

تحليل العلاقة بين أخلاقيات العمل وجودة الخدمة - البنوك التجارية لولاية تبسة نموذجاً -
*Analysis of the relationship between work ethics and service quality
- the commercial banks of the state of Tebessa as a model -*

عمري ريم

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - الجزائر
rim.omri@univ-tebessa.dz

عمري سامي¹

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - الجزائر
omrisami@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2023/06/11

تاريخ القبول: 2022/12/05

تاريخ الاستلام: 2022/11/27

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى مكونات أخلاقيات العمل وأثرها على جودة الخدمة في البنوك التجارية لولاية تبسة. ومن أجل تحقيق ذلك قام الباحثان باختيار أفراد الدراسة من العاملين في البنوك محل الدراسة، من مختلف المستويات الوظيفية، وزعت عليهم استمارة وتم التحقق من صحتها وثباتها، وتم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إحصائية موجبة ومرتفعة بين أبعاد أخلاقيات العمل وبين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة؛ وبناء على نتائج البحث تم اقتراح مجموعة من التوصيات الهادفة إلى زيادة أخلاقيات العمل في تعزيز جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة، أهمها العمل على ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة لدى العاملين وإدراجها ضمن موثيق أخلاقيات العمل. **الكلمات المفتاحية:** أخلاقيات العمل، النزاهة، الأمانة، الصدق، جودة الخدمة.

Abstract:

The study aimed to identify the components of work ethics and their impact on the quality of service in the commercial banks of the state of Tebessa. In order to achieve this, the researchers selected the study personnel from among the employees of the banks under study, from different functional levels, a questionnaire was distributed to them and its validity and reliability were checked, and the data was entered into the computer and processed using the statistical program spss. The study reached several results, the most important of which are: that there is a positive and high statistical relationship and effect between the dimensions of work ethics and the quality of banking service in the banks under study; Based on the results of the research, a set of recommendations was proposed aimed at increasing work ethics in enhancing the quality of banking service in the banks under study, the most important of which is working to consolidate the concepts of service quality among employees and include them within the work ethics charters.

Keywords: work ethics, integrity, honesty, honesty, service quality.

¹ - المؤلف المرسل: عمري سامي ، omrisami@univ-tebessa.dz

مقدمة:

يعتبر موضوع أخلاقيات العمل من الموضوعات المعاصرة والتي تكتسب أهميتها باعتبارها من بين أهم العناصر المؤثر في سلوكيات وتصرفات وقرارات منظمات الأعمال. إن المتتبع لواقع المؤسسات المالية يلاحظ وجود حجم هائل من القرارات والممارسات التي توصف بغير الأخلاقية، وهو ما أصبح يفرض عليهم تفعيل إطار أخلاقي وقيمي يضبط ممارساتها وتصرفات مدراءها وموظفيها. حيث تعتبر أخلاقيات العمل سبيل المؤسسات المالية لتجاوز المنظور الضيق الذي يركز بشكل مطلق على الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير مع وجود تأثير سلبي على المدى البعيد، والتحول نحو تبني أخلاقيات الأعمال ضمن إستراتيجياتها التنافسية بالشكل الذي يؤثر إيجاباً على جودة الخدمات التي تقدمها ويعزز مكانتها السوقية. من منطلق ما سبق تبرز معالم إشكالية بحثنا كالاتي:

هل لأخلاقيات العمل دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك التجارية لولاية تبسة؟

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة، يمكن طرح التساؤلات الموالية:

- هل توجد علاقة بين النزاهة وبين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك التجارية لولاية تبسة؟
 - هل توجد علاقة بين الأمانة وبين جودة الخدمة بالبنوك التجارية لولاية تبسة؟
 - هل توجد علاقة بين الصدق وبين جودة الخدمة بالبنوك التجارية لولاية تبسة؟
- للإجابة على الإشكالية المطروحة تم وضع الفرضية الرئيسية الآتية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وبين جودة الخدمة المصرفية في البنوك محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة

وتشتق منها الفرضيات الفرعية الموالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد النزاهة وبين جودة الخدمة المصرفية في البنوك محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى $(\alpha=0.05)$.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد الأمانة وبين جودة الخدمة المصرفية في البنوك محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى $(\alpha=0.05)$.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد الصدق وبين جودة الخدمة المصرفية في البنوك محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى $(\alpha=0.05)$.

