

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين

دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية

أ.د. عبد الحميد بورحومة جامعة المسيلة

أ.بودراع أهنية المركز الجامعي لتاهنغست

المنعص

هدفت الدراسة إلى تحليل أخلاقيات الأعمال بمتغيراتها الفرعية (ثقافة المنظمة، القيم الشخصية، أنظمة المنظمة) ودورها في تحسين أداء العاملين، وقد تم اختيار عينة من البنوك التجارية الجزائرية مجتمعا لإجراء الدراسة.

وقد حاولت الدراسة إلقاء الضوء على متغيرين يمكن عددهما من التحديات التي تواجه المنظمات في الوقت الحاضر، وهما أخلاقيات الأعمال وتحسين أداء العاملين، إذ تعدّ أخلاقيات الأعمال عنصر النجاح الأول في المنظمات والطريق الأمثل لتحقيق تحسين أداء العاملين وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل، حيث حاولت الدراسة الإجابة على تساؤلات عدة تكونت منها مشكلة الدراسة وكان السؤال الرئيسي والذي يعتبر مشكلة هذه الدراسة ينص على: "ما هو دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين في منظمات الأعمال بشكل عام ولدى البنوك التجارية الجزائرية بشكل خاص؟"

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات كان أبرزها: إنّ القيم الشخصية هي البعد الأكثر تأثيرا في البنوك محل الدراسة، مما يعني أن إطار المنظمة الأخلاقي محكوم بقيم مؤسسيها وعاملها، وتتناسب أخلاقيات الأعمال تناسباً طردياً مع تحسين أداء العاملين.

Abstract :

The study aims to analyze the Business Ethics with their secondary Variables (the Organization Culture, the Personal values and the Organization's system) their role in improving the Employees Performance. A sample of Employees has been selected from Algerian Commercial Banks to do the study.

The study tried to highlight two variables considered as one of the Challenges the Organizations faces currently; the Business Ethics and the Improvement of Employees Performance. Indeed, the Business Ethics are considered as the first Element of Success in the Organizations and the best way to improve the Employees performance, and thus the Organization performance. The study tried to answer on many questions that led to the problematic of the study, and the main question: the problem in the study, is "what is

the role of the Business Ethics in improving the Employees Performance in works Organizations, generally, and the Algerian Commercial Banks particularly?"

The study has reached many conclusions, the most important among them is that the personal Values are the most influential measure in the Banks, subject of the study, which means that the Ethical framework of the Organization is ruled by its Founders and its Employees. The Business Ethics and the Improvement of the Employees performance has a direct proportion relationship.

مَهَيِّدًا

قد تبدو عبارة علاقة الاقتصاد بالأخلاقيات عبارة متناقضة، فهناك انطباع أنّ الأخلاقيات شأن روعي يهتم بعالم المثاليات في حين أنّ الأعمال تبيح كل شيء، فبعد أن كانت الكفاءة هي مركز الاهتمام الوحيد، والربح هو الهدف الأساسي والمسؤولية الوحيدة للأعمال، أصبحت الأخلاقيات هي الأخرى تحظى بالاهتمام، وأصبحت تعاد صياغة الأهداف والسياسات بطريقة تبرز المسؤولية الأخلاقية للمنظمات.

إنّ المعضلة الفكرية لمنظمات لأخلاقيات الأعمال في المنظمات تشير إلى أن الأخلاقيات تكاد تكون القضية الصعبة والمهمة في منظمات الأعمال التي ترتبط بأداء العاملين، والذي بدوره يعطي مؤشرا هاما عن مدى نجاح المنظمة، لذلك من الضروري النظر إلى الأخلاقيات كونها مبادئ معيارية وليست نظرية أو أسلوب يعطي وصفا لأحكام معينة، فضلا عن أن التأثير في التصرف الإنساني أصبح أحد المتغيرات الاقتصادية التي يمكن استغلالها للتأثير على أداء العاملين. حيث إنّ يمكن أن تشكل الأخلاقيات والقيم أصليين متكاملين لعلم الاقتصاد الحديث الذي قد يملك في المستقبل قدره كبيرة في حل المعضلات الاقتصادية التي يعاني منها العالم المعاصر.

من خلال كل ما سبق تأتي هذه الدراسة للبحث في ثنائية "أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين" بتسليط الضوء على مجال البنوك التجارية الجزائرية من خلال عينة من البنوك الخاصة والعامة بطرح الإشكال التالي:

ما دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين لدى منظمات الأعمال بشكل عام ولدى البنوك التجارية الجزائرية بشكل خاص؟

بناءً على ما سبق تسعى الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما مدى تبي أخلاقيات الأعمال من قبل المنظمات؟
2. ما مدى التزام العاملين في البنوك التجارية الجزائرية بأخلاقيات الأعمال؟
3. هل هناك علاقة بين كل من أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية؟

الفرضيات:

1. يوجد تفاوت في تبي أخلاقيات الأعمال لدى المنظمات؛
2. هناك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية بأخلاقيات الأعمال؛
3. توجد علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع أخلاقيات الأعمال في المنظمات؛
2. دراسة وتحليل أخلاقيات الأعمال ومتغيراتها ومكوناتها والعلاقات السببية بين تلك المكونات؛
3. التطرق إلى العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في المنظمة وهل أن فقدان الأخلاق يمكن أن يكون سبب ضمناً لانتهيار المنظمات.

