

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: المالية والمحاسبة

قسم: المالية والمحاسبة

تخصص: مالية وبنوك

رقم: .....



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

اعداد الطالبة:

نور الهدى وهاب

أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على أداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية  
-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة-

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ. محاضر "أ"	بن واضح الهاشمي
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ. محاضر "أ"	فايزة لعراف
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ. محاضر "أ"	نذير ياسين

السنة الجامعية : 2018-2019

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

الوالدين الكريم أدامهما الله تاجا على رأسي

إلى كل أفراد عائلتي إخوتي: غنية، ليليا، نور الدين، حياة،

والكتكوة إيمان

إلى زملائي في الدفعة و اخص بالذكر بن بشير سهيلة متمنية

التوفيق والنجاح للجميع

إلى كل أفراد العائلة والأصدقاء

وهاب نور الهدى

# شكر وعرفان

اللهم لا ثقة إلا بك، ولا أمل إلا فيك، ولا تسليم إلا لك، ولا تفويض إلا إليك،

فلك الحمد حمدا طيبا مباركا لتوفيقى لإتمام هذا العمل،

فالحمد لله أوله وآخره

ثم أتوجه بخالص الشكر وعظيم التقدير إلى الأساتذة المشرفة لعراف فائزة تصديقا

لقوله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

كما أتوجه بالشكر إلى كل الأساتذة الذين قدموا لنا يد العون وأخص بالذكر الأستاذ:

بوعايدة حسان، محمودي ياسين

وكل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد.



# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ-ز	مقدمة
<b>الفصل الأول:</b>	
<b>الإطار النظري الخاص بأخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية.</b>	
09	تمهيد الفصل الأول
<b>المبحث الأول: عموميات حول أخلاقيات الأعمال</b>	
10	المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال.
13	المطلب الثاني: أبعاد أخلاقيات الأعمال.
16	المطلب الثالث: أهمية وأهداف أخلاقيات الأعمال
17	المطلب الرابع: أسباب المشكلات الأخلاقية للعاملين.
<b>المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المالي للبنوك التجارية.</b>	
18	المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي.
20	المطلب الثاني: مراحل عملية تقييم الأداء المالي.
23	المطلب الثالث: أهمية عملية تقييم الأداء المالي.
24	المطلب الرابع: الأخطاء التي تواجه عملية تقييم الأداء
26	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: دراسة تحليلية لنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة.</b>	
28	تمهيد الفصل الثاني
<b>المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة</b>	
29	المطلب الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.
30	المطلب الثاني: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
30	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
32	المطلب الرابع: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
<b>المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية.</b>	

33	المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة.
34	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.
35	المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة.
المبحث الثالث: تحليل خصائص العينة	
38	المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات.
42	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة.
43	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ونتائج التحليل.
51	خلاصة الفصل الثاني
53	الخاتمة
56	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق
	الملخص

فهرس الجداول

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
11	الفرق بين الأخلاق والأخلاقيات.	(01)
13	أبعاد أخلاقيات الأعمال.	(02)
34	عدد استثمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة.	(03)
36	مقياس ليكارت الخماسي.	(04 )
37	محوري الاستبيان وعدد فقرات كل محور ونسبتها المئوية.	(05)
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	(06)
39	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	(07)
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	(08)
41	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	(09)
43	قيمة ألفا كرونباخ حسب كل محور.	(10 )
44	نتائج تحليل عبارات ومحاور الدراسة.	(11 )
47	قيم معاملات ارتباط بيرسون بين محاور الاستبيان.	(12)
48	نتائج الانحدار للعلاقة بين متغيرات الدراسة.	(13)
48	نتائج الانحدار للعلاقة بين متغيرات الدراسة.	(14 )
48	نتائج اختبار أنوفا ANOVA.	(15)
48	نتائج اختبار النموذج المقترح.	(16 )

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
39	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	03
41	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	04
50	نموذج الانحدار	05

# مقدمة

## تمهيد.

يمكن إعتبار أن الأخلاق والتي تميز بين كل ما هو جيد وسيء وجدت بوجود الكون، كما وأننا لا ننسى أن أول خطأ في تاريخ البشرية يعتبر درسا أخلاقيا - سيدنا ادم عليه السلام- ولأنه يميز بين الصواب والخطأ فان هذه الحكمة بقدر ما كانت الثمن الذي دفعه الإنسان هو حرمانه من الجنة كانت الخطأ الذي من ورائه طبيعة الإنسان الفضولية والاستطلاحية.

كما نرى ومع تطور الفكر الإداري الحديث كان الاهتمام منصبا حول زيادة الكفاءة العملية وتعظيم الربح والإنتاجية حيث لم يكن هناك اهتمام واضح بأخلاقيات الأعمال.

مع ظهور الثورة الصناعية في القرن 18 كان الهدف الأساسي للمنظمات هو تحقيق الربح وتحقيق أكبر إنتاجية ممكنة للمحافظة على إستمراريتها وزيادة رأس مالها وهذا ما كان واضحا لدى ادم سميث، أدى ذلك وبشكل كبير إلى حدوث مشاكل أخلاقية عديدة.

يرى الفكر الإسلامي والذي يعتبر أن الفرد والمنظمة كيان عضوي واحد، والتي يعتبرها واحدة من أهم القيم المعنوية في مجال العمل والأداء أن تحقيق الأهداف داخل منظمات الأعمال لا يكون إلا بتضافر جهود الأفراد مع الموارد المتاحة وفق أسس أخلاقية سليمة وفاضلة، باعتبار أن هذا المنهج هو المنعرج الذي يحقق التحول نحو الاتجاه المادي للمنظمات المتجاهل للقيم والأخلاق إلى عالم المعنوية المشتركة فعندما تكون هناك قيم فاضلة وأخلاق سامية واحدة يؤمن بها كافة العمال في منظمات الأعمال سيتحقق بذلك المنبر الذي يتفق عليه الجميع ويكون نقطة الانطلاق المشتركة نحو تحقيق أعلى مستويات الأداء.

فمنظمات الأعمال اليوم أمام تحدي إعادة النظر في ثقافتها طبقا لقيم أخلاقية صحيحة، من اجل تعزيز ثقة العاملين فيها وكسب ولائهم للعمل وفق منظور أخلاقي سليم، من خلال تشجيع القيم الأخلاقية وتفعيلها في كافة أنشطتها مما يضمن لها مستوى أداء جيد ويساعدها في كسب رضا وولاء زبائنها.

## أولاً: مشكلة الدراسة

إن الحديث عن أخلاقيات الأعمال والأداء المالي أصبح محل دراسة العديد من الباحثين في العقود الثلاثة الأخيرة نتيجة تزايد الفسائح الأخلاقية وانتشار الفساد المالي والاقتصادي والذي خلف العديد من المشاكل ومن هنا كان الحافز للخوض في الدراسة، فالالتزام بأخلاقيات الأعمال هو مؤشر يعبر عن مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها ومحافظةها على أداء مالي جيد وضمان تطورها.

ومن هنا تتبلور الإشكالية التالية:

❖ "ما مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية؟"

والتي تتفرع منها الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل هناك تقييم ايجابي وموافقة من طرف موظفي البنك عينة الدراسة على الالتزام بأخلاقيات الأعمال وتأثيرها على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة؟
- ✓ هل يوجد علاقة إرتباط وأثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في البنك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة.

والتي تتمثل في الفرضيات الرئيسية والفرعية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- ❖ هناك تقييم ايجابي وموافقة من طرف موظفي البنك محل الدراسة على مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأثر ذلك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى:

- ✓ إن تقييم موظفي البنك لمدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال داخل البنك محل الدراسة كان تقييماً ايجابياً.
- ✓ إن تقييم موظفي البنك عينة الدراسة لتأثير الأداء المالي داخل البنك كان تقييماً ايجابياً.

## الفرضية الرئيسية الثانية:

❖ يوجد علاقة ارتباط وأثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في البنك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

## الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية:

✓ توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أخلاقيات الأعمال والأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

✓ يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في البنك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة

## ثالثا: أهمية الدراسة:

✓ تستمد الدراسة أهميتها من أهمية أخلاقيات الأعمال لمنظمات الأعمال ومدى مساهمتها في تحقيق مستوى أداء جيد.

✓ توضيح مدى تأثير أبعاد أخلاقيات الأعمال على الأداء المالي في البنك محل الدراسة.

✓ توجيه أنظار متخذي القرار داخل البنك نحو موضوع أخلاقيات الأعمال لما له من دور كبير في تحسين أداء الموظفين بها.

✓ ضعف اهتمام منظمات الأعمال بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة بأهمية أخلاقيات الأعمال كمحور مهم لضمان ديمومة واستمرارية المنظمة.

## رابعا: أهداف الدراسة.

إنطلاقا من أهمية الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأثرها على الأداء المالي تهدف الدراسة إلى:

✓ توضيح مفهوم أخلاقيات الأعمال وتوجيه أنظار صناع القرار داخل البنوك بضرورة الاهتمام أكثر بالسلوكيات الأخلاقية.

✓ معرفة ما إذا كان هناك تصور واضح لدى الموظفين داخل البنك بأخلاقيات الأعمال.

✓ التعرف على علاقة أخلاقيات الأعمال بالأداء المالي داخل البنوك وهل أن فقدان الأخلاق يمكن أن يكون سببا في فشل المؤسسة في الوصول لأهدافها.

السعي في نهاية الدراسة إلى الوصول إلى جملة من التوصيات التي تحمل في طياتها فائدة للبنوك والمؤسسات بصفة عامة.

#### خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

لم يكن اختيارنا للموضوع بمحض الصدفة بل كان نتيجة لأسباب ذاتية وموضوعية:

##### 1- الأسباب الذاتية:

✓ الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع الجديدة خاصة وأنها في مجال التخصص العلمي مالية وبنوك

✓ تسليط الضوء على مثل هذه المواضيع يسمح بحل المشكلات التي يعاني منها قطاع البنوك في الجزائر كونه القاعدة الأساسية لتنمية الاقتصاد الوطني.

✓ قلة الدراسات التي اهتمت بمتغيرات الدراسة في البنوك خاصة البنك محل الدراسة.

##### 2- الأسباب الموضوعية:

✓ الأهمية البالغة لموضوع أخلاقيات الأعمال خاصة وانه يحض باهتمام العديد من الباحثين في الآونة الأخيرة.

✓ مدى قناعتنا بأهمية أخلاقيات الأعمال داخل منظمات الأعمال مهما كان نوعها ونشاطها.

##### سادسا: حدود الدراسة.

يمكن الأخذ بنتائج هذه الدراسة، والعمل على تعميمها في ضوء الحدود التالية:

تمثل مجتمع الدراسة في عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر وكالة المسيلة خلال الفترة الزمنية والتي دامت ثلاثة (3 أشهر).

## سابعاً: المنهج المستخدم.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للفصل الأول والذي تضمن الإطار النظري لكل من أخلاقيات الأعمال والأداء المالي في تحليل المشكلة وأبعاد الدراسة وتم الاستعانة بجملة من المراجع المختلفة، أما بالنسبة للدراسة الميدانية فقد استعنا في اختبار فرضيات الدراسة بأدوات التحليل الكمية، وقد تم الاعتماد فيها على استمارة الاستبيان، وإجراء التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

## ثامناً: الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات الجامعية والتي تناولت موضوع أخلاقيات الأعمال والأداء المالي بالإضافة إلى العديد من الدراسات الموثقة في المجالات العلمية والدورات والكتب ومن بين أقربها صلة من دراستها مايلي:

1- أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على الأداء الاستراتيجي- دراسة ميدانية على عينة من موظفي وزارة المالية-، مقار علمي، مجلة دنانير، العدد 8، من إعداد الباحثان عبد الرزاق الشخيلي، علياء سعيد الجوفي، كلية الاقتصاد، جامعة بغداد، حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة علاقة الارتباط والأثر بين أنواع أخلاقيات الوظيفة العامة والأداء الاستراتيجي في الوزارة قيد البحث بالإضافة إلى مدى تصور المدراء في الوزارة عن مفهوم أخلاقيات الوظيفة العامة والأداء الاستراتيجي، تم تقسيم الدراسة إلى 3 مباحث جاء المبحث الأول بالجانب النظري متضمنا محورين مفهوم وأبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة، أما المبحث الثاني تضمن منهجية البحث وفق 4 محاور رئيسية متمثلة في مشكلة البحث، أهداف البحث، نموذج البحث، فرضيات البحث، أما المبحث الثالث فتضمن الجانب الميداني الذي ومن خلاله تم عرض وتفسير النتائج التي أبرزتها الاستبانة لتشخيص متغيرات البحث ومن أهم ما توصل إليه الدراسة: وجود اتفاق بين العديد من الكتاب في مجال نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي على أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة، والتي من خلالها يمكن للوزارة التميز عند استثمارها، كذلك توصلت الدراسة إلى أن العديد من الدراسات المهمة بمجالات نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي لم تعكس أي اختلاف بين أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الوظيفة وأخلاقيات المهنة.

2- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم -دراسة حالة مؤسسة الكوابل بسكرة 2000-2002 مذكرة ماجستير منشورة، علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، سنة 2002، تتمحور إشكالية الدراسة حول دور المعايير والمؤشرات في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، تم تقسيم الدراسة إلى 3 فصول جاء الفصل الأول بعنوان مفاهيم أساسية حول الأداء في المؤسسة الاقتصادية أما الفصل الثاني فتضمن معايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي، أما الفصل الثالث فخصصه الباحث للدراسة الميدانية تحت عنوان تقييم الأداء المالي لمؤسسات صناعة الكوابل بسكرة وتوصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها:

- تتمثل عملية تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية في تقييم أنشطتها وتهدف هذه العملية للتحقق من بلوغ الأهداف المخططة والمحددة، وكفاءة الوحدة في استخدام الموارد المتاحة وإجرائها يستوجب تحقيق جملة من المراحل.

