



العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال ومستوى الأداء الفردي والمؤسسي دراسة تطبيقية على البنوك السعودية بجدة

راشد بن مسلط الشريف

قسم الإدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة تبوك

ALzoubifali@yahoo.com

ملخص

هدفت الدراسة للتعرف على مدى التزام البنوك السعودية بممارسات أخلاقيات الأعمال وتحديد أثر التزام إدارات البنوك السعودية بممارسات أخلاقيات الأعمال على مستوى الأداء الفردي لموظفي البنوك. ولقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي والميداني. وأجريت الدراسة على الموظفين القياديين والإشرافيين بالبنوك بمدينة جدة وأجريت الدراسة على عينة عشوائية من 326 فردا، من خلال الاعتماد على أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وللمعالجة الإحصائية استخدمت الدراسة رزمة الإحصاءات الجاهزة المعتمدة في البحوث الاجتماعية SPSS، وبينت النتائج أن هناك وجود فروقات ذات دلالة معنوية في مستوى الاهتمام بأخلاقيات الأعمال للمحاور الثلاثة (أخلاقيات الأفراد وأخلاقيات القيادة والالتزام بالنظم والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال) ما بين البنوك السعودية. وأخيرا طرحت الدراسة بعض التوصيات والمقترحات.

The Relationship Between Business Ethics Commitment And The Level Of Individual And Organizational Performance Empirical Study On Saudi Banks In Jeddah

Abstract -

The Study Aimed To Identify The Relationship Between Business Ethics Commitment And The Level Of Individual And Organizational Performance. The Study Is Based On Descriptive Analytical Method And Field Method, And The Study Was Conducted On Leaders And Supervisors Of Banks In Jeddah. The Study Was Conducted On A Random Sample Of 326 Individuals; By Relying On The Questionnaire, Method As A Tool To Collect Data And Information, And Statistical Treatment Study Used A Package Of Ready-Made Statistics Accredited In Social Research SPSS. The Results Showed That There Exist Significant Differences In The Level Of Interest In The Ethics Of Business For The Three Axes Of Differences (The Ethics Of Individuals And The Ethics Of Leadership And Compliance With Regulations And Policies In The Field Of Business Ethics) Between Saudi Banks. Finally, The Study Put Forward Some Recommendations And Suggestions.

Key Word -

Business Ethics, Commitment , Social Responsibility , Individual And Organizational Performance Saudi Banks.

1. مقدمة -

تعيش منظمات الأعمال السعودية فترة غير مسبوقة من المتغيرات والتحديات المتسارعة عالميا ومحليا في مختلف أنشطتها، ولا شك أن هذه التحديات والمتغيرات أصبحت تفرض على منظمات الأعمال السعودية أن تمارس أدوارا غير تقليدية تكفل لها تحقيق الفاعلية والكفاءة في أنشطتها والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لجميع المستفيدين ومن ضمن هذه الأدوار الاهتمام بالمبادئ الأخلاقية للعمل التي تركز على غرس قيم ثقافية جديدة وأخلاقيات وسلوكيات جديدة تسهم في تحسين وتطوير بيئة العمل. ولقد اهتمت المملكة العربية السعودية كغيرها من دول العالم العربي والعالمي بموضوع أخلاقيات الأعمال حيث أصبح من المواضيع ذات الاهتمام الكبير من قبل الحكومة والجامعات المحلية، حيث تم إنشاء أجهزة مختلفة في الدولة لمكافحة الفساد الإداري. ونظرا لما لأخلاقيات العمل من أهمية في نمو وتقدم المنظمات المحلية والعالمية فلقد اهتمت منظمات الأعمال السعودية بالالتزام بأخلاقيات الوظيفة والعمل من أجل تطوير أداء الأفراد والمنظمات والإسهام في تحقيق أرباح عالية للمنظمات وهو ما سوف تركز عليه هذه الدراسة.

2. مشكلة الدراسة:

تظهر مشكلة هذه الدراسة في أن أخلاقيات الأعمال لم تحظى بالاهتمام الكافي في المنظمات المحلية والعربية إلا في السنوات الأخيرة. في حين تعد أخلاقيات الأعمال من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها ووحداتها وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل فيه ونمو أرباحها وزيادة إنتاجيتها، على الرغم من ذلك فما زال التطور محدودا في مجال تطبيق أخلاقيات الأعمال في البنوك المحلية، مع ما تمثله هذه التطبيقات من مواقف أخلاقية تعزز الثقة من جهة وما ينجم عن التصرفات اللاأخلاقية من نتائج سلبية ومكلفة في تدهور أداء الأفراد وسمعة المنظمات وهذا ناتج عن عدم الالتزام بأخلاقيات الأعمال في ممارساتها. لذا فإن المشكلة التي تتناولها الدراسة يكمن تحديدها من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

• ما هو مستوى التزام البنوك السعودية بممارسات أخلاقيات الأعمال في أنشطتها المصرفية وخدمة عملائها؟

• ما هو أثر التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأعمال على مستوى الأداء الفردي والمؤسسي للبنوك السعودية؟

3. أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلى الآتي:

أ- تتناول موضوع هام وحساس أصبح يمس جوهر المنظمات العالمية وتحديد المنظمات العربية السعودية بالوقت الحاضر تزامنا مع إنشاء هيئة مكافحة الفساد "نزاهة" للقضاء على الفساد الإداري والمالي.

ب- يعد مفهوم أخلاقيات الأعمال مفهوما جديدا من الناحية النظرية والتطبيقية في المنظمات السعودية وتحديد في البنوك السعودية، لاسيما وان هناك نقص كبير في الدراسات العربية والمحلية التي تتناول هذا المفهوم العصري وبالتالي فهذه الدراسة تعد إطار علمي مرجعي لأي دراسة محلية أو عربية لاحقة لتسد ذلك النقص.

4. أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذا الدراسة فيما يأتي:

أ- التعرف على مدى التزام البنوك السعودية بممارسات أخلاقيات الأعمال.

ب- تحديد أثر التزام إدارات البنوك السعودية بممارسات أخلاقيات الأعمال على مستوى الأداء الفردي لموظفي البنوك.

ت- تحديد أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على قدرة البنوك السعودية على تحقيق مستويات عالية من الأداء المؤسسي.

ث- تقديم توصيات تساعد على تحسين مستوى الالتزام بأخلاقيات الأعمال في أعمال البنوك السعودية ومعالجة آثار الممارسات الإدارية السلبية في هذا المجال.

5. فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

أولاً: أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء الفردي:

1. هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأفراد على حصة الموظف من أرباح البنك.
2. هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات القيادة على حصة الموظف من أرباح البنك.
3. هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بالأنظمة والسياسات التي تطبقها المنظمة في مجال أخلاقيات الأعمال على حصة الموظف من أرباح البنك.
4. هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأعمال (ككل) على حصة الموظف من أرباح البنك.

ثانياً: أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء المؤسسي:

1. هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأفراد على معدل العائد إلى الاستثمار.
2. هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات القيادة على معدل العائد إلى الاستثمار.
3. هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بالأنظمة والسياسات التي تطبقها المنظمة في مجال أخلاقيات الأعمال على معدل العائد إلى الاستثمار.
4. هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأعمال (ككل) على معدل العائد إلى الاستثمار.

6. منهجية الدراسة:

تمزج الدراسة بين المنهج الوصفي الذي يظهر ويصف واقع الممارسات الإدارية في البنوك السعودية ومدى التزامها بأخلاقيات الأعمال في أدائها لنشاطاتها،

والمنهج التحليلي الذي يبين تأثير الالتزام بأخلاقيات الأعمال على كل من الأداء الفردي والمؤسسي للبنوك. وللحصول على المعلومات المطلوبة من البنوك السعودية استندت الدراسة على المسح الميداني من خلال البيانات الأولية، بهدف وصف الواقع الحالي للبنوك السعودية في تطبيق الممارسات الإدارية في البنوك السعودية ومدى التزامها بأخلاقيات الأعمال في أدائها لنشاطاتها من وجهة نظر المدراء والقياديين في إدارات البنوك. واعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات وهما:

أ- **البيانات الثانوية:** وهي تلك البيانات التي تم الحصول عليها من الكتب والدوريات والنشرات حول أخلاقيات الأعمال ومدى التزام المنظمات عموماً والبنوك خاصة بها في أداء العمل، وطبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمال ومستوى الأداء الفردي والمؤسسي.

ب- **البيانات الأولية:** وهي تلك البيانات التي تم جمعها من خلال عينة من منسوبي البنوك السعودية حول مدى التزام البنوك التي يعملون بها بأخلاقيات الأعمال في ممارستها لكافة الأنشطة المصرفية وتقديم الخدمات للعملاء والمستفيدين، بالإضافة إلى بيانات فعلية سيتم جمعها حول مستويات الأداء الفردي والأداء المؤسسي للبنوك المشمولة بالدراسة.

7. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع البحث يتكون من جميع شاغلي الوظائف الإشرافية والقيادية بالبنوك السعودية. بمحافضة جدة، ونظراً لضخامة العدد الذي يتجاوز (850) مشرفاً (مدير بنك أو فرع مشرف قسم أو رئيس قسم) (النشرة الإحصائية الشهرية، 2016)، فقد تم اختيار عينة عشوائية من مختلف المراتب الوظيفية الإشرافية والقيادية للوحدات الإدارية والتقنية والمالية والخدمية بالبنوك السعودية وقد بلغ عدد أفراد العينة الذين استجابوا للاستبانة (360) فرداً، وبعد جمع الاستبانات تم استبعاد (34) استبانة بسبب عدم اكتمال البيانات أو تكرار الإجابة لبعض الأسئلة. وبناءً على ذلك فإن عدد الاستبانات الصالحة لأغراض التحليل الإحصائي 326 استبانة، وهو ما يشكل ما نسبته 83 % من إجمالي

الاستبيانات الموزعة، وهي تمثل نسبة استجابة جيدة جداً ومقبولة لأغراض البحث العلمي.

8. أداة الدراسة:

لاختبار الفروض التي اعتمدت عليها الدراسة تم إعداد استبانة موجهة إلى مدراء وقيادي الوحدات الإدارية والمالية والخدمية بالبنوك السعودية، وذلك لجمع البيانات الأولية المتعلقة بالمجالات المختلفة للدراسة. وصممت الاستبانة من جزئين تضمن الجزء الأول بيانات عامة عن المتغيرات المستقلة وتتمثل في المتغيرات الشخصية (الجنس والعمر والمؤهل العلمي)، بينما تضمن الجزء الثاني الممارسات الرئيسية والتي ركزت على عناصر أخلاقيات الأعمال في ثلاثة محاور أخلاقيات الأفراد، أخلاقيات القيادة، الأنظمة والسياسات التي تطبقها المنظمة من خلال الفقرات (4- 33). وتم اعتماد مؤشر المتوسط الحسابي للإجابات كمقياس التالي لتحديد درجة التزام البنوك المشمولة بالدراسة بأخلاقيات الأعمال وفقاً للمقياس التالي:

1- 1.49 درجة منخفضة جداً	1.5 - 2.49 درجة منخفضة
2.5 - 3.49 درجة متوسطة	3.5 - 4.49 درجة مرتفعة
4.5 - 5 درجة مرتفعة جداً	

9. الصدق والثبات:

لتحقق من صدق الاستبانة فلقد مرت بعدة مراحل أثناء التصميم أولاً: عرضها على ذوي الاختصاص الأكاديمي ممن لديهم الخبرة الجيدة في تصميم وصياغة الأسئلة للاستفادة بأرائهم في مدى صحة الاستبيان ومراجعته وتدقيقه فنياً ولغوياً. ثانياً: للتأكد من سهولة ووضوح الفقرات وتوافقها وخلوها من العبارات الغامضة، فلقد تم توزيع الاستبانة على 18 فرداً لإجراء اختبار أولي لها. وكان لمقترحاتهم وملاحظاتهم الأثر الجيد في تصميم وتطوير الاستبيان بما يضمن صلاحية المقياس فنياً ولغوياً. ولقياس ثبات الأداة استخرج الباحث معامل كرونباخ ألفا "*chronbach's alpha*" فكانت قيمته للمحاور الثلاثة تتراوح بين (0.88-0.91) وهي قيمة مقبولة لأغراض البحث العلمي لأنها تدل على أن الاستبانة تتصف بالاتساق الداخلي مما يطمئن إلى سلامة إجراءات

تصميم الاستبانة وفقا للمعايير الإحصائية كما يتبين من الجدول رقم (1) التالي:

جدول رقم (1) معامل الثبات الفا كرونباخ (Chronbach's Alpha)

لفقرات الاستبانة الخاص المسؤولية الاجتماعية

(المحور)	عدد البنود	قيمة الفا كرونباخ	معامل	(مستوى المعنوية)
أخلاقيات الأفراد	9	0.88		0.00
أخلاقيات القيادة	11	0.91		0.00
الأنظمة والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال	10	0.90		0.00

10. أساليب تحليل البيانات:

بعد جميع البيانات عن طريق الاستقصاء والمقابلات المتعمقة للمتخصصين في هذا المجال، تم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات التي تم تجميعها، وذلك مستخدماً مجموعه من الأساليب الإحصائية والتي منها:

A. معامل *Alpha cronbach* للقياس مدى الاعتمادية *Reliabilty* وهو يحدد مدى الانسجام الداخلي للفقرات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة.

