

دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي

(دراسة ميدانية على فرعي المصرف التجاري السوري رقم (1) و(6) في اللاذقية)

د. سامر قاسم* د. لينا حسن فياض** د. رامي محمد محمد*** حسن عبود معروف***

(الإيداع: 14 أيلول 2020 ، القبول: 6 كانون الأول 2020)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية في اللاذقية، من خلال تحديد دور أبعاد أخلاقيات العمل (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية.

اتّبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في دراستهم، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على البيانات الثانوية، والأولية من خلال استبانة تمّ تصميمها وتوزيعها على (99) فرد من كادر العاملين في فرعي المصرف التجاري رقم (1 و6)، استردوا منها (93)، وكانت (89) استبانة صالحة للتحليل.

كان من النتائج التي قدمتها الدراسة: تؤدي أخلاقيات العمل بأبعادها المختلفة (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) دوراً مهماً في تحسين الأداء المالي، وهذا ما أظهرته نتائج اختبار الفرضيات، وبلغ متوسط إجابات أفراد العينة للعبارات الخاصة بمتغير الأمانة والاستقامة (4.167)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على تبني الأمانة والاستقامة ومراعاة توازن المصالح، ولديهم القدرة المهنية على تحسين العمل وإتقانه وحفظ الأسرار، وتوخي الأمانة والاستقامة والانحياز لمصلحة المصرف.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل؛ الأداء المالي؛ الأمانة والاستقامة؛ النزاهة والشفافية؛ الموضوعية.

*. مدرّس - عضو هيئة تدريسية قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

**مدرس - عضو هيئة تدريسية قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

***مدرس - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية

****طالب دراسات عليا (ماجستير) في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين.

The role of work ethics in improving financial performance

(Field study on the branches of the Commercial Bank of Syria No. (1) and (6) in Lattakia)

Dr. Samer Qasem* Dr. Lina H Fayyad Dr. Rami Mohammed** Hasan A Maarouf******

(Received: 14 September 2020, Accepted: 6 December 2020)

Abstract:

This study aimed to define the role of business ethics in improving the financial performance of commercial banks in Lattakia, by defining the role of business ethics dimensions (honesty and integrity, integrity and transparency, objectivity) in improving the financial performance of commercial banks.

The researchers followed the descriptive and analytical method in their study, and a set of methods, including relying on secondary and primary data through a questionnaire that was designed and distributed to (99) individuals staff working in the Commercial Bank branches No. (1 and 6), from which they recovered (93), and it was (93). 89) Questionnaire suitable for analysis.

Among the results presented by the study: Work ethics in its various dimensions (honesty and integrity, integrity, transparency, and objectivity) play an important role in improving financial performance, and this is what the results of hypothesis testing have shown, and the average responses of the sample members for the statements of the variable of honesty and integrity reached (4.167), and this It means the approval of the sample members to adopt honesty and integrity and take into account the balance of interests, and they have the professional ability to improve and perfect work and keep secrets, and to pursue honesty, integrity and bias in the interest of the bank.

Key Words: Work Ethics; Financial performance; Honesty and integrity; Integrity and transparency; objectivity.

*Assistant professor, Department of Business Administration, faculty of economics, Tishreen university, Syria.

**Lecturer. Department of Business Administration, faculty of economics, Tishreen university, Lattakia, Syria.

***Lecturer, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

****Postgraduate student, Department of Business Administration, Faculty of economics, Tishreen university, Syria.

1- مقدمة Introduction:

وضعت العديد من الشركات سياسات داخلية تتعلق بالسلوك الأخلاقي للعاملين كجزء من برامج شاملة للالتزام والأخلاق، كان جزء من هذه السياسات مواظب بسيطة، على شكل لغة عامة (تسمى بيان الأخلاق للشركات)، وبعضها كان على هيئة سياسات أكثر تفصيلاً، تحتوي على شروط محددة سلوكية (تسمى مدونات قواعد سلوك الشركات). وهم عموماً يهدفوا إلى تعريف توقعات الشركة من العمال، وتقديم المشورة بشأن معالجة بعض المشاكل الأخلاقية الأكثر شيوعاً التي قد تنشأ في سياق ممارسة الأعمال التجارية. ومن المؤمل أن وجود مثل هذه السياسة سوف يؤدي إلى مزيد من الوعي الأخلاقي، والاتساق في التطبيق، وتجنب الكوارث الأخلاقية.

