

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: العلوم المالية والمحاسبة

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'Sila



تخصص: مالية وبنوك

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في

البنوك التجارية

دراسة ميدانية على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة.

تحت إشراف:

زرروخي صباح

من إعداد:

بوزيان أكرام

حرايز الريم

السنة الجامعية: 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

احمد الله وأشكره حمدا كثيرا طيبا لإتمام هذا العمل

لا يسعنا ونحن بصدد وضع اللمسات الأخيرة لإتمام هذا العمل إلا أن نتقدم نحن بجزيل الشكر

والعرفان والتقدير والامتنان إلى المشرفة لأستاذة الكريمة "نمر وحي صباح" على كل

الإرشادات والتوجيهات والمساعدات القيمة التي قدمتها من أجل انجاز هذا العمل

كما لا ننسى أن نرفع أسمى عبارات الحب والتقدير إلى الدكتور بوبعابة حسان

وأخيرا اسدي عبارات العرفان الي كل من قدموا لنا دعمهم وثقتهم طوال هذا المشوار من قريب

أوبعيد

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني في نجاح هذا العمل المتواضع والذي أهديته

إلى مراحل ودعته قبل أن يشتد ساعدي إلى حبيب صامري ذكري مؤلمة إلى من صداه لا يزال

ينز قلبي إلى أبي الغالي رحمه الله وجعل الجنة مستقره ومأواه

إلى المرأة العظيمة التي تربت وعلمت والتي غمرتني بفيض حنانها إلى من تربتني صغرا ونصحتني

كيرا قرّة عيني وفؤادي مربيتي حفظها الله وأطال في عمرها

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد طريق العلمي لي، إلى من رفعت رأسي عاليا إقتخاراه

إلى من رباني وحل محل أبي، دمت لقلب أنت ومريده إلى من انجبتني، سبب فرحتي وشمعة دربي

أمي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى من شملوني بالعطف وأمدوني بالعون وحفروني للتقدم، إخوتي وإخواتي. إلى من تقاسمت معهم

تفاصيل حياتي واحتلوا مكانة في قلبي (إكرام، صحرا، وسام، نجاة، مروى، حوريت)

وإلى كل النفوس التي شاركتني عملي وقدمت لي يد المساعدة لإتمامه

الإهداء

الحمد لله ومهما حمدناه لن نستوفي في حدود الصلاة والسلام على خير المرسلين

اهدي ثمرة جهدي الى اللوالدين الكرمين

الى اطيب قلب في الوجود، الى منبع الحب والحنان، رمز العفة والتقاء، بحر الصدق والصفاء.

أمي الحبيبة مرقية..... أطل الله في عمرها وحفظها لي

إلى الذي ربطني أحسن تربية، ونزعت في قلبي حب العلم وعلمتني مكارم الأخلاق

وإلى من أمرى التفاؤل بعينهم والسعادة في ضحكهم أخي أكرم وعبد المالك ونروجة

ويوسف ونروجة وسليم ونروجة وأختي الصغيرة مروى.

إلى الكتكتين الصغيرتين نور الهدى (نيسا) ومرتاج

وإلى الكتاتيت أيوب ومريان وادم وإسحاق وإيمن وبلال

وإلى من كان دعما لي ومرقعا دربي كل من الريم ومباركة وسميرة وحمد.

إلى كما لا يفوتني أن أشكر معلمي **مرشيش عاشور**

إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في انجاز العمل المتواضع

فهرس



المحتويات



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرهان
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-د	مقدمة
	الفصل الأول: المسؤولة الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك
06	تمهيد
07	المبحث الأول: ماهية المسؤولة الاجتماعية
07	المطلب الأول: مفهوم المسؤولة الاجتماعية
12	المطلب الثاني: أطراف ومجالات المسؤولة الاجتماعية
15	المطلب الثالث: أبعاد المسؤولة الاجتماعية
18	المبحث الثاني: عموميات حول أخلاقيات الأعمال
18	المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال
22	المطلب الثاني: مصادر ومدخل دراسة أخلاقيات العمل
27	المطلب الثالث: علاقة المسؤولة الاجتماعية بأخلاقيات العمل
30	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة
32	تمهيد
33	المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية
33	المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة
34	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
35	المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة
39	المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة
39	المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات
42	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

45	المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لمحاوَر استمارة الاستبيان
45	المطلب الأول: تحليل فقرات المحور الأول المتعلق بمظاهر المسؤولية الاجتماعية
53	المطلب الثاني: تحليل فقرات المحور الثاني المتعلق بمظاهر أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية
61	المطلب الثالث: المحور الثالث المتعلق بتأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية
65	خلاصة الفصل
67	خاتمة
67	نتائج الدراسة
68	اختبار الفرضيات
69	التوصيات والاقتراحات
71	المراجع
////	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	مضمونه
16	الجدول رقم (01): أبعاد المسؤولية الاجتماعية
34	الجدول رقم (02): عدد استمارات الأستبيان الموزعة والمسترجعة
36	جدول رقم (03): درجات مقياس ليكرت الخماسي
38	جدول رقم (04): محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور ونسبتها المؤوية
39	جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
39	جدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
40	جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي
41	جدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية
41	جدول رقم (09) يوضح أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي
43	جدول رقم (10): يبين قيمة معامل crombach's Alpha
44	جدول رقم (11) يبين اختبار التوزيع الطبيعي (1) sample Kolmogorov--1 (Smirnov)
45	جدول رقم (12): يوضح تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمظاهر المسؤولية الاجتماعية

47	جدول رقم (13): يوضح تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بالمسؤولية الاقتصادية
49	جدول رقم (14): يوضح تحليل فقرات المحور الثالث المتعلقة بالمسؤولية الأخلاقية
51	جدول رقم (15): يوضح تحليل فقرات المجال الرابع المتعلقة بالمسؤولية الإنسانية والخيرية
53	جدول رقم (16): يوضح تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بأخلاقيات الفرد العامل في البنك
55	جدول رقم (17): يوضح تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بأخلاقيات القيادة في البنك
57	جدول رقم (18): يوضح تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق بأخلاقيات الأنشطة في البنك
59	جدول رقم (19): يوضح تحليل فقرات المجال الرابع المتعلقة بأخلاقيات البنية التحتية بالبنك
61	جدول رقم (20): يوضح تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق بتأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية

فهرس الأشكال

الصفحة	مضمونه
14	والشكل رقم(01) التالي يوضح بعض أطراف ومجالات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة
15	الشكل (02) هرم أبعاد المسؤولية Carroll
23	والشكل رقم (03) يوضح ذلك: مصادر الأخلاقيات في الأعمال
28	الشكل رقم (04) يوضح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل.

مقدمة



من المتعارف عليه أن المؤسسات الاقتصادية ليست بمؤسسات خيرية وأن هدفها الأول هو تحقيق أكبر عائد من الربح إلا أنه في عصرنا الحالي وفي ظل التغيرات العالمية التي يشهدها عالم الأعمال اليوم فقد أعطي للنشاطات الاجتماعية التي تقوم بها البنوك أهمية بالغة، حيث أصبح على هذه البنوك الآخذ بالحسبان تبني أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة الداخلية والخارجية التي تشكل لها إطار الذي تعيش فيه. حيث تعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها نظرية أخلاقية تقترح أن أي كيان سواء منظمة أو فردا يقع على عاتقه العمل لمصلحة المجتمع ككل، فالمسؤولية الاجتماعية هي أمر يتعين على كل منظمة أو فرد الالتزام بها للحفاظ على التوازن ما من الاقتصاد والنظم البيئية.

كما تعد أخلاقيات الأعمال شكل من أشكال الأخلاقيات التطبيقية التي تدرس المبادئ الأخلاقية والمشكلات الأخلاقية أو التي تنشأ في بيئة الأعمال التجارية. ومع ترسيخ مفهوم هذين العنصرين أصبح من الصعب على البنوك التعاطي عن دورها التنموي واحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع، وأصبحت مطالبة أكثر من أي وقت مضى لتحمل جزء من مسؤوليتها اتجاه المجتمع واعتماد رؤية جديدة، قائمة على مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع لأن ذلك يعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل على خدمته وبالتالي كسب تعاطفه واحترامه وهذا ما يؤدي إلى نجاح البنك وضمان نموه وبقائه واستمراريته.

أولاً: صياغة الإشكالية

في ظل الاهتمام المتزايد والتوجه الجديد للمؤسسات الاقتصادية تبرز لنا معالم الإشكالية التي تعمل على معالجتها من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية عن أخلاقيات العامل في البنوك التجارية؟
تبعاً لهذه الإشكالية الرئيسية تطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية كالتالي:

1. هل توجد مظاهر للمسؤولية الاجتماعية عن البنوك التجارية؟
2. هل توجد مظاهر لأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية؟
3. هل هناك تأثير للمسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

بناء على التساؤلات المطروحة تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل.

الفرضيات الفرعية:

- ✓ توجد مظاهر للمسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية.
- ✓ توجد مظاهر لأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية.
- ✓ هناك تأثير للمسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية.

ثالثا: أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:
- ✓ ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المسيرين وأهميته تبنيتها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع.

✓ تقديم دليل علمي للباحثين يخص المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

رابعا: أهمية الدراسة

يمكن إبراز أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ تعرفنا على مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية

✓ حاجة البنوك الجزائرية إلى إدراك المفاهيم النظرية والممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمنافع المترتبة عليهما.

✓ التوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن ان تساهم في حث البنوك على تبني

المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه مختلف الفئات التي تتعامل معها

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

يعد اختيار موضوع هذه الدراسة لمجموعة من المبررات والدوافع نذكر منها:

✓ توفر الرغبة والاهتمام الشخصي لدراسة هذا الموضوع.

✓ توافق الموضوع مع تخصصنا.

✓ إثراء مكتبتنا بهذا النوع من البحوث خصوصا أننا لم نصادف بحث يتناول هذا الموضوع.

✓ الشعور بأهمية الموضوع خصوصا وأن البيئة الاقتصادية تعيش نوع من المنافسة

فبقاء واستمرار البنك ونموه متوقف على قدرة مديره على تبني المسؤولية الاجتماعية.

سادسا: منهج الدراسة

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة وحتى نتمكن من اختيار الفرضيات والإجابة على الإشكالية المطروحة، اعتمدنا في دراستنا هذه على المزج بين المنهجين الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على الأدوات والمصادر التالية. ففي الجانب النظري، تم الاعتماد على المادة العلمية المتوفرة من كتب ومقالات، مجلات، مذكرات... الخ.

أما في الجانب التطبيقي تم استعمال أسلوب الاستبيان، شمل عددا من الوكالات البنكية بولاية المسيلة، واعتمدنا في تحليل النتائج على برنامج التحليل الإحصائي (Spss).

سابعا: صعوبات الدراسة

✓ تزامن هذا البحث مع جائحة كورونا.

✓ قلة المصادر والمراجع التي تتناول هذا الموضوع.

✓ تداخل المفاهيم وكثرة المصطلحات التي تخص جوانب هذه الدراسة.

ثامنا: خطة الدراسة

تم تقسيم البحث إلى فصلين، الأول نظري والثاني تطبيقي حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في البنوك.

أما في الفصل الثاني فقمنا بإجراء دراسة تطبيقية على عينة من الوكالات البنكية
بولاية المسيلة.

الفصل الأول: المسؤولية الاجتماعية
وأخلاقيات الأعمال في البنوك



المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية
المبحث الثاني: عموميات حول أخلاقيات
الأعمال



الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

تمهيد:

في الآونة الأخيرة ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية وهو من المفاهيم المعاصرة. وعلى ضوء ذلك يجب أن يكون هناك ترسيخ لهذا المفهوم المجتمعي، فنجد أن الشركات تؤكد على دورها التنموي وإحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمعات، وأهمية هذه المشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في الشعور بالمسؤولية، وإنما أصبح أمراً ضرورياً لكسب تعاطف المجتمعات واحترامها المتبادل.

وتعتبر أخلاقيات العمل من أهم المبادئ الاجتماعية التي تنبثق من الإيمان التام بقيمة العمل حيث أن كل فرد مسؤول عن العمل الذي يقوم به، ومفهوم أخلاقيات العمل يرتبط بشكل وثيق مع الأشخاص الذين يقومون بإتقان عملهم ولا يتوقف عن شركة أو مؤسسة بل يشمل القطاع العام والقطاع الخاص، وهذا ما يجعلنا نسلط الضوء لمزيد من الاهتمام بأخلاقيات العمل، والسعي نحو تنمية الأخلاق الحميدة مثل الصدق والأمانة والالتزام، وتقدير الوقت وحسن استغلاله، لنعم الفائدة على الأفراد والمجتمعات، مع سعيهم الدؤوب لمحاربة الفساد.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مبحثين نعالج فيهما:

المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني: عموميات حول أخلاقيات الأعمال

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

سنتطرق في هذا البحث إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أطرافها ومجالاتها وأبعادها.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يعود ظهور فكرة المسؤولية الاجتماعية لمجموعة من الاتفاقات التي مست العديد من المؤسسات من خلال عدم قدرتها للاستجابة لاحتياجات بيئتها وكذلك جميع مصالح الأطراف المرتبطة بها مما نتج عن ذلك مشكلات وأزمات عديدة نظرا لتخلي هذه الشركات عن أدوارها التقليدية وتمسكها بتحقيق مصالحها الذاتية حتى ولو كان ذلك على حساب المجتمع الذي تعمل فيه، فالمسؤولية الاجتماعية برزت كرد فعل لإهمال وتهميش العديد من منظمات الأعمال لواجباتها الاجتماعية وكذلك الأخلاقية.

أولا: تعريف المسؤولية الاجتماعية

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروف بشكل واضح، حيث تحاول المنشآت جاهدة لتعظيم أرباحها وبشتى الوسائل مع النقد المستمر الحاصل لمفهوم تعظيم الأرباح فقد ظهرت دوافع أخرى منها إعطاء مسؤولية اتجاه البيئة التي تعمل بها، وبالرغم من صعوبة تحديد مفهوم دقيق للمسؤولية الاجتماعية إلا ان هناك عدة تعاريف نذكر منها:

تعريف كارول (Caroll) في سنة 1979: المسؤولية الاجتماعية تشمل كافة الالتزامات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية و التطوعية، التي يتوقعها المجتمع من الشركة في فترة زمنية معينة.¹

¹ بغريش سعيدة ، "مساهمة تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق حوكمة المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية لولاية المسيلة-"، أطروحة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، المسيلة، الجزائر، 2020/2019، ص26.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

ويعرفها **Davis and R. Blomstrom** بأنها "مسؤولية صانعي القرار باتخاذ الإجراءات التي لا تلبى فقط مصالحهم الخاصة ولكن أيضا تعني حماية وتعزيز ثروة المجتمع" (Madra Khimova, 2013).¹

وعرفها دراكر **Dracker** أنها: التزام المؤسسة وتباين وحداتهم.² حيث ركز هذا التعريف الى التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.