B. التكرارات والنسب المئوية للإجابات و مقاييس النزعة المركزية: المتوسط الحسابي للإجابات.

C. مقاييس التشتت: الانحراف المعياري للتعرف على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي.

D. معامل ارتباط بيرسون للتعرف على مدى وجود علاقة بين متغيرات الدراسة واتجاه العلاقة.

E. تحليل الانحدار الخطي *Linear Regression*، قيمة

F. (*R Square*) معامل التحديد، لاختبار الفرضيات والتعرف على مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ومعرفة مقدار التغير في العامل التابع الذي يمكن تفسيره من خلال العامل المستقل.

G. تحليل التباين أحادي الاتجاه للتعرف على الفروق ما بين البنوك في الالتزام بأخلاقيات الأعمال.

11. حدود الدراسة:

نظراً لضخامة حجم مجتمع البحث وصعوبة شمول جميع فروع البنوك في المملكة فسيتم الاقتصار في إجراء الدراسة على البنوك الواقعة في منطقة جدة وتم اختيار البنوك لسبب هام وهو أن تلك البنوك تعيش في عالم تزداد فيه حدة الضغوط والتحديات والمنافسة في الوقت الراهن، والتي تتطلب تغيير وتحسين وتطوير أداء البنوك نحو الأفضل. واقتصرت الدراسة على محافظة جدة وذلك لنمطية المدينة باعتبارها أحد المدن الرئيسية في السعودية وإمكانية تمثيلها للمجتمع ككل بسبب وجود مجموعته واسعة من كافة البنوك الممثلة لعموم البنوك السعودية فيها، فضلاً عن أن تكاليف إجراء البحث الميداني على مستوى المملكة كبيرة مما يحدد نطاق الدراسة، وأجريت الدراسة بالفترة الزمنية من 1- 2016 إلى 1- 6- 2016، وتم التركيز على الوظائف الإشرافية والقيادية للوحدات الإدارية والتقنية والمالية والخدمية بالبنوك السعودية. واقتصرت الدراسة أيضاً على دراسة أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء الفردي والمؤسسي.

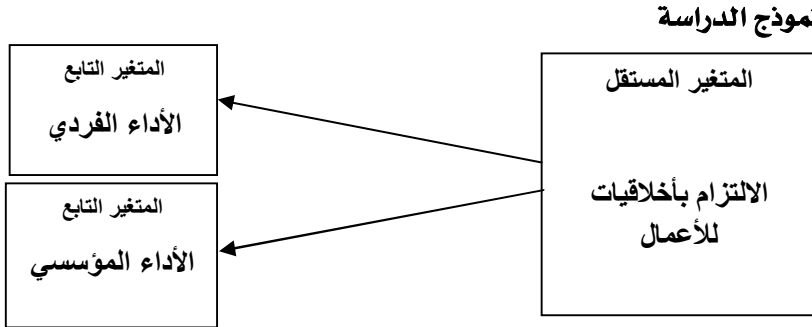
12. نموذج الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحديد أثر التزام البنوك السعودية بممارسات أخلاقيات العمل على أداء البنك، وهي تتناول الأداء في مستويين هما:

1. مستوى أداء الفرد وستعتمد هذه الدراسة على إنتاجية الموظف الواحد من الأرباح المتحققة للبنك، وهو أحد مؤشرات الكفاية الإنتاجية التي تقاس بقسمة المخرجات على المدخلات، وتعطي فكرة واضحة عن مساهمة عناصر الإنتاج وفي مقدمتها الموارد البشرية المتاحة في تحقيق النتائج الإيجابية المتمثلة بأرباح المؤسسات.

2. مستوى الأداء المؤسسي للبنك وسيتم لأغراض هذه الدراسة قياسه من خلال مؤشر العائد إلى الاستثمار وهو يحتسب من خلال قسمة صافي الأرباح للبنك (بعد اقتطاع الضرائب) على إجمالي موجودات البنك، ويميل كثير من

الباحثين لاستخدام هذا المؤشر نظراً لكونه يمثل قدرة إدارة البنك على استخدام الموجودات والموارد المتاحة للبنك في تحقيق الأرباح للبنك. (عبد، 2000، دودين وعبد، 2001). وذلك وفقاً للشكل التالي:



13. الإطار النظري للدراسة:

أولاً: ما هي أخلاقيات الأعمال؟

يمكن أن نعرف أخلاقيات العمل كمجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيء، حلال أو حرام، وأن مصادر تلك القيم والمعتقدات للفرد تأتي من خلال الأسرة والأصدقاء والمجموعات الصغيرة المدرسية والمدرسين ومناهج التعليم المنظمة والإعلام العام والثقافة. (صوفي وقوراري، 2012). في حين أورد (البوتي، 2008) أن مفهوم أخلاقيات الأعمال يتمثل بالقيم والمعايير التي يشير لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ. وقد اعتبر عدد من الباحثين أن جانب أخلاقيات العمل عنصراً هاماً في الحوكمة المؤسسية، ومن بينهم (زين الدين وجابر، 2012) فقد ربطا بين حوكمة المؤسسة وبين الأبعاد الأخلاقية التي تتعلق بإيجاد وتحسين البيئة الرقابية بما تشمله من القواعد الأخلاقية، النزاهة، الأمانة ونشر ثقافة الحوكمة على مستوى إدارات منظمات الأعمال بصفة عامة. إذ لا بد للمنظمات أن تختار الأفراد التي توصف بأنها أخلاقية لبناء المناخ الأخلاقي في المنظمة بحيث تضمن السلوك الوظيفي السوي للموظفين ولكي يتحقق ذلك فلا بد أن تكون إدارة المنظمة نفسها

ملتزمة بأخلاقيات الأعمال لتكون بمثابة النموذج والقُدوة للأفراد وتحقيق المسؤولية الاجتماعية (العام ريو الغالبي، 2008).

ثانياً: مصادر أخلاقيات الأعمال:

أسند البوتي (2008) موضوع أخلاقيات الأعمال ومدى تأثير الالتزام بها في تقليل الفساد الإداري إلى ركنين رئيسيين هما:

- نظام القيم الاجتماعية، ويشتمل على عدة عناصر من أبرزها: قيم العائلة، قيم الجماعة، قيم العمل، قيم المنظمة.
- نظام القيم الفردي أو الذاتي، ويشتمل أيضاً على عدة عناصر من أهمها: القيم الشخصية، المعتقدات الدينية، الخبرة السابقة، الخصوصية الفردية، الحالة الصحية والنفسية والجسمانية للفرد.