- إن حسن اختيار وانتقاء المعايير والمؤشرات التي تعكس أداء المؤسسة يضمن للقائم بالتقييم إعطاء تقييم جيد للأداء وذلك بالاعتماد على جملة من الطرق الفعالة.

#### تاسعا: تقسيمات الدراسة.

بهدف الإجابة عن الإشكالية، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

حيث تم تخصيص الفصل الأول للحديث عن عموميات حول أخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية حاولنا من خلاله الإحاطة بأهم النقاط المتعلقة بذلك، فقد تضمن الفصل الأول المباحث التالية:

#### المبحث الأول: عموميات حول أخلاقيات الأعمال.

وتم الحديث في هذا المبحث عن أهم ما يتعلق بموضوع أخلاقيات الأعمال من مفهوم وأبعاد، أهمية وأهداف، إضافة إلى أسباب المشكلات الأخلاقية للعاملين.

#### المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المالي للبنوك التجارية.

وتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الأداء المالي، مراحل عملية تقييم الأداء المالي ثم أهمية تقييم الأداء المالي وأخيرا الأخطاء التي تواجه عملية تقييم الأداء.

في حين تم تخصيص الفصل الثاني للدراسة التحليلية الخاصة بمدى تأثير الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي في البنوك التجارية وبالتحديد في البنك محل الدراسة تم تقسيم الفصل إلى 03 مباحث:

### المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة

حيث تضمن المبحث التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، وظائف البنك، الهيكل التنظيمي الخاص بالبنك، أهداف البنك.

### المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية.

وتم الحديث فيه بداية عن المنهج العلمي المستخدم في الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة.

### المبحث الثالث: تحليل خصائص العينة.

حيث تضمن الدراسة التحليلية بدءا بتوزيع أفراد العينة حسب المتغيرات، صدق وثبات أداة الدراسة، وأخيرا اختبار فرضيات الدراسة ونتائج التحليل.

### عاشرا: صعوبات الدراسة.

من بين الصعوبات التي واجهتنا في استرجاع الاستثمارات الموزعة على مستوى البنك، والتي من بينها: عدم رغبة الكثير من الموظفين بالتعاون لملء الاستمارة وتحججهم بضيق الوقت وكثرة الالتزامات، طول مدة استرجاع استثمارات الاستبيان والذي دام لمدة أسبوعين، كذلك تخوف العديد من المسؤولين للإدلاء بأي رأي يمكن أن يخدم موضوع الدراسة.

# الفصل الأول

الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال  
والأداء المالي للبنوك التجارية

### تمهيد

لقد حظي موضوع أخلاقيات الأعمال أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة لعدة أسباب منها تزايد المشكلات الأخلاقية، فموضوع الأخلاق لا يقتصر على مجال واحد دون غيره فهو شامل لجميع مجالات الحياة والعمل.

يكتسي موضوع الأداء المالي أهمية بالغة خاصة في الآونة الأخيرة نظرا لما يشهده العالم من تطورات وتغيرات مختلفة، فتقييم الأداء هو وظيفة إدارية إلى جانب الوظائف الإدارية الأخرى، فهو يعكس النتائج التي حققتها المنظمة وفقا لأهدافها المرسومة.

قمنا في هذا الفصل الخاص بالإطار النظري للدراسة بتقسيمه إلى مبحثين، الأول خاص بعموميات حول أخلاقيات الأعمال بحيث تناولنا فيه عرض لمفهوم أخلاقيات الأعمال، أبعادها، أهميتها وأهدافها وفي الأخير عرضنا أسباب المشكلات الأخلاقية.

أما المبحث الثاني فخصصناه عموميات حول الأداء المالي في البنوك التجارية، حيث قمنا بعرض مفهوم الأداء المالي مرورا بمراحل وأهداف عملية تقييم الأداء المالي وصولا إلى الأخطاء التي تواجه عملية تقييم الأداء المالي.

### المبحث الأول: عموميات حول أخلاقيات الأعمال

نحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم المداخل الأساسية المتعلقة بأخلاقيات الأعمال من خلال عرض مفهوم أخلاقيات الأعمال مع الأخذ بعين الاعتبار الفصل بين مفهومي الأخلاق والأخلاقيات ثم سنتطرق بعد ذلك إلى تحديد أبعاد أخلاقيات الأعمال من منظور العديد من الباحثين في ذلك، كذلك لا يفوتنا التعرّيج على أهم أسباب المشكلات الأخلاقية كون أن هذه الأخيرة تكتسي أهمية بالغة في حياة المجتمعات على اختلاف ثقافتها وعاداتها.

### المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال مع التركيز على مفهومي الأخلاق والأخلاقيات كون أن هذه الأخيرة متعلقة بموضوع الدراسة عسى أن يكون لها إضافة واضحة، لذلك سنعرف الأخلاق ثم الأخلاقيات تمهيدا للحديث عن أخلاقيات الأعمال.

#### 1- مفهوم الأخلاق

من خلال البحث والاستطلاع نجد أن الباحثين يعرفون الأخلاق بتعاريف عديدة لا يتسع المجال لذكرها جميعا تختلف باختلاف آرائهم لذلك نذكر أهمها:

يمكن تعريف الأخلاق على أنها "مجموعة المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد والجماعة ويرتبط موضوعها بالأسئلة المتعلقة بما هو خطأ وما هو صواب في المواقف المختلفة لذا وجب إتباعها بصرف النظر عن قيم المجتمع ومعاييرها".<sup>1</sup>

كذلك تعرف الأخلاق بأنها "المعايير الأخلاقية المدونة والتي بواسطتها يحكم الأفراد على مختلف أفعالهم وسلوكياتهم وأفعال وسلوكيات الآخرين".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - زهرة محمد مرادي، المشكلات الأخلاقية المنتشرة في المجتمعات الإسلامية المعاصرة وسبل معالجتها،

<https://ncys.ksu.edu.sa/sites/ncys.ksu.edu.sa/files/Community%2013.pdf> p03, 04/03/2019, 11 :30.

<sup>2</sup> - Norman E. Bowie ,& Meg Schneider, Business Ethics for dummies, Ed Wiley publishing, INC, indianpolts, 2011, p10.

2- مفهوم الأخلاقيات

أما الأخلاقيات فهي ما أشار إليه Griffin في تعريفه أنها " كل ما يتعلق بالمعتقدات الشخصية الفردية التي تتعلق بالتصرفات الصحيحة والخاطئة".<sup>1</sup>

أوضح Daft بأن "الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي جزء من البيئة الثقافية للمنظمة إذ أن المسألة الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد أو المجموعة أو المنظمة بشكل سلبي وإيجابي على الآخرين".<sup>2</sup>

والجدول التالي يوضح الفرق بين مفهومي الأخلاق والأخلاقيات.

الجدول رقم 01 التالي يوضح الفرق بين الأخلاق والأخلاقيات:

الأخلاق	الأخلاقيات
- قيم ومعايير شاملة ومشاركة بين جميع الناس.	- قيم ومعايير خاصة وفردية.
- معايير لأخلاق إجبارية على الجميع.	- وضع معايير الأخلاقيات بما يتوافق مع الأهداف المرسومة.
- يتم تعلمها في مراحل مبكرة من حياة الفرد.	- يتم اكتسابها في مراحل متقدمة عند الانضمام لمجتمع ما.
- الجيد هو كل ما يتوافق مع المعايير الأخلاقية.	- الجيد هو كل ما يعتبر جيدا.
- البحث عن الكمال والأمثلة.	- البحث والعثور على السعادة.

المصدر: بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين: دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، إدارة المنظمات، جامعة المسيلة، 2013، ص: 15.

فالأخلاق هي قيم ومعايير شاملة ومشاركة بين جميع الناس وإجبارية على الجميع بينما الأخلاقيات هي قيم ومعايير خاصة وفردية والتي تتوافق مع الأهداف المرسومة.

<sup>1</sup> - معمر عقيل عبيد، تحليل العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية وأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، بحث استطلاعي لأراء عينة من مديري الأقسام والوحدات الإدارية في جامعة واسط، 15-02-2019،

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=95139>, 22 : 45

<sup>2</sup> - معمر عبيد عقيل، مرجع سابق ذكره، ص: 11.

### 3- مفهوم أخلاقيات الأعمال

إن تحديد مفهوم أخلاقيات الأعمال هو أمر صعب كونه يرتكز على مبادئ ومعايير مختلفة باختلاف المجتمعات وثقافتها وقيمها التي تحكم سلوكيات الأفراد المختلفة وفيما يلي سوف نعرض مجموعة من التعاريف التالية:

1- "مجموعة من الصفات السلوكية المشروعة التي يتسم بها الشخص والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص، المحققة للخير والممانعة للشر، المناصرة للحق والمناهضة للباطل، الداعمة للعدل والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع، ضمن قواعد ومعايير شرعية محددة تحكم هذا السلوك".<sup>1</sup>

2- تعريف غوشة: مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم في هذا المجتمع أو ذاك".<sup>2</sup>

3- كما يعرف كل من Batson & Neff أخلاقيات الأعمال على أنها "التطبيق الخاص بالمعايير الأخلاقية على كل من الهياكل والسياسات والأنظمة ومتخذي القرار لمعالجة وتسهيل الإنتاج وتوزيع السلع والخدمات والتي تؤثر على معاملة الآخرين مع المنظمات والمؤسسات الكبيرة".<sup>3</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة والمختلفة لمجموعة من الباحثين في موضوع الدراسة ترى الطالبة أنهم يشتركون في مجموعة من النقاط نوردتها في التعريف الموالي:

- أخلاقيات الأعمال هي انعكاس لمجموعة من السلوكيات تخص جميع الأفراد وتختلف باختلاف ثقافتهم في صورة الأعراف والمبادئ والتقاليد تشمل أبعاد مختلفة أهمها العدالة والقيم التنظيمية واحترام للأنظمة والقوانين.

<sup>1</sup> -فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، أخلاقيات الأعمال، ب ط، شبكة الألوكة، السعودية، 2018، ص:10.

<sup>2</sup> - جبار عبيد كاضم الدراجي، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، رسالة دكتوراه، الإدارة العامة، جامعة سانت كليمنس العالمية، 2011، ص:41.

<sup>3</sup> - Ted Batson, & Balake J.Neff, Business Ethics :Sunday ethic –Monday world, 2<sup>nd</sup> Ed , Triangle publishing, USA, 2012, p 03

## الفصل الأول — الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية

### المطلب الثاني: أبعاد أخلاقيات الأعمال.

في بداية احتكاك الفرد بالجماعة تظهر لديه القابلية أن يأخذ من قيم الجماعة وتتشكل لديه روح الانتماء للجماعة ويصبح هو مدافعا عن قيمها وأعرافها وتقاليدها فإذا كانت هذه الأخيرة واضحة لديه ومنسجمة مع بنائه الأسري نراها تتجسد دائما في سلوكياته في العمل.

الجدول أسفله يوضح مجموعة من أبعاد أخلاقيات الأعمال وفقا لمجموعة من الباحثين.

#### الجدول (02): أبعاد أخلاقيات الأعمال.

الرقم	اسم الباحث	السنة	الأبعاد	المصدر
01	عاشور وشريف حاجي والصواف	1988	الالتزام بالأنظمة والقوانين، احترام قيم وعادات المجتمع، العدالة وعدم التحيز، احترام الوقت وعدم التقيد بالدوام الانتماء والولاء للمنظمة، العمل، الأمانة والنزاهة الحكمة والإخلاص، السرعة والإتقان في انجاز العمل المحافظة على ممتلكات الدولة أو الشركة تتمية الكفاءات العلمية والعملية من قبل المديرين.	الصواف وحاجي 1994 ص:19
02	DAFT	2001	ثقافة المنظمة، أنظمة المنظمة القيم، الجمهور الخارجي.	(Daft, 2007: 171)
03	الساعدي والعاني	2003	النسيج الثقافي، أخلاق الفرد أنظمة المنظمة، الجمهور الخارجي.	الساعدي والعاني، 2003:10
04	CANTER	2006	الثقافة التنظيمية، أخلاق الفرد أنظمة المنظمة، الجمهور الخارجي.	,Swanepol :8542010
05	KINCHIN	2007	العدالة، الشفافية، الكفاءة والمسؤولية، عدم تضارب المصالح.	Amundsn and 10:2010andrade
06	KENNEDY MALATESTA	2010	القيم، العدالة، المواطنة المصلحة العامة.	2010,Swanepoel 854
07	الجراح	2012	رضا الزبون، ولاء الزبون، قيمة الزبون.	الجراح، 2012: 39
08	RADHICA	2012	القيم، المساءلة، الشفافية المشاركة في اتخاذ القرارات.	السكرانة، 2012: 380
09	السكرانة	2012	العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان، احترام الوقت، احترام الأنظمة والقوانين	Radhika: 2012: 25
10	الحلفي	2013	العدالة التنظيمية، النسيج الثقافي، المواطنة التنظيمية، القيم.	الحلفي، 2013: 32
11	جنان	2013	أخلاقيات الفرد، أخلاقيات القيادة، أخلاقيات البنى التنظيمية، أخلاقيات الأنشطة.	جنان، 2013: 92
12	الجنابي وعابر	2014	مدخل النفع العام، المدخل الشخصي، مدخل الالتزام، مدخل العدالة، مدخل الحقوق.	الجنابي، 2014: 33

المصدر: عبد الرزق الشبخلي، علياء سعيد الجوفي، أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على الأداء الاستراتيجي، مجلة دناتير، العدد8،

السنة 2017، ص ص:223-224.

تعددت آراء الباحثين حول أبعاد أخلاقيات الأعمال وبعد البحث والاستعراض تم التوصل إلى أهم الأبعاد المشتركة بين اغلب الباحثين وهي:

1- الأنظمة والهيكل التنظيمية؛

2- العدالة والنزاهة وعدم التحيز؛

3- القيم التنظيمية.

أولاً: الأنظمة والهيكل التنظيمية.