وتهدف من وراء بحثنا إلى محاولة توضيح تأثير أبعاد أخلاقيات العمل على جودة الخدمة عموماً والخدمة المصرفية بوجه خاص، من خلال المساهمة في تقديم تأصيل فكري وآخر عملي للتعرف على واقع العلاقة بين أخلاقيات العمل وجودة الخدمة بالبنوك محل الدراسة. فيما يتعلق بمنهج البحث، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في تأطير الجانب النظري، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة لدراسة وتحليل علاقة الارتباط واتجاهات التأثير بين متغيرات البحث.

تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاث محاور أساسية: اشتمل المحور الأول الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل وتضمن المحور الثاني أبعاد جودة الخدمة وعلاقتها بأخلاقيات العمل، فيما تم تخصيص المحور الثالث للإطار التطبيقي للدراسة تم من خلاله تسليط الضوء على

واقع العلاقة بين أبعاد أخلاقيات العمل وجودة الخدمة على مستوى البنوك التجارية لولاية تبسة، وتم عرض نتائج البحث واختبار الفرضيات، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات العمل

أولاً- مفهوم أخلاقيات العمل:

بالرغم من عدم وجود تعريف دقيق وكاف لأخلاقيات الأعمال، إلا أن المختصين والباحثين في هذا الشأن، حاولوا تقديم التعريفات التي تساهم في فهم مدلول هذا المصطلح، وفيما يلي بعض هذه التعريفات:

- **التعريف الأول:** "تمثل أخلاقيات الأعمال خطوطاً توجيهية للمديرين في صنع القرار، وإن أهميتها تزداد بالتناسب مع آثار ونتائج القرار، فكلما كان نشاط المدير أكثر تأثيراً في الآخرين كلما ازدادت أخلاقيات ذلك المدير".¹

- **التعريف الثاني:** "أخلاقيات العمل هي الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد".²

- **التعريف الثالث:** "الأخلاق في الإدارة هي ذلك العلم الذي يدرس ويعالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم بين الرسائل المؤدية إلى الأهداف".³

- **التعريف الرابع:** "أخلاقيات العمل هي مجموعة المعايير والمبادئ التي تهيمن على سلوك الفرد أو المجموعة من الأفراد، وبالتالي فإن أخلاقيات الإدارة هي مجموعة المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ".⁴

ومما سبق من تعاريف يمكن تعريف أخلاقيات العمل بأنها مجموعة القواعد والمبادئ والمعايير التي تحدد ما هو السلوك الإداري الصحيح والسلوك الخاطئ، وبالتالي فإن أخلاقيات الأعمال هي مجموعة من المبادئ والمعايير التي تهيمن على السلوك الإداري.

ثانياً- أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل:

يحقق الالتزام بأخلاقيات العمل العديد من المزايا أهمها:⁵

- تهيئ للأفراد اختيارات معينة تحدد السلوك الصادر عنهم؛ فهي تلعب دوراً هاماً في تشكيل الشخصية الفردية وتحديد أهدافها في إطار معياري صحيح.

- تعطي للفرد إمكانية أداء ما هو مطلوب منه ليكون قادراً على التوافق والتكيف بصورة إيجابية.

- تحقق للفرد الإحساس بالأمان فهو يستعين بها على مواجهة ضعف نفسه والتحديات التي تواجهه في مكان عمله.

- تعطي للفرد فرصة للتعبير عن نفسه وتأكيد ذاته.