واستناداً لهذين الركنين فلقد صنف البوتي مصادر تكوين أخلاقيات الأعمال لدى الأفراد في المنظمات على النحو التالي:

- العائلة والتربية الأسرية.
- ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته.
- تأثير الجماعات المرجعية.
- المدرسة ونظام التعليم بالمجتمع.
- الإعلام ومؤسسات الرأي العام ومنظمات المجتمع المدني.
- مجتمع العمل الأول.
- القيم الشخصية.
- القوانين والتشريعات الحكومية.
- قوانين السلوك الأخلاقي للصناعات والمهن.
- الخبرة المتراكمة.
- جماعات الضغط.

ثالثاً: عناصر أخلاقيات الأعمال:

أورد الباحثون الكثير من العناصر التي اعتبروها ضمن عناصر أخلاقيات الأعمال التي يجب على إدارة المنظمة الالتزام بها في جميع القرارات والتصرفات والسياسات وإجراءات العمل. وقد حدد السكارنة (2010) وعبد الرحمن،

(1997) والعنزي والساعدي، (2002). أخلاقيات الأعمال في المنظمات العامة، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- احترام الأنظمة والقوانين وقيم وعادات المجتمع والجمهور.
- العدالة وعدم التحيز واحترام الوقت والتقييد بالمواعيد.
- الانتماء والولاء للمنظمة وحب العمل.
- الأدب والحيطة والسرعة والإتقان.
- المحافظة على الممتلكات والإنتاجية.

رابعاً: قياس أخلاقيات الأعمال:

أورد (المعاضدي، 2015) نموذجاً يتضمن ثلاثة مقومات أساسية لبناء المنظمات الأخلاقية والذي قدمه، Linda Terino, Laura Pincus & Michael Brown (2000) هي:

- أ. أخلاقيات الأفراد، التي تشمل: الصدق، والاستقامة، والثقة، والمعاملة الصادقة والعدالة، ومستوى عالٍ للتطوير الأخلاقي.
- ب. أخلاقيات القيادة، وتشمل، نمذجة الدور، ودعم القيم الأخلاقية، وتبليغ القيم والأخلاقيات، ومكافأة السلوك الأخلاقي، ومعاينة السلوك غير الأخلاقي.
- ج. الأنظمة وهيكل المنظمة، وتشمل: ثقافة المنظمة، والرموز الأخلاقية، والالتزام الأخلاقي، وآليات الإبلاغ.

واستناداً لما سبق ذكره فإن الدراسة ستعتمد على المقومات الثلاث السابقة للمنظمة الأخلاقية لقياس أبعاد ممارسات أخلاقيات الأعمال في البنوك السعودية، وفيما تفصيل للعناصر المتضمن في كل من تلك المقومات الثلاثة:

أولاً: أخلاقيات الأفراد، وسوف يتم قياسها من خلال العناصر التالية:

- التعامل بين منسوبي الشركة والعملاء، والمستفيدين، والمشاركين عامة.
- استقامة التصرفات والقول والمعاني والوعود لعملاء الشركة والمتعاملين معه.

▪ احترام الآخر ينسواء خلال الاتصال معهم أو التفاوض أو المناقشة.

▪ الثقة/ الأمانة: التعامل مع الآخرين دون خداع أو غش أو تدليس

- تحمل المسؤولية عن التصرفات والأفعال الصحيحة والخاطئة.
- المواطنة، وهي تتحقق من خلال الامتثال للقوانين الوطنية والتي يتم بموجبها ممارسة الأعمال.

ثانياً: أخلاقيات القيادة، وسوف يتم قياسها من خلال العناصر التالية:

- التزام القياديين بالقيم في ممارسة عملية التوجيه للعاملين في المنظمة.

▪ مدى عدالة أنظمة المكافآت والتعويضات المطبقة في المنظمة.

▪ التزام قياديي المنظمة بمكافأة السلوك الإيجابي.

▪ التزام قياديي المنظمة بمعاقبة السلوك السلبي.

▪ الشفافية في القرارات والتوجيهات (العنزي والساعدي، 2002).

ثالثاً: الأنظمة والسياسات التي تطبقها المنظمة في مجال أخلاقيات

الأعمال، وسوف يتم قياسها من خلال العناصر التالية:

▪ مدى ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

▪ استناد السياسات والإجراءات إلى مبادئ أخلاقية.

▪ برامج الشركة الهادفة إلى المحافظة على السلوك الأخلاقي.

▪ توفر وحدت في المنظمة مكلفة بالتأكد من تطبيق السلوك

الأخلاقي.

▪ برامج تدريب العاملين على التقيد بالأخلاقيات السلوكية وتغيير

الاتجاهات في العمل.

▪ الترتيبات التي تضعها إدارة المنظمة لضمان انسياب المعلومات

والإبلاغ عن الممارسات المخالفة للأخلاقيات (العنزي، 2008).

14. الدراسات السابقة:

في هذا الجزء سيتم تناول الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت دور وأهمية الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأثر ذلك في الأداء الفردي والمؤسسي.

1- أجرى النويقة (2016) دراسة تهدف إلى التعرف على أثر

أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك

التجارية السعودية العاملة في منطقة مكة المكرمة مستخدماً المنهجية الوصفية

في البحث، وشملت عينة دراسته (150) شخصاً من شاغلي وظائف الإدارة العليا في البنوك المبحوثة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها وجود أثر إيجابي لأخلاقيات الأعمال على تعزيز أبعاد الميزة التنافسية للبنوك.

2- دراسة *Tripathi* (2014) حول تأثير أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على بنك HDFC على 50 موظفاً، وقد تم الحصول على البيانات من خلال استخدام استبيان تدار ذاتياً والمقابلات المتعمقة، وتحليل البيانات من خلال أداة SPSS وتطبيق أنوفا والمربعات الجزئية (PLS). وأشارت النتائج إلى أن أخلاقيات العمل له تأثير سلبي غير كبير على رضا العمل في حين أخلاقيات العمل له تأثير إيجابي كبير على الالتزام التنظيمي.

3- أجرى *Kasasbeh* (2014) دراسة تهدف إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال في الميزة التنافسية في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن. ونفذ دراسة استطلاعية شملت عينة عشوائية بسيطة من (192) شخصاً يشغلون وظائف في المستويات الإدارية: العليا والمتوسطة في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن. وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل لتحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن.