أصبحت "أخلاقيات العمل" تشكل جزءاً رئيسياً من صناعة النمو في الشركات، عقب ذلك القدر الهائل من الفضائح والتجاوزات واتساع دائرة الجرائم والفساد الإداري خاصة جرائم الاختلاس والرشوة واستغلال النفوذ التي تشهدها الشركات على مستوى العالم وحاجة المجتمعات إلى وجود معايير وأخلاقيات عمل أكثر رُقياً، وضرورة تحديد علاقاتها بالعاملين والعلماء والشركات والجمهور، فضلاً عن مراجعة المفاهيم الخاصة بأهداف الشركات، ويعكس النمو بأهمية أخلاقيات الأعمال تحولاً حاسماً في الرأي العام بشأن المسؤولية الأخلاقية للمؤسسات والشركات؛ فقد كان من المتوقع أن تحقق الشركات أرباحاً للمساهمين من خلال إنتاج السلع والخدمات بأسعار تنافسية وفقاً للقوانين واللوائح السائدة في المجتمع التي تزاوّل فيه الشركات والمؤسسات أنشطتها. وحرى بالشركات في هذه الأيام أن تتولى المسؤولية الأخلاقية عن العديد من القضايا، التي تشمل البيئة، والجنس، والعرق، والمنتجات، ومعايير السلامة والصحة في بيئة العمل.

إذ أدى فهم قيمة الأخلاقيات بالنسبة للعمل إلى عدة مظاهر من بينها انتشار قواعد الأخلاق ومدونات رسمية للوقوف على المتطلبات الأخلاقية، وتعيين مسؤولين إداريين يهتمون بمراعاة الجوانب الأخلاقية من أجل تحفيز المديرين والموظفين على التصرف وفقاً لما تقتضيه المعايير الأخلاقية. وعلى الرغم مما تقدم، فإن هناك تباين بين ما يكتب عن الأخلاق وما يجري تطبيقه، حيث غالباً ما يحدث تعارض بين العمل والجوانب الأخلاقية. ولا ريب أن هناك مديرون أكثر وعياً ويحرصون على مزاوله أنشطتهم وفقاً للمعايير الأخلاقية باعتبار أن ذلك خيار استراتيجي، بينما يتخذ بعض المديرين القواعد الأخلاقية كستار لاتخاذ قراراتهم الانتهازية، وخاصة في المواقف التي لا يستطيع فيها العامة التفرقة بين السلوك الأخلاقي والسلوك الانتهازي. الغاية من الدراسة الحالية هو بيان تأثير أخلاقيات العمل أحد أبعاد التسويق الداخلي، في الأداء المالي في قطاع المصارف، وخصوصاً أن هناك دراسات تناولت هذه العلاقة في الشركات والمنشآت الخدمية، مما أتاح المجال أمام الباحثين للبحث عن هذا الموضوع، نتيجة وجود قصور في الدراسات في قطاع الصرافة في سورية، الأمر الذي تطلب دراسة هذه العلاقة في قطاع الصرافة في المصرف التجاري السوري فرع رقم (1) وفرع رقم (6) في اللاذقية، من حيث اعتمادها على (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية)، والاهتمام بالأداء المالي؛ من أجل بناء والمحافظة على ميزة تنافسية تجعلها تتفوق على شركات الصرافة الأخرى المحلية منها، والعالمية.

2- الدراسات السابقة **Literature Review:** فيها يعرض الباحثون مجموعة دراسات تناولت هذه العلاقة.

1-1 الدراسات العربية Arabic Studies:

- دراسة (عبد الحميد وبودراع، 2016) وهي بعنوان: (دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء العاملين: دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية).