وتتشكل هذه المجموعة من المقومات الركن الثالث ضمن مجموعة الأدوات التي يستخدمها المدراء في المنظمات لتشكيل القيم وتعزيز السلوكيات الأخلاقية والتحول بالمنظمة لتصبح منظمة أخلاقية، وتتضمن هذه المجموعة ما يلي:

1- الثقافة التنظيمية: توصف بأنها من القوى الأساسية المساهمة في تكوين او بناء المنظمة الأخلاقية والتي يشار إليها من خلال ثلاثة اتجاهات هي:

• جوهر الثقافة: والذي يمثل الاتجاه الذي يركز على الثقافة عبر الأبعاد الفكرية الغير ملموسة لها كالقيم والمعتقدات.

• مظاهر الثقافة: وهو الاتجاه الذي يركز على الثقافة من خلال مظاهرها مثل الرموز الهيكل والأنظمة، مظاهر السلوك.

• النسيج الثقافي: وهو الاتجاه الذي يستوعب الاتجاهات الفكرية الحديثة المتمثلة بالأبعاد الجوهرية والسلوكية بوصفها آلية للانسجام بينها وبين الفكر والعقل.

2- الرموز الأخلاقية: وهي عبارات أساسية تعكس قيم المنظمة المتعلقة بالجوانب الأخلاقية والاجتماعية تميل تلك الرموز إلى أن تكون بشكليين:

• الرموز المستندة إلى المبادئ: يصمم هذا النوع ل يتم اختبار الثقافة الكلية للمنظمة ومن شأن ذلك أن يعرف بالقيم السياسية وجودة منتجاتها والتعامل مع عاملها.

## الفصل الأول — الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية

• الرموز المستندة إلى السياسات: وهي التي تحدد الإجراءات المعتمدة في المواقف الأخلاقية المحددة تتمثل تلك المواقف في الممارسات المختلفة مثل صراعات الرغبة داخل المنظمة، التقيد بالقوانين، امتلاك المعلومات.<sup>1</sup>

### ثانياً: العدالة والنزاهة وعدم التحيز.

العدالة تشير إلى إن يكون الفرد منصفاً وغير متحيزاً، في حين أن النزاهة تعني المصادقية والاستقامة والأهلية للثقة، أن العدالة والنزاهة يفترض أن يكونا صفتين ملازمتين لمتخذي القرارات، ومن المتوقع أن يلتزم أصحاب الأعمال والمسؤولين في المنظمات باحترام القوانين والتشريعات كمظهر أولي للعدالة والنزاهة، ويجب أن لا يلحقوا ضرراً بالزبائن والعاملين والمنافسين من خلال المخادعة والتحريف وإعطاء أفكار خاطئة وممارسة القسر والإجبار.<sup>2</sup>

### ثالثاً: القيم التنظيمية.

القيم هي مجموعة القواعد والمعايير التي تمكن الفرد من التمييز بين الصح والخطأ وهي بذلك عبارة عن نمط سلوكي إداري أي أن السلوك الفردي الذي يتولد أساساً طبقاً لأخلاقيات الفرد ذاته يخضع في النهاية إلى حكم وتفسير أفراد المجتمع لنوعيته اخذين بعين الاعتبار بان أجهزة الخدمة المدنية هي جزء من البيئة وأن ما يسود تلك البيئة من أخلاقيات تنتقل إلى الأجهزة الإدارية من خلال تفاعل الأفراد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>ريم ياسر الرواشدة، أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير، إدارة عامة، جامعة مؤتة، 2007، ص ص: 29، 30.

<sup>2</sup> طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، دائر وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن، 2015، ص: 162.

<sup>3</sup> بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل ودورها في إدارة الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال، 2012،

09:15 .18 |02|2019 :https://ncys.ksu.edu.sa/sites/ncys.ksu.edu.sa/files/Community%2013\_5.pdf

### المطلب الثالث: أهمية واهداف اخلاقيات الاعمال

إن التحديات المعاصرة جعلت منظمات الأعمال تعيد تفكيرها وتزيد من اهتمامها بالأخلاقيات والسلوكيات التنظيمية لكي تصبح أكثر استجابة في مجال أدائها تجاه الأفراد العاملين والأطراف الأخرى في بيئتها الخارجية ومنه يمكن إدراج أهمية أخلاقيات الأعمال في النقاط التالية:<sup>1</sup>

1. توجيه الاهتمام نحو أخلاقيات الأعمال تعالج مشكلات العمل مثل تسريح العاملين من المنظمة الأمر الذي ينعكس سلبا على المجتمع؛
2. تساعد برامج الأخلاقيات في الحفاظ على تصرفات أخلاقية متزنة في أوقات صعبة وحرارة والمساعدة على تقليل حالة الاضطراب في ظروف التغيير؛
3. تساعد على رعاية العمل كفريق وتزيد من الإنتاجية لأنها تقوم بربط سلوكيات العاملين مع الأسبقيات الأخلاقية العليا الأساسية التي يفضلها قادة المنظمة وعادة ما تجد المنظمات وجود تباين بين قيمها المفضلة والقيم الفعلية التي تنعكس بالسلوكيات في موقع العمل؛
4. إن الاهتمام بالأخلاقيات في موقع العمل إنما يساعد العاملين على الشعور بالثقة الكاملة التي يمكن أن يقدموها ويتعاملوا مع كل ما يحدث وفق تلك الأخلاقيات ويعكس ذلك انخفاض حالات الاضطراب بارتفاع أخلاقيات الأعمال؛
5. إن الاهتمام بأخلاقيات الأعمال يدعم صورة المنظمة لدى العامة من خلال تعزيز العلاقات بالمنظمة عندما تراعي الجوانب الأخلاقية فإنها تكون لنفسها صورة جيدة في أذهان المجتمع وسوف ينظر الناس إلى تلك المنظمة على أنها تعطي القيمة الكبرى للأفراد أكثر من اهتمامها بالربح وأنها تتصف بصفات الاستقامة والأمانة.

إن الاهتمام بأخلاقيات الأعمال يعمل على تطوير المنظمة والمحافظة وتحسين سمعتها لذا فان العاملين في المنظمة ملزمون باحترام والالتزام بأخلاقيات الأعمال وذلك للأهداف التالية:<sup>2</sup>

1. ضبط السلوك المهني الشخصي للعاملين والحد من التصرفات السلبية لديهم؛
2. فهم واضح لكافة الواجبات المهنية وتحديد واضح لأنظمة الثواب والعقاب داخل المنظمة؛

<sup>1</sup> - جنان شهاب احمد، أخلاقيات العمل منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات: دراسة تحليلية لآراء العاملين في مؤسسة الشاكري للمبرات الاجتماعية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 4، 2013، ص:98.

<sup>2</sup> - محمد حسن ابو عبدة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية -قطاع غزة-، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017، ص:25.

3. ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حقوق وحرية الموظفين والعاملين وبهذا تكون العلاقات الإنسانية داخل المنظمة وفق منظور أخلاقي واضح الصلاحيات والمسؤوليات والمهام؛
4. الاتجاه نحو حرية الرأي والتفكير ومنح العاملين الحرية في عرض أفكارهم وتحسين مستوى الإبداع الإداري؛
5. تسهم في ضبط العادات والاتفاقات ومجموع القيم والأعراف والتقاليد المتفق عليها في المحيط الاجتماعي؛
6. تساعد الأخلاقيات على تقديم النقد الذاتي لتحسين المر دودية وتحصيل الكفاءات الفنية وتحفيز المهارات المهنية وخلق جسور الثقة في الأهداف المتبعة.

### المطلب الرابع: أسباب المشكلات الأخلاقية للعاملين

أصبحت المشكلات الأخلاقية في وقتنا الحاضر محل البحث والدراسة من قبل العديد من الباحثين كون أنها تنعكس على السلوكيات العامة للأفراد في المنظمات سواء كانت أخلاقية أو غير أخلاقية والتي تؤثر على مجمل القرارات التي تتخذها منظمات الأعمال وبالتالي لا يمكن تجاهلها بأي حال من الأحوال وعليه يمكن إدراج أسباب المشكلات الأخلاقية في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- 1- زيادة تفاقم ظاهرة المحسوبية والعلاقات الاجتماعية القائمة على أساس المنافع المتبادلة بين الأفراد والجماعات سواء داخل المنظمة أو خارجها؛
- 2- وجود قصور في طرق إرشاد وتوجيه الأفراد العاملين وعمليات المتابعة؛
- 3- التسرع والتهور من قبل المدراء في اتخاذ القرارات فتكون بعضها بدون دراسة مسبقة؛
- 4- انعدام الثقة بين المدراء والأفراد العاملين؛
- 5- التحيز في المعاملة من قبل بعض المدراء بين الأفراد العاملين؛
- 6- ضعف وانهيار بعض القيم والمبادئ الاجتماعية والدينية لدى بعض الموظفين؛
- 7- تعدد وتنوع الو لاءات والمظاهر الاجتماعية وتقاطعها مع قواعد ونظم العمل المتعددة؛
- 8- زيادة وكبر حجم التحديات التي تواجه الأفراد العاملين؛
- 9- عدم تطور الهياكل الإدارية القديمة لأجهزة الدولة وبقاءها على حالها رغم تغير قيم وطموحات الأفراد؛
- 10- عدم العدالة في أنظمة الترقيّة والحوافز وغيابها أحياناً.

<sup>1</sup> - نور علي عبود الغالي، أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من الأفراد العاملين في مديرية بلدية الموصل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد43، العراق، 2017، ص:82.

### المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

بعد التطرق إلى أخلاقيات الأعمال في المبحث الأول مع إيضاح مفهومها، أبعادها وأهميتها وأسباب المشكلات الأخلاقية نتناول الآن دراسة عملية تقييم الأداء المالي محاولين تغطية أهم الجوانب المتعلقة بها من مفهوم، ومراحل عملية التقييم وصولاً إلى أهداف التقييم المالي، كما اختتمنا المبحث بالحديث عن الأخطاء التي تواجه عملية تقييم الأداء المالي.

#### المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي

من خلال هذا المطلب سنوضح مفهوم الأداء المالي ولكن قبل ذلك بجدد بنا التعرّيج على مفهوم الأداء عموماً تمهيداً للحديث عن الأداء المالي.

#### أولاً: مفهوم الأداء عموماً

رغم كثرة الدراسات والبحوث التي تتناول موضوع الأداء، إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع حول مفهوم محدد له.

ويختلف مفهوم الأداء عموماً باختلاف المقاييس والمعايير التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه والتي يستخدمها المدراء والمنظمات.

1- يعرف كل من "Bronly & Miler" الأداء على أنه "محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".<sup>1</sup>

2- يرتكز التعريف هنا على الموارد التي تستخدمها المنظمة للوصول وتحقيق أهدافه "كما أشار Robins عام 1995 إلى أن الأداء هو قدرة الشركة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد".<sup>2</sup>

بحيث وصف الأداء بالنجاح الذي تسعى المنظمة للوصول إليه من خلال تحقيقها لأهدافها.

<sup>1</sup> - نادية سعودي، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، رسالة دكتوراه، علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2018، ص: 04.

<sup>2</sup> - حيدر ناصر حسين، إعادة هندسة العمليات وعلاقته في الأداء المالي الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمنت الجنوبية، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، المجلد 1، العدد 40، بدون سنة، ص: 414.

3- كما يعرف الأداء بأنه كل نشاط لمشارك معين في مناسبة معينة يعمل على التأثير بأي شكل من الأشكال على المشاركين الآخرين.<sup>1</sup>

### ثانياً: مفهوم الأداء المالي

عرفه الحسيني والدوري 2000 بأنه يمثل وضع الشركة المالي، ووصف للأساليب التي تم استخدامها في الوصول إلى هذا الموضوع من خلال دراسة مجموعة من المتغيرات مثل الإيرادات المبيعات والموجودات.<sup>2</sup>

"يعرف الخطيب 2007 الأداء المالي انه "عملية متابعة أعمال الشركات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعه وتقييم مستوى أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب، من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية".<sup>3</sup>

فيرى انه ومن خلال الأداء المالي يمكن ترشيد الاستخدامات العامة للشركات واستثماراتها وفقاً للأهداف العامة للشركة والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ عن الاستمرارية والبقاء والمنافسة.

"الأداء المالي هو مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف المالية".<sup>4</sup>

من خلال هذا التعريف نرى بان تكامل جميع الأنشطة داخل البنك يؤدي إلى الوصول إلى الأهداف المالية المخطط لها مسبقاً لأنه يعبر عن الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

<sup>1</sup>- Per Ahblom, The Financial Performance:study of how financial numbers become meaningful, ISBN S, Sweden, 2017, p 42

<sup>2</sup>-قاسم احمد حنظل، ياسر مولود حاجم، دور انعكاسات سلسلة التجهيز الخضراء في تحسين الأداء المالي: دراسة استطلاعية في معمل الإسمنت في محافظة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 6، العدد 2، 2016، ص: 87.

<sup>3</sup>-حاضر صباح شعير، احمد خضير احمد، وآخرون، أثر النظم الخبيرة في تحسين الأداء المالي للشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق المالي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 40، 2017، ص: 87.

<sup>4</sup>- سناء سعودي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة وكالتي BNA و CPA للفترة (2009-2012)، رسالة ماستر، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، 2015، ص: 23.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص ما يلي:

الأداء المالي هو نظام معلومات يهتم بتقييم النشاط المالي للمؤسسة، من خلال قياس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال مواردها المتاحة بهدف التأكد من أن الانجاز الفعلي موافق للأهداف الموضوعه.

### المطلب الثاني: مراحل عملية تقييم الأداء المالي

قبل البدء في الدراسة يجب الإشارة إلى وجود جدل واسع حول استخدام كلمتي تقييم وتقييم في اللغة العربية، لذلك سيكون استعمال كلمة تقييم في البحث كمرادفة لكلمة تقييم ونفي أي فرق يمكن أن يكون بينهما.