- تدفع الفرد لتحسين إدراكه ومعتقداته لتتضح الرؤيا أمامه وبالتالي تساعد على فهم العالم من حوله وتوسع إطاره المرجعي في فهم حياته وعلاقاته.

- تعمل على إصلاح الفرد نفسياً وخلقياً وتوجهه نحو الإحسان والخير والواجب.

- تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد.

- إن الالتزام بأخلاقيات العمل من شأنه تحقيق مردود مالي إيجابي للمنظمة، على المدى القصير والطويل.⁶

- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.⁷

ثالثاً- مصادر أخلاقيات العمل:

تتمثل أهم مصادر أخلاقيات العمل فيما يلي:⁸

- 1- القيم:** وتتمثل في مجموعة القواعد أو المعايير التي تمكن الفرد من التمييز بين الصواب والخطأ وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، وبين ما هو كائن وما يجب أن يكون.
- 2- الدين:** يستسقي الإنسان من الشرائع السماوية المعيار الحاكم لتصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة. ويعتبر ديننا الإسلامي مصدراً أساسياً يستمد منه الإداري المسلم الأطر العامة التي توجه تصرفاته وسلوكياته.
- 3- البيئة الاجتماعية:** تعد البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الإنسان ويتفاعل معها من أهم مصادر الأخلاقيات التي تؤثر في الإدارة. وتشكل السلوكيات والممارسات الفعلية للأجهزة الإدارية.
- 4- المؤسسات التعليمية:** تؤثر المؤسسات التعليمية على الأخلاق من خلال إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، وتدريسهم القيم والأخلاق وغرسها قيم المسؤولية والإخلاص في نفوسهم وتنمية سلوكياتهم الإيجابية تجاه المنظمة والمجتمع.
- 5- التشريعات والقوانين:** تعتبر التشريعات والقوانين من أهم المصادر المهمة للأخلاق، لأنها تضبط وتتحكم في تحديد واجبات ومسؤوليات الإدارة.

المحور الثاني: جودة الخدمة وعلاقتها بأخلاقيات العمل**أولاً- مفهوم جودة الخدمة:**

فيما يلي بعض التعريفات التي أوردها بعض الباحثون لجودة الخدمة:

- عرف كل من (Kotler & Keiler) جودة الخدمة بأنها " درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة".⁹
 - تعريف (Berry; Zeithaml; Parasuraman) " جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها".¹⁰
 - تعريف johnson " جودة الخدمة القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقيق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة المقدمة له".¹¹
- مما سبق يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها تقييم الزبائن لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة إليهم مقارنة مع توقعاتهم لهذه الخدمة، حيث تعبر جودة الخدمة عن الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

ثانياً- محددات جودة الخدمة

فيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالة كل محدد من محددات الجودة:¹²

- 1- الاعتمادية:** هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بشكل دقيق يعتمد عليه، فالزبون يتوقع أن تقدم له الخدمة بدرجة عالية من الدقة والإتقان وكذلك في المواعيد المحددة، أي الالتزام بالوقت والأداء تماماً مثلما تم وعده.
- 2- التعاطف:** وهو الحرص أو الانتباه والعناية الخاصة التي تقدمها المؤسسة إلى المستفيدين من خدماتها.¹³

3- الأمان: توفر عنصر الأمان يشكل نقطة أساسية بالنسبة للزبون، ويعني مدى خلو الخدمة من المخاطرة والشك عند استعمالها، كما يشمل الأمان درجة احترام خصوصية الزبون وضمان سرية بياناته.¹⁴

4- الاستجابة: وتتمثل في استعداد مقدمي الخدمة ورغبتهم في تقديم المساعدة للزائن بشكل فوري ودون تأخير. أي ينبغي على المؤسسة الخدمية أن تمتلك المرونة الكافية للاستجابة لمختلف متطلبات الزائن، وتتضمن الاستجابة:

- الدقة في مواعيد التنفيذ؛

- السرعة في تلبية الخدمة؛

- تقديم الخدمات التي من شأنها حث العميل على التعامل مع المؤسسة.