المشكلة والأهداف: تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء العاملين لدى منظمات الأعمال بشكل عام ولدى البنوك التجارية الجزائرية بشكل خاص؟، وعن هذا التساؤل تنفرع مجموعة من التساؤلات الفرعية: ما مدى تبني أخلاقيات العمل من قبل المنظمات؟، ما مدى التزام العاملين في البنوك التجارية

الجزائرية بأخلاقيات العمل؟، هل هناك علاقة بين كل من أخلاقيات العمل وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية؟. وهدفت الدراسة إلى بيان واقع أخلاقيات العمل في المنظمات، وبيان أخلاقيات العمل ومتغيراته ومكوناته والعلاقات السببية بين تلك المكونات، بيان العلاقات بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

بعض نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى تفنيد البنوك التجارية الجزائرية وخاصة العامة منها إلى سياسات أخلاقية، واستراتيجية تهتم بترسيخ وإرساء مبادئ أخلاقيات العمل، وغياب الهدف الأخلاقي لدى البنوك التجارية الجزائرية مقارنة مع هدف تعظيم الربح.

– دراسة (سليمان وخير، 2018) وهي بعنوان: (أثر أخلاقيات العمل على تطوير الأداء: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف السودانية – بنك السودان المركزي، بنك الشمال الإسلامي نموذجاً: 2005-2014).

المشكلة والأهداف: تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما هو أثر أخلاقيات العمل على تطوير الأداء في المصارف السودانية؟.

وهدفت الدراسة إلى بيان دور أخلاقيات العمل في تطوير الأداء، وبيان مدى إدراك العاملين في المصارف السودانية للواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية، بيان أهمية أخلاقيات العمل في المصارف السودانية.

بعض نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى يؤثر إنصاف العاملين بالمصارف السودانية بأخلاقيات العمل على تطوير أداء المصارف كالتحلي بالأمان والصدق والتحلي بالصبر، وإن إنصاف العاملين في المصارف بالولاء يؤدي إلى تطوير الأداء، وإن اللوائح والقوانين الموضوعية لدى المصارف تساعد لانصاف العاملين بالسلوك الحسن.

2-2 الدراسات الأجنبية **Foreign studies:**

• دراسة (khan and Lentner, 2020)

Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Evidence from Pakistani Listed Banks.

المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي: دليل من البنوك الباكستانية المدرجة

المشكلة والأهداف: تتضح مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤل الآتي:

ما هو تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي؟.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في القطاع المصرفي الباكستاني، وممارسات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وتأثيرها على الأداء المالي.

بعض نتائج الدراسة: تشير نتائج الدراسة إلى زيادة في الإفصاح الشامل عن المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل جميع البنوك في العينة وتشير أيضاً إلى مشاركة البنوك التجارية في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد ساعد الإفصاح المناسب عنها في تحسين الأداء المالي القائم على المحاسبة من خلال العائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على الأصول (ROA)، والمساهمة في فهم أفضل لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المالي لدولة ناشئة، التي تبذل جهداً ديناميكياً لتطوير ثقافتها المالية ويمكن أن تشجع التقارب مع القطاع المالي في باكستان.

المراجعة النقدية: تشير معظم الدراسات السابقة إلى أهمية أخلاقيات العمل في الشركات الخدمية والصناعية، وخلصت

معظم الدراسات أن لأخلاقيات العمل تأثيراً مهماً في تحسين الأداء الكلي للشركة، والدراسة الحالية تركز على دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء المالي في المنظمات الخدمية وتحديد خدمة المصارف، ومن هنا جاءت أهمية هذه الدراسة. تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير المستقل؛ لكن الباحثون درسوا أخلاقيات العمل بأبعادها (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية)، بشكل مختلف عما درسه الباحثون السابقون. وكان الاختلاف

الرئيس للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، في بيئة التطبيق وخصائص عينة الدراسة. وقد اختار الباحثون أخلاقيات العمل نظراً لدورها في التأثير في الأداء المالي وتحسينه، حيث إن هذه الدراسة لم ترد في أي من الدراسات السابقة التي عرضها الباحثون ضمن الدراسات السابقة.