المقاربة المنهجية:

تقوم هذه الدراسة على مقاربة وصفية تحليلية تعتمد على دراسة الحالة والتي تتوافق مع طبيعة الموضوع، وكذا مقاربة تديرية تنظيمية تعتمد على مدخل الأداء من خلال الأخلاقيات.

1. الإطار النظري للدراسة:

1.1. مفهوم الأخلاق (Moral) والأخلاقيات (Ethics):

بدء تشير القراءات اللغوية لمصطلح الأخلاق بأنها الخلق، والخلق كما ورد في القاموس المحيط "للفيروزابادي" هو السجية والطبع والمروءة والدين أما الخلق اصطلاحاً فهو قوة راسخة في الإدارة تنزع إلى اختيار ما هو خير أو اختيار ما هو شر⁽¹⁾، والخلق عموماً صفة نفسية ذاتية لا شيء خارجي، أما المظهر الخارجي للخلق فيدعى السلوك أو المعاملة⁽²⁾ وقد عرف العلماء الأخلاق بتعريفات كثيرة لا يتسع المجال لذكرها لذلك سنورد البعض منها على سبيل الذكر وليس الحصر: تعريف "Robbins and Decenzo": إذ إنَّ الأخلاق لديهم هي مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو السلوك الصحيح والسلوك الخاطئ⁽³⁾ كما رأى "Turban" أنَّ الأخلاق رافد فلسفي يتعامل مع ما يعتبر صحيحاً وخاطئاً، وقدم "J.Dewey" الأخلاق بأنَّها تمثل منطلقات في التمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وما هو سيء (الرديلة) وبالتالي يعكس هذا المفهوم الأخلاق المثالية Ideal Ethics التي تتجسد في مقولة "Dewey" الشهيرة: (إذا سرق جاري فإنني سارق أيضاً).⁽⁴⁾

أما فيما يخص مفهوم الأخلاقيات (Ethics):

إنَّ كلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي "Ethics" وهي مأخوذة من كلمة "Ethos" اليونانية والتي تعني "دراسة العادات"⁽⁵⁾ تعرف الأخلاقيات بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك أو العمل الذي يمارسه الفرد أو القرار الذي يتخذه صحيح أم خطأ⁽⁶⁾ وهذا ما أشار إليه Griffin في تعريفه للأخلاقيات فقال فيها إنَّها المعتقدات الشخصية الفردية والتي تتعلق بالتصرفات الصحيحة والخاطئة⁽⁷⁾ ويتفق هذا التعريف للأخلاقيات مع ما أشار إليه Gaiden فهي من وجهة نظره تطبيق الفرد لما يؤمن به من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين، كما وعرفها "Rue et Byars" الأخلاقيات هي المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة⁽⁸⁾.

ولم يخرج "Purtilo" عن هذا الإطار فقد ربط في وصف الأخلاقيات بين قواعد السلوك الخاصة والمثل العليا التي يتمسك بها الفرد، إذ رأى أن هذه القواعد والسلوك والمثل تتحكم فيها استقامة الفرد أو عدم استقامته ومدى استجابته الإدراكية للقيم والمثل التي يراها المجتمع.

2.1. تعريف أخلاقيات الأعمال:

حسب "Pride" أخلاقيات الأعمال ما هي إلا تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة⁽⁹⁾ هذا إذا أردنا أن نعطي تصورا محددًا وتعريفًا بسيطًا لأخلاقيات الأعمال حيث يتضمن هذا التعريف إشارة إلى أن المعايير الأخلاقية في مجال الأعمال ترتبط بما لدى الفرد من معايير أخلاقية، إلا أنه لم يوضح ما هي تلك المعايير وما هي مصادرها وخصائصها.

غير أن البعض يرى بأن أخلاقيات الأعمال هي مجموعة من المبادئ أو الأسباب، والتي يجب أن تغطي تصرفات المنظمات الأعمال، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي⁽¹⁰⁾ هذا التعريف يؤكد على أن أخلاقيات الأعمال ما هي إلا مبادئ أو أسس تحكم سلوك أو تصرفات المنظمات والتي يجب عليها مراعاتها عندما تتخذ القرارات أو التصرفات وهي تمارس عملها، وفي نفس المفهوم أشار "Fleix" لأخلاقيات الأعمال بأنها مجموعة من المبادئ مدونة أو غير مدونة تأمر وتنهى عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة وهي انعكاس للقيم التي يتخذها الفرد كمعايير تحكم سلوكياته⁽¹¹⁾

فيما يرى "Schermerhorn" بأن أخلاقيات العمل تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبط بمعايير السلوك الجيد أو غير الجيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة داخل المنظمة⁽¹²⁾ بحيث تكون مجموعة من المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ. كما أن هناك تعريف مقدم من "Van Vilok" يشير فيه إلى أن أخلاقيات الأعمال هي الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري بحيث يصبح هذا القرار خيارًا

أخلاقيا أخذا في الاعتبار ما هو صحيح وجيد للفرد وللمجموعة وللمنظمة⁽¹³⁾ حيث نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه حاول إعطاء بعدا علميا للموضوع.

