

دراسة ميدانية حول أثر الالتزام بأخلاقيات العمل والأعمال على أداء وكفاءة وفعالية البنك
التجاري وتحقيق الاستقرار المصرفي

A field study on the impact of adherence to work and business ethics on the performance, efficiency and effectiveness of a commercial bank and achieving banking stability

فائزة لعرفان^{1*}، رابح بوقرة²

¹ جامعة المسيلة، faiza.laaraf@univ-msila.dz

² جامعة المسيلة، rabe.h.bouguerra@univ-msila.dz

تاريخ التسليم: 2020/10/16 تاريخ المراجعة: 2020/12/02 تاريخ القبول: 2021/01/15

Abstract

This study aimed at knowing the nature of the impact business ethics on the performance of the bank under study - expressed in efficiency and effectiveness - and its presence and stability in its banking environment, by first enumerating the concepts of business ethics, performance, efficiency and effectiveness of banks based on previous studies and conducting a study a field on BADR Bank M'sila Agency explore the nature of the relationship in Algerian banks. One of the most important results we reached was that there is perception and positive evaluation on the part of bank employees and interest in business ethics on BADR Bank under study, in addition to a positive evaluation on the part of the employees To perform the bank.

Keywords; Business Ethics, Efficiency, Effectiveness, Performance, commercial bank.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء البنك محل الدراسة - معبرا عنه في الكفاءة والفعالية - ووجوده واستقراره في بيئته المصرفية، من خلال قيامنا أولا بحصر مفاهيم كلا من أخلاقيات الأعمال، أداء وكفاءة وفعالية البنوك بالاعتماد على الدراسات السابقة والقيام بدراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة لاستشراف طبيعة العلاقة في البنوك الجزائرية، وقد كان من أهم النتائج التي توصلنا إليها أن هناك إدراك وتقييم إيجابي من طرف موظفي البنك واهتمام بأخلاقيات الأعمال، في بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة، بالإضافة إلى وجود تقييم إيجابي من طرف الموظفين لأداء البنك. الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال، كفاءة، فعالية، أداء، البنك التجاري

1. مقدمة:

تلعب البنوك والمؤسسات المصرفية دورا هاما في النمو والتنمية الاقتصادية لأي بلد، من خلال الوساطة الكفئة في نقل الأموال ما بين المودعين والمقترضين، وتتمثل قوة القطاع المصرفي في فعالية قنوات التمويل والمنتجات المالية بشكل يعزز من النظام المالي والاقتصادي لأي دولة، لذلك كان أداء القطاع المصرفي واستقراره المالي في مواجهة المنافسة المحلية والعالمية محل اهتمام العديد من الباحثين وصانعي السياسات (Sharma et al, 2013, p195).

من بين التحديات الدائمة التي تواجهها البنوك تحدي كيفية كسب الزبون والمحافظة عليه من خلال تكوين صورة ذهنية أخلاقية عن البنك لدى الزبون، وتعزيز اهتمام الموظفين داخل البنك بأخلاقيات الأعمال أثناء أداء واجباتهم الوظيفية، إذ أن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي على صعيد الموظف والبنك في الوظيفة يعد ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، ويبعد البنك عن أن يرى مصالحه المتمثلة في تحقيق الربح بمنظور ضيق، يتجسد في السعي لتحقيق المكاسب والاعتبارات المالية التي تحقق له الفوائد والربح على المدى القصير وذات أثر سلبي في المدى الطويل بإهماله الاهتمام بأخلاقيات العمل. كما أنه معروف من خلال الأدبيات الاقتصادية أن الاهتمام بأخلاقيات الأعمال له انعكاس هام على قدرة البنوك والمؤسسات وقابليتها الطويلة الأجل والتي تتعلق بأهداف البقاء والتكيف والنمو، والنجاح في تحقيق أهدافها.

من خلال حصر مفاهيم كلا من أخلاقيات الأعمال أداء وكفاءة وفعالية البنوك بالاعتماد على الدراسات السابقة والقيام بدراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة لاستشراف طبيعة العلاقة في البنوك الجزائرية. تسعى هذه الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

* ما طبيعة تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء البنوك الجزائرية عامة ومن بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة؟

والذي تنطوي ضمنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يوجد اهتمام وإدراك من طرفي موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة لمفهوم أخلاقيات الأعمال في البنوك؟
2. هل يوجد اهتمام من طرف موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة بكفاءة وفعالية الأداء في البنك محل الدراسة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال في البنك محل الدراسة وأدائه- معبرا عنه من خلال الكفاءة والفعالية-؟

***فرضيات الدراسة**

1. يوجد تقييم إيجابي من طرف موظفي البنك واهتمام بأخلاقيات الأعمال، في بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة.
2. يوجد تقييم إيجابي من طرف موظفي البنك لكفاءة وفعالية الأداء، في بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة
3. توجد علاقة طردية قوية بين الاهتمام بأخلاقيات الأعمال من طرف موظفي البنك محل الدراسة وأداء البنك المعبر عنه من خلال الكفاءة والفعالية.