3- مشكلة البحث **Research Problem** :

تشير معظم الأدبيات الصادرة عن "أخلاقيات العمل" إلى أن الأخلاق أمر هام ونافع للعمل في الأجل البعيد على أقل تقدير إن لم تكن هامة ونافعة على الأجل القريب. وغالباً ما يقال إن الأخلاقيات هي العنصر الأساسي الذي يتوقف عليه نجاح وتطور المؤسسات على الأجل البعيد. وسوف يفقد العمل فعاليته بدون وجود درجة من الثقة والأمانة والصدق. ومن خلال اطلاع الباحثون على العديد من تلك الدراسات السابقة، ومن خلال الملاحظة والمقابلات التي أجروها مع العاملين، تم صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الآتي:

هل لأخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية؟

وعن هذا التساؤل تتفرع مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- هل للأمانة والاستقامة أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية؟
- هل للنزاهة والشفافية أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية؟
- هل للموضوعية أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية؟

4- أهمية البحث وأهدافه **The importance of the research and its objectives** :

تكمن أهمية البحث من خلال:

1-4 أهمية البحث **The importance of research** :

1-1-4 الأهمية النظرية **Theoretical significance**

- بالرغم من أن العديد من الدراسات السابقة تناولت أخلاقيات العمل، والعديد منها تناولت الأداء المالي بأبعاده وعناصره المختلفة، إلا أن الباحثون أرادوا أن ينطلقوا في دراستهم من حيث انتهت الدراسات التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين في البيئة السورية، إضافة إلى استكمال الدراسات التي تناولت دور هذه المتغيرات في التأثير على قطاع المصارف التجارية في سورية، وخاصة في بيئة التطبيق التي اعتمدها الباحثون.

1-2-4 الأهمية العملية **Practical significance**

- دراسة موضوع تحتاج إليه المنظمات بشكل عام والمصارف بشكل خاص خلال المرحلة الحالية وهو أخلاقيات العمل من خلال أبعاده (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، والموضوعية)؛ ومن خلال دراسة دوره في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.

- من المتوقع أن تقدم الدراسة معلومات ونتائج مهمة لمتخذي القرار التسويقي والمالي، ومن المتوقع أن تسهم تلك النتائج في تحديد مواطن التحسين اللازمة للأداء المالي للمصارف التجارية السورية بمؤشرات المتعددة، كما سيسهم في نشر ثقافة أخلاقيات العمل لارتباطها بتحسين الأداء للعاملين، وبالتالي تحسين الأداء المالي للمصرف.

2-4 أهداف البحث **Research Objectives** : بشكل أساسي إلى:

- بيان دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.
- بيان دور الأمانة والاستقامة أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.
- بيان دور النزاهة والشفافية أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.
- بيان دور الموضوعية أحد أبعاد أخلاقيات العمل دور في تحسين الأداء المالي في المصارف التجارية السورية.

5- فرضيات البحث Research Hypotheses:

فرضية البحث الرئيسية: ينطلق البحث من فرضية رئيسية مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي. حيث يمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية الآتية:

1- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمانة والاستقامة أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

2- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النزاهة والشفافية أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

3- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموضوعية أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

6- منهجية البحث Research Methodology :

أتبع الباحثون المنهج الوصفي في دراستهم، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على البيانات الثانوية، والأولية من خلال استبانة تم تصميمها، وتم توزيعها على (99) فرد من كادر العاملين في فرعي المصرف التجاري رقم (1 و 6)، استردوا منها (93)، وكانت (89) استبانة صالحة للتحليل، وتكون مجتمع البحث من كادر العاملين في فرعي المصرف التجاري رقم (1 و 6) (مدير فرع، رؤساء أقسام، رؤساء شعب، وموظفين)، ثم تم الاعتماد على برنامج الـ SPSS20 كأداة لتحليل البيانات المتوفرة التي قام الباحثون بجمعها في الاستبانة التي تم توزيعها.

7- مجتمع وعينة البحث Research community And Sample

شمل مجتمع البحث جميع العاملين في دوائر المصرف التجاري السوري الفرع الأول والفرع السادس في محافظة اللاذقية، حيث بلغ حجم عينة البحث (89) مفردة .

8- حدود البحث Research limits: زمنية: فترة توزيع الاستبانة في شهر تموز 2020، ومكانية: المصارف التجارية في فرع اللاذقية.