4- أجرى الطراونة وأبو جليل (2013) دراسة بهدف التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية، حيث تم استقصاء آراء المديرين العاملين في الإدارات العليا في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية. وتكونت من (65) مديراً يعملون في الإدارات العليا في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) وهي من غير شك من مؤشرات كفاءة الأداء المؤسسي لشركات الأعمال.

5- قدمت المراتيات (2011) رسالة ماجستير بعنوان "أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات

الصيدلانية في مدينة عمان وهدفن إلى قياس أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، واستنتج الباحث عدة نتائج من أبرزها وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان.

6- قام دودين وعبد (2011) بإجراء دراسة تهدف لمعرفة أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية في الأردن على الأداء المالي، ومدى الاختلاف ما بين البنوك التجارية في ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال واستخدمت 4 مؤشرات لقياس متغير الأداء المالي. وشملت الدراسة عينة 125 من العاملين في 5 بنوك تجارية تم اختيارها كعينة ممثلة للبنوك التجارية الأردنية، وأوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود التزام واضح من قبل إدارات البنوك التجارية الأردنية المشمولة بالدراسة بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية، كما تبين وجود اختلافات في درجة التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في أداء نشاطاتها المصرفية.

7- أجرى قاحوش (2002)، دراسة تناولت أخلاقيات الأعمال من الجانب القانوني وركزت على المتطلبات القانونية للعمل المصرفي في الأردن عبر الإنترنت، وحاول إبراز التحديات التي تواجه الأعمال المصرفية الإلكترونية، واستنتجت الدراسة أهمية قيام جهات المسؤولية في الأردن لقانون يحمي سرية الوثائق والتعاملات المصرفية نظرا لافتقار القطاع المصرفي لمثل هذا القانون، خاصة وأن التعاملات الإلكترونية في الأردن آخذة بالتزايد من خلال غزو الإنترنت لكافة مجالات الحياة اليومية للأفراد والمنظمات.

8- أجرى (Simon Webley & Elise More) دراسة خلال الفترة 2001-1997، بعنوان 'Does business ethics pay'، وهدفت إلى بيان مساهمة الالتزام بأخلاقيات الأعمال في تحقيق نتائج مالية مرتفعة، وقد استعرضا نتائج الدراسات السابقة ولاحظا أن أنها توصلت ولكن بشكل غير قاطع

وحدد لوجود آثار إيجابية للالتزام بأخلاقيات الأعمال على أداء الشركات، فقاما بتجميع معلومات حول مستوى التزام عينة مكونة من 86 شركة بمؤشرات أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ومقارنتها بمستوى المؤشرات المالية المتحققة للشركات، وذلك من أجل ربط الأداء بمستوى الالتزام بأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر واضح للالتزام العالي بأخلاقيات العمل والمؤشرات الاجتماعية على الأداء المالي للشركات التي تمت دراستها.

تعليق على الدراسات السابقة:

بالمقارنة مع الدراسات السابقة يمكن أن يلاحظ أن هذه الدراسة تكاد تكون من الدراسات النادرة في مجال أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على أداء البنوك . ففي حين ركزت (دراسة النويقة، 2016) على أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية للبنوك، وتناول دودين وعبد (2011) تأثير المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي للبنوك التجارية مع التركيز على بيئة الأعمال الالكترونية، فقد ركزت هذه الدراسة على متغير أخلاقيات الأعمال بعدة محاور هي أخلاقيات الأفراد العاملين في البنوك، وأخلاقيات القيادة المشرفة على إدارة البنوك، ومحور الالتزام بالأنظمة والسياسات المطبقة في مجال أخلاقيات الأعمال، كما ربطت بينها وبين مستويين للأداء هما الأداء الفردي والأداء المؤسسي. في حين أن غالبية الدراسات في مجال أخلاقيات الأعمال أجريت على شركات متنوعة بعضها صناعي والآخر خدماتي كشركات الاتصال، كما اتبعت الدراسة منهجية مشابهة لبعض الدراسات السابقة من حيث اختيار عينة المبحوثين من شاغلي الوظائف القيادية في البنوك المشمولة بالدراسة وذلك لغرضين أولهما الحصول على بيانات أكثر دقة وتحديدًا باعتبار المستجيبين من طبقة القياديين وهم الأكثر معرفة ودراية بالأنظمة والسياسات المطبقة في البنوك وأوسع اطلاعاً على جميع القضايا والجوانب المرتبطة بأخلاقيات الأعمال في البنوك، أما الغرض الثاني فهو إمكانية المقارنة مع نتائج تلك الدراسات من حيث وجود تأثير للالتزام بأخلاقيات الأعمال على مستوى الأداء في البنك، ويأمل الباحث أن تكون هذه

الدراسة أساساً قاعدة لدراسات أخرى في المستقبل تتناول موضوع أخلاقيات الأعمال في مختلف أنواع مؤسسات الأعمال.

15. التحليل الإحصائي والنتائج:

1. خصائص العينة :أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- عدد المستجيبين من كل بنك: يظهر الجدول رقم (2) التالي: توزيع أعداد المستجيبين حسب البنك الذي ينتسبون إليه:

جدول رقم (2) أعداد المستجيبين لكل بنك

البنك	عدد المستجيبين	النسبة % من إجمالي العينة
البنك السعودي الفرنسي	22	6.7
بنك الجزيرة	22	6.7
مصرف الراجحي	32	9.8
مصرف الإنماء	20	6.1
البنك السعودي البريطاني	24	7.4
البنك الأهلي	32	9.8
البنك السعودي الهولندي	32	9.8
البنك السعودي للاستثمار	26	8
بنك الرياض	32	9.8
بنك البلاد	24	7.4
مجموعة سامبا	32	9.8
البنك العربي الوطني	28	8.6
المجموع	326	100%

ويتضح أن أقل نسبة من المستجيبين كان من بنك الإنماء ووصلت إلى (6.1%) وهي ترجع لكون البنك حديث النشأة فيما تقتارب نسبة المستجيبين لغالبية البنوك الأخرى الممثلة لمجتمع الدراسة.