5- الملموسية: تشير الملموسية إلى التسهيلات المادية، المعدات والأفراد العاملين، والتي تستخدم عند تقديم الخدمة.¹⁵ فغالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل العميل على ضوء مظهر المحيط المادي للمؤسسة، إضافة إلى مختلف التسهيلات المادية الممنوحة للزبون كأماكن الانتظار ومواقف السيارات.¹⁶

ثالثا- أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على جودة الخدمة:

يظهر تأثير أخلاقيات العمل على جودة الخدمة في الأوجه الآتية:

- لأخلاقيات العمل دور مهم في جودة الخدمة، حيث تعد ركن أساسي في تصرفات الأفراد سواء داخل بيئة العمل أو خارجها، لذا فإن هذه الاخلاقيات ستحتّم سلوكيات معينة على الأفراد العاملين التصرف وفقها وبالتالي كلما كان الفرد العامل أو متخذ القرار يتمتع بأخلاق حسنة كلما أدى ذلك إلى زيادة ولائه التنظيمي وهذا سينعكس في المحافظة على سمعة المنظمة وبالتالي إنتاج المنتجات وفق المتطلبات الأساسية للجودة. وهنا يقع على الإدارة تقريب مفاهيم الجودة إلى السلوك الاخلاقي ومحاولة المزج ما بين الاثنين لأجل الوصول إلى الجودة المطلوبة.¹⁷

- يؤدي الإلتزام بأخلاقيات الإدارة دورا مهما خاصة العملية الإنتاجية من خلال التقليل من العيوب والنقائص أو الأخطار في المنتجات. وكذا الرفع من جودة ومستوى الخدمات، من خلال استعمال تكنولوجيا عالية تتناسب مع طبيعة النشاط.

- إن المنظمة الأخلاقية محل تنافس من خلال الميزة التنافسية والمتمثلة بكفاءة مسيرتها وعلاقتهم بالمرؤوسين وبالمشاركين، ويقوم هذا النوع من التنافسية على القيم الأخلاقية التي يحملها مديري المنظمات ويعملون على نشرها، والتي تتضمن الصفات والمعارف والتي ستساهم بلا شك في ديمومة أعمال المنظمة وبقائها. فإن قيام المنظمة باختيار إستراتيجية تنافسية معينة لا بد وأن يجعلها متأكدة من أن منتجاتها وخدماتها ترتبط بما يعرف بالاستقامة الأخلاقية. وعليه فإن التنافسية المتبنية من قبل المنظمة ستضمن تحقيق المعايير الأخلاقية المتمثلة في السعي الحثيث من قبل المنظمة لترجمة أخلاقياتها من منتجاتها وخدماتها المتميزة بأداء وظيفي ناجح وراقي.

- ويمكن أن تؤثر أخلاقيات الإدارة على الحصة السوقية للمنظمة من خلال مساهمته في زيادة عدد الزائن والشرائح أو القطاعات السوقية التي قد تستهدف من قبل المنظمة، من خلال تطوير منتجات جديدة أو خدمات أو تحسين المنتجات أو خدمات حالية، حتى يتمشى مع حاجات ومتطلبات قطاع سوقي موجود سابقا أو حتى إستقطاب شريحة معينة من المستهلكين، فالإلتزام بأخلاقيات الإدارة يمكن المنظمة من تحسين مكانتها في السوق أو دخول أسواق جديدة أو توسيع نشاطها ونموها، وبالتالي تهدف المنظمة إلى تحقيق حصص سوقية

أكبر أو على الأقل تعزيز حصصها الحالية، باعتبار أن الحصة السوقية من عوامل القدرة التنافسية المرتبطة بسوق المنظمة فإن إسهام وتأثير أخلاقيات الإدارة عليها يعني تطوير بعض جوانب القدرة التنافسية.