إن تقييم الأداء المالي هو عنصر رئيسي من العناصر الإدارية المالية، ومن خلالها يتم تحديد النتائج والدليل وأسسه التي يمكن الاسترشاد به في عملية التطور.

### أولاً: تعريف عملية تقييم الأداء المالي

كلمة تقييم هي مصدر للفعل قومت أي حددت قيمتها وقدرها، أي جعل له قيمة معلومة.<sup>1</sup>

أما من ناحية المفهوم فالتقييم هو: "عملية إصدار الحكم عن واقع ما أو شيء ما في ضوء معايير معينة".<sup>2</sup>

"تقييم الأداء المالي هو وسيلة للتحقيق والتأكد من أن العمليات الإنتاجية التي تم انجازها في نهاية فترة زمنية معينة عادة سنة هي مطابقة للأعمال التي يراد انجازها وفق الخطط والبرامج المحددة والتعليمات الصادرة والمبادئ المعتمدة بغية موافاة الجهات المعنية بأي انحرافات أو اختناقات مع تحليل أسبابها لغرض تقديم الاقتراحات العلمية والعملية لمعالجتها في المستقبل".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - رجاء رشيد عبد الستار، خيضر سلمان ذياب، التحليل المالي المقارن وأهميته في تقييم أداء المصارف الحكومية والأهلية لمصر في الرشيد وبغداد: حالة دراسية تطبيقية مقارنة، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 19، 2015، ص: 270.

<sup>2</sup> - رجاء رشيد عبد الستار، مرجع نفسه، ص: 270.

<sup>3</sup> - رجاء رشيد عبد الستار، خيضر سلمان ذياب، مرجع سابق ذكره، ص: 271.

## الفصل الأول — الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية

"هو نظام رقابي يقوم بتحديد مدى فعالية وكفاءة الجهود المبذولة في الوحدة لتحقيق هدف معين، إذ تعني الفعالية قدرة الوحدة الاقتصادية على تحقيق الهدف خلال مدة معينة من الزمن، بينما تعني الكفاءة كيفية استهلاك الوحدة لمواردها من أجل إنتاج المنتجات خلال مدة معينة من الزمن".<sup>1</sup>

### ثانياً: مراحل عملية تقييم الأداء المالي

تختلف عملية تقييم الأداء باختلاف الموضوع المراد تقييمه، فعملية تقييم أداء الأفراد مثلاً تختلف عن عملية تقييم الأداء الإنتاجي أو الأداء المالي، لذلك يتم التطرق في هذه النقطة إلى عملية التقييم والتي تصلح لتقييم النتائج المتحصل عليها بشكل رقمي.

تتمثل مراحل عملية تقييم الأداء في النقاط التالية:<sup>2</sup>

#### 1- جمع المعلومات الضرورية

تعد المعلومات مورد أساسي في عملية التسيير بمختلف مستوياته، فلا يمكن أن يتم التخطيط دون وجود معلومات كافية، ولا يمكن اتخاذ القرار دون توافر المعلومات ولا يمكن أن تكون الرقابة دون توفر معلومات، لذلك فالمعلومات شيء ضروري ويجب أن تكون بالجودة العالية وفي الأوقات المناسبة.

ويمكن الحصول على على المعلومات اللازمة من خلال ثلاث مصادر هي: الملاحظة الشخصية البيان الشفهي والتقارير الكتابية.

**1-1: الملاحظة الشخصية:** تعد الملاحظة الشخصية منهجاً يتمثل في نزول الملاحظين إلى ميدان الأنشطة وملاحظة ما يجري فيه، فأثناء الملاحظة يشعر المسؤولون بالرضا عند ملاحظتهم للأعمال تنفذ والتحدث مع منفيها، ومع ذلك تحمل الطريقة عيوباً كعدم قدرتها على تقديم معلومات كمية ودقيقة فضلاً عن الوقت الكثير الذي تحتاجه الطريقة.

<sup>1</sup> - فاطمة الزهراء شادي، آليات تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة 321 عين البيضاء، مذكرة ماستر، مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014، ص:36.

<sup>2</sup> - عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة (2000-2002)، رسالة ماجستير، قسم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، 2002، ص-ص: 31.32.

1-2: التقارير الشفوية: تعتبر كذلك وسيلة لقياس أداء المؤسسة وتتمثل أساسا في سلسلة المحادثات واللقاءات التي تتم بين الرئيس ومرؤوسيه، والذي يتم فيه التعرض إلى أهم الانجازات والمشاكل والمعوقات التي تعترض أعمالهم، حيث يجب على المسيرين طرح الأسئلة المناسبة في الأوقات المناسبة للحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وعموما فان التقارير الشفوية أفضل من الملاحظة الشخصية من حيث كم المعلومات وصحتها.

1-3: التقارير الكتابية: تستعمل التقارير في المؤسسات خاصة الكبيرة بشكل واسع للحصول على مختلف المعلومات المتعلقة بإنجازات المؤسسة، تقدم التقارير معلومات ومعطيات كاملة عادة في شكل إحصاءات منفصلة كلها تسجل في سجل دائم يسمح بعملية القياس والمقارنة وإجراء مختلف الدراسات. تعتبر المصادر المذكورة أعلاه مكملة لبعضها البعض.

### 2- قياس الأداء الفعلي

هي المرحلة الثانية في عملية التقييم، من خلالها تتمكن المؤسسة من قياس كفاءتها وفعاليتها والعقبة التي يمكن مواجهتها في هذه المرحلة هي ما هي المعايير والمؤشرات التي يتم اللجوء، إليها فالمؤسسة تواجه مشكلة اختيار المعايير والمؤشرات الموافقة لطبيعة الأداء المراد قياسه.

### 3- مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المرغوب

بعد أن تكون المؤسسة قد انتهت من مرحلة قياس الأداء الفعلي تشرع في المرحلة الموالية المتمثلة في مقارنة أدائها المحقق بالأداء المرغوب، فالعقبة التي تواجه المؤسسة في هذه المرحلة هي المرجع الذي تستند إليه في عملية المقارنة، وبصفة عامة تحدد المؤسسة العناصر التالية كمراجع لمقارنة الأداء

3-1 الزمن: حسب هذا المرجع فان المسئولون يقومون بمقارنة قيم المؤشرات الحالية بقيم نفس المؤشرات في فترات سابقة وتدعى هذه المقارنة بالمقارنة الأفقية، وتمكن هذه المقارنة من دراسة التغيرات الحاصلة ومتابعة تطورات المؤشر.

## الفصل الأول — الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية

3-2 أداء الوحدات الأخرى: يمكن اعتبار أداء الوحدات الأخرى مرجعا مهما في عملية المقارنة، وحسب هذا المرجع تقوم المؤسسة بمقارنة قيم مؤشراتنا بنظيراتها في المؤسسات الأخرى بشرط تقارب أو تجانس النشاط.

3-3 الأهداف: في بعض الحالات تقوم المؤسسة بمقارنة أدائها الفعلي بالأهداف المخططة لتحديد نسبة انجاز أهدافها.

3-4 المعايير: هي وحدات تستخدم كمرجع للمقارنة كالتكلفة المعيارية للمادة الأولية واليد العاملة التي تقارن بالاستهلاكات الفعلية، ومن ثمة تحديد الانحرافات ودراستها هذا الأسلوب من المقارنة يسمح بمعرفة فعالية وكفاءة المؤسسة.

### 4-دراسة الانحراف وإصدار الحكم

إن عملية المقارنة تفصح عن ثلاث نقاط وهي: انحراف موجب، انحراف سالب وانحراف معدوم فالانحراف الأول يعتبر في صالح المؤسسة كارتفاع الأرباح وانخفاض التكاليف، أما الانحراف الثاني فهو ضد المؤسسة كاستهلاك المواد الأولية بكميات تفوق المعيارية، أما الانحراف الثالث فليس له تأثير على نتائج المؤسسة، وعليه يتم الوقوف على الأسباب الفعلية للانحراف لتشجيع ما هو ايجابي ومعالجة ما هو سلبي.

### المطلب الثالث: أهمية عملية تقييم الأداء المالي

أصبحت مسألة تقييم الأداء المالي ضرورية في جميع الجوانب المختلفة للحياة الاقتصادية وذلك نظرا لأهميته في كل المجتمعات والنظم الاقتصادية وتتمثل أهميته في النقاط التالية<sup>1</sup>:

1 -انه يساعد توجيه الإدارة العليا إلى مراكز المسؤولية التي تكون أكثر حاجة إلى الإشراف؛

2-يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والمؤسسات المختلفة مما يؤدي إلى تحسين أدائها، ومساعدة المسؤولين على اتخاذ القرارات التي تحقق الأهداف من خلال توجيه نشاطاتهم نحو المجالات التي تخضع للقياس والحكم؛

<sup>1</sup> - حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي: دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، 2014، ص ص: 18-19.

## الفصل الأول — الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية

3 - يوفر قياساً لمدى نجاح المؤسسة فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفعالية والكفاءة في تعزيز أداء المؤسسة لمواصلة البقاء والاستمرار؛

4 - على المستوى المالي: فان تقييم الأداء ينصب على التأكد من توفر السيولة ومستوى الربحية في ظل كل من قرارات الاستثمار والتمويل وما يصاحبهما من مخاطر، بالإضافة إلى توزيعات الأرباح في إطار السعي لتعظيم القيمة الحالية للمؤسسة، باعتبار أن أهداف الإدارة المالية هو تعظيم القيمة الحالية للمؤسسة والمحافظة على سيولة المؤسسة لحمايتها من خطر الإفلاس والتصفية، وتحقيق العائد المناسب على الاستثمار؛

5 - يظهر مدى إسهام المؤسسة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل التكاليف، والتخلص من عوامل الضياع في الوقت والجهد والمال مما يؤدي إلى خفض أسعار المنتجات، ومن ثم تنشيط القدرة الشرائية وزيادة الدخل القومي؛

6 - الكشف عن التطور الذي حققته المؤسسة في مسيرتها نحو الأفضل ونحو الأسوء، وذلك عن طريق نتائج الأداء الفعلي زمنياً في المؤسسة من مدة لأخرى ومكانياً بالمؤسسات المماثلة الأخرى.

### المطلب الرابع: الأخطاء التي تواجه عملية تقييم الأداء

إن عملية تقييم الأداء تسمح بتحديد النتائج التي يتم الاسترشاد بها في عملية اتخاذ القرارات، وأن أي خطأ يجعل عملية تقييم الأداء غير موضوعية وغير صحيحة ويمكن أن تكون هذه الأخطاء إما من مقوم الأداء أو نظام التقييم في حد ذاته وبالتالي سوف تؤثر على نجاح عملية التقييم.

سوف نبدأ بالحديث عن الأخطاء التي تواجه عملية تقييم الأداء المالي كالتالي<sup>1</sup>:

#### أولاً - الأخطاء المتعلقة بالمقوم القائم بالتقييم

من بينها نجد:

1- الانطباع الشخصي: والذي يتمثل في حكم المقوم على الفرد العامل بحكم مسبق قبل إجراء عملية التقييم سواء بالسلب أو الإيجاب.

<sup>1</sup> - حواش محمد، أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة البنك المركزي الجزائري، مذكرة ماستر، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2017، ص: 39.

## الفصل الأول — الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية

2- شخصية القائم بتقييم الأداء: إما أن يكون متساهلاً أو متشدداً أثناء عملية التقييم وهذا ما يؤثر على عملية التقييم.

3- التحيز الشخصي: يتمثل في ميل المقوم إلى بعض العمال لأسباب تكون خارجة عن عمله، سواء كانت علاقة شخصية أو اجتماعية بين العامل والقائم بالتقييم، من بين العلاقات نجد الزمالة والصدقة والعلاقات العائلية.

4- إعطاء المقوم تقديرات عالية لسلوك وأداء العامل في الفترة الأخيرة وإهماله لسلوكه وأدائه قبل ذلك.

5- عدم اهتمام الرؤساء بإعداد التقارير عن تقييم أداء مرؤوسيه، أي عدم القيام بوظيفة التقييم بأكمل وجه وهذا يدخل في اللامبالاة.

### ثانياً- الأخطاء المتعلقة بنظام التقييم:

من بين الأخطاء المتعلقة بنظام التقييم نجد:

1- عدم وجود معدلات ومعايير واضحة ودقيقة تساعد على مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط؛

2- عدم كفاءة نماذج التقييم فوجود نماذج معقدة وغامضة يؤدي إلى تهرب المقومين من إعداد عملية التقييم؛

3- استخدام طريقة للتقييم موحدة وهذا خطأ حيث أن وجود طريقة موحدة لا يتناسب مع كل الوظائف والمهن داخل المؤسسة؛

4- قلة المتابعة من طرف الجهات التي تضع نظام تقييم الأداء.

### خلاصة الفصل الأول.

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى مفهوم كل من أخلاقيات الأعمال والأداء المالي اخذين بعين الاعتبار كافة الجوانب المتعلقة بالموضوع، فأخلاقيات الأعمال هي معايير تضبط سلوكيات الأفراد ويستطيعون من خلالها الحكم على الخطأ والصواب، أخلاقيات الأعمال وجدت لتحسين أداء عمل المنظمات والمحافظة على سمعتها لذا نجد أن العاملين ملزمون باحترامها والتقييد بها، وأن الأداء المالي هو كافة الأنشطة التي تنظم وتراقب سير عمل المنظمات فالهدف من تقييم الأداء المالي إجمالاً هو قياس مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها المتاحة للوصول لأهدافها.