*** الدراسات السابقة**

- 1) دراسة أحمد جدعان حماد، دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز المكانة الذهنية للخدمات المصرفية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المصارف في مدينة تكريت، 2013. أهمية الدراسة: هو دراسة ميدانية لمصارف في مدينة تكريت بالعراق تبحث في دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز المكانة الذهنية للخدمات المصرفية. هدف الدراسة: هو بيان الدور الذي يمكن أن تلعبه أخلاقيات الأعمال في المصارف وما ينطوي عليه من سلوكيات في تقديم الخدمات المصرفية التي تعزز من رضا الزبائن ومن ثم بناء المكانة الذهنية لديهم عنها. نتائج الدراسة: أهم نتيجة في البحث هي وجود علاقة ارتباط معنوي طردي بين أخلاقيات الأعمال والمكانة الذهنية.
- 2) دراسة بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، 2012. أهمية الدراسة: يدعم موضوع البحث التوجه المستقبلي للمنظمات في بذل المزيد إزاء أخلاقيات الأعمال، ويؤسس نظريا وتطبيقيا لربط منطقي بين أخلاقيات الأعمال وإدارة الصورة الذهنية. هدف الدراسة: هو الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل ضمن الأبعاد التالية: احترام القوانين والأنظمة، العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان، احترام الوقت، تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية، وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات العمل تعزى لمتغيراتهم الشخصية.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة في الصورة الذهنية بأبعادها.

3) The study of Kumar S. & Gulati R , Measuring efficiency effectiveness and performance of Indian public sector banks, 2010.

أهمية الدراسة: تحديد وجود واتجاه العلاقة ما بين كل من الكفاءة والفعالية والأداء في البنوك. **هدف الدراسة:** هو تقييم كفاءة وفعالية وأداء 27 بنكا من بنوك القطاع العام العاملة في الهند باستخدام البيانات للسنة المالية 2006/2007، وقد استخدم الباحثان في ذلك أسلوب تحليل مغلف البيانات لحساب كفاءة وفعالية وأداء هذه البنوك.

نتائج الدراسة: بينت النتائج التجريبية أن كفاءة عالية للبنك لا تؤدي إلى فعالية عالية في صناعة البنوك الهندية. بينما لوحظ علاقة إيجابية وقوية بين الفعالية والأداء .

***ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة:** تكمن حالة التمييز في الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أهمية الدراسة وفي الأهداف، حيث يمكن إبراز تلك الاختلافات في التالي:

- **أهمية الدراسة:**

تمكن هذه الدراسة من معرفة وفهم وجود وطبيعة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء البنوك الجزائرية بصفة عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة بصفة خاصة، وكيفية تحسينها، وان الدراسات السابقة لم توضح هذه العلاقة بصورة واضحة بين أخلاقيات الأعمال وأداء البنوك.

- **هدف الدراسة:**

نسعى من خلال الدراسة هذه إلى معرفة طبيعة تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة- معبرا عنه في الكفاءة والفعالية- ووجوده واستقراره في بيئته المصرفية، من خلال القيام بحصر مفاهيم كلا من أخلاقيات الأعمال، أداء وكفاءة وفعالية البنوك بالاعتماد على الدراسات السابقة والقيام بدراسة ميدانية في البنك محل الدراسة لاستشراف طبيعة العلاقة في البنوك الجزائرية باستخدام استمارة استبيان تم تصميمها بالاعتماد على الدراسات السابقة، وتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة.

2. **الإطار النظري للدراسة**

1.2. **مفهوم وأهمية أخلاقيات الأعمال**

أولا مفهوم أخلاقيات الأعمال: تشير الأخلاقيات بشكل عام إلى القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند إليها المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وخطأ وهي مجموعة من المبادئ التي تتعلق

بخصائص أخلاقية مثل الأمانة والنزاهة والاعتمادية والمسؤولية وجوانب أخرى في السلوك القويم مقابل السلوك الخاطئ، ويرى (الطراونة، 2012، ص137)، أن أخلاقيات الوظيفة العامة مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين.