وحسب البنك الدولي فالمسؤولية الاجتماعية "ماهي إلا التزام قطاع الأعمال في الإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة، والعمل على الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة، من أجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء.³

كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة "بأنها الالتزام المستمر من قبل المؤسسات الأعمال بالتصرف اخلاقيا، والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية ظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي، والمجتمع ككل".⁴

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي بين المؤسسة والمجتمع يجعل المؤسسة أكثر استجابة لما يحدث حولها اتجاه اصحاب

¹ حديد نعيبة، حجاري إسماعيل، "دور أخلاقيات التسويق الأخضر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع (SOALTUBI et CONBIMED) BIFA، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد 11، العدد 01 (2018)، ص 190.

² عبلة شموري، هاجر والي، "أثر الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في المؤسسة - دراسة حالة محمد بوضياف-المسيلة"، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020/2019، ص 12.

³ فاضل صلاح الدين، " دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين في تحسين أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية بمديرية الموارد المائية لولاية المسيلة-مذكرة ماستر اكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر، 2018/2017، ص 15.

⁴ بن مسعود نصر الدين، **كنوش** محمد، "واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية"، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14-15 فيفري 2012، جامعة بشار، الجزائر، ص 3.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

المصالح المختلفين، وذلك من منطلق وجود دافع داخلي نابع من رغبة المؤسسة في البقاء والاستمرارية.

ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أهمية المسؤولية الاجتماعية فيما يلي:

بالنسبة للمؤسسة: وتتمثل في النقاط التالية¹:

- ✓ تحسين الأداء المالي، وزيادة الفوائد الاستثمارية والأرباح.
- ✓ استقطاب العمالة المميزة والاحتفاظ بها، زيادة إنتاجية العاملين وكسب رضاهم وتحقيق ولائهم.

✓ تشكيل صورة ذهنية إيجابية عامة لدى أكبر شرائح ممكنة في المجتمع.

✓ استقطاب أكبر عدد من العملاء، وضمان ولائهم للمؤسسة.

✓ تحسين علاقات المؤسسة مع عناصر البيئة الخارجية.

بالنسبة للمجتمع: يمكن ذكر أهمية المسؤولية الاجتماعية في الآتي²:

✓ زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.

✓ الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية.

✓ تحسين نوعية الحياة في المجتمع وزيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات

✓ ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين مؤسسات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التنقيف بالوعي الاجتماعي على

¹ فضيل غزال، "مساهمة تبني المسؤولية الاجتماعية في تفعيل استراتيجية العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - مسيلة"، مذكرة تدخل ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة -، الجزائر، 2016/2017، ص18.

² خالد قاشي، رمزي بودرجة، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية مدخل لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة". دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2017، ص28.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

مستوي الأفراد م المجموعات والمؤسسات وهذا يساهم بالاستقرار والشعور بالعدالة الاجتماعية.

بالنسبة للدولة:

يمكن عرض أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للدولة في النقاط الثلاث التالية¹:

✓ تحقيق الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.

✓ يؤدي الالتزام بالمسؤولية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحية في تحمل التكاليف الاجتماعية.

✓ المساهمة في تطور التكنولوجيا والقضاء على البطالة وغرسها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا على تحمل المؤسسات الاقتصادية دورها في هذا الإطار.

ثالثا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

يظهر من خلال ما سبق أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات رجال الأعمال تقوم على مبادئ أساسية يمكن تلخيصها في الآتي²:

1. الحماية وإعادة الإصحاح البيئي:

بفضل تقديم المنظمة لمنتجات وخدمات وممارسة العمليات والأنشطة اليومية التي تراعي البيئة، مع الترويج للتنمية المستدامة.

2. القيم والأخلاقيات:

حيث يقع على عاتق منظمات رجال الأعمال تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب المصلحة.

¹ خالد قاشي، رمزي بودرجة، مرجع نفسه، ص29.

² محمد سيد فهمي، "المسؤولية الاجتماعية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، الطبعة الأولى سبتمبر2014، ص164-166.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

3. المساءلة والمحاسبة:

الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية مطالبا من أصحاب المصلحة في أي وقت يحتاجونها لاتخاذ القرارات

4. تقوية وتعزيز السلطات:

تحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمع وغيرهم من أصحاب المصلحة.

5. الأداء المالي والنتائج:

تعويض المساهمين بالأرباح والعوائد مع المحافظة على الأموال والممتلكات، وتعزيز النمو على المدى الطويل.

6. مواصفات موقع العمل:

اعتبار العاملين شركاء قيمين في العمل، من خلال احترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات.

7. العلاقات التعاونية:

لا بد أن تتسم ممارسات منظمات رجال الأعمال بالعدالة والأمانة مع مختلف الشركاء.

8. المنتجات والخدمات ذات الجودة:

الاستجابة لحاجيات وحقوق الزبائن بتوفير منتجات وخدمات ذات قيمة وجودة عالية.

9. الارتباط المجتمعي:

تعميق العلاقات مع المجتمع والتعاون والمشاركة لجعله المكان الأفضل للحياة وممارسات الأعمال.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

المطلب الثاني: أطراف ومجالات المسؤولية الاجتماعية

أولاً: أطراف المسؤولية الاجتماعية

يوجد العديد من الأفراد والفئات التي توجه إليها البنوك جهودها الاجتماعية ومن أهم هذه الأطراف ما يلي¹:

✓ الحكومة والأجهزة الحكومية

✓ المتعاملون مع الأنظمة (عملاء، موردون... إلخ)

✓ الملاك والمساهمون

✓ الجامعات وأجهزة البحث العلمي

✓ المؤسسات الاجتماعية والخيرية

✓ جماهير مواطنوا المجتمع

✓ البيئة

ثانياً: مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك

يمكن تقسيم مجالات المسؤولية الاجتماعية وفقاً للفئات الأطراف المستفيدة إلى قسمين²:

إحدهما:

داخل البنك وذلك من ناحية بناء فلسفة العمل أو أهدافه وسلطانه ومسؤولياته والعلاقة القائمة، وأسلوب تشغيل العاملين وإجراء العمل والخدمات المقدمة للعاملين بالمنظمة.

ثانيهما:

¹ محمد الصيرفي، "المسؤولية الاجتماعية للإدارة"، دار الوفاء للنشر والطباعة والنشر، الإسكندرية، الطبعة الأولى 2008م، ص50، 51.

² محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص51.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

خارج البنك وتشمل الجهود المبذولة من جانب البنك تجاه الأطراف الخارجية لها سواء كانت موجهة نحو العملاء أو الحكومة أو الجماهير، بصفة عامة أو البيئة المحلية أو القومية علاوة على علاقة البنك بالمنافسين لها.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

والشكل رقم (01) التالي يوضح بعض أطراف ومجالات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة



المصدر: محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، مرجع سبق ذكره، ص52.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

مثل Carroll مستويات المسؤولية الاجتماعية في شكل هرم يعرف في الوسط الأكاديمي

المختص في إدارة الأعمال بهرم كارول، والشكل الموالي يمثل ذلك الهرم:

الشكل (02) هرم أبعاد المسؤولية Carroll

<u>المسؤولية الخيرية</u> التصرف كمواطن صالح يساهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة
<u>المسؤولية الأخلاقية</u> مراعاة البنك للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدي إلى أن تعمل بشكل صحيح وحق وعادل
<u>المسؤولية القانونية</u> إطاعة القانون والذي يعكس ما هو صحيح أو خطأ في المجتمع وهو ما يمثل قواعد العمل الأساسية
<u>المسؤولية الاقتصادية</u> تحقيق البنوك عائدا وهذا ما يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى

المصدر: خالد قاشي، رمزي بدرجة، " التسويق والمسؤولية الاجتماعية مدخل لتحسين

الصورة الذهنية للمؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 37.

ويمكن عرض أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الآتي:

سعى العديد من الكتاب والباحثين إلى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهات نظر مختلفة، ووضعوا لها مسميات متباينة، نذكر منهم على سبيل المثال كل من (pride & ferrell) الذي أشار إلى أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية تتمثل فيما يلي¹:

¹ مجموعة من الباحثين، " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، الطبعة الأولى: 2019، ص ص 76، 77.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

1. المسؤولية الإنسانية: أي تكون البنوك صالحة وتعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة.
 2. المسؤولية الأخلاقية: بمعنى أن تكون البنوك مبنية على أسس أخلاقية وأن تلتزم بالأعمال الصحيحة، وأن تمتنع عن إيذاء الآخرين.
 3. المسؤولية القانونية: أي التزام المنظمة بإطاعة القوانين، واكتساب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون.
 4. المسؤولية الاقتصادية: بأن تكون البنوك نافعة ومجدية اقتصاديا وأن تحاول جاهدة توفير الأمان للآخرين (عراية وبن داودية، د. س، ص4).
- وفي الجدول تلخيص لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية.

الجدول رقم (01): أبعاد المسؤولية الاجتماعية

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
<ul style="list-style-type: none"> - منع الاحتكار وعدم الأضرار بالمستهلكين - احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين 	المنافسة العادلة	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> - استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات - استخدام التكنولوجيا في المعالجة 	التكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> - عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها - حماية الأطفال صحيا وثقافيا - حماية المستهلك من المواد المزورة والمزيفة 	قوانين حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> - منع تلوث المياه والهواء والتربة - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها - منع الاستخدام التعسفي للمواد - صيانة الموارد وتتميتها 	حماية البيئة	
<ul style="list-style-type: none"> - منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين - ظروف العمل ومنع عمل الأحداث 	السلامة والعدالة	

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

<ul style="list-style-type: none"> وصغار السن - عمل المرأة وظروفها الخاصة - المهاجرين وتشغيل غير القانونيين - عمل المعوقين 		
<ul style="list-style-type: none"> - مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك - مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف - مراعاة حقوق الانسان 	المعايير الأخلاقية	الأخلاقي
<ul style="list-style-type: none"> - احترام العادات والتقاليد - مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية 	الأعراف والقيم الاجتماعية	
<ul style="list-style-type: none"> - نوع التغذية، الملابس، الخدمات، النقل العام، الذوق العام 	نوعية الحياة	الخيرى

المصدر: عطاء الله خير الدين، " دور المسؤولية الاجتماعية في بناء الميزة التنافسية المستدامة، دراسة ميدانية بمستشفى سليمان عميرات-المسيلة- مذكرة ماستر اكايمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018-2019، ص 18.19.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

المبحث الثاني: عموميات حول أخلاقيات الأعمال

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال وأبعادها ومدى أهميتها بالنسبة للبنوك التجارية مع بيان مصادرها ومداخل دراستها لنصل في الأخير إلى العلاقة التي تربط بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال

أولاً: تعريف أخلاقيات الأعمال والمفاهيم ذات العلاقة

1. تعريف الأخلاق والأخلاقيات

تعريف الأخلاق:

أ. لغة:

يعود لفظ كلمة الأخلاق Ethics إلى الكلمة اليونانية Ethos والتي تعني "العادات أو لسلوك أو الصفات" وهي في حقيقة الأمر اشتباك مفاهيمي مع عدد من المصطلحات من قيم وأخلاق وأعراف وتقاليد.¹

ب. اصطلاحاً:

منظومة من السمات تؤلف جانبا رئيسا للشخصية يلتقي فيها الإدراك والوجدان والنزوح إلى العمل ويتضح في السلوك، وهي على خط وافر من الرسوخ والثبات وتتسم بأشتمالها على القيم بالذات.²

¹ لشهب وردة، "الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر دراسة ميدانية لمديرية الشؤون والأوقاف لولاية سطيف مذكرة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة-، الجزائر، 2016م/2017م، ص10.

² بوشقيف زينب، بوطريق حنان، "أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي"، مذكرة الماستر في علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب - عين تيموشنت، الجزائر، 2019م/2010م، ص3.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

وعرفها "Robbins and Decenzo" إذ أن الأخلاق لديهم هي مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو السلوك الصحيح والسلوك الخاطئ.¹

وقدم "J.Dewey" الأخلاق بأنها تمثل منطلقات في التمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وما هو سيئ الرذيلة. وبالتالي يعكس هذا المفهوم الأخلاق المثالية Ideal Ethics التي تتجسد في مقولة Dewey الشهيرة (إذا سرق جاري فإنني سارق أيضا).²

أما فيما يخص مفهوم الأخلاقيات (Ethics):

إن كلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي Ethics وهي مأخوذة من كلمة Ethos اليونانية والتي تعني "دراسة العادات" تعرف الأخلاقيات بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك أو العمل الذي يمارسه الفرد أو القرار الذي يتخذه صحيح أو خطأ.

عرف Griffin الأخلاقيات فقال إنها المعتقدات الشخصية الفردية والتي تتعلق بالتصرفات الصحيحة والخاطئة.³

كما عرفها "Rue et Byars" الأخلاقيات هي المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة.⁴

ت. تعريف أخلاقيات الأعمال:

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.

¹ بودراع أمينة، "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية" مذكرة شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2013م، ص13.

² بودراع أمينة، المرجع نفسه، ص13.

³ عبد الحميد بورحومة، بودراع أمينة، "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، العدد (10) ديسمبر 2016م، ص200.

⁴ عبد الحميد بورحومة، بودراع أمينة، المرجع نفسه، ص200.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

يعرف (Fliex Nigro, 1984) أخلاقيات الأعمال على أنها: "مجموعة من المبادئ التي تأمر وتنهى عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة وهي انعكاسات للقيم التي يتخذها الأفراد كمعايير تحكم سلوكياتهم"¹

بينما يعرف (Rachid Dafi,2003) أخلاقيات الأعمال بأنها: "مجموعة من المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ"² كما عرفها "بلال خلف السكارنة" بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساس للسلوك المستحب، من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام بها، ومخالفتها أو عدم مراعاتها يعرض صاحبها للنفور والنبد من الأعضاء الآخرين بل يصل إلى حد توقيع الجزاء والعقوبة عليه بعض الأحيان.³

وانطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج التعريف التالي لأخلاقيات الأعمال.

مجموعة من المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد والجماعة والمنظمة ككل في التعامل مع جميع الأطراف ذوي العلاقة بالمنظمة حول التمييز بين ما هو جيد وما هو سيئ وبين الخطأ والصواب وبين المرغوب وغير المرغوب والمحددة والموجهة لسلوكيات والممارسات التنظيمية الصحيحة، كما أنها تمثل ذلك المحك أو الدستور المرجعي المحدد للممنوعات والمحظورات ومجالات الحرية التي لا يجب اختراقها.

¹ بن عودة مصطفى، "أثر أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، دراسة تحليلية لآراء العاملين بمدينة الهضاب العليا بالجلفة، (المجلد 08)، العدد (01)، ص06.