3.1. مفهوم أداء العاملين:

ارتبط مفهوم الأداء لدى الكثير من الباحثين بالموارد البشري (العاملين)، حيث تم إهمال بقية الموارد الأخرى، ويرجع سبب الاتجاه نحو التركيز على المورد البشري إلى أن الإنتاج الإجمالي للمنظمة ينتج عن التوفيق بين العديد من العوامل ك رأس المال، المعرفة...، أما الأداء فينحدر مباشرة من عنصر العمل.⁽¹⁴⁾ وكلمة أداء تطلق على عدة عبارات منها ما يشير إلى التزام الموظف بواجبات وظيفته والمهام المسندة إليه من خلال قيامه بالمهام المتعلقة بوظيفته وتحمله للأعباء والمسؤوليات الوظيفية والتزامه بأخلاقيات وسلوكيات المنظمة التي يعمل بها. وفي هذا السياق فقد عرف أداء العاملين على أنه: "تنفيذ العامل لأعماله التي تكلفه بها المنظمة، أي النتائج التي يحققها العامل في المنظمة". وقد عرف أيضا على أنه: "المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله وكمية وجودة العمل المقدم من طرفه".⁽¹⁵⁾

كما يقصد بأداء العاملين ما يقدمه العمال من مخرجات عمل وما يضيفونه، ونوعية علاقتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات ويتم قياس هذا المتغير من خلال الأبعاد التالية⁽¹⁶⁾

- **جودة العمل:** وتشمل الدقة، الإتقان، التمكن الفني، القدرة على تنظيم وتنفيذ العمل...؛

- **كمية العمل:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز؛

- **المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة:** المهارات المهنية، المعرفة الفنية، الجدية في العمل، الالتزام بالدوام، انجاز العمل في مواعيده، القدرة على تحمل المسؤولية... أما من الناحية السلوكية التنظيمية فإن الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور

والمهام،⁽¹⁷⁾ معنى هذا أن الأداء في موقف معين يمكن النظر إليه على أنه الناتج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد، القدرات، إدراك الدور. ويجب الإشارة إلى أنه غالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، مع أن هناك فرق كبير بينهما، إذ يشير الجهد إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. يتضح مما سبق تعدد تعريفات الأداء، فمنهم من يرى أنه سلوك، ومنهم من يرى أنه حصيلة جهد، ومنهم من يرى أنه إنجاز عمل، إذن الأداء عبارة عن⁽¹⁸⁾

- جهد يهدف إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات؛
- جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة؛
- سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة؛
- سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به؛
- استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال.

4.1. العلاقة بين قيم الفرد والأخلاق وتأثيرها على الأداء

هناك علاقة وثيقة بين قيم العاملين والأخلاق ارتأينا أن ننطلق في البداية من علاقة القيم بالأداء وبالتالي الوصول إلى علاقة الأخلاق بالأداء حيث تؤدي منهجية القيادة الإدارية وأسلوبها في التفاعل مع الموظفين دوراً مركزياً في رسم ملامح النظام الأخلاقي السائد في المؤسسة نتيجةً للارتباط بين الأخلاقيات والسلوك، فإن ذلك يحدّد وجود علاقة تربط بين الأخلاقيات والقيم؛ على اعتبار أن القيم تعبّر عن مجموعة قواعد ومعايير للسلوك تمكّن الفرد والمنظمة من التمييز بين الصواب والخطأ، وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، وبين ما هو كائن فعلاً وما ينبغي أن يكون عليه الحال.⁽¹⁹⁾

حيث يربط "ماكس شيلر" بين الأخلاق والقيم، ويرى أن القيم الأخلاقية مرتبطة بسلم القيم، فيرى أن الأخلاق هي تطبيق للقيم على الطبيعة فمن كانت قيمه عالية فإن سلوكه المترتب عليها يعبر عن أخلاق مميزة

والعكس كذلك صحيح. كما وأن "الخضرا" أكد على وجود علاقة وطيدة بين القيم التي يحملها الأفراد العاملون في المنظمة وأخلاقيات الأعمال إذ أن غالبية منظمات الأعمال ترغب في أن يتوفر لدى العاملين فيها حد أعلى من القيم المتعلقة بأخلاقيات الأعمال بغية تحقيق جودة عالية ونوعية أفضل في الأداء.⁽²⁰⁾