ويرى (عيسى، 2009، ص34) على أن أخلاقيات الأعمال هي مجموعة القيم والمبادئ الفاضلة والمعايير الصادقة والتي تشتق من العقيدة الصحيحة وتحكم السلوك الإداري لتحقيق كفاءة المنظمة. ثانيا أهمية أخلاقيات الأعمال (جدعان حماد، 2013، 107):

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي على صعيد الفرد أو الوظيفة أو في مهنة معينة أو مجموعة منظمات أعمال يعد ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع إذ أن هذا الأمر يقود إلى الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة عن أن ترى مصالحها بمنظور ضيق ذات أثر سلبي في المدى الطويل، وتتمثل أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي في وظيفتها الآتي:

- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية، وهنا يأتي التصرف للأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية ، وابتعادها عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي.
- تعزيز سمعة المنظمة على الصعيدين المحلي والإقليمي الدولي له وما له من مردود ايجابي على المنظمة.
- إن التوجهات الحديثة ترى أن تجاهل الأخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة، في حين أن الالتزام بالأبعاد الأخلاقية للعمل يضعها في إطار المصلحة الذاتية المستنيرة ومن المعلوم أن ردود الفعل السلبية على التصرف للأخلاقي قد تنشأ من قبل المنافسين والحكومة وباقي فئات المجتمع وهذا يؤدي إلى الإضرار بسمعة المنظمة على المدى البعيد.
- إن الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة مثل (إيزو 9000 وإيزو 14000) مقترن بالالتزام بالمنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة، أي اعترافا بمضمون أخلاقي اجتماعي مهم لمنظمات الأعمال.

2.2. مفهوم الأداء المصرفي

يرتبط الأداء في البحوث الإدارية بفاعلية المنظمة، حيث عرف (R. Eccles, 1991, p31) الأداء بأنه "انعكاس لقدرة المؤسسة وقابليتها الطويلة الأجل والتي تتعلق بأهداف البقاء والتكيف والنمو". بينما عرف (م. بشري، 2008، ص 125) الأداء المصرفي بأنه "مدى نجاح المصرف أو فشله في تحقيق أهدافه وفق معايير محددة وضعها المصرف وفقا لمتطلبات عمله وطبيعتها".

وينظر إلى تقييم الأداء Performance على أنه جميع العمليات والدراسات التي ترمي إلى تحديد مستوى العلاقة التي تربط بين الموارد المتاحة وكفاءة استخدامها من قبل الوحدة الاقتصادية، مع دراسة تطور العلاقة المذكورة خلال فترة زمنية معينة عن طريق إجراء المقارنات بين المستهدف والمتحقق من الأهداف بالاستناد إلى مقاييس ومعايير معينة (عبد جعفر، 2001، ص 57).

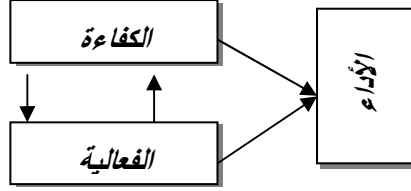
وتعتبر الكفاءة والفعالية من أهم المعايير المستخدمة في تقييم وقياس الأداء في المنظمات (Mouzas, 2006, p 1124). حيث يعرف الأداء في كل من المنظمات الهادفة لتحقيق الربح والتي لا تهدف إلى تحقيق الربح على حد سواء، على أنه التوليفة المناسبة من الكفاءة والفعالية والتي على المؤسسة اختيارها. وبالنظر في الدراسات السابقة نجد أنه هناك تضارب في وجهات النظر في استخدام مصطلحي الكفاءة والفعالية.

من الناحية الإدارية نجد أن بيتر دركر (Peter Drucker, 2006, pp 5-9) يفرق بين الكفاءة والفعالية بربط الكفاءة بالقيام بالأشياء بشكل صحيح، والفعالية بالقيام بالأشياء الصحيحة. وفي هذا المفهوم فإن قياس الكفاءة هو تقييم لقدرة المنظمة على الحصول على المخرجات بأقل قدر من المدخلات، فهو يرى أن الكفاءة ليست مقياس للتفوق في السوق بقدر ما هي مقياس للجودة والنجاح في عمليات استخدام الموارد. وبمفهوم أدق فإن الكفاءة تهتم في المقام الأول بتخفيض التكاليف من خلال التخصيص الأمثل للموارد عبر الاستخدامات البديلة (Achabal et al, 1984, p111) بينما لاحظ (Keh) وآخرون (Keh , S.Chu, and J.Xu, 2006, 266) أن قياس الفعالية يقيم قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف المخططة مسبقا. وببساطة فإن المنظمة تكون فعالة بدرجة تحقيقها لأهدافه (Asmild et al, 2007, p306). وبذلك فإن الفعالية هي المدى الذي تتحقق من خلاله أهداف وسياسات المنظمة.