# الفصل الثاني

الدراسة التحليلية لبنك الفلاحة  
والتنمية الريفية وكالة المسيلة

### تمهيد

بعد التطرق في الفصل الأول، لأهم الأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في هذا الفصل منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، من خلال تحديد أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء المالي في البنوك التجاري الجزائرية بالتطبيق على عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة، وهذا بالاعتماد على تحليل وتفسير محاور الاستبيان، المستخدم كأداة رئيسية لجمع البيانات وتفسير النتائج وفقا لفرضيات الدراسة.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، خصص الأول لمنهجية وإجراءات الدراسة المتبعة، حيث تناول منهج الدراسة، وطرق جمع البيانات، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى شرح كيفية إعداد أداة الدراسة، والمتمثلة في الاستبيان، وزعت على أفراد العينة المختارة، وقياس ثبات وصدق هذه الاستمارة، من أجل التأكد من سلامة ووضوح فقراتها، بما يعزز الثقة والدقة في النتائج المتوصل إليها، كما يتناول هذا المبحث الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

ويتطرق المبحث الثاني إلى المنهج العلمي المستخدم في الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة أداة الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة

أما المبحث الثالث فقد تضمن توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات، صدق وثبات أداة الدراسة ثم اختبار فرضيات الدراسة ونتائج التحليل.

### المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى التكيف مع مختلف التطورات والتغيرات التي تشهدها الساحة المصرفية الجزائرية اليوم، الأمر الذي يفرض عليها بذل مجهودات كبيرة من أجل مواجهة المنافسة والحفاظ على حصتها السوقية سواء كان ذلك بانتشاره عبر كافة التراب الوطني أو عن طريق توسيع مجال عمله.

سوف نتطرق في المطلب الأول تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904 ثم التطرق إلى وظائفه مروراً بالهيكل التنظيمي وأخيراً أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

### المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904

#### 1-نبذة مختصرة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من الوسائل الحكومية الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تم إنشائه بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته ودعم نشاطات الصناعة التقليدية والحرفية.<sup>1</sup>

وبموجب المرسوم السالف الذكر تم تحديد التكوين الأساسي له باعتباره شركة وطنية ذات مساهمة برأس مال قدره 330000.0000 دج.

#### 2-تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904

أنشأت الوكالة 904 لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة في فيفري 1983 مع فرعين آخرين في عين الملح وحمام الضلعة التي بدأ العمل بهما 1984، و1988 هذه المنطقة التي تتميز بسهولة الواسع واعتماد سكانها بالزراعة بالدرجة الأولى وتهدف وكالة المسيلة إلى النهوض بالقطاع الزراعي بالمنطقة إلى تلبية حاجات الجمهور وإعطاء دوراً أكثر في النشاط الاقتصادي إضافة إلى ذلك جاء

<sup>1</sup>محمّد جوادى، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، مذكرة ماستر منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2015، ص47.

لتدعيم الإصلاحات المالية التي من ضرورتها وجود متخصصة في مختلف القطاعات الاقتصادية الحيوية.

إن وكالة المسيلة مؤسسة عمومية تقوم بتقديم خدمات بنكية متنوعة للمتعاملين الاقتصاديين سواء للقطاع العام أو الخاص، حيث تقع وكالة المسيلة في الحي الإداري والذي يقع في وسط المدينة.

### المطلب الثاني: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية حسب قانون تأسيسه بتنفيذ كل العمليات البنكية ومنح الائتمان بكل أنواعه هو ما يعطي امتيازاً للمهن الفلاحية والريفية بمنحها قروضا بشروط أسهل وضمانات أخف.

ومن وظائفه الأساسية المتمثلة في:

- 1- تمويل هياكل وأنشطة الصناعات التقليدية والحرف التقليدية والريفية؛
- 2- تمويل هياكل وأنشطة الإنتاج الفلاحي وكل الأنشطة المتعلقة بهذا القطاع؛
- 3- تنفيذ جميع العمليات البنكية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقاً للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛
- 4- تطوير الموارد وهذا بفتح الحسابات دون تحفظ كبيرة أو حدود؛
- 5- إنشاء خدمات جديدة؛
- 6- تطوير شبكاته ومعاملاته النقدية؛
- 7- التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة (التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة)؛
- 8- تسيير الموارد النقدية بالدينار والعملية الصعبة.

### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904.

يعتبر هذا التنظيم من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك، وهذا لأنه يحدد مسؤولية كل هيئة داخل هذا النظام وتقسم وكالة المسيلة إلى المصالح التالية: انظر الملحق (01)

1. **المديرية:** يرأس وكالة المسيلة كأي مؤسسة أخرى مدير يعد المسئول الأول عن الوكالة، إذ يتولى تسيير برامج عمل البنك، ويتخذ القرارات الصائبة ويسهر على تنفيذها، وهو يسعى دائما لتحقيق الربح للبنك.
2. **نيابة المديرية:** نائب المدير هو السلطة الثانية بعد المدير العام يسهر في حال تغيبه أو حصول مانع له على دراسة التدابير والعمليات اللازمة لتسيير هياكل BADR ووسائله وأعماله سيراً عادياً.
3. **الأمانة العامة:** السكرتارية يتم فيها استلام البريد الوارد والصادر للبنك ومن البنك، بالإضافة إلى الأعمال المكتبية من كباة الوثائق وإرسال الفاكسات واستقبال المكالمات الهاتفية، كما أنها تمثل وسيط بين العمال والعملاء والمدير، هذا الأخير يكون على علم بكل بريد صادر ووارد.
4. **وظيفة التجارة الخارجية:** تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية، كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية أي بيع وشراء أو في شكل تحويلات، إضافة إلى إعداد العمليات المحاسبية المتعلقة بالعملة الأجنبية التي بواسطتها يتم تحويل الأموال بالعملة الصعبة من حساب الزبون إلى حساب المورد في الخارج.
5. **وظيفة الصندوق:** تعتبر أنشطة مصلحة لأنها تجسد التعامل اليومي بين الوكالة (البنك) والعميل، ويتكون من صندوقين ثانويين، الأول خاص بالعملة الوطنية والثاني خاص بالعملة الأجنبية ويضم كل من:
  - فرع الشيك: يسيرها الشباكي الذي يقوم بعمليات الشيك، حيث يدفع للساحب بطلب من هذا الأخير وهذا طبعا مع افتراض وجود رصيد موجب للساحب،
  - فرع التمويل: يتم نقل مبلغ من حساب إلى آخر وهو تمويل مباشر.
  - غرفة المقاصة: في حال تحويل غير مباشر، أي بنكان مختلفان يتم ذلك عن طريق البنك المركزي في حين أن الزبون يقضي خدمته وغرفة المقاصة المركزية تشرف على عدة غرف مماثلة في إقليم معين.
6. **وظيفة الحسابات:** تتكفل هذه المصلحة بالشؤون الإدارية، أي النظام الإداري للوكالة المركزية والوكالات الفرعية والشؤون الحسابية، أي متابعة محاسبات البنك الداخلية من ميزانية التسيير والتجهيز.

7. **وظيفة القروض:** تعد هذه المصلحة من المصالح المهمة في البنك، حيث أنها تقوم على دراسة طلبات القروض وبعد الدراسة الكاملة والشاملة والدقيقة للمشروع تمنح القروض. بمختلف أنواعها وأشكالها وتؤخذ مقابل ضمانات يتم تحديدها من طرف المكلف بالدراسات على أساس الثقة والمركز المالي للزبون بضمان استرداد القرض كاملا مع قيمة نسبة الفائدة.

8. **وظيفة الاستشارة القانونية والمنازعات:** تتخصص هذه المصلحة في متابعة النظام الداخلي للبنك وهي المكلفة بالمنازعات القضائية، وهي تسير من طرف خبير في المحاكم من أهم وظائفها:

- تمثيل البنك أمام الجهات القضائية والإدارية والأمنية.
- تقديم التوجيهات والاستشارات القانونية لجميع الوكالات عند الطلب.
- الإشراف على غلق الحسابات.
- دراسة الملفات القانونية للأشخاص الطبيعية والمعنوية وتسيير حساباته.
- تصفية الشركات وتوقيع ومتابعة حوز ما للدين لدى الغير أمام الجهات المختصة.
- توقيع جميع عقود الرهن الحيازي والرهن العقاري باسم ولحساب البنك.
- متابعة القروض الصادرة وإيجاد الحلول المطمئنة لاسترجاعها بالطرق الودية أو القضائية.
- الإشراف على دراسة وقسمة التركات.
- تبليغ الإعدارات عن طريق المحضر القضائي.

9. **وظيفة الاستغلال:** تسمى أيضا بمصلحة التنفيذ وتقوم بتحويل النشاطات الفلاحية والتجارية (فتح حسابات واكتتاب سندات وإيداع مبالغ مالية).

10. **وظيفة المراقبة والميزانية:** هذه المصلحة يسيرها مختصون والمراقبة تكمن في مراقبة الملفات في البنك، وهي مسيرة من طرف المديرية العامة وهي غير مقيدة بوقت مراقبة الوكالة في القروض والأجور والاعتمادات. والعمال أما الميزانية فتقوم بإعداد الأجور للعمال وتقديم الميزانيات النهائية للوكالات المركزية والوكالات الفرعية.

### المطلب الرابع: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904

إن الإطار الاقتصادي الجديد يحتم على البنك أن يلعب دورا أكثر ديناميكية أكثر من حاجة تمويل الاقتصاد وجمع الموارد، وبذلك وجب عليه جعل عمليات تدخلاته تتسم بأكثر فعالية حيث يشهد البنك مرحلة تتسم بالضغوطات كذا قيود المنافسة الناتجة عن وضعية الاقتصاد الحالية وأمام كل هذه

الأوضاع وجب عليه إعادة النظر في أساليب وتقنيات التسيير التي يتبعها والعمل على ترقية نوعية الخدمات التي يقدمها من أجل إرضاء حاجات عملائه.

لقد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثل البنوك الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات عديدة للوصول إلى إستراتيجية تجعله مؤسسة بنكية كبيرة وهذا بهدف<sup>1</sup>

1- تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي؛

2- تحسين نوعية العلاقات مع العملاء؛

3- الحصول على أكبر حصة في السوق؛

4- تطوير الجهود قصد تحقيق نتائج أكبر في تحصيل القروض وجذب موارد إضافية.

### المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة والأدوات البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

### المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث الطريقة التي يتبعها الباحث ويعتمد عليها ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، كما أنه الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية.

وحيث أننا نعرف مسبقا جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع البحث، سعينا للوصول إلى قياس مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية بالتطبيق على عينة من الموظفين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة، فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لها وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

<sup>1</sup> - المصدر : وثائق من طرف البنك.

## الفصل الثاني — الدراسة التحليلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة

كما استخدمنا لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب من أساليب المنهج الوصفي التحليلي وهو أسلوب دراسة الحالة، من خلال تطبيق الدراسة النظرية على عينة من الوكالات البنكية الناشطة في ولاية المسيلة.

بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما:

**1-المصادر الثانوية:** لمعالجة الإطار النظري للبحث، والمتمثلة أساسا في الكتب باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة، وكذا المقالات والتقارير التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والاطلاع على مواقع مختلفة على شبكة الانترنت.

**2-المصادر الأولية:** ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صمم خصيصا لهذا الغرض، ووزع على الأفراد العاملين في منظمات الأعمال الممثلة لعينة الدراسة، وقمنا بجمع وتقرير وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

### المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عينة من الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية المسيلة، وقد اخترنا عينة عشوائية تتمثل في 30 موظف فيبنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة مع عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبتها المئوية.

#### الجدول رقم (03): عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة

الاستمارات الضائعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الموزعة		
02	28	30	العدد	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
6.66	93.33	100	النسبة %	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) ما يلي: تم توزيع 30 استمارة استبيان على عينة من الموظفين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتم استرجاع 28 استمارة استبيان بنسبة تقدر بـ 93.33% وبلغ عدد الاستمارات الضائعة 02 بنسبة 6.66% من عدد الاستمارات الكلية الموزعة.

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة

### أولاً-أداة الدراسة الميدانية

اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا، كأداة أساسية استثمارية استبان، بالإضافة إلى اعتمادنا على المقابلة بهدف الحصول على أكبر حجم من البيانات والمعلومات التي ستساعدنا في تحليل وتفسير الإجابات على فقرات الاستمارة، كما اعتمدنا أيضا على الملاحظة، قمنا بملاحظة وتسجيل كل ماله علاقة بموضوع البحث، من تنظيم للأعمال، وكذا سلوك الأفراد داخل الإدارات، وهذا بهدف مساعدتنا في تحليل وتفسير بعض فقرات استمارة الأسئلة.

**1-تصميم استمارة الأسئلة:** قبل التطرق لكيفية تصميم الاستبيان ندرج أهم الأهداف المرجوة من خلال فقراته، فبالإضافة إلى الهدف الأساسي وهو تحديد مدى التزام موظفي البنك محل الدراسة بأخلاقيات الأعمال وأثر ذلك على الأداء المالي بالتطبيق على عينة من الموظفين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، نهدف من خلال تصميم الاستمارة أيضا إلى ما يلي:

أ-التعرف على قياس مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال في البنك محل الدراسة؛

ب-التعرف على قياس الأداء المالي في البنك محل الدراسة؛

ج-التعرف على قياس مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في الرفع من الأداء المالي في البنك محل الدراسة؛

وفيما يخص تصميم استمارة الاستبيان، فقد تم من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة والجانب النظري للبحث، واعتمدنا في تصميم استمارة الاستبيان، على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستمارة المندرجة تحت محورين أساسيين،

والجدول رقم (04) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس.<sup>1</sup>

جدول رقم (04): درجات مقياس ليكرت الخماسي

لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الاستجابة
01	02	03	04	05	الدرجة

قيمت النتائج وفق مقياس ليكرت الخماسي، فأشارت الدرجة 5 إلى مستوى موافق بشدة، والدرجة 4 إلى مستوى موافق، والدرجة 3 إلى مستوى محايد، والدرجة 2 إلى مستوى غير موافق، والدرجة 1 إلى مستوى غير موافق على الإطلاق، كما حسب طول الخلية أو مداها (الحدود الدنيا والحدود العليا) كما يأتي:

الحد الأعظم للمقياس هو 5 والحد الأدنى هو 1 والفارق بينهما هو 4 (المدى) وقسم على عدد درجات السلم  $0.8 = 4/5$  يساوي طول الخلية الذي نضيفه إلى الحد الأدنى لنحصل على بداية السلم الخماسي ليكرت.

