مبادئ الحوكمة.
- 2- تطبيق ميثاق أخلاقيات العمل المصرفي ليكون داعماً للقوانين الخاصة بالعمل المصرفي في ليبيا.
- 3- وضع دليل الحوكمة للمصارف الليبية بالاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال حوكمة البنوك، مع الأخذ بعين الاعتبار الخصائص المميزة للبيئة المصرفية الليبية.
- 4- العمل على توعية الموظفين ونشر مفهوم وثقافة أخلاقيات العمل والحوكمة لدى كافة الاطراف ذات العلاقة والجمهور.
- 5- تعزيز معيار سلطة القانون والشفافية، والعمل على إيجاد ما يسمى بالبوابة الإلكترونية ليسهل على المواطنين معرفة القوانين والأنظمة وإنجاز المعاملات بشكل إلكتروني.
- 6- إصلاح مجالس إدارات المصارف والتأكيد على مسؤولية أعضائها تجاه كل من المساهمين والمودعين وأصحاب المصالح.

المراجع والمصادر:

- 1- الكبيجي، رولا (2019): دور الحوكمة في الحد من الفساد في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني، رسالة ماجستير، جامعة القدس.
- 2- البسام، بسام (2014): الحوكمة الرشيدة: المملكة العربية السعودية حالة دراسية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد الحادي عشر، ص3-23.
- 3- الحايك، نهي (2016): أثر تطبيق الحوكمة على تحسين الأداء في المؤسسات الحكومية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.
- 4- الدعوار، إسلام بدوي (2008): مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- 5- الرواشدة، ريم (2007): اثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة موتة، الأردن.
- 6- الزهري، نوي فطيمة (2017): أثر تطبيق الحوكمة المؤسسية على تحسين أداء البنوك الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- 7- العنزي، الساعدي، سعد، مؤيد (2017): أخلاقيات الادارة : مداخل التكوين في منشآت العمال، العدد الثاني، ص1-30.
- 8- بودراع، أمينة (2013): دور اخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
- 9- بومدين، يوسف (2015): أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السليمة للحوكمة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إداري إسلامي، مجلة الاقتصاد والمالية، ص76-96.
- 10- حاكم، دولي، أسماء، لخضر (2017): مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، مجلة البشائر الاقتصادية المجلد الثالث، العدد الثاني، ص245-261.
- 11- حايف، سعاد (2016): أثر المحددات السلوكية والمهنية للمسيرين على الحوكمة الرشيدة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، الجزائر.
- 12- حسين، الطائي، سحراء، علي (2018): نموذج لأخلاقيات القيادات الإدارية لأحداث التغيير التنظيمي. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الرابع والثلاثون، ص1-28.
- 13- دحيمان، لويزة (2012): تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
- 14- ربايعه، نائل موسى (2019): الحوكمة وتطبيقاتها في الجامعات الحكومية: المملكة العربية السعودية نموذج تصوري للحوكمة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعارف لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، العدد الخامس عشر، ص1-23.
- 15- شراد، وافية (2015): مساهمة أخلاقيات الإدارة في مكافحة الفساد الإداري، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- 16- صايح، جوديت جميل خميل (2018): أثر تطبيق مبادئ الحوكمة في الأداء المؤسسي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، رسالة

ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.

17- علالي، إيمان (2015): الاتجاهات الحديثة للحوكمة في قطاع التعليم العالي بالجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر.

18- كمال، نفيسة (2015): دور حوكمة النظام المصرفي في الحد من الأزمات المالية والمصرفية، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.

19- لكبير، إيمان (2015): دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.

20- مظهر، عهود يوسف (2018): واقع الازهاق الاداري في مؤسسات القطاع العام واثره على مستقبل الحوكمة والتدريب الاداري، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، المجلد السادس، العدد الأول، ص 24-47.

21- نصبة، الأمين (2015): أهمية تطبيق مبادئ الحوكمة في القطاع العام، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

- 1- Azam,m, Usmani, S and Abassi, Z (2011); The Impact of Corporate Governance on Firm's Performance: Evidence from Oil and Gas sector of Pakistan, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(12), p 2978-2983.
- 2- Eugenia P & Al (2007); Bank Service Quality: Empirical Evidence from Greek and Bulgarian Retail Customers, International Journal of Quality & Reliability Management, V24, N6, Pp. 568-585.
- 3- Brown, Lawrence & Caylor, Marcus (2004): Corporate Governance and Firm performance.
- 4- Heenetigala, K. and Armstrong. A (2012): The Impact of Corporate Governance on Firm Performance in an Unstable Economic and Political Environment: Evidence from Sri Lanka. Financial Markets & Corporate Governance Conference, Available at SSRN.