9- الإطار النظري للبحث Theoretical framework for the research

تتمثل أخلاقيات الوظيفة العامة بمدى التزام العامل بواجباته الوظيفية كما يحددها القانون، ويعد العامل مقيداً بقواعد العمل وتعليماته، ولعل من أهم الصفات التي تمتاز بها الوظيفة العامة هي حرص العامل على المصلحة العامة والقبول بعد الخدمة العامة.

كما أن تنمية الالتزام بالمثل والقيم الأخلاقية والاعتبارات القانونية والسلوكيات الإيجابية تعد من الفلسفات الرئيسية التي ينبغي وضعها في المقام الأول وأن تسير في فلكها جميع الفلسفات الأخرى المنشودة التي توصل جميعها نحو تحسين الأداء وبالتالي تحسين رفاهية المجتمع.

9-1 مفهوم أخلاقيات العمل The concept of work ethics: ينطوي مفهوم "أخلاقيات العمل" على معانٍ متعددة، فليس هناك تعريف محدد ودقيق لأخلاقيات الأعمال بسبب عدم التمييز أحياناً بين مفهوم أخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة، والسلوك الأخلاقي؛ فقد قام العديد من الباحثين والاختصاصيين بالعمل على تحديد مفهوم واضح ومحدد لأخلاقيات العمل؛ فبحسب (Buchholtz and Carillo (2012 تشير أخلاقيات العمل إلى الأخلاق والإنصاف في السلوك والإجراءات والممارسات التي تحدث في سياق الأعمال (Fettry, 2015, P: 4244)، وبحسب (نجم، 2006، ص18) بأنها عبارة عن عقد بين المؤسسة وأصحاب المصالح ليتسع مدها ليشمل الثقة والتعاون لتقليل الفرص الضائعة وتحقيق الميزة التنافسية،

لذا فإن أخلاقيات العمل تتعلق بسلوك الأفراد في نشاطاتهم العملية المختلفة، وهذا يشمل طريقة تعاملهم مع زملائهم والزبائن وأي شخص آخر يتعامل مع المنظمة ويجد البعض صعوبة في تحديد أين تبدأ الأخلاق الشخصية وأخلاقيات العمل لأن الأخلاق الشخصية تؤثر في أخلاقيات العمل.

وأخلاقيات العمل والعاملين (Employee and work ethics) هي المبادئ والمعايير التي تعد أساس السلوك الذي يُفضّل القيام به من أفراد العمل، ويتعهد أفرادها بالالتزام به لاتخاذ قرارات صحيحة ومناسبة ومميزة. (Salahudin *et al*, 2016, p:466) كما أن المختصين والدارسين في مجال علم الإدارة قدّموا آرائهم بشأن مفهوم أخلاقيات العمل، فقد أشار (Mohanty & Rath, 2010, p: 168) إلى أن الأخلاق هي تطبيق الفرد لما يؤمن به من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين، متفقاً في ذلك مع (Van Ness *et al*, 2010, p: 23) الذي أشار إلى أن الأخلاق مجموعة من المبادئ المدونة تأمر وتنهى عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة، وهي انعكاسات القيم التي يتخذها الأفراد كمعايير تحكم سلوكياتهم. وأخلاقيات العمل من وجهة نظر الباحثين عبارة عن معتقدات شخصية يعتقدونها الفرد بشأن سلوكيات سوية أو شاذة، وهي إشارة إلى دوافع الفرد ونواياه الشخصية في النظر إلى ما هو صحيح أو خاطئ من السلوك ومن هذه القيم ما يلي:

الأمانة، العدل، إطاعة النظم، الرحمة، احترام الآخرين، الولاء، المساعدة والتعاون، التحكم في النفس، الصدق، والشجاعة. وحسب (Sunanda, 2018, p: 23) و(زروقي، 2017، ص 25-27) تأتي أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد في الآتي:

- 1- تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.
- 2- المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجهه.
- 3- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف.
- 4- تؤدي دوراً رئيساً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد.
- 5- تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات. وأهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع:

- 1- تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة.
- 2- تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها.