² بن عودة مصطفى، مرجع نفسه، ص06.

³ بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الصناعية-دراسة حالة مجموعة من المؤسسات، الصناعية الكهرو منزلية بالجزائر"، أطروحة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، المسيلة، الجزائر، 2020م، ص21.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

ثانياً: أبعاد أخلاقيات الأعمال: تتمثل فيما يلي¹

التعاون:

هو العمل سوياً بغية تحقيق غايات مشتركة.

الالتزام بأنظمة العمل:

يعني التقيد عملياً وقولياً بالمنهج والأصل والحكم والحد والاطر والمعيار إلى أي خروج عنها.

الاتقان:

يعني إنجاز العمل المطلوب من الشخص كما طلب دون نقص بل بالشكل الكامل وبذل الجهد لتنفيذه بالوقت المطلوب أيضاً.

ثالثاً: أهمية أخلاقيات العمل

إن تبني الأخلاق الحميدة والصفات الفاضلة يعتبر أمراً ذو أهمية بالغة لكل أفراد المجتمع جراً ما يحققه من منافع على المؤسسات التي تلتزم به.

وتبرز أهمية أخلاقيات الأعمال فيما يلي:²

1. إن أخلاق العمل هي من أفضل العلوم على الإطلاق بل هي زيادة العلوم فهي التي تبين الصالح من الطالح، الحسن من السيء، الضار من النافع، الخير من الشر، من هنا يجب إعداد الإنسان وتزويده بهذا العلم الذي هو الأساس بنجاحه بالمستقبل.

¹ بوشقيف زينب، بوطريف حنان، "أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفية"، مرجع سبق ذكره، ص6.

² ماهر عودة الشمايلة وآخرون، "أخلاقيات المهنة الإعلامية"، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية الأولى، 2015م-1436هـ، صص12، 13.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

2. إن الأخلاق هي التي تميز الإنسان عن الحيوان، لذلك رزقه الله بالعقل والذي هو زينة هذا المخلوق حيث من خلاله يستطيع أن يميز ما بين الخير والشر والصح والخطأ وحليته الجميلة هي هذه الأخلاق التي يتعلمها من خلال هذا العقل.
3. إن الأخلاق تعني تحقيق السعادة والرفاهية على مستوى الفرد والجماعات والأمم، فإذا انتشرت الأخلاق انتشر الأمن والسلام والخير لذلك قال أحد الأخلاقيين الفرنسيين (إن الحياة من غير قيم. وإن كانت حلوة فهي مرة على الشفاه والنفوس).
4. إنها وسيلة النجاح والسير إلى الأمام لأن الإنسان الذي يتمتع بالأخلاق العالية ولا يخادع ولا يغش الناس يقبله الناس ومجتمعه وبالتالي سوف ينجح والعكس هو الصحيح.
5. إنها وسيلة لاستمرار الأمم وعدم سقوطها، فكلما انتشرت الأخلاق في المجتمعات والأمم انتشر الخير وتفش السلام والعكس هو الصحيح وقد قال تعالى: "وما كان ربك ليهلك القرى بظلم وأهلها مصلحون".
6. وقد سئل رئيس وزراء اليابان عن سبب نجاح اليابان واستمرار نهوضها بقوله (السر يرجع إلى تربيته الأخلاقية).

المطلب الثاني: مصادر ومداخل دراسة أخلاقيات العمل

أولاً: مصادر أخلاقيات العمل في البنوك

قد يكون الدافع للالتزام بالأخلاق مختلفاً من شخص لآخر

تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين هما:¹

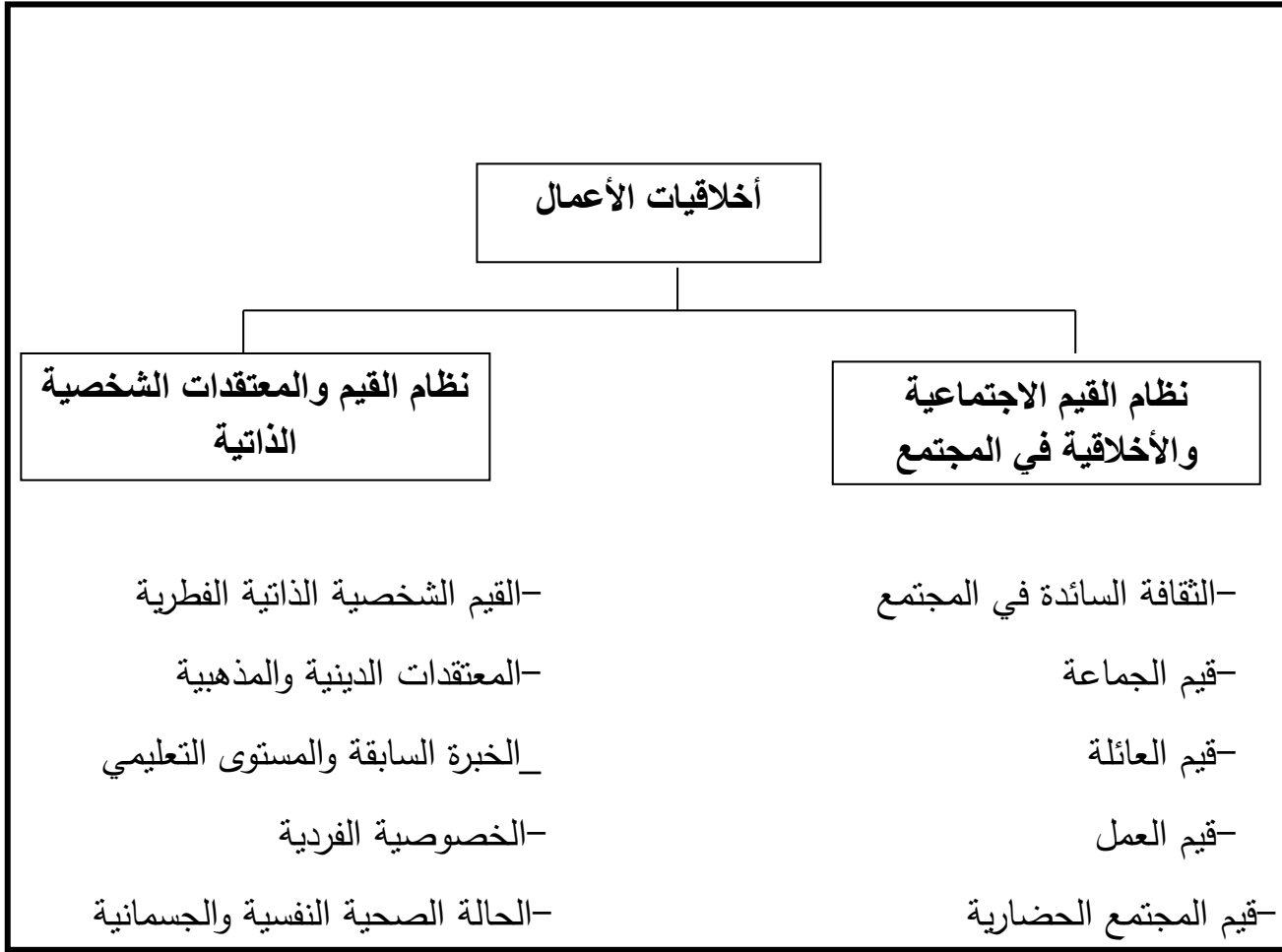
الأول: نظام القيم الاجتماعي والأخلاق والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.

الثاني: هو النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك خبرتها السابقة.

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الرابعة 2015م، ص138.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

والشكل رقم (03) يوضح ذلك: مصادر الأخلاقيات في الأعمال



المصدر: بالقايد محمد جواد، "دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال الرفع من أداء الموارد البشرية، دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري"، الدكتوراه في تجارة الأعمال وحوكمة الشركات، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان، -، 2018م-2019م، ص 67. وإجمالاً يمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيء بالآتي:¹

1. العائلة والتربية البيئية: تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد.

2. ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته: يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته.

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)"، مرجع نفسه، ص 109-147.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

3. التأثير بالجماعات المرجعية: مصدر مهم للسلوك الفردي والأخلاقي وغير الأخلاقي، وقد

تكون هذه المرجعيات سياسية أو دينية أو أدبية أو عشائرية أو عسكرية أو غيرها.

4. المدرسة ونظام التعليم في المجتمع: تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى

الأفراد.

5. إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي: الصحافة ووسائل الاعلام تبث قيما وأفكارا

تصلنا حينما تكون فهي أدوات واسعة الانتشار وكبيرة التأثير.

6. مجتمع العمل الأول: يؤثر مجتمع العمل بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقياتهم

ويفرض عليهم سلوكيات جديدة مثل احترام الوقت والتعاون وحب العمل الجماعي

والمشاركة في الرأي وتحمل المسؤولية واستعمال السلطات وإصدار الأوامر وتلقيها كلها

أمور مهمة تنعكس على قناعات الشخص وسلوكه اليومي سلبا أو إيجابا.

7. سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين: للموروث الثقافي والحضاري

تأثيرا كبيرا على سلوكياتنا وأخلاقيتنا.

8. القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات: عبارة عن نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه

المجتمع من حيث السلوك المقبول، ويمكن اعتبار الممارسات على أنها غير قانونية إذا

ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية.

9. فالقوانين تمثل رغبات المجتمع كما أنها تعد رادعا للسلوكيات غير المقبولة والمنحرفة،

أما اللوائح الحكومية فإنها مجموعة المعايير المحددة من قبل السلطات للممارسات

المقبولة وغير المقبولة.

قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن: تحقق هذه القوانين والسلوكيات

مجموعة من الأهداف وهي كالاتي:

• توجيه وارشاد المديرين في المجالات غير الواضحة للسلوك المهني.

• تذكير العاملين والمديرين بالمتطلبات القانونية والأخلاقية.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

• تقوية ودعم الثقة بالبنوك.

• تقوية الانضباط الذاتي لدى البنوك بقواعد السلوك الأخلاقي.

الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح: مصدر مهم لتكوين سلوكيات العمل.

جماعات الضغط في المجتمع المدني: تشكل جماعات الضغط بجميع أشكالها مصدرا مهما

لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في البنوك. ولعل أوضح الأمثلة على جماعات الضغط

هي: نقابات العمال، وحماية المستهلكين، جمعيات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات حماية

البيئة، حماية السلام الأخضر، أطباء بلا حدود...إلخ.

ثانيا: مداخل دراسة أخلاقيات العمل

يحتكم المديرون إلى رؤى أخلاقية مختلفة قائمة على أساس المنظور الذي يسرون بموجبه

السلوك الأخلاقي، وهذا الأمر يستند إلى وجود بدائل مختلفة طورها باحثون وعلماء وفلاسفة

حاولوا تقديم تفسير كل حسب قناعاته، فتشير الأدبيات إلى وجود أربعة مداخل لدراسة

أخلاقيات الأعمال وهي:¹

1. المدخل المنفعي Utilizian Approach:

بموجب هذا المدخل فإن السلوك يعد أخلاقيا إذا نتج عنه أكبر منفعة وأقل ضرر

لكل جهة يمكن أن تتأثر به، وتأتي أهمية هذا المدخل في تفسير السلوك الأخلاقي من عدة

اعتبارات هي:

✓ يركز هذا المدخل في الحكم على السلوك فيما إذا كان أخلاقيا أم لا من خلال النتائج

التي يقضي لها هذا السلوك.

✓ إن المنفعة والضرر ناتجين عن سلوك البنوك لا يحكم عليه من جانب صانعي القرار

وإنما من خلال وجهة نظر الأفراد والجهات التي تتأثر بسلوك المنظمة.

¹ محمد جودت ناصر، علي الخضر، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل"، جامعة دمشق، 2013-2014م، ص 58-60.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

✓ إن المنفعة والضرر الناتجين عن سلوك البنوك لا يتعلق فقط بأمور يمكن قياسها، وإنما يتعدى ذلك إلى جوانب لا يمكن قياسها مثل الضرر الذي قد يلحق بالحياة البشرية.

✓ إن هذا المدخل يأخذ بعين الاعتبار ما يمكن أن يحدثه سلوك المنظمة من نفع أو ضرر في المستقبل، ليس فقط في الوقت الحاضر.

✓ ركز هذا المدخل على اعتبار السلوك الأخلاقي هو السلوك الذي يؤدي إلى أكبر قدر ممكن من المنفعة مقابل أقل قدر ممكن من الضرر لكن تعرض هذا المدخل للانتقاد على اعتبار أنه اعتمد مبدأ أن الغاية تبرر الوسيلة.

2. مدخل الفردية Individualism Approach:

يقوم السلوك الأخلاقي وفق هذا المدخل على أساس السلوك الأخلاقي هو الذي يؤدي إلى تعظيم مصلحة الفرد بذاته على المدى البعيد، لذلك يتخذ المديرون القرارات التي تحقق المصالح الشخصية أولاً آخذين بعين الاعتبار مصالح الأطراف الأخرى ثانياً.

3. مدخل الحقوق Moral – Rights Approach:

يعد هذا المدخل أن السلوك الأخلاقي الصحيح هو السلوك الذي يملك الفرد الحق في القيام به دون أن يتعدى على الحقوق الأخلاقية للآخرين.

ووفق هذه النظرية فإن واحدة من أكثر السمات الحرجة في الحقوق هي أنها يجب أن توجد في علاقة تكاملية مع الوجبات، فحق العيش للفرد هي أنها يجب أن يوجد بالترابط مع حق الآخرين في العيش، وحق الحرية للفرد يتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضاً.

4. مدخل العدالة Justice Approach:

ويشير هذا المدخل إلى أن السلوك الأخلاقي هو السلوك الذي ينتج عنه توزيع عادل للمنافع والتكاليف على كل جهة تتأثر بهذا السلوك، وهذا ما يطلق عليه العدالة التوزيعية، وإن تعايش الأفراد وتعاونهم وتنافسهم لا بد أن يتم وفق قواعد وقوانين ولا بد من معاقبة من

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

يعسر هذه القوانين وهذه هي العدالة الجزائية، كما أن كسر القوانين والقواعد ينجم عنه أضرار وضحايا لا بد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار وهذه هي العدالة التعويضية.

المطلب الثالث: علاقة المسؤولية الاجتماعية بأخلاقيات العمل

يفترض أن تكون الأخلاقيات والسلوك الأخلاقي في الأعمال أبعد من مجرد الحسابات الاقتصادية أو توسيع المشاركة الجماعية، وأنها ترتبط بالنزاعات الأخلاقية لدى الإنسان، وهي بذلك تمثل صفاء نفسيا وضميرا مستتيرا، وهذا ما يقتضي وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات الأعمال وتبني منظمات الأعمال لمسئوليتها حيال كافة الأطراف، مع العلم أنه على الصعيد الفردي يبدو النزوع إلى الجانب الأخلاقي والاهتمام بالسلوكيات الأخلاقية قد سبق كثيرا جانب التفكير بتحمل المسؤولية الاجتماعية.