وتتمثل قيم المنظمة في الفكر الغربي فيما يسمى بالثقافة التنظيمية، وهو مفهوم لم يجد طريقه في الدراسات التنظيمية بصورة واضحة ومميزة إلا في نهاية السبعينات من القرن الماضي، وعلى رأس الباحثين الذين تناولوا هذا المفهوم "جامست" الذي تتبع موضوع الثقافة التنظيمية والتي هي تعبر عن قيم الأفراد ذوي النفوذ داخل المنظمات والتي تؤثر بدورها في الجوانب الملموسة من المنظمة وفي سلوك العاملين، كما تحدد الأسلوب الذي ينتهجه هؤلاء العاملين في قراراتهم وإداراتهم لمروسيهم ومنظمتهم. وتؤثر مخرجات الثقافة التنظيمية سلباً أو إيجاباً على أداء العاملين، لاسيما أن خصائصها تتسم بالاستمرارية النسبية وتؤثر في سلوك العاملين وتماسك البناء الاجتماعي للمنظمة، الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

بعد هذا التوضيح المبسط للأخلاقيات وعلاقتها بالسلوك والقيم، نعتقد بأن السبيل أصبح مهدياً للدخول في صلب الموضوع المتمثل في العلاقة بين قيم الفرد والأخلاق وتأثيرها على الأداء. بدون شك أن للقيم دور بارز في تشكيل وتحميد ثقافة المنظمة، كما أن لهذه القيم تأثيراً ملموساً على أداء العاملين سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم، ولكن بما لا شك فيه أيضاً أن قيم المنظمة تؤثر تأثيراً كبيراً على مخرجات الأعمال التي يقوم بها العاملون داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية.

وقد أوضح "مندل وجوردان" بأن قائمة القيم الإدارية تستعمل بوجه عام كأداة فهم أعمق بين المدير وموظفيه فيما يتعلق بالأساس المنطقي للعمل وفق أسلوب معين، ويمكن استخدام قائمة القيم الإدارية كأداة

لحل المشكلات حيث تمكن المديرين والموظفين على التركيز على أوجه الاختلاف والتشابه في قيمهم، فتمكن المدير من تغيير أسلوبه الإداري بما يتلاءم مع قيم الموظفين وذلك لتحسين أدائهم⁽²¹⁾ إن أداء العامل يكون منسجماً ومتسقاً مع قيمه، فعلى سبيل المثال فإن العاملين الذين يحملون قيم الاستقلالية في العمل سيعملون على نحو يحقق تلك الاستقلالية، وإذا عجز العاملون عن تحقيق الحافز المادي ذي القيمة لديهم وذلك من خلال العمل، فإن نوعية الأداء سوف تنخفض، وحين تكون قيم الموظف شبيهة بقيم الموظفين الآخرين في نفس مجموعة العمل فإن ذلك يدفعه للتفاعل معهم في عدة طرق إيجابية، وبالتالي سوف يرتفع ويتحسن أدائه لعمله، وفي المقابل فإن الموظف الذي يرى أنه على خلاف في القيم مع مجموعته يتصرف بنحو مختلف ودائماً يؤدي هذا الشعور بالاختلاف إلى الصراع، وحين يقع الصراع يقلل الإجهاد نحو المجموعة

ويتوقف، وبالتالي يتدنى ويسوء الأداء. ويوضح شيدت وبوزنر بأن على المنظمات أن توضح قيمها للعاملين فيها وخاصة العاملين في المستوى التنفيذي، حيث العمل اليومي الذي يؤدي وذكر بأن المشاكل المرتبطة بتدني الإنتاجية هي نتيجة لضعف الاتصالات من توضيح قيم المنظمة بين الإدارة والموظفين والعمال الذين يقومون بأداء الأعمال التنفيذية.⁽²²⁾ من خلال كل ما سبق نجد أن هناك تأثيراً مباشراً للقيم على الأداء وبالتالي يستلزم ذلك وجود تأثير من الأخلاق على الأداء بما أن القيم كما تناولناها سابقاً جزءاً من الأخلاق.

2. الإطار التطبيقي:

لقد وقع اختيارنا كحالة لإثبات أو نفي فرضيات الدراسة على عينة من البنوك التجارية الجزائرية والتي هي: بنك الجزائر الخارجي (B.E.A)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (B.A.D.R)، بنك التنمية المحلية (B.D.L)، بنك سوسين جينيرال الجزائر (SOCIETE GENERALE ALGERIE)، بنك بي أن بي باريبا (BNP PARIBAS) الجزائر، بنك

المؤسسة العربية المصرفية (ABC Bank) وذلك لعدة أسباب منها أنّ البنوك يجب أن تهتم وبشكل كبير بالأخلاقيات في أعمالها وهذا الاهتمام يؤدي سيؤدي بلا شك إلى تحقيق الأداء المتميز لها.

1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

أ. **مجتمع الدراسة:** اشتمل مجتمع البحث على مجموعة من البنوك العامة والخاصة، حيث قمنا بأخذ عينة ميسرة من مجتمع البحث قوامها ثلاثة بنوك عامة وبنكين خاصين وذلك في ضوء ما تيسر لنا.

ب. **عينة الدراسة:** نذكر أن الاستمارة وجهت إلى عينة مكونة من 74 فردا تم اختيارهم عشوائيا من مجموع عاملي الوكالات البنكية الستة محل الدراسة. حيث قدر مجموع مجتمع الدراسة بـ 143 عامل، وتمثل نسبة أفراد العينة إلى مجتمع الدراسة 51.74% وهي نسبة تجعلنا نقول إن العينة تعتبر ممثلة للمجتمع المعني بشكل كبير.