9-2 عناصر الأخلاقيات **Elements of Ethics**

أشار (السكرانة، 2012، ص 381-384) و (Mappanyukki *et al*, 2017, p: 1066) إلى أن عناصر الاخلاق تتمثل في الآتي:

– **احترام الأنظمة والقوانين Respect the laws and regulations**: يجب أن يلتزم عاملو الإدارة العامة بالقوانين والتعليمات والإجراءات الإدارية، والحفاظ على طابع السيادة العامة مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة والتطوير تماشياً مع متطلبات العمل وظروفه، ولا يخفى على الإدارة إشراك الإداريين والفنيين في وضع هذه القوانين والتعليمات حتى تضمن تكاملها وتوافقها.

– **احترام قيم وعادات المجتمع Respect the values and customs of society**: إن الانسجام بين قيم العامل وقيم منظمته له علاقة مباشرة بالاتجاه النفسي الايجابي الذي يحمله تجاه العمل، وتوعية المراجعين بأهمية دورهم في معالجة أي شكل من أشكال استخدام السلطة من قبل موظف الخدمة العامة، وبهذا نجد بأن عاداتنا وتقاليدينا وقيمنا قد لعبت دوراً أساسياً في تشكيل إدارتنا؛ لذا يجب أن نعيدها الاهتمام البالغ كونها الاعمال التي نمارسها يومياً.

- **العدالة وعدم التحيز Fairness and impartiality**: إن المهنة العامة هي مهنة الذين يتحلون بصفات الامانة والأخلاق والموضوعية والعدالة والاستقامة، كما أنه لا يجوز التمييز بين المواطنين على أسس الدين، والمنطقة، والعرق، والانتماءات السياسية، فالعدالة تعمل على تقوية مشاعر الموظف تجاه المنظمة التي يعمل بها وينمي روح انتمائه لها.

- **احترام الوقت والتقييد بالادوام Respecting time and adherence to time**: يجب على الموظف أن يكرس وقته لخدمة المنظمة التي يعمل به وألا يضيع وقتاً في أعمال لا تعود عليها بالنفع والفائدة، والالتزام بالوقت المحدد وقت الحضور والمغادرة، وعدم تأخير أعمال المواطنين، كما أنه لا يجوز الانهماك في قضايا خاصة مع باقي الزملاء وتبادل الزيارات معهم؛ لأن ذلك قتل لوقت الإدارة واختلاس له.

- **الانتماء والولاء للمنظمة Belonging and loyalty to the organization**: على الموظف أن يعمل على رفع قيمة العمل الحكومي، وأن يكون مخلصاً ومنتزحاً إلى العمل الذي يعمل به، وألا يهاجم سياسة الدولة؛ لأنها وجدت لبناء الوطن وخدمته.

ومن المهم أيضاً أن يكون الموظف محباً لعمله غيروراً على مصلحة العمل؛ لأن ذلك يعد من مصلحته ومصدر رزقه، فالموظف الحكومي الجيد هو الموظف المعتد بنفسه وكرامته؛ لذا يجب أن تتركز جهودنا نحو خلق الكبرياء عنده والمحافظة عليها.

- **حب العمل work Love**: يجب أن يلتزم الموظفون بأخلاقيات العمل الشاق، ويتمثل ذلك في العمل الدؤوب والجاد، وإصلاح شأن المتقاعسين والمتخالفين وتشجيع المتفوقين والمتميزين منهم، وعليه أن يجتهد مقدماً كل ما في وسعه لإنجاح عمله.

- **الأدب واللباقة Etiquette and tact**: يجب أن يجسد الموظف جميع الفضائل العامة كالجد، والاجتهاد، والأمانة والنزاهة والحكمة والإخلاص والعدالة، وكذلك الانضباطية والصبر والاستجابة، وأن يعامل المواطنين معامل حسنة فلا يخرج عن طوره في حالات الغضب ولا ينفرد بوجوه الآخرين أو يتبرم من العمل في وجوههم، ويتحلى بالصبر، والتعاون مع زملائه ورؤسائه والعمل بروح الفريق، واحترامه لدينه وتقاليده مجتمعه، والعمل على حل سوء التفاهم الذي قد ينجم بين أفراد الفريق.