ومن خلال ما تقدم نلاحظ حالات المنظمات على النحو التالي:¹

أ. منظمات ذات توجه اجتماعي والتزام أخلاقي كبير، الأمر الذي يجعلها منسجمة في طبيعة طروحاتها والتزاماتها الاجتماعية مع مجمل الجوانب الأخلاقية القانونية وغير القانونية.

ب. منظمات في الاتجاه المعاكس لهذا الموقف تكون غير ملتزمة أخلاقيا، وغير مبادرة في تبني أية مسؤوليات اجتماعية تجاه مختلف الأطراف.

ج. منظمات ملتزمة بمسؤولية اجتماعية كبيرة لكنها غير ملتزمة بالجوانب الأخلاقية والسلوكية المقبولة في قراراتها حتى قد تصل في نهاية المطاف إلى تحويل هذه الالتزامات الاجتماعية بما تحصل عليه من عوائد ناتجة من سلوكيات غير أخلاقية.

د. منظمات ملتزمة أخلاقيا بحدود كبيرة لكنها تُحجم عن تبني دور اجتماعي أكبر لأسباب عدة، إلا ما يفرضه القانون.

¹ محمد جودت ناصر، علي الخضر، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل"، مرجع سبق ذكره، ص 69.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

الشكل رقم (04) يوضح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل.

درجة الالتزام بأخلاقيات العمل	التزام عال أخلاقيا والتزام ضعيف اجتماعيا	التزام عال اجتماعيا
	عدم الالتزام أخلاقيا واجتماعيا	التزام عال اجتماعيا والتزام ضعيف أخلاقيا
	منخفضة	عالية

درجة تبني المسؤولية الاجتماعية

وفي حقيقة الأمر فإن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون شقين، الأول يتمثل بالبعد الرسمي والمفروض بقوة القانون وهذا لا يمكن تجاهله لأن منظمة الأعمال ستعرض نفسها لمساءلات قانونية تكلفها الكثير، أما الثاني فهو بعد أخلاقي يتمثل بالالتزام والمبادرات الطوعية في الجانب الاجتماعي وهذه تعبر عن نزاعات أخلاقية تتجاوز جانب الالتزام بما يفرضه.¹

ومن خلال الامعان بهذين البعدين نستطيع القول: بأنه لا يمكن أن توجد منظمات غير ملتزمة أخلاقيا تتابع باهتمام كبير والتزام عال بجوانب المسؤولية الاجتماعية. علما أنه في واقع الحياة العلمية توجد مثل هذه المنظمات لكن بشكل عابر ومؤقت، وتسوغه البنوك، بعدم وضوح الرؤية الأخلاقية في بعض قراراتها وسلوكياتها الأخلاقية.

وطالما أنه ينبغي دوما أن يكون تمويل الأنشطة الاجتماعية من أرباح وتمويل مشروع ومقبولا أخلاقيا وقانونيا ودينيا، فإنه يتضح بأن هناك تداخلا بين الإطار القانوني للعمل الذي يحمل جوانب الرضوخ للتعليمات والإجراءات القانونية، الذي يمثل الامتثال إليه الحد الأدنى من الالتزام الذي لا يمكن تجاوزه.

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)"، مرجع سبق ذكره، ص 197.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

أما المسؤولية الاجتماعية فتمثل التزاما أوسع لأنها تشمل مجموعة كبيرة من المبادرات تجاه مختلف الأطراف بهدف خلق تصور جماعي للعمل، وتبادل المصالح بعيدا عن الاهتمام بمصلحة البنك فقط.

في حين أن الأخلاقيات يعد التزامها أكبر وأوسع نظرا إلى كونها ترتبط بقيم ومثل عليا ينبغي ألا تخرقها البنوك حتى ولو كانت لا تخضع لمساءلة قانونية، وإنما ستقع بالتأكيد في موقف أخلاقي غير سليم، وهذا ما يجعلها تبادر إلى إيقاف عمل مبرمج ناجم عن انتمائها خصوصيات معينة كتلوث البيئة مثلا.

ومن هذا المنظور سيتوجب على البنوك الا تجعل من المسؤولية الاجتماعية والسلوك الأخلاقي إطار منهج يتجاوب مع القضايا المطروحة كرد فعل عليها، لا بل على العكس يفترض أن تكون الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية قاعدة أساسية ومكونا مهما من مفردات استراتيجية الأعمال، وأن تؤخذ بالحسبان في القرارات المهمة¹

¹ محمد جودت ناصر، علي الخضر، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل"، مرجع سبق ذكره، ص ص 70، 71.

الفصل الأول: _____ المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك

خلاصة الفصل:

نستخلص من كل ما سبق أن المسؤولية الاجتماعية تمثل التزاما أوسع على منظمة الأعمال لأنها تشمل مجموعة كبيرة من المبادرات تجاه الأطراف بهدف خلق تصورا جماعي للعمل وتبادل المصالح بعيدا عن الاهتمام بمصلحة المنظمة فقط.

إن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون بشقين الأول يتمثل في البعد الرسمي والمفروض بقوة القانون أما الثاني فهو بعد أخلاقي يتمثل بالالتزام والمبادرات الطوعية.

في حين أن أخلاقيات يعد التزاما أكبر وأوسع نظرا إلى كونها ترتبط بقيم ومثلا عليا ينبغي ألا تخرقها المنظمة حتى ولو كانت له تخضع لمساءلة قانونية.

أن أخلاقيات الأعمال تستند إلى ركنين أساسيين الأول نظام القيم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع والثاني هو نظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها. وأن للمسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد من بينها البعد الأخلاقي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة



تمهيد

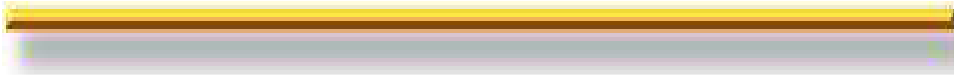
المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة

المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد عينة

الدراسة لمحاورة استمارة الاستبيان

خلاصة الفصل



الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول، لأهم الأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في هذا الفصل منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، من خلال تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية في عينة من الوكالات البنكية 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 الاستبيان، 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 تحليل خصائص عينة الدراسة، من خلال بيانات الجزء الأول من الاستبيان (اسم البنك، الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، والوظيفة).

أما المبحث الثالث فيتناول تحليل ومناقشة فقرات أداة الدراسة حيث خصص لعرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة، بواسطة استخدام البرنامج الإحصائي **SPSS**.

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

المبحث الأول: 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 إطلاعنا على الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع البحث، سعينا للوصول إلى قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية في عينة من الوكالات البنكية 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.

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

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية 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 والإطلاع 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 وتفريغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كل الإداريين العاملين في البنوك الناشطة في ولاية المسيلة، ولصعوبة تحديد عدد الإداريين العاملين في هذه المنظمات بدقة، فإننا اخترنا عينة عشوائية تتمثل في 60 إداري عامل في مجموعة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة مع عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبتها المئوية.

الجدول رقم (02): عدد استمارات الأستبيان الموزعة والمسترجعة

البنك	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الضائعة
البنك الخارجي الجزائري	العدد	10	00
	النسبة %	16.66	00
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	العدد	10	01
	النسبة %	16.66	01.66
صندوق التوفير والاحتياط	العدد	10	02

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

03.33	13.33	16.66	النسبة %	
00	10	10	العدد	القرض الشعبي الجزائري
00	16.66	16.66	النسبة %	
02	08	10	العدد	البنك الوطني الجزائري
03.33	13.33	16.66	النسبة %	
01	09	10	العدد	بنك التنمية المحلية
01.66	15	16.66	النسبة %	
06	54	60	العدد	المجموع
10.00	90.00	100	النسبة %	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) ما يلي: بلغ عدد المنظمات الممثلة لعينة الدراسة 06 وكالات بنكية، تم توزيع فيها 60 استمارة استبيان وتم استرجاع 54 استبيان أي بنسبة 90.00%، في حين بلغ عدد الاستبيانات الضائعة 06 استبيان بنسبة 10.00% من عدد الاستبيانات الموزعة الكلية.

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة

أولا- أداة الدراسة الميدانية:

اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا، كأداة أساسية استبيان، بالإضافة إلى اعتمادنا على المقابلة بهدف الحصول على أكبر حجم من البيانات والمعلومات التي ستساعدنا في تحليل وتفسير الإجابات على فقرات الاستبيان، كما اعتمدنا أيضا على الملاحظة، حيث وأثناء تجوالنا بين مكاتب الإداريين في المستويات المختلفة، وفي أقسام وإدارات البنوك محل الدراسة، قمنا بملاحظة وتسجيل كل ماله علاقة بموضوع البحث، من تنظيم للأعمال، والأرشيف، وما هو موجود من تجهيزات للإعلام الآلي، وكذا سلوك الأفراد داخل الإدارات، وهذا بهدف مساعدتنا في تحليل وتفسير بعض فقرات الاستبيان.

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

1- تصميم الاستبيان: قبل التطرق لكيفية تصميم الاستبيان ندرج أهم الأهداف المرجوة من خلال فقراته، فبالإضافة إلى الهدف الأساسي وهو تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية في عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة، نهدف من خلال تصميم الاستبيان أيضا إلى ما يلي:

أ- التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الجزائرية

ب- التعرف على واقع أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية الجزائرية

ج- التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية محل الدراسة.

وفيما يخص تصميم 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 ثلاث محاور أساسية، والجدول رقم (02) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس.

جدول رقم (03): درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي -الحدود الدنيا والعليا- المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على أبعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد أي (5/4 = 0.80)، و بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة، إلى أقل قيمة في المقياس، وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى للبعد الأول وهكذا كما يلي:

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

- لا أتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (1.00 - 1.80).

- لا اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال : (1.80 - 2.60).

- محايد: المتوسط ينتمي إلى المجال: (2.60 - 3.40).

- اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال : (3.40 - 4.20).

- اتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (4.20 - 5.00).

و قد قمنا بالإجراءات الآتية:

- إعداد استبانة أولية، من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

- عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف، من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

- تعديل الاستبيان بشكل أولي، حسب ما رآه المشرف لازما للتعديل.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح

والإرشاد، وتعديل من إضافة وحذف لبعض العبارات وتعديل البعض.

- إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية على الاستبيان، والقيام بالتعديل المناسب.

- القيام بتحليل وتفسير واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى جزأين أحدهما خصص للبيانات العامة لعينة الدراسة،

وتتكون من ستة فقرات وهي اسم البنك، والوظيفة، 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 الاستبيان.

أما الجزء الثاني، فيتناول محاور الدراسة الأساسية، والمتعلقة تحديد أثر المسؤولية

الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية في عينة

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

من الوكالات البنكية بولاية المسيلة، وتم تقسيمه إلى ثلاثة محاور، كما يوضحه الجدول رقم (03)، والذي يبين عنوان المحور، وأرقام الفقرات وعددها، والنسبة المئوية لكل محور، بالمقارنة مع العدد الكلي لفقرات الجزء الثاني من الاستبيان.

جدول رقم (04): محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور ونسبتها المئوية

رقم المحور	العنوان	أرقام الفقرات	العدد	النسبة المئوية%
1	مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية	20-1	20	38.46
2	مظاهر أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية	40-11	20	38.46
3	تأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية	52-41	12	23.07
المجموع	-	52-1	52	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 3 أن عدد فقرات المحور الأول والمعنون مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية بلغ 20 فقرة بنسبة 38.46 % من العدد الكلي لفقرات الاستبيان، وبلغ عدد فقرات المحور الثاني والمعنون مظاهر أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية 20 فقرة بنسبة 38.46 % من العدد الكلي لفقرات الاستبيان، في حين بلغ عدد فقرات المحور الثالث المعنون تأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية 12 فقرة بنسبة 23.07 %.

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة

المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات

توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
62.96	34	ذكر
37.03	20	أنثى
100	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الجنس بنسبة 62.96% بالنسبة للذكور و 37.03% بالنسبة للإناث ونلاحظ أن نسبة الذكور هي نسبة عالية على نسبة الإناث.

توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

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

النسبة %	التكرار	السن
22.22	12	اقل من 30 سنة
55.55	30	من 30 إلى 50 سنة
22.22	12	أكثر من 50 سنة
100	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير السن بنسبة 22.22% الذين عمرهم اقل من 30 سنة وبنسبة 55.55% للذين عمرهم محصور ما بين 30-50 سنة و بنسبة 22.22% بالنسبة للذين عمرهم أكثر من 50 سنة ونلاحظ أن فئة الأفراد الذين عمرهم ما بين 30 إلى 50 سنة هم أكثر نسبة من الذين عمرهم أقل من 30 سنة و الذين عمرهم أكثر من 50 سنة.

توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة%	التكرار	المؤهل العلمي
00	00	متوسط فأقل
07.40	04	ثانوي
92.59	50	جامعي
100	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير المؤهل العلمي بنسبة 00% للذين لهم مستوى المتوسط فأقل و نسبة 07.40% للذين مستواهم الثانوي أما نسبة 92.59% فالذين مستواهم جامعي ونلاحظ أن هذه النسبة هي نسبة عالية جدا مقارنة بنسب الذين مستواهم ثانوي أو متوسط فأقل.

الفصل الثاني: _____ الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

جدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
24.07	13	أقل من 5 سنوات
38.88	21	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
37.03	20	أكثر من 10 سنوات
100	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الخبرة المهنية بنسبة 24.07% للذين لهم خبرة أقل من 5 سنوات أما نسبة 38.88% للذين لهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات و هي النسبة الأعلى أما نسبة 37.03% فتعود للذين لهم خبرة أكثر من 10 سنوات.

توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي:

جدول رقم (09) يوضح أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة %	التكرار	الصفة الوظيفية
07.40	04	مدير
11.11	06	رئيس مصلحة
16.66	09	رئيس قسم
64.81	35	إداري
100	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة صغيرة والتي تقدر بـ 07.40% للذين صفتهم مدير و نسبة

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

11.11% للذين صفتهم رئيس مصلحة ثم نسبة 16.66% للذين صفتهم رئيس قسم لتأتي النسبة الأعلى و التي تقدر بـ 64.81% بالنسبة للذين صفتهم إداري.

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

صدق الاستبيان: يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس فقرات الاستبيان 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 و صحة 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 الاستبيان بشكل نهائي (انظر الملحق رقم 1).

2- ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الاستبيان، أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان ، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استمارة أسئلة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، والجدول رقم (12) يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

جدول رقم (10): يبين قيمة معامل Crombach's Alpha

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	عنوان المحور
0.733	20	المحور الأول: مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية
0.769	20	المحور الثاني: مظاهر أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية
0.758	12	المحور الثالث: تأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية
0.713	52	جميع فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.733-0.769) وهي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع محاور الاستبيان بلغ 0.713 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة، تدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة استمارة الأستبيان وصلاحيتها لتحليل وتفسير نتائج الدراسة اختبار فرضياتها.

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة الموضوع هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

الفصل الثاني: _____ الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سميرنوف):

سنعرض اختبار كولمجروف- سميرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا واختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ومن خلال الجدول نجد أن القيمة الاحتمالية SIG أكبر من (0.05) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان، مما يدل على إتباع البيانات التوزيع الطبيعي ومنه لاختبار الفرضيات نتبع الأساليب الإحصائية المعلمية.

جدول رقم (11) يبين اختبار التوزيع الطبيعي (1-sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	عنوان المحور	القيمة الإحصائية	قيمة مستوى الدلالة SIG
01	المحور الأول: مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية	0.852	0.647
02	المحور الثاني: مظاهر أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية	0.741	0.452
03	المحور الثالث: تأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية	0.845	0.563
	المجموع	0.753	0.654

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لمحاور استمارة الاستبيان

لتحليل فقرات استمارة الأسئلة تم استخدام اختبار (one sample T test) للعينة الواحدة ومستوى الدلالة لكل فقرة وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة لـ T المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية) وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة للمحسوبة اقل من قيمة t الجدولية) وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة.

المطلب الأول: تحليل فقرات المحور الأول المتعلق مظاهر المسؤولية الاجتماعية

أولاً-تحليل فقرات المجال الأول المتعلق المسؤولية القانونية

جدول رقم(12): يوضح تحليل فقرات المجال الأول المتعلق مظاهر المسؤولية الاجتماعية

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
03	عالية	,000	5,468	1,091	3,983	يساهم البنك في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين والأنظمة التي يطبقها	01
05	عالية	,008	5,839	1,002	3,812	يلتزم البنك بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل	02
04	عالية	,000	6,508	1,035	3,938	يوكد البنك إلزام العاملين بتعليمات وإجراءات الصحة والسلامة المطبقة في البنك	03
01	عالية	,000	7,028	1,003	4,071	يلتزم البنك بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية	04
02	عالية	,000	8,940	0,997	4,064	يلتزم البنك بتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة به	05
/	عالية	,000	3,264	,905	3,849	كل فقرات المجال الأول	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (14) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبرة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

احتلت الفقرة رقم (04) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.074 وانحراف معياري 1.003 وبلغت القيمة T المحسوبة 7.028 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يلتزم بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية.

احتلت الفقرة رقم (05) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4,064 وانحراف معياري 0,997 وبلغت القيمة T المحسوبة 8,940 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يلتزم البنك بتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة به.

احتلت الفقرة رقم (01) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,983 وانحراف معياري 1,091 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,468 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الأولى ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على ان البنك يساهم في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين و الأنظمة التي يطبقها.

احتلت الفقرة رقم (03) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,938 وانحراف معياري 1,035 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,508 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يؤكد التزام العاملين بتعليمات وإجراءات الصحة والسلامة المطبقة في البنك.

احتلت الفقرة رقم (02) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,812 وانحراف معياري 1,002 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,839 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يلتزم بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

وبصفة عامة فان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 3,849 وانحراف معياري 0,905، وبلغت القيمة T المحسوبة 3,264، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الأول والذي يوضح المسؤولية القانونية.

ثانيا-تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بالمسؤولية الاقتصادية

جدول رقم (13): يوضح تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بالمسؤولية الاقتصادية

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
05	عالية	0,000	8,303	1,01600	3,7677	يحرص البنك على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة ومشروعة	06
01	عالية	0,000	8,750	1,03071	4,0645	يهدف البنك للوصول مستوى عال من الكفاءة العملية	07
03	عالية	0,002	6,406	1,16027	3,8097	يسعى البنك الحصول على الميزة التنافسية باستخدام أساليب قانونية مشروعة	08
02	عالية	0,000	7,597	1,01106	4,0524	يساهم البنك في تنمية الاقتصاد الوطني	09
04	عالية	0,001	6,848	1,16674	3,8065	يساهم البنك في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي	10
/	عالية	0.001	4.025	1.0856 4	3.8776	كل فقرات المجال الثاني	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (15) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبرة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

احتلت الفقرة رقم (07) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,0645 وانحراف معياري 1,03071 وبلغت القيمة T المحسوبة 8,750 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يهدف للوصول الى مستوى عالي من الكفاءة العلمية.

احتلت الفقرة رقم (09) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4,0524 وانحراف معياري 1,01106 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,597 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يساهم البنك في تنمية الاقتصاد الوطني.

احتلت الفقرة رقم (08) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,8097 وانحراف معياري 1,16027 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,406 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يسعى للحصول على الميزة التنافسية باستخدام أساليب قانونية مشروعة.

احتلت الفقرة رقم (10) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,8065 وانحراف معياري 1,16674 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,848 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة العاشرة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يساهم في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي.

احتلت الفقرة رقم (06) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,7677 وانحراف معياري 1,01600 وبلغت القيمة T المحسوبة 8,303 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يحرص على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة ومشروعة.

الفصل الثاني: _____ الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

وبصفة عامة فان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 3.8776 وانحراف معياري 1.08564، وبلغت القيمة T المحسوبة 4.025، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الثاني يوضح المسؤولية الاقتصادية.

ثالثا- تحليل فقرات المجال الثالث المتعلقة بالمسؤولية الأخلاقية

جدول رقم (14): يوضح تحليل فقرات المحور الثالث المتعلقة بالمسؤولية الأخلاقية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
11	يحترم البنك عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه	3,7839	1,06151	6,136	,001	عالية	02
12	ينجز البنك أعماله بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع	3,8194	1,08855	5,145	,000	عالية	01
13	يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	3,7484	1,10661	5,530	,007	عالية	04
14	يقوم البنك بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي	3,6516	1,05952	5,373	,004	عالية	05
15	يوكد البنك السلوك الأخلاقي الذي يتطابق مع القوانين والأنظمة	3,7742	1,00304	6,583	,001	عالية	03
///	كل فقرات المجال الثالث	3.7942	1.07528	7.782	0.002	عالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (14) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (12) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,8194 وانحراف معياري 1,08855 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,145 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن ينجز البنك أعماله بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع.

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

احتلت الفقرة رقم (11) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,7839 وانحراف معياري 1,06151 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,136 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الحادية عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يحترم البنك عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه.

احتلت الفقرة رقم (15) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,7742 وانحراف معياري 1,00304 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,583 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يؤكد البنك السلوك الأخلاقي الذي يتطابق مع القوانين والأنظمة.

احتلت الفقرة رقم (13) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,7484 وانحراف معياري 1,10661 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,530 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع.

احتلت الفقرة رقم (14) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,6516 وانحراف معياري 1,05952 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,373 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقوم البنك بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الاول بلغ 3.7942 وانحراف معياري 1.07528، وبلغت القيمة T المحسوبة 7.782، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الثالث والذي يوضح مظاهر المسؤولية القانونية.

الفصل الثاني: _____ الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

رابعا- تحليل فقرات المجال الرابع المتعلقة بالمسؤولية الإنسانية والخيرية

جدول رقم (15): يوضح تحليل فقرات المجال الرابع المتعلقة بالمسؤولية الإنسانية والخيرية

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
05	عالية	,002	6,493	1,13118	3,5097	يقدم البنك منح وهبات كأعمال خيرية لدعم المجتمع	16
04	عالية	,000	7,140	1,04830	3,6677	يساهم البنك في دعم البنى التحتية للمجتمع كإنشاء المدارس والمراكز العلمية وغيرها	17
02	عالية	,003	5,633	1,09151	3,7161	يساهم البنك في حل المشكلات والتخفيف من الأضرار التي تلحق بالمجتمع	18
03	عالية	,000	4,991	1,07963	3,6677	يساهم البنك في توفير فرص عمل لذوي الحاجات الخاصة	19
01	عالية	,004	5,373	1,08682	3,7484	يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم دور الأيتام والمسنين والمعاقين ودعم الأندية الرياضية وملاعب الأطفال وحماية البيئة	20
	////	0.001	6.449	1.09537	3.7682	كل فقرات المجال الرابع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (17) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

تحليل المجال الأول من المحور الأول:

احتلت الفقرة رقم (20) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,7484 وانحراف معياري 1,08682 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,373 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة العشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم دور الأيتام والمسنين والمعاقين ودعم الأندية الرياضية وملاعب الأطفال وحماية البيئة.

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

احتلت الفقرة رقم (18) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,7161 وانحراف معياري 1,09151 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,633 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يساهم البنك في حل المشكلات والتخفيف من الأضرار التي تلحق بالمجتمع.

احتلت الفقرة رقم (19) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,6677 وانحراف معياري 1,07963 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,991 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يساهم البنك في توفير فرص عمل لذوي الحاجات الخاصة.

احتلت الفقرة رقم (17) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,6677 وانحراف معياري 1,04830 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,140 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يساهم البنك في دعم البنى التحتية للمجتمع كإنشاء المدارس والمراكز العلمية وغيرها.

احتلت الفقرة رقم (16) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,5097 وانحراف معياري 1,13118 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,493 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقدم البنك منح وهبات كأعمال خيرية لدعم المجتمع.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 3.7682 وانحراف معياري 1.09537، وبلغت القيمة T المحسوبة 6.449، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الرابع والذي يوضح المسؤولية الإنسانية والخيرية.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

المطلب الثاني: تحليل فقرات المحور الثاني المتعلق بمظاهر أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية

أولاً-تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بأخلاقيات الفرد العامل في البنك

جدول رقم (16): يوضح تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بأخلاقيات الفرد العامل في البنك

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
03	عالية	,003	5,387	1,03591	3,5613	يقوم البنك بالتأكد على أهمية المورد البشري وتطويره	21
02	عالية	,006	4,971	1,02758	3,6484	يشجع المدراء الأفراد على تبني الاهداف الموضوعية وذات التحدي	22
04	عالية	,001	6,674	1,12451	3,5419	يسع البنك لتغيير سلوكيات الأفراد كمدخل لتطوير قدراتهم	23
05	عالية	,003	5,258	,99244	3,4806	الأفراد في البنك على اطلاع دائم بمقترحات تحسين الاداء	24
01	عالية	,005	6,220	1,03684	3,6581	يقوم البنك بتدريب أعضاء فريق العمل على حل المشكلات بصفة مستمرة	25
////	عالية	0.000	4.621	1.06469	3.6097	كل فقرات المجال الأول	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (18) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (25) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,6581 وانحراف معياري 1,03684 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,220 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة والعشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقوم البنك بتدريب أعضاء فريق العمل على حل المشكلات بصفة مستمرة.

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

احتلت الفقرة رقم (22) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,6484 وانحراف معياري 1,02758 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,971 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية والعشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يشجع المدراء الافراد على تبني الاهداف الموضوعة وذات التحدي.

احتلت الفقرة رقم (21) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,5613 وانحراف معياري 1,03591 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,387 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الواحد والعشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقوم البنك بالتأكيد على أهمية المورد البشري وتطويره.

احتلت الفقرة رقم (23) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,5419 وانحراف معياري 1,12451 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,674 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة والعشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يسع البنك لتغيير سلوكيات الافراد كمدخل لتطوير قدراتهم.

احتلت الفقرة رقم (24) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,4806 وانحراف معياري 0,99244 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,258 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة والعشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن الافراد في البنك على اطلاع دائم بمقترحات تحسين الأداء.

وبصفة عامة فان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني بلغ 3.6097 وانحراف معياري 1.06469، وبلغت القيمة T المحسوبة 4.621، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الأول والذي يوضح اخلاقيات الفرد العامل في البنك.

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

ثانيا-تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بأخلاقيات القيادة في البنك

جدول رقم (17): يوضح تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بأخلاقيات القيادة في البنك

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
03	عالية	,000	4,317	1,16490	3,6032	ينعكس الالتزام الاخلاقي في البنك في الافعال الدارية للقيادة	26
01	عالية	,000	5,578	1,06256	4,6645	يتصرف المدراء في البنك بالعدالة في التعامل مع الافراد	27
05	عالية	,006	4,988	,96163	3,5161	يعاقب الافراد الذين يظهرون سلوكات غير أخلاقية بعقوبات تعكس حجم الانتهاك	28
02	عالية	,007	4,579	,98919	3,6871	تستخدم القيادة نظم تقييمية مناسبة وواضحة لجميع العاملين في البنك	29
04	عالية	,005	4,580	1,13687	3,5226	تعد السلامة الاخلاقية عاملا هاما في الترقيات من وجهة نظر القيادة	30
/	عالية	0.000	7.115	1.12829	3.6355	كل فقرات المجال الثاني	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (19) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (ايجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (27) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,6645 وانحراف معياري 1,06256 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,578 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة والعشرون ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يتصرف المدراء في البنك بالعدالة في التعامل مع الافراد.

احتلت الفقرة رقم (29) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,6871 وانحراف معياري 0,98919 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,579 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة والعشرون ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

وبدرجة عالية على أن تستخدم القيادة نظم تقييمية مناسبة وواضحة لجميع العاملين في البنك.

احتلت الفقرة رقم (26) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,6032 وانحراف معياري 1,16490 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,317 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة والعشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن ينعكس الالتزام الاخلاقي في البنك في الافعال الدارية للقيادة.

احتلت الفقرة رقم (30) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,5226 وانحراف معياري 1,13687 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,580 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن تعد السلامة الاخلاقية عاملا هاما في الترقيات من وجهة نظر القيادة.

احتلت الفقرة رقم (28) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,5161 وانحراف معياري 0,96163 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,988 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثمانية والعشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يعاقب الافراد الذين يظهرون سلوكات غير أخلاقية بعقوبات تعكس حجم الانتهاك.

وبصفة عامة فان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني بلغ 3.6355 وانحراف معياري 1.12829، وبلغت القيمة T المحسوبة 7.115، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الثاني والذي يوضح أخلاقيات القيادة في البنك.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

ثالثا-تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق بأخلاقيات الأنشطة في البنك

جدول رقم (18): يوضح تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق بأخلاقيات الأنشطة في البنك

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
02	عالية	,004	5,380	1,20750	3,6161	تستند ادارة البنك في اتخاذ القرارات الى معايير اخلاقية واضحة	31
05	عالية	,000	8,028	1,20394	3,4710	يقوم البنك بتدريب العاملين بشأن أخلاقيات الاعمال	32
03	عالية	,000	7,971	1,01176	3,6032	يفهم العاملون في البنك المزايا من تبني أخلاقيات الاعمال وتأثيرها على الاداء	33
01	عالية	,005	6,308	1,05749	3,6194	يملك البنك فريق عمل يهتم بالقضايا الاخلاقية	34
04	عالية	,000	9,283	1,13763	3,5484	يستخدم البنك القضايا الاجتماعية كحافز للعاملين لبناء مهارات الفريق	35
		0.001	6.847	1.05722	3.7128	كل فقرات المجال الثالث	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (20) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (34) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,6194 وانحراف معياري 1,05749 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,308 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الأربعة والثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يملك البنك فريق عمل يهتم بالقضايا الأخلاقية.