ومن هنا يمكن الإشارة إلى أنه بالرغم من أن الكفاءة والفعالية مفهومان تبادليين في تكوين وقياس الأداء إلا أنهما يؤثران في بعضهما البعض. حيث أن الفعالية يمكن أن تؤثر في الكفاءة أو تتأثر بها وبالمثل فإن لهما أثر على الأداء (Ozcan, 2008, p4)، وبذلك من الممكن أن تكون

المنظمة كفاءة في استخدام الموارد وليست فعالة، كما يمكن أن تكون فعالة وليست كفاءة. ويعبر الشكل رقم (1) عن هذه الفكرة.

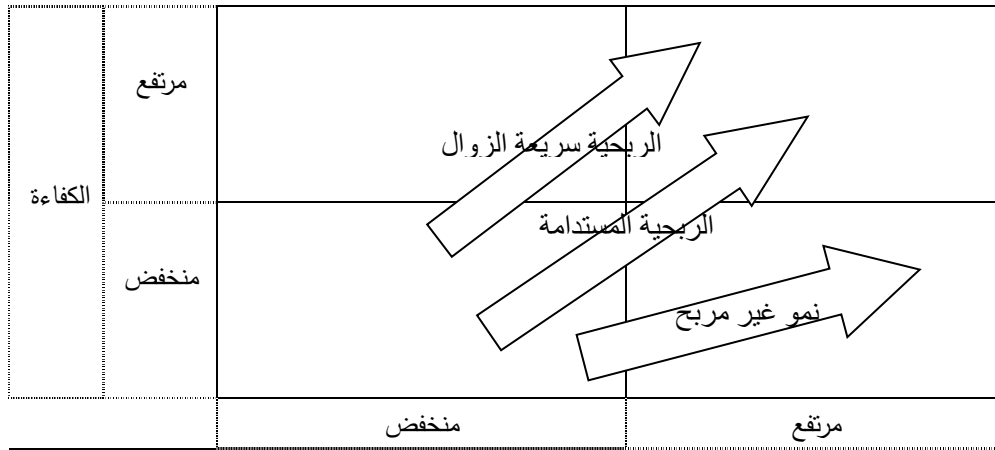
شكل رقم (1) : مكونات الأداء



Source: Ozcan Y.A. , *Health Care Benchmarking and Performance Evaluation: An Assessment Using Data Envelopment Analysis (DEA)*, Springer Science & Business Media, New York, NY, 2008, p4.

وقد أوضح Mouzas أثر مختلف مستويات الكفاءة والفعالية على مستويات أداء منظمة فردية، كما هو موضح بالشكل رقم (2).

شكل رقم (2) : أثر مختلف مستويات الكفاءة والفعالية على الربحية



الفعالية

Source: Mouzas S, *Efficiency versus effectiveness in business networks*, op.cit, p1127.

يوضح الشكل رقم (2) أن التركيز على الكفاءة بشكل رئيسي وإهمال الفعالية سيؤدي إلى ربحية مؤقتة *ephemeral profitability* للمنظمة تزول بسرعة، وفي المقابل فإن التركيز على الفعالية وإهمال الكفاءة سينتج عنه نمو غير مريح *unprofitable growth* للمنظمة، وبذلك يرى المؤلف أنه لضمان ربحية مستدامة *sustainable profitability* للمنظمة يجب إتباع منهج متوازن يتطلب التركيز بنفس المساواة والأهمية على رفع كلا من الكفاءة والفعالية (Kumar et al,2010, p57). مما سبق يمكن القول أن كلا من الكفاءة والفعالية مصطلحان مهمان لأي منظمة، وأنه لا غنى لأي منظمة عن أحدهما، فكلاهما يكمل الآخر، ونجاح المنظمة مرهون بتحققهما معاً، وأن تركيز المنظمة - والبنك في حالتنا - على تحقيق أحدهما بدرجة أكبر من الآخر يعتمد على عدة عوامل أهمها: موارد المنظمة، ودورة حياتها، فإذا كانت المنظمة تمتلك موارد كثيرة فإنها قد تركز أكثر على الفعالية، أما إذا كانت مواردها قليلة ونادرة فإنها قد تركز أكثر على كفاءة استخدام هذه الموارد، وكذلك بالنسبة لدورة حياة المنظمة، فإذا كانت المنظمة تمر بمرحلة التقديم أو النمو فإنها قد تركز أكثر على الفعالية بهدف إثبات نجاحها والحصول على حصة سوقية مناسبة، بينما تركز في مرحلتي النضج والنمو على كليهما، كون المنظمة تكون قد حققت مكانة سوقية مناسبة، وهكذا فإن نجاح المنظمة يتطلب التركيز على الفعالية والكفاءة معاً، وأن اهتمام المنظمة أو البنك بأحدهما أكثر من الآخر خلال مدة زمنية معينة يكون لظروف ومتغيرات مؤقتة تمر بها المنظمة (محمد عائض، 2010، ص 79-80).