حيث تم اختيار حجم العينة وفق النسب التالية:

- بالنسبة لبنك B.E.A أخذت منه نسبة 49% من 30 فردا وهي تمثل 14 فردا.
- بالنسبة لبنك B.A.D.R أخذت منه نسبة 50% من 30 فردا وهي تمثل 15 فردا.
- بالنسبة لبنك B.D.L أخذت منه نسبة 35.71% من 28 فردا وهي تمثل 10 فردا.
- بالنسبة لبنك SOCIETE GENERALE ALGERIE أخذت منه نسبة 52% من 25 فردا وهي تمثل 13 فردا.
- بالنسبة لبنك BNP PARIBAS أخذت منه نسبة 78.947% من 19 فردا وهي تمثل 15 فردا.
- بالنسبة لبنك ABC Bank أخذت منه نسبة 63.63% من 11 فردا وهي تمثل 07 فردا.

جدول رقم (01): توزيع الاستبيانات على مجموعة البنوك

البنك	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة
B.E.A	14	11
B.A.D.R	15	10
B.D.L	10	4
SOCIETE GENERALE ALGERIE	13	12
BNP PARIBAS	15	9
ABC Bank	7	7

أمّا عن محاور الأسئلة الموجودة في الاستمارة فقد قسمت إلى ثلاث محاور، المحور الأول حول الجوانب الأخلاقية لدى البنوك، والثاني حول توجه العامل نحو أخلاقيات الأعمال، وأخيرا علاقة أخلاقيات الأعمال في البنوك بأداء العاملين.

ج. حدود الدراسة: تم تطبيق هذه الدراسة على مجموعة البنوك التجارية العامة والخاصة في كل من ولايات: المسيلة، برج بوعرييج، سطيف.

2.2. تحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة

يتم في هذا المطلب عرض نتائج التحليل الإحصائي الذي تم بغرض معرفة مدى استجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة، وذلك من خلال المعاملات الإحصائية وهذا لكل محور من محاور الدراسة.

أولاً: تحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة حول الجوانب الأخلاقية لدى البنوك

يتناول هذا الجزء آراء واستجابات أفراد الدراسة (العاملين لدى البنوك) نحو الجوانب الأخلاقية لدى البنوك، وفي سبيل تحقيق ذلك تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك للتعرف على آراء أفراد الدراسة نحو كل عبارة من العبارات كل محور.

جدول رقم (02): نتائج تحليل عبارات المحور الأول

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	رقم العبارة
			لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما	النسبة %	
3	1.02189	1.7358	02	02	04	17	28	ت	06
			03.77	03.77	07.54	32.07	52.83	%	
1	0.86791	1.6981	01	01	05	20	26	ت	07
			01.88	01.88	09.43	37.73	49.05	%	
5	1.13782	2.1132	2	5	10	16	20	ت	08
			3,77	9,43	18,87	30,19	37,74	%	
12	1.27611	2.6038	7	5	11	20	10	ت	09
			13,21	9,43	20,75	37,74	18,87	%	
16	1.29333	2.9811	6	16	11	11	9	ت	10
			11,32	30,19	20,75	20,75	16,98	%	
13	1.46215	2.6981	10	6	9	14	14	ت	11
			18,87	11,32	16,98	26,42	26,42	%	
17	31.1005	3.9811	20	21	5	5	2	ت	12
			37,74	39,62	9,43	9,43	3,77	%	
15	1.31641	2.8113	7	10	12	14	10	ت	13
			13,21	18,87	22,64	26,42	18,87	%	
8	1.28065	2.2264	5	5	5	20	18	ت	14
			9.4	9.4	9.4	37.7	34	%	
7	0.97539	2.1698	1	5	9	25	13	ت	15
			1.89	9,43	24.5	47,17	24,53	%	

14	1.39171	2.7925	12	1	13	18	9	ت	16
			22.6	1.9	24.9	34	17	%	
6	1.27155	2.1321	4	7	1	21	20	ت	17
			7,55	13,21	1,89	39,62	37,74	%	
10	0.97241	2.3019	2	4	11	27	9	ت	18
			3,77	7,55	20,75	50,94	16,98	%	
4	0.89142	2.1132	2	2	6	33	10	ت	19
			3,77	3,77	11,32	62,26	18,87	%	
11	1.30590	2.3962	8	2	5	26	12	ت	20
			15,09	3,77	9,43	49,06	22,64	%	
2	0.86791	1.6981	1	1	5	20	26	ت	21
			1,89	1,89	9,43	37,74	49,06	%	
9	0.97873	2.2453	2	4	9	28	10	ت	22
			3,77	7,55	16,98	52,83	18,87	%	
	0.52583	2.3940	المتوسط الكلي والانحراف الكلي لعبارات محور الجوانب الأخلاقية لدى البنوك						المتوسط الكلي