المحور الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

بعد التطرق للإطار النظري للدراسة، سيتم تسليط الضوء على البنوك التجارية لولاية تبسة، عن طريق اختيار عينة من الموظفين لمعرفة درجة تقييمهم لمدى مساهمة أخلاقيات العمل في تحقيق الجودة، عن طريق جمع البيانات الإحصائية الخاصة بالبنوك وتبويبها واستخلاص النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك لإثراء الجزء النظري أكثر ومعرفة مدى توافقه مع الواقع العملي.

أولاً- منهجية الدراسة الميدانية:

1- أدوات جمع المعلومات: تم الاعتماد على الاستمارة في الجانب التطبيقي، تكونت الأداة من مجموعة من محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال.

الجدول 01: محاور الدراسة وعدد فقرات كل محور

| الرقم | المحور | عدد الفقرات |
|-------|-------------|-------------|
| 01 | النزاهة | 4 |
| 02 | العدالة | 4 |
| 03 | الصدق | 4 |
| 04 | جودة الخدمة | 6 |
| | المجموع | 18 |

المصدر: من إعداد الباحثان.

كما تم استخدام مقياس ليكرت **likert** الخماسي في جميع أسئلة الاستمارة.

2- صدق وثبات الأداة

1-2- صدق الأداة: تم التحقق من صدق الاستمارة من خلال عرض الاستمارة على المحكمين حيث تم عرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين المختصين وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستمارة.

2-2- ثبات الاستمارة: من أجل استخدام معامل ثبات للأداة تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لتحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستمارة، وكانت النتائج كالتالي: النزاهة 0.891، العدالة 0.871، الصدق 0.877، جودة الخدمة 0.899. وتشير القيم الواردة في الجدول أعلاه أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة.

3- مجتمع الدراسة وعينتها: يتمثل مجتمع الدراسة من موظفي وكالات البنوك التجارية لولاية تبسة، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان وبصفة عشوائية وكان عددها 220 استمارة وزعت بشكل شخصي، وبعد عملية جمع الاستبيانات تم اعتماد 150 استمارة، وذلك بعد استبعاد 30 استمارة غير مكتملة الإجابات 40 استمارة لم يتم استرجاعها.

4- أساليب التحليل الإحصائي: لغرض تحليل نتائج الدراسة التي جمعت من خلال الاستمارة، فقد استعملت الأساليب

الإحصائية الآتية: التكرار والنسب: لمعرفة إجابات أفراد العينة وتحليلها، الوسط الحسابي: لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة، معامل الارتباط بيرسون، ألفا كرونباخ Cronbach Alfa : حيث استخدم للتحقق من صدق مقاييس الدراسة وثباتها.

ثانياً- عرض النتائج واختبار الفروض:

1- وصف خصائص عينات الدراسة:

جدول 02: خصائص عينة الدراسة

| النسبة % | العدد | المتغير |
|------------|------------|----------------|
| 33.33 | 50 | أنثى |
| 66.67 | 100 | ذكر |
| 100 | 150 | المجموع |
| 40 | 60 | 30 - 20 |
| 40 | 60 | 40 - 30 |
| 20 | 30 | 40 فما فوق |
| 100 | 150 | المجموع |
| 33.33 | 50 | ثانوي |
| 66.66 | 100 | جامعي |
| 100 | 150 | المجموع |
| 20 | 30 | مدير |
| 26.66 | 40 | رئيس مصلحة |
| 23.33 | 35 | رئيس قسم |
| 30 | 45 | موظف شبك |
| 100 | 150 | المجموع |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- أن أغلبية أفراد العينة هم من الذكور والبالغ عددهم 100 بنسبة 66.67 %.
- أن أغلبية أفراد العينة تراوحت أعمارهم بين 20 و 40 سنة بنسبة 80 %.
- أن مستوى أغلبية أفراد العينة جامعي بنسبة 66.66 %.

- أن أغلبية أفراد العينة هم من موظفي الشباك 30 %.