احتلت الفقرة رقم (31) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,6161 وانحراف معياري 1,20750 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,380 وهي اكبر من القيمة T الجدولية،

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

مما يعني الفقرة واحد وثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن تستند إدارة البنك في اتخاذ القرارات إلى معايير أخلاقية واضحة.

احتلت الفقرة رقم (33) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,6032 وانحراف معياري 1,01176 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,971 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة وثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يفهم العاملون في البنك المزايا من تبني أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على الأداء.

احتلت الفقرة رقم (35) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,5484 وانحراف معياري 1,13763 وبلغت القيمة T المحسوبة 9,283 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة والثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يستخدم البنك القضايا الاجتماعية كحافز للعاملين لبناء مهارات الفريق.

احتلت الفقرة رقم (32) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,4710 وانحراف معياري 1,20394 وبلغت القيمة T المحسوبة 8,028 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية والثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقوم البنك بتدريب العاملين بشأن أخلاقيات الأعمال.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني بلغ 3.7128 وانحراف معياري 1.05722، وبلغت القيمة T المحسوبة 6.847، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الثالث والذي يوضح أخلاقيات الأنشطة في البنك.

الفصل الثاني: _____ الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

رابعا- تحليل فقرات المجال الرابع المتعلق بأخلاقيات البنية التحتية بالبنك

جدول رقم (19): يوضح تحليل فقرات المجال الرابع المتعلق بأخلاقيات البنية التحتية بالبنك

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
05	عالية	,000	6,429	1,01388	3,5065	يملك البنك بيان السلوكيات المقبولة وغير المقبولة	36
01	عالية	,002	5,406	1,16027	3,7397	مجموعة المبادئ الاخلاقية في البنك معلنة للجميع	37
02	عالية	,008	5,395	1,03218	3,6194	يقوم البنك بإجراء مقارنات مرجعية بين الانظمة الاخلاقية المثالية	38
03	عالية	,000	7,230	1,06458	3,6000	يقوم البنك بجمع المعلومات بشأن الاداء الاخلاقي	39
04	عالية	,000	6,124	1,17592	3,5710	يوجد بالبنك نظام داخلي يتيح للعاملين الإبلاغ عن الاخطاء الاخلاقية المحتملة	40
	عالية	0.001	5.819	1.08361	3.6756	كل فقرات المجال الرابع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (21) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (ايجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

تحليل المجال الأول من المحور الأول:

احتلت الفقرة رقم (37) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,7397 وانحراف معياري 1,16027 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,406 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الواحد والعشرون ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن مجموعة المبادئ الاخلاقية في البنك معلنة للجميع.

احتلت الفقرة رقم (38) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,6194 وانحراف معياري 1,03218 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,395 وهي اكبر من القيمة T الجدولية،

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

مما يعني الفقرة الثمانية والثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقوم البنك بإجراء مقارنات مرجعية بين الانظمة الاخلاقية المثالية.

احتلت الفقرة رقم (39) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,6000 وانحراف معياري 1,06458 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,230 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة والثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقوم البنك بجمع المعلومات بشأن الاداء الأخلاقي.

احتلت الفقرة رقم (40) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,5710 وانحراف معياري 1,17592 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,124 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الاربعون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يوجد بالبنك نظام داخلي يتيح للعاملين الابلاغ عن الاخطاء الاخلاقية المحتملة.

احتلت الفقرة رقم (36) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,5065 وانحراف معياري 1,01388 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,429 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة والثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يملك البنك بيان السلوكيات المقبولة وغير المقبولة.

وبصفة عامة فان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني بلغ 3.6756 وانحراف معياري 1.08361، وبلغت القيمة T المحسوبة 5.819، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الرابع والذي يوضح اخلاقيات البنية التحتية في البنك.

الفصل الثاني: _____ الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

المطلب الثالث: المحور الثالث المتعلق بتأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات

الأعمال في البنوك التجارية

جدول رقم (20): يوضح تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق بتأثير المسؤولية الاجتماعية

على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
05	عالية	,000	6,459	1,08756	3,7710	يلتزم البنك في تحديده لرسائلته ورويته بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالأخلاق	41
09	عالية	,003	4,633	1,09151	3,6161	الأهداف الاخلاقية في البنك ترتبط بأهداف المسؤولية الاجتماعية للبنك	42
08	عالية	,005	4,422	1,23044	3,6258	تؤثر المسؤولية الاجتماعية على مكونات وعناصر أخلاقيات الأفراد في البنك	43
03	عالية	,001	5,030	1,04624	3,7935	يقوم البنك بتحديد توصيف الوظائف للعاملين لمنع السلوكيات غير الاخلاقية	44
12	عالية	,004	5,041	1,16582	3,5226	تتوافق الثقافة التنظيمية للبنك مع متطلبات البيئة المحيطة والأطراف ذات المصلحة	45
04	عالية	,006	4,185	1,08578	3,7871	يأخذ البنك في الحسبان عند تقييمه لموارده التسويقية الجانب الأخلاقي	46
06	عالية	,000	6,028	1,00394	3,6710	يحرص البنك في عملية تقييمه لموارده المالية على تنميتها بالطرق المشروعة قانونا	47
07	عالية	,000	5,611	1,16859	3,6677	يعمل البنك على تخطيط وتصميم البرامج التدريبية لتزويد العامل بالمهارات والقدرات اللازمة للعمل	48
11	عالية	,000	6,136	1,02443	3,5290	تشجع إدارة البنك العاملين على الإبداع والابتكار عند انجاز الأعمال	49
10	عالية	,001	6,259	1,08538	3,5617	يتبنى البنك أنظمة للمكافآت والتعويضات تنسجم مع كفاءة وأداء العاملين	50
01	عالية	,001	5,359	1,06458	3,8612	ترتبط برامج وإجراءات عمل البنك بالضوابط والقواعد القانونية والأخلاقية في المجتمع	51
02	عالية	,000	5,469	1,08756	3,8533	خطط البنك تدعم بناء الاقتصاد الوطني وتساهم في تحقيق رفاهية المجتمع	52
/		0.000	7.032	1.06447	3.7214	الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

من خلال الجدول رقم(22) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها بالاستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار t (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم(51) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,8612 وانحراف معياري 1,06458 وبلغت القيمة t المحسوبة 5,359 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة الواحد والخمسون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن ترتبط برامج وإجراءات عمل البنك بالضوابط والقواعد القانونية والأخلاقية في المجتمع.

احتلت الفقرة رقم(52) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,8533 وانحراف معياري 1,08756 وبلغت القيمة t المحسوبة 5,469 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة اثنان وخمسون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن خطط البنك تدعم بناء الاقتصاد الوطني وتساهم في تحقيق رفاهية المجتمع.

احتلت الفقرة رقم(44) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,7935 وانحراف معياري 1,04624 وبلغت القيمة t المحسوبة 5,030 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة واربعون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن يقوم البنك بتحديد توصيف الوظائف للعاملين لمنع السلوكيات غير الأخلاقية.

احتلت الفقرة رقم(46) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,7871 وانحراف معياري 1,08578 وبلغت القيمة t المحسوبة 4,185 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة وأربعون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن يأخذ البنك في الحسبان عند تقييمه لموارده التسويقية الجانب الأخلاقي.

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

احتلت الفقرة رقم(41) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,7710 وانحراف معياري 1,08756 وبلغت القيمة t المحسوبة 6,459 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة واحد واربعون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن يلتزم البنك في تحديده لرسالته ورؤيته بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالأخلاق.

احتلت الفقرة رقم(47) المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3,6710 وانحراف معياري 1,00394 وبلغت القيمة t المحسوبة 6,028 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة سبعة واربعون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن يحرص البنك في عملية تقييمه لموارده المالية على تنميتها بالطرق المشروعة قانونا.

احتلت الفقرة رقم(48) المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,6677 وانحراف معياري 1,16859 وبلغت القيمة t المحسوبة 5,611 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة واربعون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن يعمل البنك على تخطيط وتصميم البرامج التدريبية لتزويد العامل بالمهارات والقدرات اللازمة للعمل.

احتلت الفقرة رقم(43) المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3,6258 وانحراف معياري 1,23044 وبلغت القيمة t المحسوبة 4,422 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة واربعون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن تؤثر المسؤولية الاجتماعية على مكونات وعناصر أخلاقيات الافراد في البنك.

احتلت الفقرة رقم(42) المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 3,6161 وانحراف معياري 1,09151 وبلغت القيمة t المحسوبة 4,633 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما

الفصل الثاني: ————— الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

يعني الفقرة اثنان واربعون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن الأهداف الاخلاقية في البنك ترتبط بأهداف المسؤولية الاجتماعية للبنك.

احتلت الفقرة رقم(50) المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ 3,5617 وانحراف معياري 1,08538 وبلغت القيمة t المحسوبة 6,259 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة خمسون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن يتبنى البنك أنظمة للمكافآت والتعويضات تتسجم مع كفاءة وأداء العاملين.

احتلت الفقرة رقم(49) المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ 3,5290 وانحراف معياري 1,02443 وبلغت القيمة t المحسوبة 6,136 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة الاربعون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن تشجع إدارة البنك العاملين على الإبداع والابتكار عند انجاز الأعمال.

احتلت الفقرة رقم(45) المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي بلغ 3,5226 وانحراف معياري 1,16582 وبلغت القيمة t المحسوبة 5,041 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة والاربعون ذات دلالة إحصائية و إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن تتوافق الثقافة التنظيمية للبنك مع متطلبات البيئة المحيطة والأطراف ذات المصلحة.

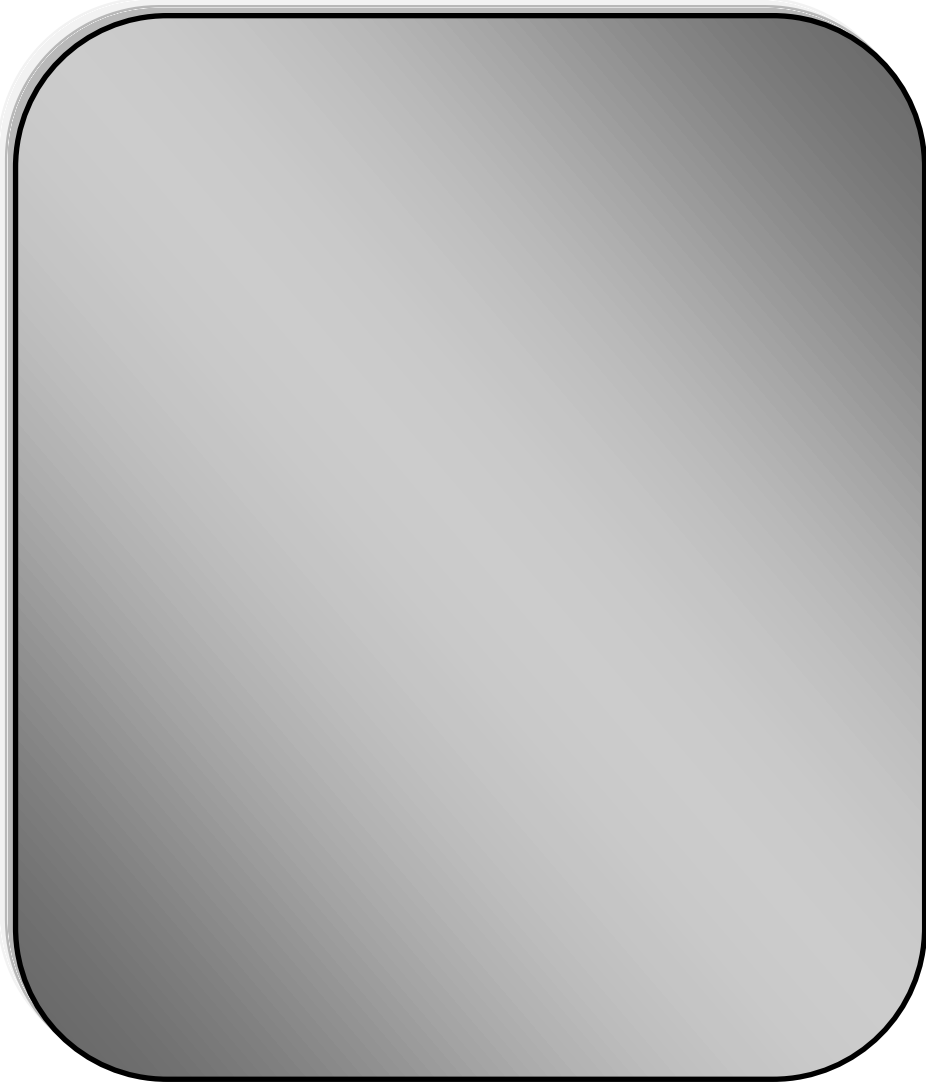
وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث بلغ 3.7214 وانحراف معياري 1.06447 وبلغت القيمة t المحسوبة 7.032، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المحور الثالث يوضح تأثير المسؤولية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية.

الفصل الثاني: _____ الدراسة التطبيقية من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

خلاصة:

بعدها تطرقنا الى الجانب النظري للدراسة من خلال التعريف بالمصطلحات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال حاولنا في هذا الفصل اسقاط تلك المفاهيم على ارض الواقع وقد وقع اختيارنا على من مجموعة من الوكالات البنكية في ولاية المسيلة وكانت الدراسة من خلال استبيان يحوي على مجموعة من الأسئلة التي تم الاجابة عليها من طرف عاملين في الوكالات.

خاتمة



خاتمة:

تم التوصل في الأخير إلى ان المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها البنوك في تحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية كما انهما يمثلان خيارا أفضل وحافزا مهما لتحسين عمل البنك ويدفعان به نحو التفوق مما ينعكس عليها إيجابا، حيث يمكن اعتبارهما شرط أساسي لتحقيق نجاح البنك واستمراريته.