- خصائص أفراد عينة الدراسة: يظهر الجدول رقم (3) التالي: توزيع أعداد المستجيبين حسب جنس المستجيب:

جدول رقم (3) التالي: توزيع أعداد المستجيبين حسب جنس المستجيب:

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية %
العمر	30 وقل	30	9.2
	أكبر من 30 إلى 40	44	13.5
	أكبر من 40 إلى 50	154	47.2
	أكبر من 50	98	30.1
		المجموع ع326	المجموع %100
المؤهل	ثانوي وقل	36	11
	دبلوم	42	12.9
	جامعي	232	71.2
	دراسات عليا	4.9	4.9
		المجموع ع326	المجموع %100
الجنس	ذكر	262	80
	انثى	64	20
		المجموع ع326	المجموع %100

يتضح من الجدول أعلاه أن الغالبية العظمى من القياديين في البنوك السعودية ذكورا، فيما لا تزال البنوك تحتاج إلى عدد أكبر من القيادات النسائية من أجل التوسع في نشر الفروع النسائية وضمان نجاحها. ومن الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة القياديين الشباب متدنية حيث لا تتجاوز نسبة القياديين تحت سن (40) سنة (22.7%) فيما تحتل الفئة العمرية أعلى نسبة بين القياديين في البنوك السعودية وتكاد تصل النصف إضافة إلى نسبة (30.1%) من القياديين المخضرمين الذين تجاوزوا سن الخمسين وهم في طريقهم إلى التقاعد مما يتطلب تعويض هذه النسبة التي على وشك أن تفقدها البنوك من القياديين الذين ينتمون إلى جيل المؤسسين في البنوك السعودية ولهم إسهامات في وضع النظم الإدارية والنمط والقيم الثقافية للبنك. ويلاحظ أيضا من الجدول أعلاه أن ما نسبته (23.9%) من عينة القياديين في البنوك يحملون مؤهلاً يقل عن الدرجة الجامعية فيما نلاحظ أيضاً أن ما يقارب ثلاثة أرباع القياديين لديهم مؤهلاً جامعياً، ومنهم نسبة (4.9%) ممن يحملون مؤهلات عليا. وتشير هذه

النتائج إلى مدى حرص إدارات البنوك على استقطاب المنسولين وخاصة القياديين ذوي التأهيل الجامعي. وفي رأي الباحث فإن ذلك يعزز من قدرة البنك على الارتقاء بممارسات أخلاقيات الأعمال في التعامل مع العملاء والمجتمع.

2. مستوى التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأعمال:

لمعرفة مستوى التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأعمال، بأبعادها الثلاثة أخلاقيات الأفراد وأخلاقيات القيادة والنظم والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال فقد تم احتساب المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على الفقرات المتضمنة لكل محور فرعي والانحراف المعياري بالإضافة إلى النسب المئوية للإجابات، ويظهر الجدول رقم (4) هذه المؤشرات مرتبة من الأعلى للأسفل حسب المتوسط الحسابي للإجابات لكل محور:

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للإجابات	النسبة المئوية %					المؤهل العلمي
		غير موافق نهائياً	غير موافق	متوسط	موافق بدرجة معقولة	موافق تماماً	
0.99	4.06	-	2	38.6	2.1	57.3	محور النظم والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال
1.15	3.58	1.2	37	1.6	43.6	16.6	محور أخلاقيات الأفراد
1.13	3.5	-	38	3.1	44.2	14.7	محور أخلاقيات القيادة

يظهر من الجدول أن محور النظم والسياسات المطبقة في مجال أخلاقيات الأعمال يحظى باهتمام كبير من قبل البنوك السعودية، ومن الطبيعي أن تولي إدارات البنوك هذا الجانب اهتمامها في ظل الرقابة المكثفة من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي على أعمال القطاع المصرفي لضمان حقوق جميع الأطراف من مودعين ومتعاملين إضافة إلى التأكيد على مشروعية ونزاهة العمليات البنكية، كما بينت النتائج أن مستوى الالتزام بكلا المحورين الآخرين وهما أخلاقيات الأفراد وأخلاقيات القيادة في البنوك السعودية بدرجة مرتفعة أيضاً. ولكي نتعمق أكثر في التعرف على الفروقات الفردية بين البنوك السعودية بالاهتمام بمحاور أخلاقيات الأعمال فقد تم تطبيق اختبار مقارنة المتوسطات

(Compare Means) لإجابات أفراد العينة الذين ينتمون لكل بنك من البنوك التي تمت دراستها على فقرات كل محور من محاور أخلاقيات الأعمال، ويوضح الجدول رقم (5) تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA).
جدول رقم (5) مقارنة المتوسطات للإجابات على فقرات محاور أخلاقيات الأعمال

المحور	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار F	Sig.
محور أخلاقيات الأفراد	بين المجموعات	11	7.9	7.15	❖0.000
	داخل المجموعات	314	1.1		
	الكلية	325			
محور أخلاقيات القيادة الأعمال	بين المجموعات	11	6.7	6.05	❖0.000
	داخل المجموعات	314	1.1		
	الكلية	325			
محور النظام والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال	بين المجموعات	11	6.8	8.76	❖0.000
	داخل المجموعات	314	0.78		
	الكلية	325			

حيث توضح النتائج أعلاه وجود فروقات ذات دلالة معنوية في مستوى الاهتمام بأخلاقيات الأعمال للمحاور الفرعية الثلاثة ما بين البنوك السعودية.

3. اختبار الفرضيات:

تم اختبار الفرضيات المتضمنة في هذه الدراسة من خلال تطبيق تحليل الانحدار الخطي Linear Regression ، وتم الاستناد إلى قيمة الاختبار (F) والدلالة المعنوية له، والاستناد أيضاً إلى قيمة (R Square) معامل التحديد

من أجل تحديد نسبة التغير في العامل التابع التي يمكن تفسيرها من خلال العامل المستقل.

1- فرضيات أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء الفردي:

يظهر الجدول التالي رقم (6) مؤشرات تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل وهو الالتزام بأخلاقيات الأعمال ككل والمحاور الفرعية له؛ أخلاقيات الأفراد وأخلاقيات القيادة والالتزام بالنظم والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال ومؤشر الأداء الفردي للعاملين في البنوك السعودية مقاساً بحصة الموظف من أرباح البنك.