2- تحليل نتائج الدراسة:

2-1- تحليل فقرات المحور الأول (أبعاد أخلاقيات العمل):

جدول 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير المستقل

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات | الرقم | أبعاد أخلاقيات العمل |
|-------------------|-----------------|--|-------|----------------------|
| 1.39 | 4.2 | يسعى العاملون للقيام بعملهم بنزاهة وشفافية. | 1 | النزاهة |
| 1.34 | 4.0 | يمتنع العاملون اعتماد أسلوب الغش أثناء القيام بعملهم. | 2 | |
| 1.30 | 4.1 | يمتنع العاملون عن القيام بأعمال أو وظائف تتعارض مع مهامهم الرسمية. | 3 | |
| 1.36 | 4.3 | يمتنع العاملون عن استغلال مراكزهم الوظيفية لأغراض شخصية. | 4 | |
| 1.35 | 4.1 | جميع فقرات البعد الأول | | |
| 0.99 | 4.2 | يلتزم الموظفون بالمحافظة على الأسرار المهنية. | 5 | الأمانة |
| 0.92 | 3.9 | يتعامل الموظفون بأمانة في حالة اكتشاف تجاوزات. | 6 | |
| 0.95 | 3.7 | يحرص الموظفون على أداء الاخلاص في أداء مهامهم. | 7 | |
| 1.04 | 4.0 | يحرص الموظفون على المحافظة على المال العام. | 8 | |
| 0.98 | 3.95 | جميع فقرات البعد الثاني | | |
| 0.9 | 4.2 | يحرص الموظفون على قول كلمة الحق مهما كانت العواقب. | 9 | الصدق |
| 0.81 | 4.1 | يحرص الموظفون على القيام بأعمالهم بكل موضوعية. | 10 | |
| 0.80 | 4.0 | يمتنع الموظفون على القيام بأي عمل لا أخلاقي مهما كان النفع من ورائه. | 11 | |
| 0.73 | 3.9 | يحرص الموظفون على القيام بأعمالهم بكل موضوعية. | 12 | |
| 0.835 | 4.05 | جميع فقرات البعد الثالث | | |
| 0.892 | 4.08 | إجمالي درجة محور أبعاد أخلاقيات العمل | | |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة ما يلي:

- فيما يتعلق ببعد النزاهة نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الرابعة إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.3. أي بانحراف معياري قدره 1.36، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفقون على أن العاملين يمتنعون عن استغلال مراكزهم الوظيفية لأغراض شخصية.
- فيما يتعلق ببعد الأمانة نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.2 أي بانحراف معياري قدره 0.99، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفقون على أن الموظفون ملتزمون بالمحافظة على الأسرار المهنية.

- فيما يتعلق ببعده الصدق نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.2 أي بانحراف معياري قدره 0.90، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفقون على أنهم يحرصون على قول كلمة الحق مهما كانت العواقب.

2-2- تحليل فقرات المحور الثاني (جودة الخدمة):

جدول 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|------------------------------|---|-----------------|-------------------|
| 13 | تحرص إدارة البنوك على تقديم قيمة للزبائن بما يتفق وتوقعاتهم. | 4.1 | 0.80 |
| 14 | تحرص إدارة البنوك على الرد الفوري على استفسارات وشكاوي زبائنهم. | 4.1 | 0.83 |
| 15 | تحاول إدارة البنوك تفهم حاجات الزبائن والعمل على إشباعها. | 4.3 | 0.82 |
| 16 | تُشعر إدارة البنوك زبائنهم بأهميتهم ودورهم المتميز في تحسين نوعية الخدمة المقدمة. | 4.2 | 0.86 |
| 17 | تُهتم إدارة البنوك بأراء ومقترحات زبائنهم عن الخدمات المقدمة. | 4 | 0.86 |
| 18 | تحرص إدارة البنوك على تلبية حاجات زبائنهم. | 4.2 | 0.90 |
| إجمالي درجة محور جودة الخدمة | | 4.1 | 0.84 |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن استجابات أفراد عينة الدراسة الدراسة إلى الموافقة وبنسبة مرتفعة على العبارة الثالثة وهو ما يدل على أن العينة ترى بأن إدارة البنوك تحاول تفهم حاجات زبائنهم وتعمل على إشباعها.