- **السرعة والاتقان Speed and mastery**: لا يجوز عرقلة إجراءات العمل بشكل مقصود أو غير مقصود بشرط الابتعاد عن بعض الاجراءات التي لا مبرر لها والتي تعيق الوقت وإنجاز الأعمال بوقت محدد وضمن أداء متقن ينسجم مع المعايير الموضوعية، والتفكير في الانجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وإبداع لدعم الجهاز الإداري، وتهيئة الجو المثالي للعمل الفعال بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

- **المحافظة على الممتلكات Preserve the property**: يجب على الموظف أن يكون حريصاً على الأموال العامة؛ لأنها مسؤولة خطيرة فيحسن التصرف بها مراعيًا إمكانيات البلد المادية، وألا يتصرف إلا بحدود الميزانية المتاحة، وأن يجذبه حب تحقيق المصلحة العامة أكثر من تحقيق المصالح الاقتصادية والاجتماعية الضيقة.

- **الإنتاجية Productivity**: أن يكون هناك تنافساً بين القطاع العام بمختلف دوائره، ومنظمات القطاع الخاص سيعمل على إلهاب الحماسة بين الموظفين لابتكار أساليب عمل جديدة سعياً وراء تطوير الإنتاجية، وهذا يتطلب إتقان الأعمال بقدر المستطاع وتخصيص الوقت كله للعمل مع ضرورة تطبيق خاصية الإنتاج والكفاءة بأقل ما يمكن من نفقات.

من خلال السياق السابق يرى الباحثون بأن أخلاقيات العمل هي مجموعة السلوكيات الظاهرة والضمنية التي ينتهجها الفرد في أداء عمله، والتي يتطلع من خلالها إلى تطبيق الأهداف الأخلاقية، من خلال اتخاذ الاختيارات والقرارات الصحيحة من خلال الالتزام بالقيم الأخلاقية.

9-3 مفهوم الأداء المالي Concept of financial performance: أداء المنظمة هو قياس ما تم تحقيقه من قبل المنظمة والذي يظهر ظروفًا جيدة لفترة زمنية معينة، الغرض من قياس الانجاز والاداء المالي هو الحصول على معلومات مفيدة تتعلق بتدفق الاموال واستخدامها والفعالية والكفاءة، بالإضافة إلى انه يمكن أن تحفز المدراء على اتخاذ القرار الأفضل. (الفار، 2018، ص 13)

فقد كان ينظر إلى الأداء المالي فقط من خلال قدرته على جني الأرباح؛ لكن تغير هذا بمرور الوقت، وأصبح مفهوم الأداء اليوم له معاني مختلفة اعتماداً على منظور المستخدم للمعلومات المالية.

كما يمكن تصنيف أداء المنظمة على أنه أداء عالي إذا كان بإمكانها إرضاء مصالح جميع أصحاب المصلحة، حيث يهتم المدراء بالرفاهية والحصول على الربح؛ لأن عملهم يتم تقديره وفقاً لذلك، كما يرغب المالكون في زيادة ثروتهم إلى الحد الأقصى من خلال زيادة القيمة السوقية لأسهم المنظمة (لا يمكن أن يعتمد هذا الهدف إلا على الربح)، كما ينظر المساهمون الحاليون والمحتملون إلى الأداء على أنه قدرة المنظمة على توزيع أرباح الأسهم للاستثمار الرأسمالي، بالنظر إلى المخاطر التي يتعرضون لها؛ يبحث الشركاء التجاريون عن الرفعة المالية واستقرار المنظمة، كما تريد مؤسسات الائتمان التأكد من أن المنظمة لديها القدرة اللازمة لسداد القروض في الوقت المحدد، ويريد الموظفون وظيفة مستقرة والحصول على مزايا مادية عالية، وتسعى الدولة إلى أن تكون منظماتها فعالة، وأن تدفع ضرائبها، وتساعد في خلق وظائف جديدة. (Batcbimeg, 2017, p: 23) ومن أجل رفع الأداء المالي وما يتمخض عنها من رفع قيمة المنظمة السوقية، أو خفضها فإنه يتطلب الاستخدام الأمثل للموارد والقدرة على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية التي تحيط بالمنظمة، مما سيؤدي بالتالي إلى رفع كفاءة الأداء المالي. بينما يرى الباحثون بأن الأداء المالي هو مصدر الأموال الشركة بالأموال؛ فهو الدليل على نجاح الشركة من حيث قدرتها على تحقيق العوائد المالية، إذ بدون تلك العوائد لا يمكن للشركة أن تستمر ولا يمكن لها أن تحقق من أهدافها الأخرى؛ فهو صلة الوصل بين الشركة وبلوغها الأهداف.