3. الدراسة التطبيقية

(أ) مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية كأحد البنوك العمومية العاملة في الجزائر أما عينة الدراسة فتتمثل في موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة المسيلة -، وهو بنك يقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل تستهدف تكوين وتحديد رأس مال ثابت، كما يعطي امتيازاً لأصحاب المهن الفلاحية والريفية بمنحهم قروضا بشروط أسهل، بالإضافة إلى أنشطة أخرى مختلفة.

(ب) منهجية الدراسة الميدانية:

للتعرف على مستوى تقييم موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة لمتغيرات الدراسة، تم توزيع استمارة استبيان على عينة مكونة من 27 موظف لتحقيق أهداف الدراسة، صممت للإجابة على أسئلة إشكالية الدراسة بالاعتماد على استبيانات الدراسات السابقة⁽²⁾ والمفاهيم التي أشرنا إليها في الجانب النظري والخاصة بأخلاقيات الأعمال والأداء والكفاءة والفعالية، وقد اعتمدنا في تصميم الاستبيان على سلم ليكارت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستبيان المدرجة تحت محورين هدفت أساسا إلى التعرف على توجهات آراء الموظفين حول متغيرات الدراسة، واستخدمنا للتحليل كخطوة أولية برنامج spss v20 ثم برنامج AMOS، للحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (1) والشكل رقم (3).

ج) تقييم توجهات آراء الموظفين حول متغيرات الدراسة:

جدول(1): يبين نتائج مخرجات spss v20

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1 يلتزم الموظفون في البنك بأخلاقيات الأعمال	4,77	,420	موافق بشدة
2 يسهر الموظفون على تطبيق الأنظمة والقوانين في البنك	4,18	,390	موافق
3 يحافظ الموظفون على أسرار البنك المهنية	4,77	,420	موافق بشدة
4 يتأثر عمل الموظفين داخل البنك بالعلاقات الشخصية	4,40	,880	موافق بشدة
5 التنظيم الرسمي هو السائد في البنك	4,37	,830	موافق بشدة
6 لا توجد محسوبة وواسطة في عمل الموظفين	3,29	1,56	محايد
7 تزيد أخلاقيات العمل من ولاء الموظفين وانتمائهم للبنك	4,59	,500	موافق بشدة
8 تساهم أخلاقيات العمل في تخفيض نسب الفساد	4,59	,500	موافق بشدة

(2) : تم بناء الاستبيان بالاعتماد على دراسة : فائزة لعراف، زيادة الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة دراسة قياسية لعينة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراة، تخصص علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة- المسيلة، 2015.

وبدراسة : بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، مرجع سابق. الموقع على الانترنت: www.iasj.net

9	يركز الموظفون في البنك على إتقان أعمالهم والرقابة على وقت الانجاز	4,40	,570	موافق بشدة
10	يلتزم الموظفون في البنك بالوقت المعين لإنجاز الخدمة	4,40	,500	موافق بشدة
11	يقوم البنك بالرقابة على دقة تقديم الخدمة للزبائن	4,44	,500	موافق بشدة
12	يحترم الموظفون في البنك وقت الزبون أثناء تقديم الخدمة	4,29	,540	موافق بشدة
13	يلتزم الموظفون في البنك بأخلاقيات الأعمال	4,33	,830	موافق بشدة
	إجمالي نتائج المحور الأول: أخلاقيات الأعمال business ethics	4,37	,210	موافق بشدة