وقد توصلنا من خلال دراستنا الى مجموعة من النتائج يمكن تصنيفها كالآتي:

نتائج الدراسة:

- ✓ التزام البنك بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية وتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة به.
- ✓ يهدف البنك للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة العملية وإسهامه في تنمية الاقتصاد الوطني.
- ✓ إنجاز البنك أعماله بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع واحترامه للعادات والتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه.
- ✓ يقوم البنك بتخصيص جزءا من أرباحه لدعم دور الأيتام والمسنين والمعاقين ودعم الأندية الرياضية وملاعب الأطفال وحماية البيئة ومساهمة البنك على توفير فرض عمل لذوي الحاجات الخاصة.
- ✓ قيام البنك لتدريب أعضاء فريق العمل على حل المشكلات بصفة مستمرة وتشجيع المدراء الأفراد على تبني الأهداف الموضوعية وذات تحدي.
- ✓ استخدام القيادة نظم تقييمية مناسبة وواضحة لجميع العاملين في البنك واتصاف المدراء بالعدالة في التعامل مع الأفراد
- ✓ امتلاك البنك فريق عمل يهتم بالقضايا الأخلاقية واستناده في اتخاذ القرارات إلى معايير أخلاقية واضحة.

خاتمة:

✓ قيام البنك بإعلان المبادئ الأخلاقية للجميع وإجراء مقارنات مرجعية بين الأنظمة الأخلاقية المثالية.

✓ ترتبط برامج وإجراءات عمل البنك بالضوابط والقواعد القانونية والأخلاقية في المجتمع كما تدعم بناء الاقتصاد الوطني وتساهم في تحقيق رفاهية المجتمع.

اختبار الفرضية الرئيسية:

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية عالي أخلاقيات الأعمال عند مستوى دلالة 0.05.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: توجد مظاهر للمسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

تم إثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج الاستبيان الموافق عليها بدرجة عالية من طرف عينة من الأفراد العاملين في الوكالات البنكية المتمثلة في المسؤولية القانونية والاقتصادية والأخلاقية والإنسانية والخيرية.

الفرضية الثانية:

توجد مظاهر لأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية تم إثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج الاستبيان الموافق عليها بدرجة عالية من طرف عينة من الأفراد العاملين في الوكالات البنكية المتمثلة في أخلاقيات الفرد العامل والقيادة والأنشطة في أخلاقيات البنية التحتية في البنك.

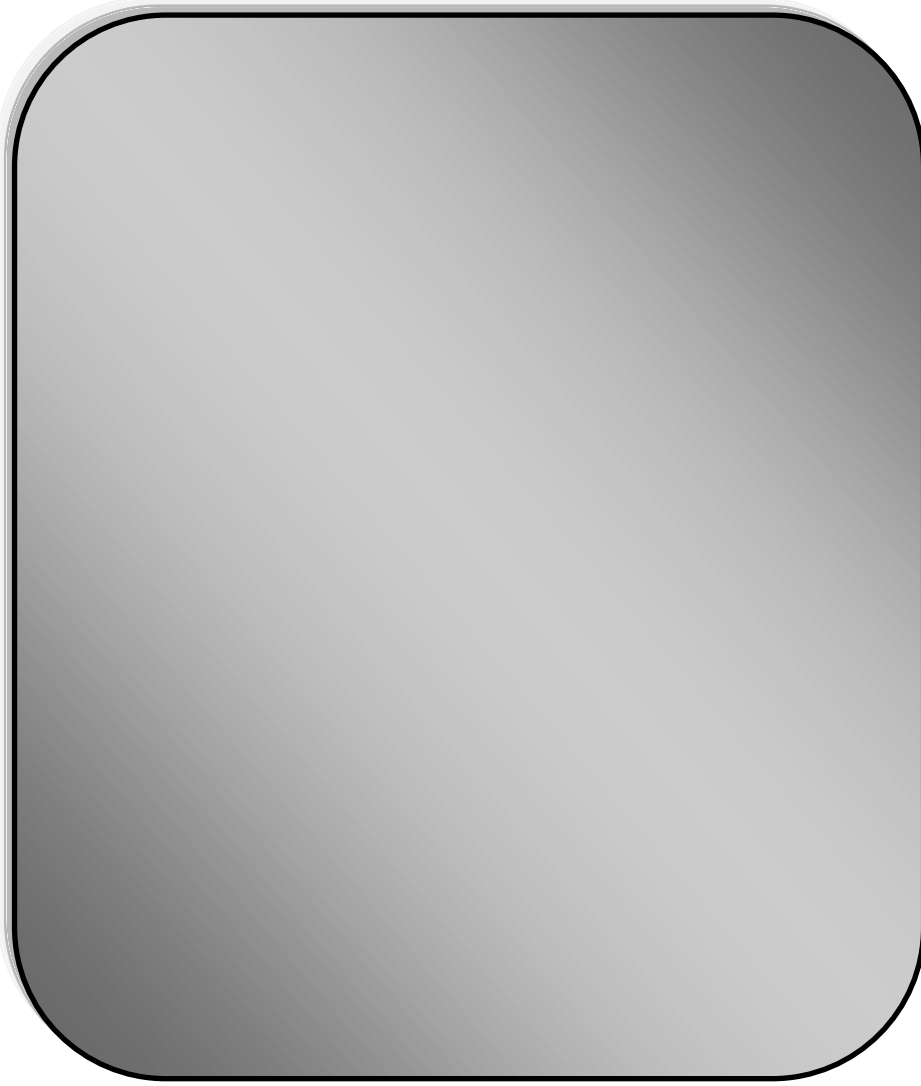
الفرضية الثالثة:

يوجد تأثير للمسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية تم إثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج الاستبيان الموافق عليها بدرجة عالية من طرف أفراد العاملين في الوكالة والتي توضح ان المسؤولية الاجتماعية لها تأثير على أخلاقيات الأعمال.

التوصيات والاقتراحات:

- بناء على النتائج التي توصلت اليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات والاقتراحات الآتية:
- ✓ ضرورة إلزام البنك بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل
 - ✓ يجب ان يحرص البنك على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة مشروعة.
 - ✓ ضرورة قيام البنك بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي.
 - ✓ مساهمة البنك في دعم البنى التحتية للمجتمع كإنشاء المدارس والمراكز العلمية وغيرها ومنح جهات كأعمال خيرية لدعم المجتمع.
 - ✓ يجب على الأفراد في البنك الاطلاع الدائم بمقترحات تحسين الأداء وسعيه من اجل لتغيير سلوكيات الأفراد كمدخل لتطوير قدراتهم.
 - ✓ معاقبة الأفراد الذين يظهرون سلوكيات غير أخلاقية لعقوبات تعكس حجم الانتهاك.
 - ✓ استخدام البنك القضايا الاجتماعية كحافز للعاملين لبناء مهارات الفريق وتدريبهم بشأن أخلاقيات الأعمال.
 - ✓ ان يكون للبنك نظام داخلي يتبع للعاملين الإبلاغ عن الأخطاء الأخلاقية المحتملة وبيان السلوكيات المقبولة وغير المقبولة.
 - ✓ تشجيع إدارة البنك والعاملين على الإبداع والابتكار عند إنجاز العمل.

قائمة المصادر والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

1. خالد قاشي، رمزي بودرجة، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية مدخل لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة". دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2017 .
2. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الرابعة 2015م.
3. محمد الصيرفي، "المسؤولية الاجتماعية للإدارة"، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، الطبعة الأولى 2008م.
4. محمد جودت ناصر، علي الخضر، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل"، جامعة دمشق، 2013م-2014م.
5. محمد سيد فهمي، "المسؤولية الاجتماعية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، الطبعة الأولى سبتمبر 2014، 2015.
6. ماهر عودة الشمايلة وآخرون، "أخلاقيات المهنة الإعلامية"، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية الأولى، 2015م-1436هـ.
7. مجموعة من الباحثين، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، الطبعة الأولى: 2019.

ثانياً: الرسائل الجامعية

8. بغريش سعيدة ، "مساهمة تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق حوكمة المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية لولاية المسيلة-"، أطروحة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، المسيلة، الجزائر، 2019/2020.

قائمة المصادر والمراجع:

9. بودراع أمينة، "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية" مذكرة شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2013م.
10. بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الصناعية-دراسة حالة مجموعة من المؤسسات، الصناعية الكهرو منزلية بالجزائر"، أطروحة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، المسيلة، الجزائر، 2020م.
11. بوشقيف زينب، بوطريق حنان، "أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي"، مذكرة الماستر في علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب - عين تيموشنت، الجزائر، 2019م/2010م.
12. عبلة شموري، هاجر والي، "أثر الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في المؤسسة - دراسة حالة محمد بوضياف-المسيلة"، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019/2020.
13. فاضل صلاح الدين، " دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين في تحسين أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية بمديرية الموارد المائية لولاية المسيلة"-مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر، 2017/2018.
14. فضيل غزال، "مساهمة تبني المسؤولية الاجتماعية في تفعيل استراتيجية العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - مسيلة"، مذكرة تدخل ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة -، الجزائر، 2016/2017.
15. لشهب وردة، "الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر دراسة ميدانية لمديرية الشؤون والأوقاف لولاية سطيف مذكرة الماستر في العلوم السياسية

قائمة المصادر والمراجع:

والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف -المسيلة-،
الجزائر، 2016م/2017م.

ثالثا: المجالات

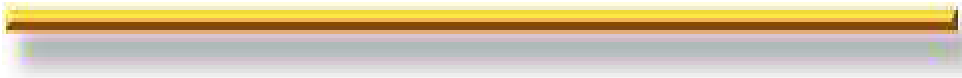
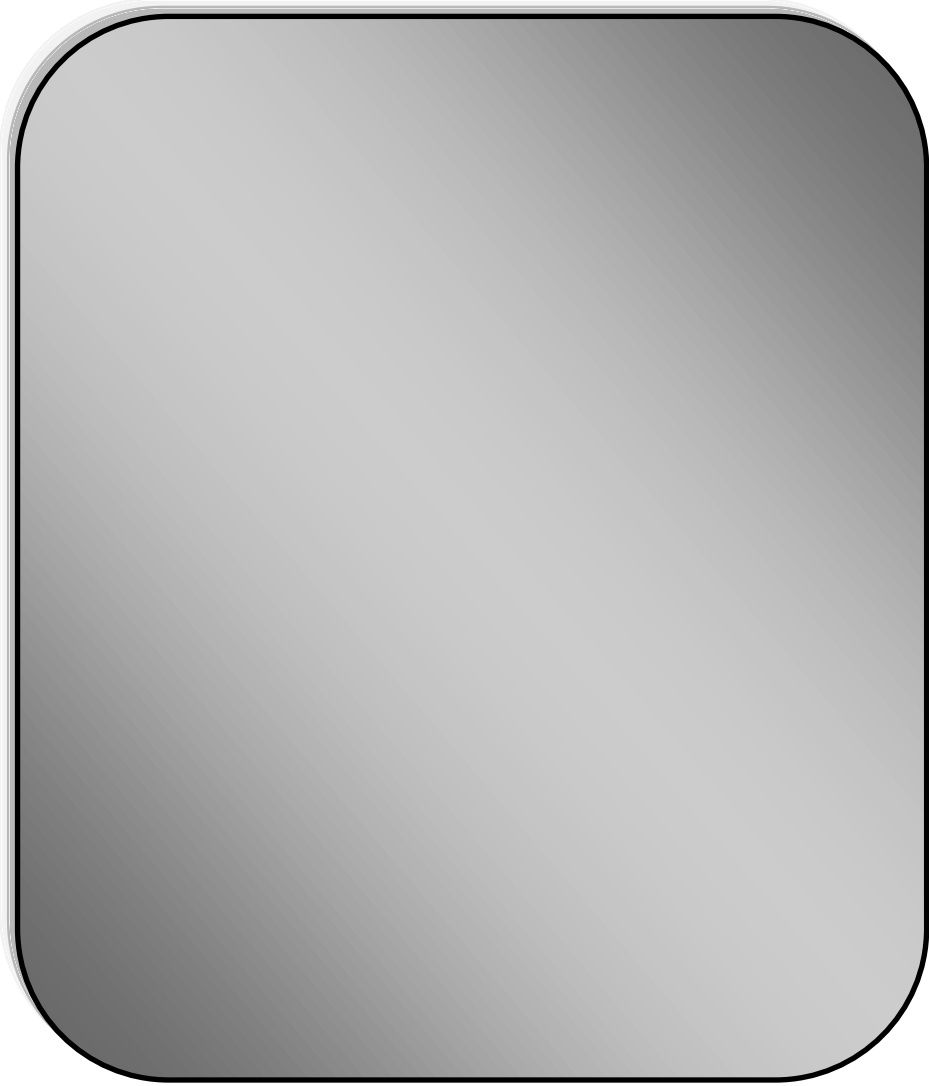
16. بن عودة مصطفى، " أثر أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"،
دراسة تحليلية لآراء العاملين بمدينة الهضاب العليا بالجلفة، (المجلد 08)، العدد (01).

17. بن مسعود نصر الدين، **كنوش** محمد، "واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في
المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية"، الملتقى
الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14-15 فيفري
2012، جامعة بشار، الجزائر.

18. حديد نعيبة، حجاري إسماعيل، "دور أخلاقيات التسويق الأخضر في تعزيز
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع (SOALTUBI et
BIFA (CONBIMED، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية، جامعة
محمد خيضر بسكرة ، الجزائر، المجلد 11، العدد 01 (2018).

19. عبد الحميد بورحومة، بودراع أمينة، " دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء
العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية
والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، العدد (10) ديسمبر 2016م.

الملاحق



أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية الجزائرية

دراسة ميدانية في عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

السادة والسيدات الكرام، تحية طيبة وسلاما عطرا يليق بمقامكم وبعد:

في إطار تحضير مذكرة التخرج المكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ونظرا لما لانتباعاتكم وآرائكم من أهمية بالغة في إثراء هذه الدراسة، أتشرف أن أضع بين أيديكم استمارة الاستبيان المتعلق بموضوع الدراسة وأرجوا من سيادتكم قراءة كل فقراتها والتفضل بالإجابة على محاور الاستبيان بكل صداقية، علما أن ما تدلون به من إجابات سيحاط بالسرية التامة، ولن يستخدم في غير أغراض البحث العلمي، آملين أن تعود نتائج هذه الدراسة بالنفع على كافة البنوك والباحثين معا، كما نشكر لكم مسبقا حسن تعاونكم ومساهمتمكم القيمة لما بذلتموه من جهد في سبيل إتمام إنجاز هذه الدراسة.

تقبلوا فائق تقديرنا واحترامنا .'..'

أولا: البيانات العامة.