3- اختبار الفرضيات:

3-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين الالتزام بالنزاهة وجودة الخدمة بالبنوك التجارية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين النزاهة وجودة الخدمة.

جدول 05: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

| المتغير المستقل | المتغير التابع | R | R ² | t | t | معامل الانحدار المعياري β |
|-----------------|----------------|-------|----------------|-------|------|---------------------------------|
| النزاهة | جودة الخدمة | 0.864 | 0.746 | 5.561 | 4.08 | *0.817 |

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 05 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين النزاهة وجودة الخدمة يُقدر بـ 0.864، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.746$. وتُحذر الإشارة إلى أنَّ معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية للنزاهة على جودة الخدمة بالبنوك التجارية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

3-2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين الأمانة وجودة

الخدمة بالبنوك التجارية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول يوضح معاملات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين الأمانة وجودة الخدمة.

جدول 06: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

| المستقل | المتغير التابع | R | R ² | t | t | معامل الانحدار المعياري β |
|---------|----------------|----------|----------------|----------|----------|---------------------------------|
| الأمانة | جودة الخدمة | الارتباط | معامل التحديد | المحسوبة | الجدولية | |
| | | 0.838 | 0.702 | 8.624 | 4.08 | *0.838 |

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

تشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 06 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين الأمانة وجودة الخدمة يُقدر بـ 0.838، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.702$. وتجدر الإشارة إلى أنَّ معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية للأمانة على جودة الخدمة بالبنوك التجارية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

3-3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين الصدق وجودة

الخدمة بالبنوك التجارية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معاملات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين الصدق وجودة الخدمة.

جدول 07: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

| المستقل | المتغير التابع | R | R ² | F | F | معامل الانحدار المعياري β |
|---------|----------------|----------|----------------|----------|----------|---------------------------------|
| الصدق | جودة الخدمة | الارتباط | معامل التحديد | المحسوبة | الجدولية | |
| | | 0.915 | 0.837 | 7.684 | 4.08 | *0.915 |

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

تشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 07 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين الصدق وجودة الخدمة يُقدر بـ 0.915، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.837$. وتجدر الإشارة إلى أنَّ معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية للصدق على جودة الخدمة بالبنوك التجارية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

4-3- اختبار الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين درجة الالتزام

بأخلاقيات العمل وجودة الخدمة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معاملات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة في تحديد العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات العمل وجودة الخدمة.

الجدول 08 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

| β | F | F | R ² | R | المتغير التابع | المتغير المستقل |
|-------------------------|----------|----------|----------------|----------|----------------|-----------------|
| معامل الانحدار المعياري | الجدولية | المحسوبة | معامل التحديد | الارتباط | جودة الخدمة | الصدق |
| *0.915 | 4.08 | 7.684 | 0.837 | 0.915 | | |

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 08 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين الالتزام بأخلاقيات وجودة الخدمة يُقدر بـ 0.861 ، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.742$. وتجدر الإشارة إلى أن معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نلخص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لأخلاقيات العمل على جودة الخدمة بالبنوك التجارية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

خاتمة:

بناء على ما تم عرضه من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية، تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- يوجد تأثير إيجابي لأبعاد أخلاقيات العمل على جودة الخدمة بالبنوك محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة، وهذا يشير إلى أنه متى ما كان هناك تعزيز واهتمام بأبعاد أخلاقيات العمل انعكس ذلك إيجاباً على جودة الخدمة المصرفية.
- وجود تقارب في الأهمية النسبية لأبعاد أخلاقيات العمل، مع أفضلية نسبية لبعد النزاهة وهذا يشير إلى أن العاملين بالبنوك محل الدراسة يتسمون بالنزاهة والشفافية، وامتناعهم عن القيام بأساليب غير قانونية أثناء مزاولة وظائفهم.
- احتل بعد الأمانة المرتبة الأخيرة بالنسبة لاتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد أخلاقيات العمل، نتيجة إلى أن أفراد عينة الدراسة يبدون اهتمام ولكن ليس بالقدر المطلوب بالالتزام بالسرية المهنية والتعامل بأمانة أثناء اكتشاف تجاوزات في العمل.
- ومن خلال الاستنتاجات التي سبق ذكرها، توصلت الدراسة إلى التوصيات الآتية:
- ضرورة العمل على زيادة الوعي والمعرفة للموظفين بأبعاد أخلاقيات العمل.
- التركيز على الجانب الأخلاقي في عمليات التوظيف.
- تفعيل ميثاق أخلاقيات العمل بكل شفافية ونزاهة دون مراعاة الجوانب الشخصية.
- العمل على تعزيز السلوك الأخلاقي للموظفين.
- استقطاب الأفراد ذوي الخبرات العلمية والعملية للاستفادة من خبراتهم المكتسبة.
- العمل على ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة لدى العاملين وإدراجها ضمن ميثاقيات أخلاقيات العمل.

قائمة المراجع:

- ¹- J.M. Ivncevitch ; James L. Gibson ; James H. Donnelly , Management: Principales fonction , Irwin Professional Publishing, 1989, P: 655.
- ²- P.W.Van Valock , Ethics of Management, Part I, new york: McGraw - HillBook , 2011, P: 471.
- ³- بيتر دراكر، التكنولوجيا والإدارة والمجتمع، ترجمة صليب بطرس، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ص: 207.
- ⁴- زكريا مطلق الدوري؛ أحمد علي صالح، إدارة الأعمال الدولية: منظور سلوكي إستراتيجي، عمان: دار البازوري، 2019، ص: 432.
- ⁵- بعجي سعاد، أثر قيم وأخلاقيات العمل في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية - من منظور إسلامي-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 3، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020، ص: 555.
- ⁶- بن نامة فاطمة الزهرة؛ العشاءشي ثابت أول وسيلة، " أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال دراسة حالة: المطاحن الكبرى للظهرة بمستغانم"، (2008)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 2، العدد 3، جامعة ابن باديس، مستغانم، 2012، ص: 47.
- ⁷- صالح العامري؛ منصور الغالي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، عمان: دار وائل للنشر، 2005، ص: 136.
- ⁸- مختار بونقاب؛ لزهارى زواويد، " دور الإسلام في ترسيخ أخلاقيات المهنة"، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 3، العدد 2، جامعة معسكر، 2018، ص: 10-11.
- ⁹- مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2018، ص: 35.
- ¹⁰- santouridis, I & panagiotis, T, " Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on consumer loyalty in mobile telephony in Greece", the TOM journal , vol (22), No(3), 2010, p : 333.
- ¹¹- مأمون سليمان الدرادكة، مرجع سابق، ص: 181.
- ¹²- محمد جاسم الصميداعي؛ ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010، ص: 92-94.
- ¹³- مرتيم بيجاوي، " دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية"، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد 21، جامعة محمد نحيضر، بسكرة، 2017، ص: 144.
- ¹⁴- حاكم جبوري الخفاجي، " رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة حالة مصرف بابل الأهلي"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 25، جامعة الكوفة، 2012، ص: 80.
- ¹⁵- خير الدين محمد علي، " دور وأبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 23، جامعة تكريت، 2011، ص: 8.
- ¹⁶- حميد الطائي؛ بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة. عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص: 145.
- ¹⁷- طاهر محسن منصور الغالي؛ يوسف حجيم الطائي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، عمان: دار وائل، 2005، ص: 237.