ولهذه الغاية فقد تم احتساب المدى من:

- المدى  $0 < 1.8$  أكبر من مؤشر درجة موافقة ضعيف جدا؛ المدى -

- والمدى  $1.8 < 2.6$  مؤشر على درجة موافقة ضعيفة؛

- والمدى  $2.6 < 3.4$  مؤشر على درجة موافقة متوسطة؛

- والمدى  $3.4 < 4.2$  مؤشر على درجة موافقة قوية؛

- والمدى  $4.2 < 5$  مؤشر على درجة موافقة قوية جدا.

كما وتم استخدام البرنامج الإحصائي لتحليل البيانات فضلا عن مجموعة أخرى من الأدوات الإحصائية الوصفية هذا ما سنورده في هذا البحث.

<sup>1</sup>- بسام التزه، قياس اتجاهات العاملين نحو طريقة مقترحة لتقويم الأداء في الشركة العامة لصناعة الأذبة-دراسة تطبيقية على العاملين في معمل درعا والنيك، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 02، سوريا، 2013، ص ص 211، 212.

وقد قمنا بالإجراءات الآتية:

- إعداد استمارة أسئلة أولية، من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
  - عرض استمارة أسئلة على الأستاذ المشرف، من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.
  - تعديل استمارة أسئلة بشكل أولي، حسب ما رآه المشرف لازماً للتعديل.
  - تم عرض استمارة أسئلة على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد، وتعديل من إضافة وحذف لبعض العبارات وتعديل البعض.
  - إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية لاستمارة الأسئلة، والقيام بالتعديل المناسب.
  - القيام بتحليل وتفسير واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.
- وقد تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى جزأين أحدهما خصص للبيانات العامة، لعينة الدراسة، وتتكون من خمس فقرات وهي اسم البنك، والجنس، والسن، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، والهدف من اعتماد هذا الجزء هو معرفة ما إذا كان لها تأثير على إجابات مفردات العينة على مختلف الفقرات الواردة في الجزء الثاني من استمارة الاستبيان.
- أما الجزء الثاني، فيتناول محوري الدراسة الأساسيين، والمتعلقة بتحديد أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي في البنوك التجاري الجزائرية بالتطبيق على عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة، وتم تقسيمه إلى محورين، كما يوضحه الجدول رقم (03)، والذي يبين عنوان المحور، وأرقام الفقرات وعددها، والنسبة المئوية لكل محور، بالمقارنة مع العدد الكلي لفقرات الجزء الثاني من الاستمارة. انظر الملحق رقم (02)

جدول رقم (05): محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور ونسبتها المئوية.

رقم المحور	العنوان	أرقام الفقرات	العدد	النسبة المئوية %
1	أخلاقيات الأعمال	16-1	16	58.62
2	الأداء المالي	28-17	12	41.37
المجموع	-	29-1	29	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

## الفصل الثاني — الدراسة التحليلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن عدد فقرات المحور الأول والمعنون بأخلاقيات الأعمال بلغ 17 فقرة بنسبة 58.62% من العدد الكلي لفقرات الاستبيان، وبلغ عدد فقرات المحور الثاني والمعنون بالأداء المالي 12 فقرة بنسبة 41.37% من العدد الكلي لفقرات الاستبيان.

المبحث الثالث: تحليل خصائص العينة.

المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات.

• أولاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

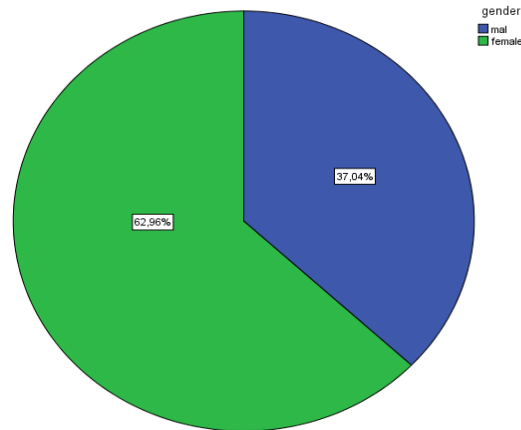
جدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
37.04	10	ذكر
63.96	17	أنثى
100	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الجنس ونلاحظ أن نسبة الإناث والتي تمثل 62.96% هي نسبة عالية مقارنة بالذكور والتي تمثل 37,04%. أنظر الملحق (03)

الشكل رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نظام spss

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

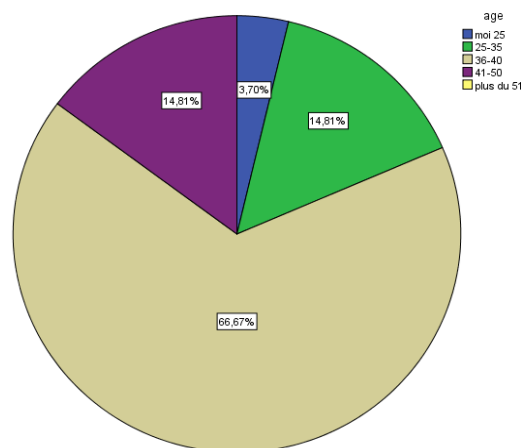
جدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة %
اقل من 25 سنة	01	03.7
من 25 إلى 35 سنة	04	14.80
من 36 إلى 40 سنة	18	66.70
من 41 إلى 50 سنة	04	14.80

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن أفراد العينة تتوزع حسب متغير السن كالآتي: حيث تمثل نسبة 03.70% للذين تقل أعمارهم تقل عن 25 سنة، ونسبة 66.67% للذين تتراوح أعمارهم بين 36 و 40 سنة وهي تمثل أعلى نسبة، بينما تمثل نسبة 14.81% للذين تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة وبين 25 و 35 سنة. انظر الملحق رقم (04)

الشكل (02) يبين توزيع أفراد العينة متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

## الفصل الثاني — الدراسة التحليلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة

ثالثًا: توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

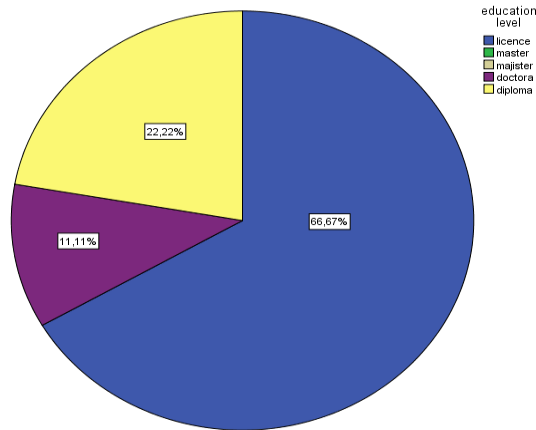
جدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة%
دبلوم مهني	06	22.22
ليسانس	18	66.67
دراسات عليا	03	11.11
المجموع	27	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير المؤهل العلمي بنسبة 22.22% للذين لهم مستوى دبلوم مهني ونسبة 66.67% للذين لهم مستوى ليسانس أما نسبة 11.11% فللذين لهم مستوى دراسات عليا، ونلاحظ أن نسبة من مستواهم ليسانس جامعي هي نسبة عالية جدا مقارنة بنسب الذين مستواهم دبلوم مهني ودراسات عليا. انظر الملحق رقم (05)

الشكل (03): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

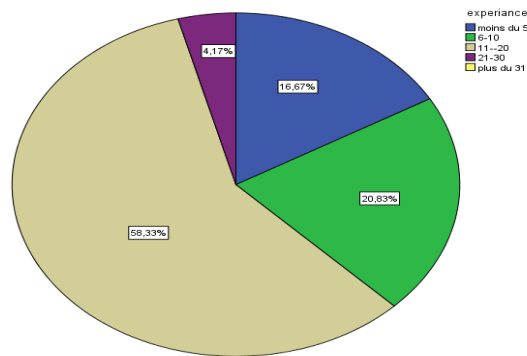
جدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	04	16.67
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	05	20.83
من 11 إلى 20 سنة	14	58.33
من 21 إلى 30 سنة	01	04.70

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الخبرة المهنية بنسبة 16.67% بالنسبة للذين لديهم خبرة تقل عن 05 سنوات، بينما تمثل نسبة 20.83% الأفراد الذين تتراوح سنوات الخبرة عندهم بين 06 و 10 سنوات، بينما نجد أن أعلى نسبة والتي تمثل 58.33% هي للذين تتراوح عدد سنوات الخبرة لديهم بين 11 و 20 سنة، وتمثل النسبة 04.70% وهي النسبة الأضعف والتي تمثل عدد سنوات الخبرة التي تتراوح بين 21 و 30 سنة في البنك محل الدراسة. انظر الملحق رقم (06)

الشكل (04) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

### المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

• **صدق الاستبيان:** يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس فقرات استمارة الأسئلة ما وضعت لقياسه، ولقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال، الصدق الظاهري للمقياس (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاور المقياس.

**1- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):** تم عرض أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان في صورتها الأولية لتحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة، وهم ينتمون لاختصاصات علمية مختلفة وهذا بغية التأكد من سلامة بناء استمارة الاستبيان من مختلف الجوانب، خاصة من حيث:

- دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات.

- مدى شمولية استمارة الأسئلة لمعالجة مشكل الدراسة.

- مدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه.

هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروري من تعديل صياغة الفقرات أو حذفها، أو إضافة فقرات جديدة، وفي الأخير، وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من لجنة التحكيم، استجبنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وتمت صياغة استمارة الأسئلة بشكل نهائي.

**2- ثبات الاستبيان:** يقصد بثبات استمارة الأسئلة، أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع استمارة الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات استمارة الأسئلة يعني الاستقرار في نتائج استمارة الأسئلة، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استمارة أسئلة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات استمارة الأسئلة.

جدول رقم (10): قيمة ألفا كرونباخ حسب كل محور

الرقم	المحور	قيمة ألفا كرونباخ
1	أخلاقيات الأعمال	0.716
2	الأداء المالي في البنوك التجارية	0.727
	إجمالي محاور الاستثمارة	0.729

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 22 .

وتأخذ قيمة ألف كرونباخ في دراستنا هذه 0.729 وهي قيمة عالية جدا وتدل على أنه هناك ثبات في البيانات ومصداقية كبيرة في عكس نتائج العينة المتنوعة على مجتمع الدراسة. والجدول رقم (10) يوضح قيمة معامل ألف كرونباخ في حالة حذف أي محور من محاور الاستبيان. ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة الموضوع هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة. انظر الملحق (07)

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ونتائج التحليل.

أولا: اختبار فرضيات الدراسة.

I. تحليل مدى إدراك وتقييم موظفي البنوك محل الدراسة لمتغيرات ومحاور الدراسة

في هذا الجزء من التحليل سنعتمد على حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لكل عبارات ومحاور الاستبيان وذلك للتأكد مما إذا كان هناك فروق بين إجابات مفردات العينة أم لا والتعرف على مستوى تقييم موظفي بنوك عينة الدراسة وإدراكهم لمفهوم أخلاقيات الأعمال والأداء المالي في البنك محل الدراسة.

للكشف عن وجود اختلاف معنوي لمتوسط متغير ما لعينة واحدة عن قيمة ثابتة تساوي في حالتنا هذه 3.40 والتي تم أخذها من القيم المقابلة للأوزان في سلم ليكارت الخماسي والهدف من استخدام هذا الاختبار هو التعرف على معنوية مستوى موافقة موظفي بنوك عينة الدراسة على عبارات ومحاور الاستبيان بشرط أن يكون مستوى المعنوية المتحصل عليه أقل من 0.05 حتى نقول ان هناك موافقة على عبارات الاستبيان أي نقبل H1 ونرفض H0، حيث أن:

$$H_0 : u \leq 3.40$$

$$H_1 : u > 3.40$$

## الفصل الثاني — الدراسة التحليلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة

ونظرا لكون فرضية الدراسة ذات اتجاه واحد فإننا سنقسم مستوى المعنوية المحصل عليه على 2 ثم نقارنه مع 0.05. وقد كانت نتائج التحليل لكل محور وعباراته كما يلي: أنظر الملحق (08)

جدول رقم (11): نتائج تحليل عبارات ومحاور الدراسة.

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
المحور الأول: هناك تقييم ايجابي وموافقة من طرف موظفي البنك محل الدراسة على مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأثر ذلك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.			
1	يلتزم الموظفون في البنك بأخلاقيات الأعمال	4.77	0.432
2	يعمل الموظفون في البنك من اجل خدمة المصلحة العامة.	4.333	0.480
3	يسهر الموظفون على تطبيق الأنظمة والقوانين في البنك.	4.185	0.395
4	يحرص الموظفون على أموال البنك.	4.259	0.446
5	يحافظ الموظفون على أسرار البنك المهنية.	4.777	0.423
6	يتأثر عمل الموظفون بالبنك بالعلاقات الشخصية	4.407	0.888
7	أساليب الرقابة على عمل الموظفين داخل البنك فعالة	4.047	0.572
8	لا توجد محسوبة وواسطة في عمل الموظفين	3.296	1.564
9	تزيد أخلاقيات العمل من ولاء الموظفين وانتمائهم للبنك	3,93	1,26
10	تساهم أخلاقيات العمل في تخفيض نسب الفساد	4.23	0.890
11	يعمل الموظفون على سرعة انجاز العمل	4.592	0.50
12	يركز الموظفون في البنك على اتقاننا عمالهم والرقابة على وقت الانجاز	4.592	0.50
13	يلتزم الموظفون في البنك بالوقت المعين لإنجاز الخدمة	4.592	0.50
14	يقوم البنك بالرقابة على دقة تقديم الخدمة للزبائن	4.407	0.572
15	يحترم الموظفون في البنك وقت الزبون أثناء تقديم الخدمة.	4.407	0.50
المحور الثاني: يوجد علاقة ارتباط وأثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.			