14	يقوم البنك بدراسات تحليلية مفصلة لتقييم أدائه المالي	4,18	,780	موافق
15	يقوم البنك بالمقارنة مابين الإيرادات والنفقات والموازنة بينهما	4,11	,570	موافق
16	يلتزم البنك بالإفصاح على تكاليفه وإيراداته وهيكل رأسماله بصفة دورية من خلال منشورات مالية	4,11	,800	موافق
17	هناك توظيف أمثل للموارد المالية والمادية والبشرية المتاحة في البنك	4,33	,480	موافق بشدة
18	هناك زيادة في الأرباح المحققة والحصة السوقية والقدرة التنافسية للبنك	4,37	,620	موافق بشدة
19	يستخدم البنك تطبيقات وتقنيات حديثة من أجل تقديم أفضل خدمة للزبون	2,22	1,55	غير موافق
20	هناك تقليل لنسبة الجهد الضائع وتوفير للأموال المنصرفة على تصحيح الأخطاء نظرا لالتزام العاملين بالأداء الصحيح في المرة الأولى	4,44	,500	موافق بشدة
21	يقوم البنك بالمتابعة الفعالة والإجراءات التصحيحية التي تسهم في اكتشاف القصور والأخطاء في بدايتها	4,44	,500	موافق بشدة
	إجمالي نتائج المحور الثاني: كفاءة وفعالية الأداء performance	4,06	,340	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام برنامج spss v20

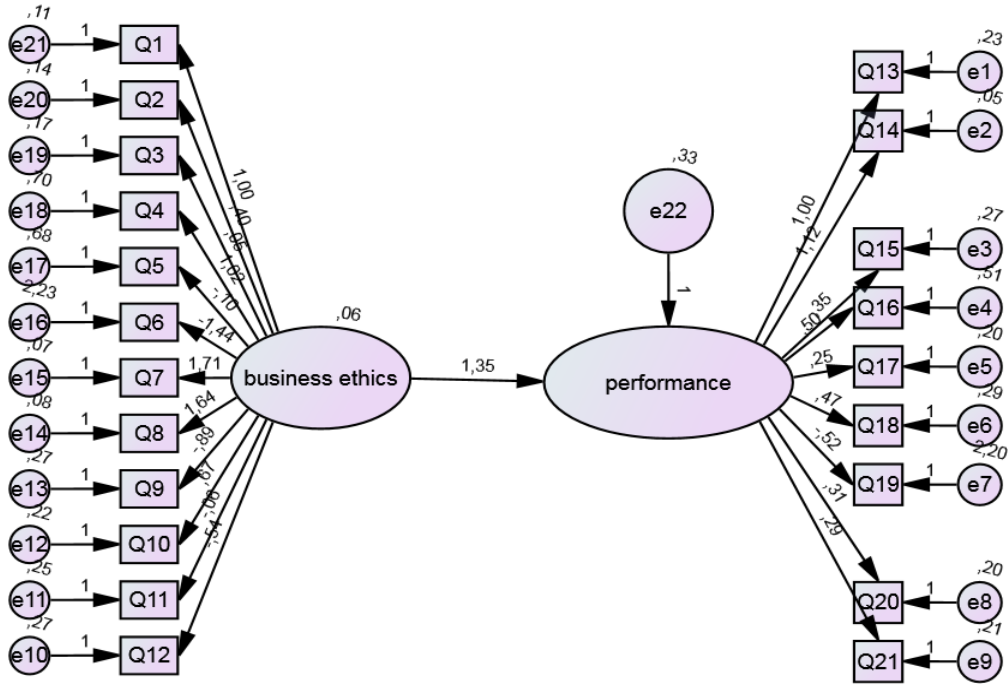
د) تحليل المسار للنموذج المقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات:

من خلال نتائج الجدول أعلاه تم اختبار فرضيات الدراسة بمقارنة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن كل محور من محوري الاستبيان مع مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة، فوجدنا توجهات آراء موظفي البنك محل الدراسة كان تقييما ايجابيا بالموافقة ، وبالتالي نقبل الفرضيتين

الأولى والثانية اللتان تقول بأنه يوجد تقييم إيجابي من طرف موظفي البنك واهتمام بأخلاقيات الوظيفة والأعمال، في بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة. ووجود تقييم إيجابي من طرف موظفي البنك لكفاءة وفعالية الأداء، في البنك .