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة. يتضح من بيانات الجدول رقم (02) أن الجوانب الأخلاقية لدى عاملي البنوك تتصف بالاتفاق من حيث واقعها لدى البنوك وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث قدر المتوسط الحسابي المرجح للمحور بـ: 2.3940 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من مقياس درجات ليكرت والتي تشير إلى الخيار موافق، وجاءت إجابات أفراد الدراسة ممرزة وغير مشتتة، حيث قدر الانحراف المعياري بـ 0.5258 والذي يشير إلى تمركز الإجابات. ثانيا: تحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة حول توجه العامل نحو أخلاقيات الأعمال

جدول رقم (03): نتائج تحليل عبارات المحور الثاني

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	رقم العبارة
			لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما	النسبة %	
1	.534720	1.4151	0	0	1	20	32	ت	23
			0,00%	0,00	1,89	37,74	60,38	%	
5	.688910	1.6038	0	1	3	23	26	ت	24
			0,00%	1,89	5,66	43,40	49,06	%	
12	.967920	3.7925	15	17	16	5	0	ت	25
			28,30	32,08	30,19	9,43	0,00	%	
11	1.33855	3.3019	13	12	12	10	6	ت	26
			24,53	22,64	22,64	18,87	11,32	%	
6	.591420	1.6415	0	0	3	28	22	ت	27
			0,00	0,00	5,66	52,83	41,51	%	
8	.912340	1.7736	1	2	5	21	24	ت	28
			1,89	3,77	9,43	39,62	45,28	%	
13	.829870	4.2453	22	26	1	4	0	ت	29
			41,51	49,06	1,89	7,55	0,00	%	
3	.607760	1.5283	0	0	3	22	28	ت	30
			0,00	0,00	5,66	41,51	52,83	%	
9	.760510	1.8679	0	3	3	31	16	ت	31
			0,00	5,66	5,66	58,49	30,19	%	
10	1.08593	1.8868	4	0	4	23	22	ت	32
			7,55	0,00	7,55	43,40	41,51	%	
7	.852730	1.7547	1	1	5	23	23	ت	33
			1,89	1,89	9,43	43,40	43,40	%	
4	.745090	1.5849	0	2	2	21	28	ت	34
			0,00	3,77	3,77	39,62	52,83	%	
2	.607760	1.4717	0	1	0	22	30	ت	35
			0,00	1,89	0,00	41,51	56,60	%	

المحور الثالث	المتوسط الكلي والانحراف الكلي لعبارات توجه العامل نحو أخلاقيات الأعمال	2.1437	0.8325
---------------	--	--------	--------

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة. بناء على النتائج المتحصل عليها والمدونة في الجدول رقم (03)، يتضح لنا أن توجه العامل نحو أخلاقيات الأعمال تتصف بالاتفاق من حيث واقعها لدى البنوك وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث قدر المتوسط الحسابي المرجح للمحور ب: (2.1437) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من مقياس درجات ليكرت والتي تشير إلى الخيار "أتفق"، وجاءت إجابات أفراد الدراسة ممرزة وغير مشتتة، حيث قدر الانحراف المعياري بـ (0.8325) والذي يشير إلى تمركز الإجابات. ثالثا: تحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة حول علاقة أخلاقيات الأعمال في البنوك بأداء العاملين

جدول رقم (04): نتائج تحليل عبارات المحور الثالث

رقم العبارة	التكرار	درجة الموافقة					النسبة %	
		لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما		
6	ت	1	1	11	20	20		36
	%	1,89	1,89	20,75	37,74	37,74		
7	ت	2	3	3	27	18		37
	%	3,77	5,66	5,66	50,94	33,96		
2	ت	0	0	1	24	28		38
	%	0,00	0,00	1,89	45,28	52,83		
1	ت	0	1	4	7	41		39
	%	0,00	1,89	7,55	13,21	77,36		
4	ت	1	3	3	20	26		40
	%	1,89	5,66	5,66	37,74	49,06		
3	ت	2	0	0	19	32		

			3,77	0,00	0,00	35,85	60,38	%	
5	.802300	1.8302	0	3	4	27	19	ت	42
			0,00	5,66	7,55	50,94	35,85	%	
8	1.06331	2.1509	3	3	7	26	14	ت	43
			5,66	5,66	13,21	49,06	26,42	%	
10	1.32192	2.5849	6	7	13	13	14	ت	44
			11,32	13,21	24,53	24,53	26,42	%	
9	1.10251	2.4717	3	7	11	23	9	ت	45
			5,66	13,21	20,75	43,40	16,98	%	
12	1.41985	2.9434	9	13	8	12	11	ت	46
			16,98	24,53	15,09	22,64	20,75	%	
13	1.49697	3.0943	14	9	8	12	10	ت	47
			26,42	16,98	15,09	22,64	18,87	%	
11	1.42698	2.6604	10	6	4	22	11	ت	48
			18,87	11,32	7,54	41,51	20,75	%	
	0.3494	2.1364	المتوسط الكلي والانحراف الكلي لعبارة علاقة أخلاقيات الأعمال في البنوك بأداء العاملين						المحور الرابع

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.
 من خلال الجدول رقم (04) يتضح لنا أن علاقة أخلاقيات الأعمال بأداء العاملين في البنوك تتصف بالإيجاب من حيث واقعه لدى البنوك وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة بـ (2.1364) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من مقياس درجات ليكرت والتي تشير إلى الخيار "أنفق" وجاءت إجابات أفراد الدراسة مرمزة وغير مشتتة، حيث قدر الانحراف المعياري بـ: (0.3494) والذي يشير إلى تركز قوي للإجابات.