## الفصل الثاني — الدراسة التحليلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة

4.00	506,0	4.444	يقوم البنك بدراسة تحليلية مفصلة لتقييم أدائه المالي	16
4.00	0.541	4.296	يقوم البنك بالمقارنة ما بين الإيرادات والنفقات والموازنة بينهما	17
4.34	0.82	4.34 6	يستند البنك في تقييمه لأدائه المالي على مؤشرات الكفاءة والفعالية	18
4.00	0.76	4.15	يلتزم البنك بالإفصاح على تكاليفه وإيراداته وهيكلك رأس ماله بصفة دورية من خلال منشورات مالية	19
4.00	0.68	4.38	هناك توظيف أمثل للموارد المادية والمالية والبشرية المتاحة في البنك	20
4.00	0.57	4.11	هناك زيادة في الأرباح المحققة والحصة السوقية والقدرة التنافسية للبنك	21
4.00	0.78	4.07	هناك انخفاض في تكاليف تقديم الخدمات في البنك بما لا يؤثر على جودتها.	22
4.00	0.48	4.33	يستخدم البنك تطبيقات وتقنيات حديثة من أجل تقديم خدمة أفضل للزبون.	23
4.00	0.57	4.44	يستثمر البنك المهارات الفردية في تقديم خدمة أفضل	24
4.44	0.56	4.44	هناك تقليل لنسب الجهد الضائع وتوفير للأموال المنصرفة على تصحيح الأخطاء نظرا لالتزام العاملين بالأداء الصحيح في المرة الأولى	25
5.00	0.68	4.52	يقوم البنك بالمتابعة الفعالة والإجراءات التصحيحية التي تسهم في اكتشاف القصور والأخطاء في بدايتها.	26
4.00	0.50	4.44	يحقق البنك أهدافه فيما يتعلق بالربحية والسمعة الممتازة والحصة السوقية المناسبة	27
4.43	0.22	4.38	أخلاقيات الأعمال	01
4.24	0.21	4.24	الأداء المالي	02

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS v 22

يبين الجدول رقم (11) والخاص بنتائج تحليل محاور الاستبيان ومتغيرات الدراسة، أن توجهات آراء عينة من وموظفي البنك محل الدراسة للمحور الأول الخاص بتقييم إيجابي وموافقة من

## الفصل الثاني — الدراسة التحليلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة

طرف موظفي البنك محل الدراسة على مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأثر ذلك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

- كانت تبين موافقة الموظفين على الأسئلة المتعلقة بمفهوم وأبعاد أخلاقيات الأعمال بالبنك محل الدراسة حيث أن الأوساط الحسابية لعبارات المحور الأول كانت معظمها أكبر من 3.40، ومستوى المعنوية المتحصل عليه لكل العبارات بعد قسمته على 2 نجد أنه أقل من 0.05 لمعظم العبارات وللمحور ككل، وبذلك نقبل بوجود موافقة وتقييم ايجابي من طرف أفراد العينة على جميع عبارات المحور الأول، والذي يقول بأنه هناك أخلاقيات الأعمال بالبنك وبذلك فإننا نتأكد من صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي تقول أنه:

إن تقييم موظفي بنوك عينة الدراسة لمدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأثر ذلك على الأداء المالي بالبنك محل الدراسة كان تقييماً ايجابياً.

يتبين من الجدول رقم (11) والخاص بنتائج تحليل محوري الاستبيان ومتغيرات الدراسة، أن توجهات آراء موظفي البنك محل الدراسة للمحور الثاني الخاص بوجود علاقة ارتباط وأثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

- للبنوك التجارية داخل البنك كانت تبين موافقة الموظفين على عبارات المحور، حيث أن الأوساط الحسابية لعبارات المحور الثاني كانت جميعها أكبر من 3.40، ومستوى المعنوية المتحصل عليه لكل العبارات بعد قسمته على 2 نجد أنه أقل من 0.05 لمعظم العبارات وللمحور ككل، وبذلك نقبل بوجود موافقة وتقييم ايجابي من طرف أفراد العينة على جميع عبارات المحور الثاني، والذي يقول بأنه هناك تقييم للأداء المالي للبنوك التجارية.

وبذلك فإننا نتأكد من صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي تقول أنه:

إن تقييم موظفي بنوك عينة الدراسة لتأثير الأداء المالي داخل البنك كان تقييماً ايجابياً.

ومن النتائج الخاصة بإجمالي محاور الاستبيان والتي تدل على اتجاه بالموافقة معنوي لموظفي البنوك، نتأكد من صحة الفرضية الرئيسية الأولى والتي تقول بأنه:

هناك تقييم ايجابي وموافقة من طرف موظفي البنك محل الدراسة على مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأثر ذلك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

ثانيا: قيم معامل الارتباط لمحاور الاستبيان. أنظر الملحق (09)

يوضح الجدول رقم (12) قيم معاملات ارتباط بيرسون لكل محور من محاور الاستبيان إلى إجمالي الاستبيان، والارتباط بين محوري الاستبيان، ويتضح من الأرقام وجود ارتباط موجب ذو دلالة بين محوري الاستبيان. وبذلك فإننا نقبل بصحة الفرضية الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية التي تقول بأنه:

توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أخلاقيات الأعمال والأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

جدول رقم (12): قيم معاملات ارتباط بيرسون بين محاور الاستبيان.

	أخلاقيات الأعمال بالبنك	الأداء المالي للبنك
أخلاقيات الأعمال بالبنك	1,000	0.473
الأداء المالي للبنك	0.473	1,000

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS v 22.

ثالثا: بناء نموذج الانحدار واختبار الأثر. انظر الملحق رقم (10)

في هذه المرحلة سوف نقوم ببناء نموذج انحدار للتنبؤ واختبار العلاقة وأثر متغير أخلاقيات الأعمال بالبنك على الأداء المالي للبنك، في شكل معادلة انحدار كما يلي:

$$Y = b_0 + b_1X$$

حيث:

Y : أخلاقيات الاعمال داخل البنك.

X : الأداء المالي بالبنك.

وباستخدام برنامج SPSS سوف نقوم بتقدير معاملات نموذج الانحدار المقترح والنتائج في

الجدول التالية:

جدول رقم (13) نتائج الانحدار للعلاقة بين متغيرات الدراسة

**Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,473 <sup>a</sup>	,224	,178	,18128

a. Prédicteurs :

(Constante), م<sub>1</sub>

b. Variable dépendante : م<sub>2</sub>

**جدول رقم (14): نتائج اختبار أنوفا ANOVA**

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,161	1	,161	4,910	,041 <sup>b</sup>
Résidus	,559	17	,033		
Total	,720	18			

a. Variable dépendante : م<sub>2</sub>

b. Prédicteurs : (Constante), م<sub>1</sub>

**جدول رقم (15) نتائج اختبار النموذج المقترح.**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,082	1,421		,761	,457
م <sub>1</sub>	,707	,319	,473	2,216	,041

a. Variable dépendante : م<sub>2</sub>

المصدر: مخرجات برنامج SPSS v2

## الفصل الثاني — الدراسة التحليلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة

أشارت نتائج الانحدار أن المتغير المستقل (الأداء المالي في البنك) تفسر ما نسبته 47.3 % من التباين الحاصل تقييم الأداء المالي داخل البنك وهذه القيمة حصلنا عليها من قيمة مربع الارتباط R square الواردة في الجدول الأول من نتائج الانحدار، ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تقول بأنه:

يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في البنك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة

يمكننا الاعتماد على قيمة F من جدول ANOVA حيث أشارت النتائج أن قيمة F تساوي 41.9 ودرجات الحرية (1، 54) ومستوى الدلالة هو 0.04 وهو أقل من 0.05 وبذلك، فإننا نقبل الفرضية السابقة ونقول يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في البنك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة وبما أن ميل معادلة الانحدار المقدر في الجدول الثالث من النتائج موجب فإن هذا الأثر هو أثر موجب كما هو ممثل في معادلة الانحدار التي يمكن تشكيلها من الجداول المتحصل عليها كالتالي:

انظر الملحق (06)

$$Y = 1.08 + 0.71X$$

حيث:

1.08: ثابت.

Y : الأداء المالي داخل البنك

X : أخلاقيات الأعمال بالبنك

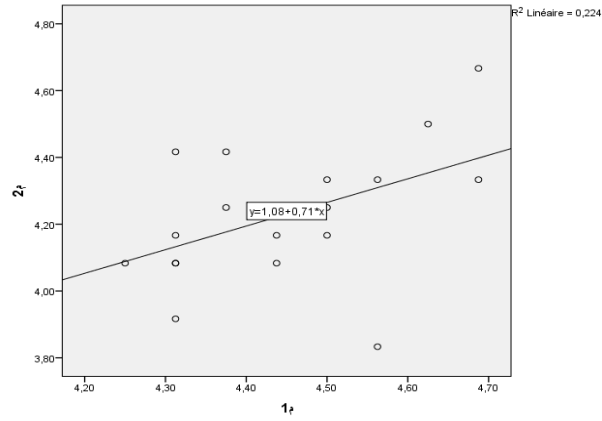
وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تقول بأنه:

يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة

ومن ثم نقبل الفرضية الرئيسية الثانية التي تقول بأنه:

يوجد علاقة ارتباط وأثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

الشكل رقم (05): معادلة نموذج الانحدار



المصدر: يمثل نموذج معادلة الانحدار بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS.

### خلاصة الفصل الثاني

ومن خلال تحليلنا للجانب التطبيقي لموضوعنا في هذا الفصل، فقد تبين لنا أن أخلاقيات الأعمال ومدى تأثيرها على الأداء المالي للبنوك التجارية، ويتعلق الأمر بعينة من الموظفين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وبالتحديد وكالة المسيلة، فقد قمنا في البداية بالتعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكل ما يتعلق بذلك من وظائف وأهداف والهيكل التنظيمي.

من جهة أخرى، قمنا بقياس مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على الأداء المالي في البنك محل الدراسة معتمدين في ذلك على استمارة استبيان موزع على عينة من الموظفين تتكون من 30 استمارة استبيان تم استبعاد 03 منها، اعتمدنا في المعالجة الإحصائية على مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية لغرض تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها والتحقق منها والتي من خلالها قمنا بدراسة تأثير أخلاقيات الأعمال على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

# خاتمة عامة

## خاتمة عامة

حاولنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية المتمثلة في معرفة مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، من خلال ذلك قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث تضمن الفصل الأول الإطار النظري الذي يشمل عموميات حول أخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية والذي كان نقطة الانطلاق للخوض في الدراسة التحليلية في الفصل الثاني، بالتطبيق على عينة من الموظفين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، توصلنا في الأخير إلى جملة من النتائج النظرية والتطبيقية والتي تؤكد صحة الفرضيات السابقة، بالإضافة إلى جملة من التوصيات للاستفادة منها مع اقتراح مجموعة من البحوث والدراسات التي تكون مكملة لبحثنا هذا نعرض كل هذا في النقاط التالية:

### أولاً: النتائج

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج وفقاً لفرضيات الدراسة المذكورة سابقاً والتي تم اختبار صحتها عن طريق الدراسة التحليلية.

#### نتائج الفرضيات داخل البنك:

##### 1- الفرضية الرئيسية الأولى:

❖ هناك تقييم إيجابي وموافقة من طرف موظفي البنك محل الدراسة على مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأثر ذلك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

#### الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى:

✓ إن تقييم موظفي البنك لمدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال داخل البنك محل الدراسة كان تقييماً إيجابياً.

✓ إن تقييم موظفي البنك عينة الدراسة لتأثير الأداء المالي داخل البنك كان تقييماً إيجابياً.

## 2-الفرضية الرئيسية الثانية:

❖ يوجد علاقة ارتباط وأثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في البنك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

### الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية:

- ✓ توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أخلاقيات الأعمال والأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.
- ✓ يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في البنك على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة.

### ثانيا: توصيات الدراسة.

وعلى ضوء دراستنا يمكن تقديم جملة من التوصيات:

- يجب الاهتمام بالموظفين وانشغالاتهم في البنك لان ذلك يزيد من ولاء الموظفين وانتمائهم للبنك مما يجعلهم يهتمون بإتقان أعمالهم والرقابة على وقت انجازها؛
- يجب على البنك الاهتمام بوضع دراسة تحليلية تفصيلية لتقييم أدائه المالي؛
- يجب أن يعمل البنك على زيادة القدرة التنافسية له والحفاظ على حصته السوقية؛
- يجب على البنك الإفصاح على تكاليفه وإيراداته وهيكل رأس ماله بصفة دورية من خلال منشورات مالية مما يعزز ثقة زبائنه.

### ثالثا: آفاق الدراسة

- أن تأتي هذه الدراسة نقطة انطلاق باحثين آخرين من اجل الخوض أكثر في النقاط والمداخل المتعلقة بموضوع الدراسة وفيما يلي بعض الدراسات المقترحة:
- دراسة أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، تونسية، أردنية كدراسة مقارنة من اجل الاستفادة أكثر من تجارب الدول الأخرى.
  - دراسة أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على البنوك التجارية الجزائرية بأخذ عينة تتكون من مجموعة من البنوك أو المؤسسات الاقتصادية.
  - دراسة مقارنة لمجموعة من المؤسسات والبنوك قبل وبعد الاهتمام بأخلاقيات الأعمال وأثر ذلك على أدائها المالي.

# قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية

- 1- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال-الأعمال والمجتمع-، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان، 2015.
- 2- فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، أخلاقيات الأعمال، شبكة الألوكة، بدون طبعة، السعودية، 2018.

الكتب باللغة الأجنبية

- 3-Norman E. Bowie, & Meg Schneider, Business Ethics for dummies, Ed Wiley publishing, INC, indianapolis, 2011.
- 4- Ted Batson ,& Balake J.Neff , Business Ethics :Sunday ethic –Monday world, 2<sup>nd</sup> Ed ,Triangle publishing, USA, 2012.
- 5-Per Ahblom, The Financial Performance:study of how financial numbers become meaningful, ISBNS, Sweden, 2017.