في الخطوة المالية من تحليل النتائج تم إجراء تحليل المسار بهدف اختبار النموذج المقترح ووصف الهيكل الكلي للارتباطات بين متغيرات الدراسة والحصول على رؤية إضافية للنماذج السببية وقوة العلاقة بين المتغيرات. بهدف استبيان طبيعة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء البنك معبرا عنه من خلال الكفاءة والفعالية واختبار النموذج المقترح للدراسة من خلال تحليل المسار ونمذجة المعادلات البنائية باستخدام برنامج AMOS v 22. ويعتبر نموذج المعادلة البنائية امتداد للنموذج الخطي العام General Linear Model الذي يعد الانحدار المتعدد جزء منه. أو بمعنى أوسع تمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبعد القيام بالتعديلات المناسبة على النموذج لزيادة جودة توفيقه في موافقة النتائج للعيينة تحصلنا على نتائج مخرجات البرنامج الموضحة في جداول في الملحق واتخذنا القرار بقبول النموذج بناء على نتائج مدى القبول العام للإطار النظري $CMIN/DF : Goodness of fit$ التي تقترب قيمتها من 2 وهي قيمة مقبولة .

شكل رقم (3): معاملات النموذج البنائي المقترح للعلاقة ما بين أخلاقيات الأعمال business ethics وكفاءة وفعالية الأداء performance في البنك محل الدراسة .



المصدر: مخرجات برنامج AMOS v 22 للدراسة التطبيقية

الشكل رقم (3) يوضح معاملات النموذج البنائي المقترح للعلاقة ما بين أخلاقيات الأعمال business ethics وكفاءة وفعالية الأداء performance في البنك محل الدراسة، فعندما تزيد أخلاقيات الأعمال بمقدار 1 يزيد الأداء (معبرا عنه بالكفاءة والفعالية) في البنك محل الدراسة بمقدار 1.35، ومن ثم فإننا نقبل الفرضية الثالثة للدراسة التي ترى بوجود علاقة طردية قوية بين الاهتمام بأخلاقيات الأعمال من طرف موظفي البنك وأداء البنك معبرا عنه من خلال الكفاءة والفعالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة.

4. خاتمة

تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء البنك محل الدراسة - معبرا عنه في الكفاءة والفعالية- ووجوده واستقراره في بيئته المصرفية، من خلال القيام بحصر مفاهيم كلا من أخلاقيات الأعمال أداء وكفاءة وفعالية البنوك بالاعتماد على الدراسات السابقة والقيام بدراسة ميدانية في البنك محل الدراسة لاستشراف طبيعة العلاقة في البنوك الجزائرية، نتائج الدراسة:

- أن هناك إدراك وتقييم إيجابي من طرف موظفي البنك واهتمام بأخلاقيات الأعمال، في بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة.
- وجود تقييم إيجابي من طرف الموظفين لأداء البنك، ناتج عن الشفافية في التعامل، وعن الأخلاقيات الجدية التي يتعامل بها البنك مع الزبائن.
- كما وجد أن هناك علاقة طردية قوية بين الاهتمام بأخلاقيات الأعمال من طرف موظفي البنك وتطور أداء البنك بالزيادة.
- مفهوم أخلاقيات الأعمال بشكلٍ عام يشير إلى معرفة ما هو الصحيح وما هو الخاطئ في بيئة أو موقف العمل، ومن ثمّ القيام بالتصحّيات اللازمة لذلك، وبذلك تكون الأخلاق علم للسلوك يشمل الأخلاقيات التي تعبر عن القواعد الأساسية التي تحكم الأداء، والتي تندمج مع المعتقدات الأخلاقية لتشكل أدلة أخلاقية ستقود إلى تحول تلك الأدلة إلى قواعد أخلاقية تتفاعل مع القيم الأخلاقية مثل الاحترام، المسؤولية، وغيرها، وهذه إن تم اعتمادها بشكل صحيح وواضح فسيكون لها تأثير إيجابي على كفاءة وفعالية الأداء لدى البنوك بصفة عامة.
- كما يبرز التطور الكبير في مجال أخلاقيات الأعمال في قطاع البنوك الاعتماد على التقاليد الأخلاقية الموروثة لتحسين سمعة البنوك التجارية أمام الزبائن.

اقتراحات الدراسة:

من خلال الدراسة تم التوصل إلى الاقتراحات التالية:

- توجيه إدارة البنك محل الدراسة على الحفاظ على مستوى أخلاقيات الأعمال لموظفي البنك والعمل على رفعها وتحسينها، توجيه الموظفين على تطبيق للأنظمة والقوانين في البنك وإضفاء شفافية أكبر في تعاملاتهم.
- على إدارة البنك أن تولي اهتمام أكثر لتحسين استجابة موظفي البنك لطلبات زبائنهم وكذلك إلى رفع درجة الأمان وزيادة ثقة الزبائن في التعامل مع البنك، من خلال التزام البنك أكثر بالإفصاح على نشاطاته بصفة دورية من خلال منشورات مالية.