3. نتائج الدراسة

من خلال الدراسة الميدانية في عينة البنوك التجارية الجزائرية، وباستعمال أدوات الملاحظة والمقابلة والاستبيان، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تفتقد البنوك التجارية الجزائرية وخاصة العامة منها إلى سياسات أخلاقية، وإستراتيجية تهتم بتزسيخ وإرساء مبادئ أخلاقيات الأعمال؛
- إنّ مفهوم أخلاقيات الأعمال جديد بالنسبة لأغلبية العاملين في البنوك التجارية الجزائرية وبالتحديد العامة منها، بالرغم من وجوده ضمن وثائق خاصة في البنوك تدعى بالمدونات الأخلاقية للبنك، على عكس ذلك نجد أن مفهوم أخلاقيات الأعمال معروف ومتداول بكثرة لدى البنوك الخاصة؛
- نقص كبير لدى البنوك التجارية الجزائرية في استغلال واستخدام المدونات الأخلاقية والعمل بها، بالرغم من توفرها في أغلب البنوك محل الدراسة؛
- غياب الهدف الأخلاقي لدى البنوك التجارية الجزائرية مقارنة مع هدف تعظيم الربح؛
- غياب الاهتمام الكافي بعملية تقييم أداء العاملين مما ولد لدى غالبيتهم سلوك لا مبالي؛
- غياب دور إدارة البنوك التجارية الجزائرية في توعية العاملين حول أهمية أخلاقيات الأعمال، وكذا عدم اهتمامها بتحسين أداء العاملين؛
- تستخدم البنوك التجارية الجزائرية أساليب فعالة تساهم في ردع السلوكيات اللاأخلاقية فيها؛
- من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها بعينة البنوك محل الدراسة، تبين أن البنوك التجارية الخاصة ملتزمة أخلاقيا وخاصة اتجاه عمالها وموظفيها وكذا نحو عملائها وحتى المجتمع، مما جعلها تكسب العديد من المزايا منها ولاء العملاء؛
- إنّ الجانب الأخلاقي للأعمال ليس فقط صورة لإيضاح ما هو صحيح أو خاطئ من الناحية الأخلاقية كما يعرف في التقيد الفلسفي، ولكنه وسيلة للتسيير الجيد للبنك بصفة خاصة وللمنظمة بصفة عامة؛

- إن توفر سلوك الأخلاقيات في العاملين، يوطد جسور الثقة بين البنوك والعمال ومختلف أصحاب المصالح وخاصة العملاء. لعل أبرز النتائج التي أشرفها الجانب التطبيقي أن هناك علاقة بين متغيرات أداء العامل الذي تم اعتماده كمتغير تابع ومتغيرات أخلاقيات الأعمال التي تم اعتمادها كمتغيرات مستقلة، ونتائج الدراسة جاءت لتؤكد صحة الفرضيات بأن أخلاقيات الأعمال تساهم ولو بشكل ضمني في تحسين أداء العاملين.

ولقد قمنا من خلال هذه الدراسة بمعالجة مدى الدور الذي تلعبه أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية، التي كانت محل الدراسة الميدانية التي قمنا بها من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وكان الغرض من ذلك هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية بحثنا، بطريقة تجعلنا نتعرف على أخلاقيات الأعمال ومدى الدور الذي تلعبه في تحسين أداء العاملين، مركزين على الجوانب التي تخدم الموضوع في الجانبين النظري والتطبيقي. وأشارت الدراسة إلى أنه على الرغم من بروز العديد من الأدبيات والتطورات في مجال الاهتمام بأخلاقيات الأعمال، إلا أن تطبيقات أخلاقيات الأعمال في المنظمات مازال محدوداً.

بالنسبة للمحور الأول حول الجوانب الأخلاقية لدى البنوك:

من خلال الدراسة النظرية والميدانية للموضوع وتحليلنا لإجابات العاملين في البنوك محل الدراسة، ونتيجة التحليل الإحصائي لأسئلة الدراسة في المحور الثاني؛ توصلنا إلى أن اتجاهات عينة الدراسة نحو تساؤلات هذا المحور كانت إيجابية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك قدر من الالتزام بأخلاقيات الأعمال لدى البنوك وهو ما أوضحته النتائج المتحصل عليها، وكذا توصلنا إلى أن هناك تفاوت في تبين مفهوم أخلاقيات الأعمال لدى عينة البنوك محل الدراسة، حيث مفهوم أخلاقيات الأعمال متداول أو أكثر تداول لدى أغلب عملي البنوك الخاصة، على عكس البنوك العامة حيث يفتقر هذا المفهوم للاهتمام الكافي.