الأطروحات والمذكرات

- 6- بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين: دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، إدارة المنظمات، جامعة المسيلة، 2013.
- 7- جبار عبيد كاضم الدراجي، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، رسالة دكتوراه، الإدارة العامة، جامعة سانت كليمنس العالمية، 2011.
- 8- حجاج نفيسة، اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي: دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، 2014.
- 9- حواش محمد، أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة البنك المركزي الجزائري، مذكرة ماستر، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2017.
- 10- سناء سعودي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة وكالتي BNA و CPA للفترة (2009-2012)، رسالة ماستر، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، 2015.

- 11- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة (2000-2002)، رسالة ماجستير، قسم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، 2002.
- 12- فاطمة الزهراء شادي، آليات تقويم الأداء المالي في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة 321 عين البيضاء، مذكرة ماستر، مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلو التسيير، جامعة أم البواقي، 2014.
- 13- محمد حسن ابو عبدة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية -قطاع غزة-، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017.
- 14- محند جوادي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، مذكرة ماستر منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2015.
- 15- نادية سعودي، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، رسالة دكتوراه، علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2018.
- 16- ريم ياسر الرواشدة، أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير، إدارة عامة، جامعة مؤتة، 2007.

المجلات:

- 17- جنان شهاب احمد، أخلاقيات العمل منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات: دراسة تحليلية لآراء العاملين في مؤسسة الشاكري للمبرات الاجتماعية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 4، 2013.
- 18- محمد حسن ابو عبدة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية -قطاع غزة-، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017.

- 19- نور علي عبود الغالي، أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من الأفراد العاملين في مديرية بلدية الموصل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد43، العراق، 2017.
- 20- حيدر ناصر حسين، إعادة هندسة العمليات وعلاقته في الأداء المالي الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، المجلد 1، العدد بدون سنة 2014.
- 21- قاسم احمد حنظل، ياسر مولود حاجم، دور انعكاسات سلسلة التجهيز الخضراء في تحسين الأداء المالي: دراسة استطلاعية في معمل الاسمنت في محافظة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 6، العدد 2، 2016.
- 22- حاضر صباح شعير، احمد خضير احمد، وآخرون، أثر النظم الخبيرة في تحسين الأداء المالي للشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق المالي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 40، 2017.
- 23- رجاء رشيد عبد الستار، خيضر سلمان ذياب، التحليل المالي المقارن وأهميته في تقويم أداء المصارف الحكومية والأهلية لمصرفي الرشيد وبغداد: حالة دراسية تطبيقية مقارنة، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 19، 2015.
- 24- عبد الرزق الشبخلي، علياء سعيد الجوفي، أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على الأداء الاستراتيجي، مجلة دنانير، العدد8، السنة، 2017.
- 25- بسام التزه، قياس اتجاهات العاملين نحو طريقة مقترحة لتقويم الأداء في الشركة العامة لصناعة الأحذية-دراسة تطبيقية على العاملين في معمل درعا والنبك، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 02، سوريا، 2013 .

المواقع الالكترونية:

- 26- معمر عقيل عبيد، تحليل العلاقة الإرتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية وأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، بحث استطلاعي لأراء عينة من مديري الأقسام والوحدات الادارية في جامعة واسط ، 15-02-2019.

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=95139>

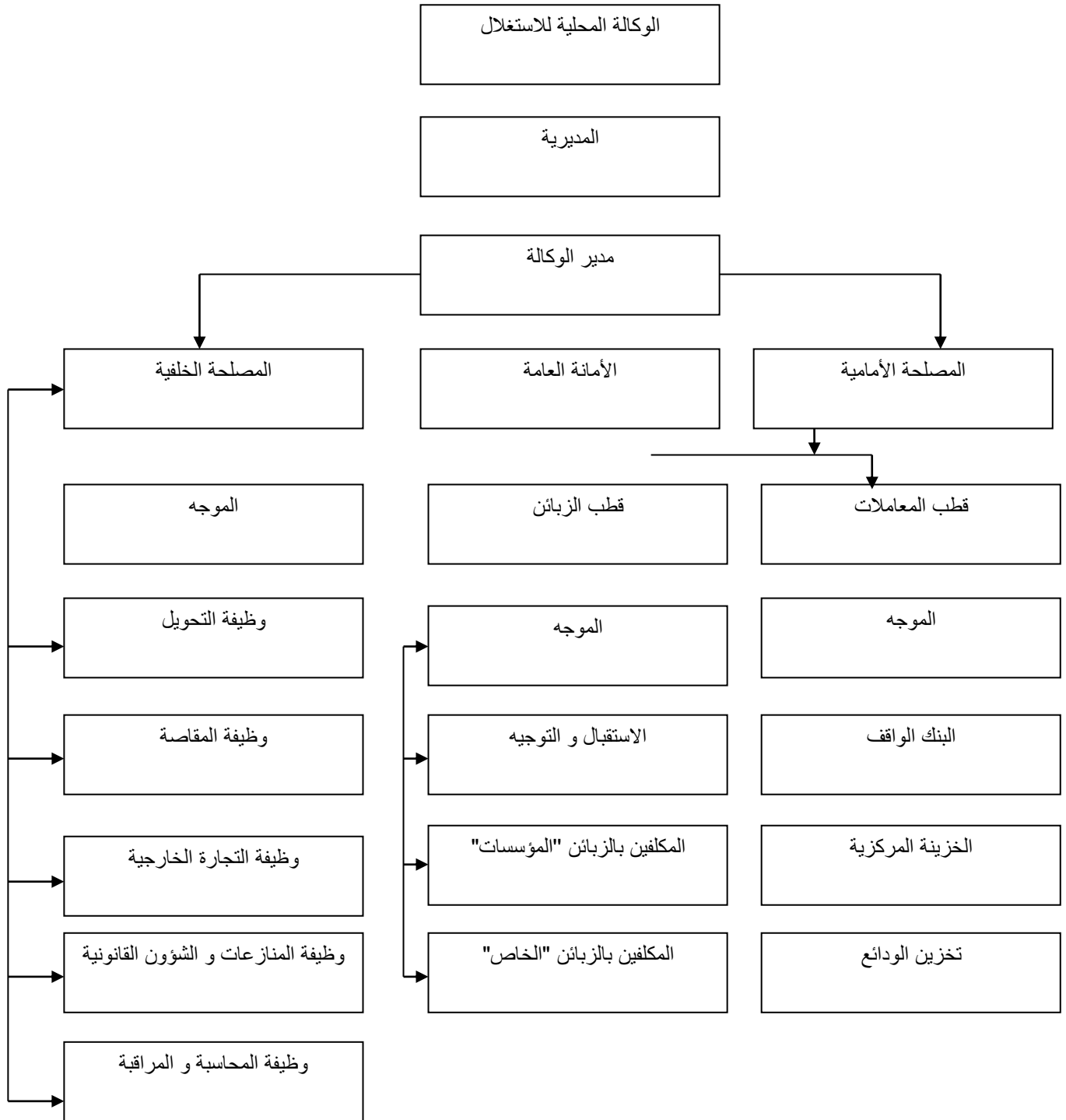
27- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل ودورها في إدارة الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال، 2012، <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=72648>، 18 |02|2019.

28- زهرة محمد مرادي، المشكلات الأخلاقية المنتشرة في المجتمعات الإسلامية المعاصرة وسبل معالجتها،

[https://ncys.ksu.edu.sa/sites/ncys.ksu.edu.sa/files/Community%2013\\_5.pdf](https://ncys.ksu.edu.sa/sites/ncys.ksu.edu.sa/files/Community%2013_5.pdf)

الملاحق

الملحق رقم (01)



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم المالية والمحاسبة  
استبيان

أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "  
"BADR"

تحية طيبة وبعد...

الرجاء من الإخوة الموظفين التعاون معنا لملئ هذا الاستبيان للتعرف على رأيكم في موضوع الدراسة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، ونحيطكم علما بأن معلومات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة.

يرجى منكم الإطلاع على عبارات هذا الاستبيان، ثم وضع علامة (X) على العبارة المناسبة بكل دقة وصرامة.

نشكركم على حسن تعاونكم

❖ أولاً : البيانات العامة

- (1) الجنس: ذكر  أنثى
- (2) العمر: أقل من 25  من 25 إلى 35 سنة  من 36 إلى 40 سنة  من 41 إلى 50 سنة  أكثر من 51 سنة
- (3) التحصيل العلمي: ليسانس  ماستير  ماجستير  دكتوراه  دبلوم مهني
- (4) الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات  من 11 سنة إلى 20 سنة  من 21 سنة إلى 30 سنة  من 31 سنة فأكثر

❖ ثانياً: عبارات الاستبيان				
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
المحور الأول: هناك تقييم إيجابي وموافقة من طرف موظفي البنك على مدى الالتزام بأخلاقيات الاعمال وأثر ذلك على الأداء المالي في البنك محل الدراسة				
				1. يلتزم الموظفون في البنك بأخلاقيات الأعمال
				2. يعمل الموظفون من أجل خدمة المصلحة العامة
				3. يسهر الموظفون على تطبيق الأنظمة والقوانين في البنك
				4. يحرص الموظفون على أموال البنك
				5. يحافظ الموظفون على أسرار البنك المهنية
				6. يتأثر عمل الموظفين داخل البنك بالعلاقات الشخصية
				7. أساليب الرقابة على عمل الموظفين داخل البنك فعالة
				8. التنظيم الرسمي هو السائد في البنك
				9. لا توجد محسوبية وواسطة في عمل الموظفين
				10. توفر أخلاقيات العمل فرص تطبيق للعدالة ما بين الموظفين وعدم التمييز بينهم
				11. تزيد أخلاقيات العمل من ولاء الموظفين وانتمائهم للبنك
				12. تساهم أخلاقيات العمل في تخفيض نسب الفساد
				13. يعمل الموظفون على سرعة إنجاز العمل
				14. يركز الموظفون في البنك على إتقان أعمالهم والرقابة على وقت الانجاز
				15. يلتزم الموظفون في البنك بالوقت المعين لإنجاز الخدمة
				16. يقوم البنك بالرقابة على دقة تقديم الخدمة للزبائن
				17. يحترم الموظفون في البنك وقت الزبون أثناء تقديم الخدمة
18. المحور الثاني: يوجد علاقة ارتباط وأثر موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الاعمال على الأداء المالي في البنك محل الدراسة.				
				19. يقوم البنك بدراسات تحليلية مفصلة لتقييم أدائه المالي
				20. يقوم البنك بالمقارنة ما بين الإيرادات والنفقات والموازنة بينهما
				21. يستند البنك في تقييمه لأدائه المالي على مؤشرات الربحية والكفاءة والفعالية والسيولة
				22. يلتزم البنك بالإفصاح على تكاليفه وإيراداته وهيكل رأسماله بصفة دورية من خلال منشورات مالية
				23. هناك توظيف أمثل للموارد المالية والمادية والبشرية المتاحة في البنك
				24. هناك زيادة في الأرباح المحققة والحصة السوقية والقدرة التنافسية للبنك
				25. هناك انخفاض تكاليف تقديم الخدمات في البنك بما لا يؤثر على جودتها
				26. يستخدم البنك تطبيقات وتقنيات حديثة من أجل تقديم أفضل خدمة للزبون
				27. يستثمر البنك المهارات الفردية في تقديم خدمة أفضل
				28. هناك تقليل لنسبة الجهد الضائع وتوفير للأموال المنصرفة على تصحيح الأخطاء نظراً لالتزام العاملين بالأداء الصحيح في المرة الأولى
				29. يقوم البنك بالمتابعة الفعالة والإجراءات التصحيحية التي تساهم في اكتشاف القصور والأخطاء في بدايتها
				30. يحقق البنك أهدافه فيما يتعلق بكمية ونوعية المنتجات والخدمات والربحية والسمعة الممتازة والحصة السوقية المناسبة

## ملخص الدراسة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد أخلاقيات الأعمال داخل البنك على الأداء المالي في البنوك التجارية، بالتطبيق على عينة من الموظفين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام أسلوب الوصفي في الجانب النظري لعرض مفهومي أخلاقيات الأعمال والأداء المالي، ومنهج الدراسة الميدانية في الجانب التطبيقي من الدراسة لاختبار فرضيات الدراسة، وتم الاعتماد في ذلك على استمارة الاستبيان التي تقيس وتكشف متغيرات الدراسة واختبار اثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي داخل البنك، ومن خلال مخرجات الفرضيات الدراسة توصلنا لمجموعة من النتائج تمثل أهمها في وجود اتجاه معنوي بالموافقة وتقييم ايجابي من طرف موظفي البنك لمفهوم وأبعاد أخلاقيات الأعمال، وأثرها على الأداء المالي داخل البنك محل الدراسة، ووجود علاقة ارتباط وتأثير موجب ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال والأداء المالي في البنك محل الدراسة، كما تم بناء نموذج الانحدار يوضح اتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** الأخلاق، أخلاقيات الأعمال، الأداء، بنك.

### The summary.

The study aims to identify the extent to which the dimensions of business ethics within the bank affect the financial performance of commercial banks, applying to a sample of employees at the Bank of Agriculture and Rural Development, at M'Sila agency.

For the purpose of achieving the objectives of the study, the descriptive method was used in the theoretical aspect to explain and exhibit the concepts of business ethics and financial performance, and the case study in the practical side of the study to test the study hypotheses, and relying on the questionnaire form that measures and reveal Study variables and examines the impact of commitment to business ethics on financial performance within the bank.

via the output of the study hypotheses of the study we reach to set of results, the most important one which is the existence of significantife trend for approval and a positive assessment by the banks employees to the concept of business ethics concept , and its impact on The financial performance, the existence of a correlation and positive impact with statistical significance between business ethics and financial performance of the Bank moreover, the regression model was built illustrate the relation of the relationship tandance among study variables.

**Keywords:** ethics, business ethics, performance, bank.