جدول رقم (6): أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء الفردي للبنوك السعودية مقاساً بحصة الموظف من الأرباح

المحور	F	الدالة المعنوية	درجات الحرية	R	R Square
أخلاقيات الأفراد	13.48	0.02	322.3	0.24	0.06
أخلاقيات القيادة	10.74	0.001	322.3	0.212	0.045
الالتزام بالأنظمة والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال	36.76	0.00	322.3	0.35	0.12
الالتزام بأخلاقيات الأعمال ككل	42.20	0.00	322.3	0.38	0.14

♦ ♦ هناك دلالة معنوية قوية لقيمة الاختبار F عند مستوى الثقة (0.05)

1. الفرضية المتعلقة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأفراد على حصة الموظف من أرباح البنك. وتدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير نسبة محدودة تبلغ (6%) من التغير في مؤشر حصة الموظف من الأرباح كمقياس لأداء الأفراد العاملين في البنوك التي تمت دراستها من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات الأفراد، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة

(0.05) لقيمة الاختبار (F) البالغة (13.48) فقد تم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

2. الفرضية المتعلقة بان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات القيادة على حصة الموظف من أرباح البنك. و تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير نسبة قليلة تبلغ (4.5%) من التغير في مؤشر حصة الموظف من الأرباح كمقياس لأداء الأفراد العاملين في البنوك التي تمت دراستها من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات القيادة، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) البالغة (10.74) فقد تم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

3. الفرضية المتعلقة بان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بالأنظمة والسياسات التي تطبقها المنظمة في مجال أخلاقيات الأعمال على حصة الموظف من أرباح البنك. و تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير (12%) من التغير في مؤشر حصة الموظف من الأرباح كمقياس لأداء الأفراد العاملين في البنوك التي تمت دراستها من خلال مدى الالتزام بالأنظمة والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) البالغة (42.20) فقد تم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

5. الفرضية المتعلقة بان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأعمال (ككل) على حصة الموظف من أرباح البنك. و تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير (14%) من التغير في مؤشر حصة الموظف من الأرباح كمقياس لأداء الأفراد العاملين في البنوك التي تمت دراستها من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال بكل محاورها مجمعة، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية

عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) البالغة (61.13) فقد تم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

2- أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء المؤسسي:

يظهر الجدول رقم (7) الآتي مؤشرات تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل وهو الالتزام بأخلاقيات الأعمال ككل والمحاور الفرعية له؛ أخلاقيات الأفراد وأخلاقيات القيادة والالتزام بالنظم والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال ومؤشر الأداء المؤسسي البنوك السعودية مقاساً بمعدل العائد على الاستثمار.

جدول رقم (7): أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء المؤسسي للبنوك السعودية مقاساً بمعدل العائد على الاستثمار

المحور	F	الدلالة المعنوية	درجات الحرية	R	R Square
أخلاقيات الأفراد	23.48	♦♦0.004	322,3	0.35	0.16
أخلاقيات القيادة	16.74	♦♦0.001	322,3	0.33	0.10
الالتزام بالنظم والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال	54.76	♦♦0.00	322,3	0.44	0.19
الالتزام بأخلاقيات الأعمال ككل	58.13	♦♦0.00	322,3	0.40	0.20

♦♦ هناك دلالة معنوية قوية لقيمة الاختبار F عند مستوى الثقة (0.05)

1. الفرضية المتعلقة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأفراد على معدل العائد إلى الاستثمار. و تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير نسبة تبلغ (16%) من التغير في مؤشر العائد على الاستثمار كمقياس للأداء المؤسسي للبنوك التي تمت دراستها من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات الأفراد، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة

الاختبار (F) البالغة (23.48) فقد تم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

2. الفرضية المتعلقة بان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات القيادة على معدل العائد إلى الاستثمار. وتدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير نسبة تبلغ (10%) من التغير في مؤشر العائد على الاستثمار كمقياس للأداء المؤسسي للبنوك التي تمت دراستها من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات القيادة، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) البالغة (16.74) فقد تم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

3. الفرضية المتعلقة بان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية الأنظمة والسياسات التي تطبقها المنظمة في مجال أخلاقيات الأعمال على معدل العائد إلى الاستثمار. وتدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير نسبة تبلغ (19%) من التغير في مؤشر العائد على الاستثمار كمقياس للأداء المؤسسي للبنوك التي تمت دراستها من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات الأفراد، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) البالغة (23.48) فقد تم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

4. الفرضية المتعلقة بان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لدرجة التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأعمال (ككل) على معدل العائد إلى الاستثمار. وتدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير (20%) من التغير في مؤشر العائد على الاستثمار كمقياس للأداء المؤسسي للبنوك التي تمت دراستها من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال بكل محاورها مجتمعة، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى

الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) البالغة (58.13) فقد تم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

16. النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج: بناء على التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في الآتي:

1. اتضح أن التزام البنوك السعودية بأخلاقيات الأعمال مرتفعة بشكل عام وجاء محور الالتزام بالنظم والسياسات في مجال أخلاقيات الأعمال في أعلاها، ويحظى باهتمام كبير من قبل البنوك السعودية، ولعل ذلك بسبب الرقابة المكثفة والمستمرة لمؤسسة النقد العربي السعودي على الجهاز المصرفي للتأكد من مشروعية الأعمال المصرفية، كما بينت النتائج أن مستوى الالتزام بكلا المحورين الآخرين وهما أخلاقيات الأفراد وأخلاقيات القيادة في البنوك السعودية بدرجة مرتفعة أيضاً.

2. بينت النتائج أن هناك وجود فروقات ذات دلالة معنوية في مستوى الاهتمام بأخلاقيات الأعمال للمحاور الفرعية الثلاثة ما بين البنوك السعودية.

3. اتضح أن مستوى التأهيل العلمي لشاغلي الوظائف الإشرافية والقيادية في البنوك السعودية مرتفع بشكل عام فحوالي ثلاثة أرباع أفراد العينة لديهم مؤهل جامعي.

4. أظهرت النتائج وجود أثر واضح للالتزام بأخلاقيات الأعمال في كل من زيادة حصة الموظف من أرباح البنك كمقياس للأداء الفردي للموظفين في البنوك المشمولة بالدراسة، وفي تحقيق معدل مرتفع للعائد على الاستثمار كمقياس للأداء المؤسسي للبنوك المشمولة بالدراسة وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه باحثون سابقون منهم: (دودين وعبد، 2011) و (Simon Webley, 2001) بشأن الأثر الإيجابي للالتزام بأخلاقيات الأعمال على مؤشرات ربحية المؤسسات.

ثانياً: التوصيات:

لتحسين مستوى التزام البنوك بأخلاقيات الأعمال فينبغي على المنظمات قيد الدراسة اتباع التوصيات الآتية:

1- ضرورة إدراك الإدارات العليا في تلك البنوك إلى أن الالتزام بأخلاقيات الأعمال مهمة ترتبط بكل الوحدات التنظيمية بكل المستويات الوظيفية ، وبالتالي هي ليست وظيفة تناط بقسم ما فيها ، إنما هي فلسفة وعمليات وثقافة واستراتيجيات شاملة، ولهذا فإن التزام البنوك بأخلاقيات الأعمال لا يمكن أن ينهض بأعبائه طرف واحد في المنظمة. لذا فإن كلا من الإدارة العليا أو الإدارات التنفيذية الأخرى بالبنوك ينبغي عليهما تبني الفكر الاستراتيجي للالتزام بأخلاقيات الأعمال. لأنهم هم القادرون على خلق وإدامة البيئة المواتية للالتزام بأخلاقيات الأعمال سواء فيما يخص إستراتيجية البنك ككل أو وحدة معينة.