انطلاقاً من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الأولى "هناك تفاوت في تبين أخلاقيات الأعمال لدى المنظمات" بالنسبة للمحور الثاني حول توجه العامل نحو أخلاقيات الأعمال: أشارت نتائج الدراسة إلى أهمية أخلاقيات العامل أو الفرد الشخصية على أخلاقيات المنظمة، مما لها من أثر ملحوظ في زيادة توجه المنظمة نحو ترسيخ الأخلاقيات، حيث بينت الدراسة توفر صفات أخلاقية يتميز بها عاملي البنوك من أمانة وصدق وانضباط ونزاهة...، وهذا الأمر راجع إلى المستوى العلمي والثقافي الذي يتميز به الأفراد العاملين لدى البنك بمختلف مستوياتهم الإدارية.

انطلاقاً من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الثانية "هناك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية بأخلاقيات الأعمال"

بالنسبة للمحور الثالث حول علاقة أخلاقيات الأعمال في البنوك بأداء العاملين:

بعد معالجتنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية منها والتطبيقية، توصلنا إلى أن أخلاقيات الأعمال تساهم في تحسين أداء العاملين وتحسين الكفاءات الفنية من الانحرافات السلوكية، كما أن أخلاقيات الأعمال تعمل على مد جسور الثقة بين المؤدي للخدمة والمتلقي لها، وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة التي قمنا بها حيث تعمل القوانين والمدونات الأخلاقية على سهولة إنجاز العمل في البنوك وبالتالي على تحسين أداء العاملين في المنظمة وعلى جميع الأصعدة، وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل، وهذا ما تعبر عليه العبارة التالية: "أن الأخلاق يمكن أن تدفع أي تحقق منافع مادية." انطلاقاً من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الثالثة "هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك".

الاقتراحات والتوصيات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يمكن تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي تساهم في ترسيخ وإرساء أخلاقيات

الأعمال في البنوك وذلك لرفع كفاءة العاملين فيها وتحسين أدائهم، وذلك على النحو التالي:

1. رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات الأعمال: جعل الأوساط التجارية والبنوك تدرك فوائد الالتزام بالمعايير الأخلاقية.
2. تطوير ميثاق أخلاقي يلزم الإداريين التقيد به أثناء ممارستهم لواجباتهم على اختلاف مستوياتهم الوظيفية وهو ما يساعد في تحسين الأداء.
3. وضع القوانين والمدونات الخاصة بقواعد أخلاقيات الأعمال.
4. توعية العاملين بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وأثرهما على تحسن الأداء.
5. ضرورة وضع برامج فعالة للحد من الفساد الإداري لأن ذلك من شأنه أن يحفز العاملين على الالتزام بأخلاقيات العمل.
6. إلزام المنظمات على اختلاف أنواعها بوضع أسس ومعايير أخلاقية.

الهوامش والمراجع المعتمدة

- (1) شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 133.
- (2) نفس المرجع، ص 134.
- (3) Robbins Stephen & Coulter Mary, Management, 7th edition, Prentice-Hall, New Jersey, U.S.A, 1999, P153.□
- (4) أحمد علي صالح، زكريا الدوري، إدارة الأعمال الدولية منظور سلوكي واستراتيجي، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009، ص 432.
- (5) سعد عبد الستار مهدي المهداوي، الجوانب الأخلاقية والمهنية في تكنولوجيا المعلومات، ط 01، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 15.
- (6) Barry Norman, Ethics, West Lafayette, IN: Purdue University Press, 1999.
- (7) زكريا الدوري وآخرون، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2010، ص 286.
- (8) أسار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، 2006، ص 2.
- (9) Pride wiliam & al, Business, 8th edition, Houghton Mifflinn Co, Boston,USA, 2005, P37.

- (10) وليام هشاو، أخلاقيات منظمات الأعمال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005، ص7.
- (11) Fleix Nigro & al, Modem public Administration, 6th Edition, Harper and Row Publishers, 1984, p18.
- (12) Schermerhorn John, Management and Organizational Behavior, Prentice Hall Inc, New Jersey, USA, 1996, P48.
- (13) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005، ص18.
- (14) إلهام مجايوي، الجودة كمدخل لتحسين الأداء البشري للمؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة الآفاق، العدد 107، الإمارات العربية المتحدة، 2006، ص99.
- (15) نفس المرجع، ص123.
- (16) مروان محمد النسور، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرون، العدد الثاني، 2012، ص192.
- (17) ماريون أي هاينز، إدارة الأداء والدليل الشامل للإشراف الفعال، ترجمة محمد مرسي وزهير الصباغ، معهد الإدارة، الرياض، المملكة السعودية، 1989، ص271.
- (18) محمود عبد الرحمان إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشري، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص49.
- (19) وائل الحسين، أخلاقيات العمل والعلاقات العامة، http://www.aksalser.com/?page=view_news&id=ad1f3c084cc8101149a3a4e090cb0426&ar=750083967.20:40، بتاريخ: 2012/09/06،
- (20) عالية جواد محمد علي، تأثير القيم الشخصية للعاملين في أداء فرق العمل، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 63، ص178.
- (21) مندل مارك، جوردان وليام، قيم الموظفين في مجتمع متغير، ترجمة محمد حسنين، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن، 1981، ص56.
- (22) بلال خلف السكارنه، مرجع سبق ذكره، ص99.