5. قائمة المراجع:

- جدعان حماد، أحمد. (2013). دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز المكانة الذهنية للخدمات المصرفية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المصارف في مدينة تكريت. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. المجلد 9. العدد 29.

- السكارنة، بلال خلف. (2012). أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد 33.
- الطراونة، حسين أحمد؛ وآخرون. (2012). نظرية المنظمة. (الطبعة الأولى). دار حامد للنشر والتوزيع.
- مصلح محمد عائض، عبد اللطيف. (2010). دور الإدارة في نجاح البنوك الإسلامية اليمنية. مجلة الدراسات الاجتماعية. جامعة العلوم والتكنولوجيا: اليمن. العدد 31. ص 79-80.
- إبراهيم عبد الفتاح زهدي، عيسى. (بدون سنة). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بأخلاقيات العمل الإداري ورؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير. تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا. ص 34.
- لعرفان، فائزة. (2015). زيادة الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة دراسة قياسية لعينة من البنوك الجزائرية. أطروحة دكتوراة. تخصص علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف-المسيلة.
- عبد الحمزة عباس، م.م بشرى. (2008). اثر إدارة الجودة الشاملة(TQM) على الأداء دراسة تطبيقية في عينة من المصارف في محافظة الديوانية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية: العراق. المجلد 10. العدد3. ص125.
- عبد جعفر الكرخي، مجيد. (2001). مدخل تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستعمال البيانات المالية. دار الشؤون الثقافية: العراق. ص 57.
- D, Achabal; J,Heineke; S, McIntyre. (1984). Issues and perspectives on retail productivity. Journal of Retailing. Vol. 60. No. 3. p111.
- M, Asmild; J C, Paradi; D N, Reese; F, Tam. (2007). Measuring overall efficiency and effectiveness using DEA. European Journal of Operational Research . Vol. 178. p306.
- Sharma, Dipasha; K.Sharma, Anil; MukeshK, Barua. (2013). Efficiency and productivity of banking sector- A critical analysis of literature and design of conceptual model-. Quality Research in Financial Markets. Emerald. vol.5. No.2. p195.
- R, Eccles. (1991). The Performance Measurement Manifesto. Harvard Business Review. volume 69. issue1. p31.

- H T, Keh; S, Chu; J, Xu. (2006). Efficiency effectiveness and productivity of marketing in services. European Journal of Operational Research. Vol. 170. p266.
- S, Kumar; R, Gulati. (2010). Measuring efficiency effectiveness and performance of Indian public sector banks. International Journal of Productivity and Performance Management. Vol. 59. p56.
- S, Mouzas. (2006). Efficiency versus effectiveness in business networks. Journal of Business Research. Vol. 59. p 1124.
- Y A ,Ozcan . (2008). Health Care Benchmarking and Performance Evaluation: An Assessment Using Data Envelopment Analysis (DEA). New York NY: Springer Science & Business Media.
- Drucker , Peter. (2006). the Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done. Harper Business Essentials.
-

6. ملاحق:

ملاحظات النموذج (النموذج الافتراضي) Notes for Model (Default model)

حساب درجات الحرية (النموذج الافتراضي) Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	231	عدد لحظات العينة المميزة: 231
Number of distinct parameters to be estimated:	43	عدد المعلمات المميزة المراد تقديرها: 43
Degrees of freedom (231 - 43):	188	درجات الحرية (231 - 43): 188
Result (Default model)		النتيجة (النموذج الافتراضي)
Minimum was achieved		تم تحقيق الحد الأدنى
Chi-square = 390,720		مربع كاي = 390.720
Degrees of freedom = 188		درجات الحرية = 188
Probability level = ,000		مستوى الاحتمال = ,000

Model Fit Summary
CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	43	390,720	188	,000	2,078
Saturated model	231	,000	0		
Independence model	21	484,382	210	,000	2,307

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,114	,548	,445	,446
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,135	,422	,364	,384

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	,193	,099	,316	,175	,261
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,895	,173	,234
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	202,720	149,894	263,310
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	274,382	214,126	342,354

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	15,028	7,797	5,765	10,127
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	18,630	10,553	8,236	13,167

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,204	,175	,232	,000
Independence model	,224	,198	,250	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	476,720	949,720	532,441	575,441
Saturated model	462,000	3003,000	761,338	992,338
Independence model	526,382	757,382	553,594	574,594

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
-------	------	-------	-------	-------

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	18,335	16,304	20,666	36,528
Saturated model	17,769	17,769	17,769	115,500
Independence model	20,245	17,928	22,860	29,130

HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	15	16
Independence model	14	14