اسم البنك:

01. الجنس:

أنثى

ذكر

02. السن:

أكثر من 50 سنة

من 30 إلى 50 سنة

أقل من 30 سنة

03. الخبرة المهنية:

أكثر من 10 سنوات

من 05 إلى 10 سنوات

أقل من 05 سنوات

04. المؤهل العلمي:

دراسات عليا

جامعي

ثانوي

05. الصفة الوظيفية:

الملاحق :

مدير رئيس مصلحة رئيس قسم إداري

ثانيا: محاور الدراسة

المحور الأول: مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

الرقم	العبرة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
	المجال الأول: المسؤولية القانونية					
1	يساهم البنك في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين والأنظمة التي يطبقها					
2	يلتزم البنك بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل					
3	يوكد البنك إنزام العاملين بتعليمات وإجراءات الصحة والسلامة المطبقة في البنك					
4	يلتزم البنك بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية					
5	يلتزم البنك بتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة به					
	المجال الثاني: المسؤولية الاقتصادية					
6	يحرص البنك على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة ومشروعة					
7	يهدف البنك للوصول مستوى عال من الكفاءة العملية					
8	يسعى البنك الحصول على الميزة التنافسية باستخدام أساليب قانونية مشروعة					
9	يساهم البنك في تنمية الاقتصاد الوطني					
10	يساهم البنك في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي					
	المجال الثالث: المسؤولية الأخلاقية					
11	يحترم البنك عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه					
12	ينجز البنك أعماله بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع					
13	يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع					
14	يقوم البنك بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي					
15	يوكد البنك السلوك الأخلاقي الذي يتطابق مع القوانين و الأنظمة					
	المجال الرابع: المسؤولية الإنسانية والخيرية					
16	يقدم البنك منح وهبات كأعمال خيرية لدعم المجتمع					
17	يساهم البنك في دعم البنى التحتية للمجتمع كإنشاء المدارس والمراكز العلمية وغيرها					
18	يساهم البنك في حل المشكلات والتخفيف من الأضرار التي تلحق بالمجتمع					
19	يساهم البنك في توفير فرص عمل لذوي الحاجات الخاصة					
20	يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم دور الأيتام والمسنين والمعاقين ودعم الأندية الرياضية وملاعب الأطفال وحماية البيئة					

الملاحق:

المحور الثاني: مظاهر أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية

الرقم	العبرة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
	المجال الأول: أخلاقيات الفرد العامل في البنك					
21	يقوم البنك بالتأكيد على أهمية المورد البشري وتطويره					
22	يشجع المدراء الافراد على تبني الاهداف الموضوعية وذات التحدي					
23	يسع البنك لتغيير سلوكيات الافراد كمدخل لتطوير قدراتهم					
24	الافراد في البنك على اطلاع دائم بمقترحات تحسين الاداء					
25	يقوم البنك بتدريب أعضاء فريق العمل على حل المشكلات بصفة مستمرة					
	المجال الثاني: أخلاقيات القيادة في البنك					
26	ينعكس الالتزام الاخلاقي في البنك في الأفعال الدارية للقيادة					
27	يتصف المدراء في البنك بالعدالة في التعامل مع الافراد					
28	يعاقب الافراد الذين يظهرون سلوكيات غير أخلاقية بعقوبات تعكس حجم الانتهاك					
29	تستخدم القيادة نظم تقييمية مناسبة وواضحة لجميع العاملين في البنك					
30	تعد السلامة الاخلاقية عاملا هاما في الترقيات من وجهة نظر القيادة					
	المجال الثالث: أخلاقيات الانشطة في البنك					
31	تستند ادارة البنك في اتخاذ القرارات الى معايير اخلاقية واضحة					
32	يقوم البنك بتدريب العاملين بشأن أخلاقيات الاعمال					
33	يفهم العاملون في البنك المزاي من تبني أخلاقيات الاعمال وتأثيرها على الاداء					
34	يملك البنك فريق عمل يهتم بالقضايا الاخلاقية					
35	يستخدم البنك القضايا الاجتماعية كحافز للعاملين لبناء مهارات الفريق					
	المجال الرابع: أخلاقيات البنية التحتية في البنك					
36	يملك البنك بيان السلوكيات المقبولة وغير المقبولة					
37	مجموعة المبادئ الاخلاقية في البنك معلنة للجميع					
38	يقوم البنك بإجراء مقارنات مرجعية بين الانظمة الاخلاقية المثالية					
29	يقوم البنك بجمع المعلومات بشأن الاداء الاخلاقي					
40	يوجد بالبنك نظام داخلي يتيح للعاملين الإبلاغ عن الاخطاء الاخلاقية المحتملة					

الملاحق :

المحور الثالث: تأثير المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الاعمال في البنوك التجارية

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
41	يلتزم البنك في تحديده لرسالته ورويته بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالأخلاق					
42	الأهداف الاخلاقية في البنك ترتبط بأهداف المسؤولية الاجتماعية للبنك					
43	تؤثر المسؤولية الاجتماعية على مكونات وعناصر أخلاقيات الافراد في البنك					
44	يقوم البنك بتحديد توصيف الوظائف للعاملين لمنع السلوكيات غير الاخلاقية					
45	تتوافق الثقافة التنظيمية للبنك مع متطلبات البيئة المحيطة والأطراف ذات المصلحة					
46	يأخذ البنك في الحسبان عند تقييمه لموارده التسويقية الجانب الأخلاقي					
47	يحرص البنك في عملية تقييمه لموارده المالية على تنميتها بالطرق المشروعة قانونا					
48	يعمل البنك على تخطيط وتصميم البرامج التدريبية لتزويد العامل بالمهارات والقدرات اللازمة للعمل					
49	تشجع إدارة البنك العاملين على الإبداع والابتكار عند انجاز الأعمال					
50	يتبنى البنك أنظمة للمكافآت والتعويضات تتسجم مع كفاءة وأداء العاملين					
51	ترتبط برامج وإجراءات عمل البنك بالضوابط والقواعد القانونية والأخلاقية في المجتمع					
52	خطط البنك تدعم بناء الاقتصاد الوطني وتساهم في تحقيق رفاهية المجتمع					

نشكركم على حسن تعاونكم، وجزاكم الله كل خير

الملحق رقم 02: اختبار الثبات ألفا كرونباخ

كل فقرات الاستبيان:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,713	52

المحور الأول:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	20

المجال الأول:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	5

المجال الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,696	5

المجال الثالث:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,766	5

المجال الرابع:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	5

المحور الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	20

المجال الأول:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,682	5

المجال الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	5

المجال الثالث:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	5

المجال الرابع:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	5

المحور الثالث:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	12

الملحق رقم 03: اختبار التوزيع الطبيعي سميرنوف كولمنجروف

		M1	M2	M3	TOTAL
N		54	54	54	54
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,9366	3,6411	3,6742	3,8702
	Std. Deviation	1,08576	1,08531	1,06926	1,07914
Most Extreme Differences	Absolute	,134	,144	,137	,109
	Positive	,125	,109	,109	,109
	Negative	-,134	-,144	-,137	-,091
Kolmogorov-Smirnov Z		,852	,741	,845	,753
Asymp. Sig. (2-tailed)		,647	,452	,563	,654

الملحق رقم 04: حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q1	54	3,9839	1,09151	,19604
Q2	54	3,8129	1,00215	,21591
Q3	54	3,9387	1,03591	,18606
Q4	54	4,0710	1,00394	,21623
Q5	54	4,0645	,99785	,17922
Q6	54	3,7677	1,01600	,18248
Q7	54	4,0645	1,03071	,18512
Q8	54	3,8097	1,16027	,20839
Q9	54	4,0524	1,01106	,21751
Q10	54	3,8065	1,16674	,20955
Q11	54	3,7839	1,06151	,22657
Q12	54	3,8194	1,08855	,19551
Q13	54	3,7484	1,10661	,21671
Q14	54	3,6516	1,05952	,19030
Q15	54	3,7742	1,00304	,21607
Q16	54	3,5097	1,13118	,20317
Q17	54	3,6677	1,04830	,18828
Q18	54	3,7161	1,09151	,19604
Q19	54	3,6677	1,07963	,19391
Q20	54	3,7484	1,08682	,23112
Q21	54	3,5613	1,03591	,18606
Q22	54	3,6484	1,02758	,18456
Q23	54	3,5419	1,12451	,20197

Q24	54	3,4806	,99244	,17825
Q25	54	3,6581	1,03684	,25806
Q26	54	3,6032	1,16490	,20922
Q27	54	4,6645	1,06256	,19084
Q28	54	3,5161	,96163	,17271
Q29	54	3,6871	,98919	,17766
Q30	54	3,5226	1,13687	,20419
Q31	54	3,6161	1,20750	,21687
Q32	54	3,4710	1,20394	,21623
Q33	54	3,6032	1,01176	,18172
Q34	54	3,6194	1,05749	,18993
Q35	54	3,5484	1,13763	,24024
Q36	54	3,5065	1,01388	,18210
Q37	54	3,7397	1,16027	,20839
Q38	54	3,6194	1,03218	,22131
Q39	54	3,6000	1,06458	,19120
Q40	54	3,5710	1,17592	,21120
Q41	54	3,7710	1,08756	,19533
Q42	54	3,6161	1,09151	,19604
Q43	54	3,6258	1,23044	,22099
Q44	54	3,7935	1,04624	,18791
Q45	54	3,5226	1,16582	,20939
Q46	54	3,7871	1,08578	,19498
Q47	54	3,6710	1,00394	,21623
Q48	54	3,6677	1,16859	,20988

Q49	54	3,5290	1,02443	,18399
Q50	54	3,5617	1,08538	,21120
Q51	54	3,8612	1,06458	,20939
Q52	54	3,8533	1,08756	,10739
M1	54	3,9366	1,08576	,12423
P1	54	3,8498	,90528	,13468
P2	54	3,8776	1,08564	,12456
P3	54	3,7942	1,07528	,14431
P4	54	3,7682	1,09537	,12425
M2	540	3,6742	1,06926	,19204
Z1	540	3,6097	1,06469	,19518
Z2	540	3,6355	1,12829	,20265

Z3	540	3,7128	1,05722	,18168
Z4	540	3,6756	1,08361	,24164
M3	540	3,7214	1,06447	,16665
TOTAL	540	3,8702	1,07914	,19382

الملحق رقم 05: اختبار توزيع ستودنت لمجموعة واحدة

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q1	5,468	53	,000	,48387	,0835	,8842
Q2	5,839	53	,008	,61290	,1720	1,0539
Q3	6,508	53	,000	,83871	,4587	1,2187
Q4	7,028	53	,000	,87097	,4294	1,3126
Q5	8,940	53	,000	1,06452	,6985	1,4305
Q6	8,303	53	,000	,96774	,5951	1,3404
Q7	8,750	53	,000	1,06452	,6864	1,4426
Q8	6,406	53	,002	,70968	,2841	1,1353
Q9	7,597	53	,000	1,00000	,5558	1,4442
Q10	6,848	53	,001	,80645	,3785	1,2344
Q11	6,136	53	,001	,48387	,0211	,9466
Q12	5,145	53	,000	,41935	,0201	,8186
Q13	5,530	53	,007	,54839	,1058	,9910
Q14	5,373	53	,004	,45161	,0630	,8402
Q15	6,583	53	,001	,77419	,3329	1,2155

Q16	6,493	53	,002	,70968	,2948	1,1246
Q17	7,140	53	,000	,96774	,5832	1,3523
Q18	5,633	53	,003	,51613	,1158	,9165
Q19	4,991	53	,000	,96774	,5717	1,3638
Q20	5,373	53	,004	,54839	,0764	1,0204
Q21	5,387	53	,003	,16129	-,2187	,5413
Q22	4,971	53	,006	,54839	,1715	,9253
Q23	6,674	53	,001	,74194	,3295	1,1544
Q24	5,258	53	,003	,58065	,2166	,9447
Q25	6,220	53	,005	,25806	-,2690	,7851
Q26	4,317	53	,000	,90323	,4759	1,3305
Q27	5,578	53	,000	1,06452	,6748	1,4543
Q28	4,988	53	,006	,51613	,1634	,8689
Q29	4,579	53	,007	,38710	,0243	,7499
Q30	4,580	53	,005	,32258	-,0944	,7396
Q31	5,380	53	,004	,51613	,0732	,9590
Q32	8,028	53	,000	,87097	,4294	1,3126
Q33	7,971	53	,000	,90323	,5321	1,2743
Q34	6,308	53	,005	,41935	,0315	,8072
Q35	9,283	53	,000	,54839	,0577	1,0390
Q36	6,429	53	,000	,80645	,4346	1,1783
Q37	5,406	53	,002	,70968	,2841	1,1353
Q38	5,395	53	,008	,41935	-,0326	,8713
Q39	7,230	53	,000	1,00000	,6095	1,3905
Q40	6,124	53	,000	,87197	,4396	1,3023
Q41	6,459	53	,000	,87097	,4720	1,2699
Q42	4,633	53	,003	,51613	,1158	,9165

Q43	4,422	53	,005	,22581	-,2255	,6771
Q44	5,030	53	,001	,19355	-,1902	,5773
Q45	5,041	53	,004	,32258	-,1050	,7502
Q46	4,185	53	,006	,38710	-,0111	,7853
Q47	6,028	53	,000	,87097	,4294	1,3126
Q48	5,611	53	,000	,96774	,5391	1,3964
Q49	6,136	53	,000	1,12903	,7533	1,5048
Q50	6,259	53	,001	,41935	,3841	,9075
Q51	5,359	53	,001	,91457	,2655	1,3186
Q52	5,469	53	,000	,71269	,3241	,7663
M1	7,116	53	,002	,31313	,3353	,7286
P1	3,264	53	,000	,56224	,7722	1,3414
P2	4,025	53	,001	,71612	,6313	1,5696
P3	7,782	53	,002	,41313	,8745	1,7286
P4	6,449	53	,001	,56623	,3373	1,3414
M2	5,733	53	,002	,53422	,3110	1,2411
Z1	4,621	53	,001	,64127	,5343	1,0504
Z2	7,115	53	,000	,57526	,4373	1,3410
Z3	6,847	53	,001	,74032	,3411	1,1395
Z4	5,891	53	001	,56224	,8745	1,3414
M3	7,032	53	,000	,77419	,4820	1,1664
TOTAL	6,458	53	,002	,67018	,2743	1,0660

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): بوسريان كرام المولود(ة) بتاريخ: 1993/08/28 ب: مهام الضلع
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 2003111953 الصادرة بتاريخ: 2016/04/25 عن: مهام الضلع
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: المحاسبة والمالية تخصص: المحاسبة والمالية خلال السنة الجامعية: 2021/2020
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: أثر المسحوق والادوية الاقتصادية على اختلافها في
في البنوك التجارية (دراسة ميدانية) على عينات من الوكالات
البنكية بولاية المسيلة

أصبح بشرفي أي التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2021/06/17

التوقيع والبصمة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département:

قسم:
المحاسبة والمالية

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): **حداين لريش** المولود(ة) بتاريخ: **21.04.1996** ب: **الجزيرة**

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: **348.856** الصادرة بتاريخ: **25.04.2016** عن: **المدير العام لجامعة**

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: **المالية والمحاسبة تخصص: المالية والبيروك** خلال السنة الجامعية: **2015/2016**

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: **آثار الجسور في التنمية الاقتصادية عن اقتداء تجارب أعمال**

في **الجزيرة** **المحاسبة والمالية** عن: **المدير العام لجامعة** من **الجزيرة**

.....
.....

أصحر بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: **2016/04/27**

التوقيع والبصمة