2- أن تقوم مؤسسة النقد العربي السعودي بإعداد ميثاق لالتزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال، ووضع معايير وضوابط لهذا الالتزام، وتحديثها كلما دعت الحاجة لذلك.

3- إلزامية التدريب على برامج أخلاقيات العمل في القطاع المصرفي وجعلها مطلباً أساسياً لشغل الوظيفة المصرفية، وتدريب الموظفين وبشكل دوري على المهام والمسؤوليات التي تقع على شاغل الوظيفة.

4- ربط أخلاقيات الموظف بالقرارات الإدارية المتعلقة بالموظف مثل الترقية والعلاوة السنوية والحوافز واختيار القادة الإداريين.

5- لا بد من التركيز على مرحلة نشر الوعي وإعطائها الوقت الكافي والتنوع في الأساليب المستخدمة وذلك لكسب أكبر ما يمكن من الدعم المبني على الفهم والاستيعاب، وذلك من خلال:

- A. تنمية الوازع الديني والأخلاقي للموظفين عن طريق الندوات والدورات.
- B. إعداد نشرة متكاملة عن أخلاقيات الأعمال ومفهومها وأهميتها وتوزيعها على الموظفين، لأن من شأن ذلك أن يساعد على الالتزام بأخلاقيات

الأعمال ويساهم أيضا في تقديم أفضل الخدمات للمنظمات بصورة تلي حاجات المستفيدين بشكل أفضل.

C. النهوض بالمستوى التعليمي والتدريبي لبعض الموظفين عن طريق الندوات التوعوية داخل البنوك، حيث إن رفع مستوى الوعي لديهم يحد من استغلال الوظيفة، أو إساءة معاملة غيرهم.

6- تشجيع الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل وتقديرهم مادياً ومعنوياً على مستوى البنك ومن خلال لوحات الشرف الشهرية أو السنوية.

7- ينبغي أن تضع ضوابط وجزاءات تجعل الموظفين يلتزمون بأخلاقيات العمل.

8- طالما أن البنوك محل الدراسة تزخر بالموظفين ذوي المؤهلات العلمية العالية فينبغي استثمارهم بشكل أفضل للالتزام بأخلاقيات العمل من أجل توفير التنوع الفكري داخل البنوك.

9- التوصية بإجراء دراسات وبحوث مستقبلية في مجال:

A. العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمؤشرات غير المالية لأداء البنوك وغيرها من المنظمات، لاستكمال فهم أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في نجاح منظمات الأعمال في تحقيق أهدافها وتطوير أعمالها.

B. تطبيق الدراسة على منظمات غير بنكية لمعرفة مدى الاختلاف أو التشابه بين نتائج الدراسات.

المراجع -

1. البوتي، أحمد، (2008) " أخلاقيات الأعمال وأثرها في تقليل الفساد الإداري"، هيئة المعاهد التقنية، أربيل، مؤتمر علمي عقد في هيئة النزاهة العراقية بتاريخ 2008/12/31.
2. دودين، أحمد وعبد هاني، (2011)، " أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤوليات الاجتماعية في ظل الأعمال الالكترونية على الأداء المالي، دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية الأردنية"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، بغداد، العدد (702).
3. زين الدين، بروش، جابر، دهيمي، (2012)، " دور آليات الحوكمة في الحد من الفساد المالي والإداري "الملتقى الوطني حول : حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري"، جامعة بسكرة- الجزائر خلال يومي 7-6 -مايو 2012م.
4. السكارنة، بلال خلف، (2012) " أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الاردنية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثالث و الثلاثون.
5. صوفي، إيمان و قورارين مريم، (2012)، " أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية " مداخلة منشورة في الملتقى الوطني حول : حوكمة الشركة كأداة للحد من الفساد المالي والإداري (6- 2012/5/7)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة محمد خيضر بسكرة.
6. الطراونة، خالد و أبو جليل، محمد منصور، (2013)، " أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي"، المؤتمر الدولي الثاني لكلية إدارة الأعمال بجامعة مؤتة - الأردن للفترة من 23 - 25 نيسان 2013.
7. العامري، صالح و الغالبي منصور، (2008)، " المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع" - دار وائل للنشر - الطبعة الأولى.
8. عبد الرحمن، أحمد عبد الكريم، (1997) "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، مجلد 11، العدد الثاني.
9. عبده، هاني، (2000)، " أثر عوامل البيئة الداخلية على كفاءة الأداء المالي للشركات المساهمة العامة المسجلة في سوق عمان المالي"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

10. العنزي، سامية، (2008) "مدى التزام البنوك السعودية الأردنية بمتطلبات الرقابة الداخلية على أنشطة التجارة الإلكترونية من وجهة نظر المدقق الخارجي"، مجلة علوم إنسانية، السنة الخامسة: العدد 36.
11. العنزي، سعد والساعدي، مؤيد، (2002)، "أخلاقيات الإدارة : مداخل التكوين في منشآت الأعمال"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (1)، العدد (3).
12. قاحوش، نادر، (2002) "العمل المصرى عبر الإنترنت، الاعتبارات القانونية"، مؤتمر "عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق"، كلية القانون بالتعاون مع كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة اليرموك، 22 - 24 كانون أول، المملكة الأردنية الهاشمية.
13. المريات، رغدة، (2011)، " أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
14. المعاضدي، معن وعد الله، (2015)، " أخلاقيات منظمات الأعمال والمزايا التنافسية الأخلاقية"، كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل. بحث غير منشور doc-
www.iefpedia.com.
16. النشرة الاحصائية الشهرية. (2016)، مؤسسة النقد العربي السعودي. الرياض.
17. النويقة، عطالله، (2016)، " أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة "43 د دراسات، العلوم الإدارية، المجلد (43)، العدد 1.
18. Kasasbeh, Emad. (2014). "The impact of business ethics in the competitive advantage in the cellular communications companies operating in Jordan", European Scientific Journal, 10 (10).
19. Tripathi, S, (2014), "Impact of Work Ethics on Organizational Commitment and Employee Satisfaction at Hdfc Bank Indore in India, GJRA – Global Journal for Research Analysis, V: 3, No: 5
20. Webley, S. and More,E. (2001) "Does business ethics pay?", Institute of Business Ethics, 24 Greencoat Place, London.