9-4 التعارض بين الأخلاقيات والأداء Conflict between ethics and performance: يُقال أن الأمانة هامة، ولكن الأمانة أمر ليس ببسيط في العمل؛ فدائماً ما يوجد نوع من التعارض بين الأمانة وبين المصلحة الشخصية. ومن وجهة نظر المؤيدين لمذهب المنفعة، لا يوجد شيء خاطئ في استخدام الأمانة كسياسة أو وسيلة لحفظ الذات، أو في كسب المال شريطة ألا يُلحق ذلك ضرراً بالآخرين؛ فبحسب (Fukuyama, 1995, PP: 193) تشير معظم الأدبيات الصادرة عن "أخلاقيات العمل" إلى أن الأخلاق أمر هام ونافع للعمل في الأجل البعيد على أقل تقدير إن لم تكن هامة ونافعة على الأجل القريب. وغالباً ما يُقال إن الأخلاقيات هي العنصر الأساسي الذي يتوقف عليه نجاح وتطور المؤسسات على الأجل البعيد. وسوف يفقد العمل فعاليته بدون وجود درجة من الثقة والأمانة والصدق. كما سوف تتراد تكاليف المعاملات لاسيما التكاليف القانونية. وبصفة خاصة، تؤدي الثقة دوراً مهماً وحيوياً في العمل. فنظراً لعدم إمكانية النص على جميع المواقف والأمور المستجدة أثناء تنفيذ العقود، يبرز دور الثقة على اعتبار أنها عنصر هام في علاقات العمل الفعالة والممارسات السلمية للشركة. وبالفعل، هناك آراء قوية تقول بأن الضعف النسبي للثقة خارج محيط الأسرة في بعض البلدان (وخاصة البلدان النامية) إنما يفسر انتشار المؤسسات العائلية وندرة المؤسسات الكبرى.

10- النتائج والمناقشة Results and discussion:

10-1 أداة الدراسة Study tool: يعتمد الباحثون على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، مع قيامهم بالمقابلات الشخصية مع عدد من أفراد عينة البحث، حيث تناولت جمع بيانات حول دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي وهي تمثل 16 عبارة، تقيس كل من أخلاقيات العمل والأداء المالي، وقد اعتمد الباحثون على مقياس ليكرت الخماسي.

10-2 اختبار ثبات وصدق المقياس **Stability and validity test of scale**: استخدم الباحثون معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (غدير، 2012، P، 234 – 246)، حيث تم حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضح بالجدول رقم (1)؛ وحساب ثبات متغيرات الدراسة كل على حدة.

الجدول رقم (1): عدد العبارات الداخلة في التحليل والمستثناة

		N	%
Cases	Valid	89	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	89	100.0

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ويُظهر الجدول (2) أنّ قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلية يساوي 0.712 (معامل ثبات جيد) وهي أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على أنّ جميع العبارات تتمتع بثبات جيّد ولا داعي لحذف أية عبارة.

الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	16

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

10-3 معامل ثبات متغيرات الدراسة كل على حدة

The coefficient of stability of the study variables separately

كما قام الباحثون بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة كل على حدة وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (3): معامل ألفا كرونباخ لكل متغير على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
الأمانة والاستقامة	.609	3
النزاهة والشفافية	.871	3
الموضوعية	.738	3
الأداء المالي	.820	7

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وجد الباحثون من خلال الجدول (3) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدة كانت جميعها أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على ثبات مقبول للبيانات وصلاحيتها للدراسة ولا داعي لحذف أية عبارة من العبارات.

10-4 مقياس الصدق (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة) **A measure of honesty**: حيث قام الباحثون بدراسة علاقة طرفيات عدة في الدراسة مع طرف أساسي كالمتوسط الإجمالي (غدير، 2012، P، 247 – 248)، واختبار تلك العلاقات؛ حيث كانت العلاقات الناتجة معنوية أي ذات دلالة إحصائية؛ وكان ذلك مؤشراً على صدق المقياس. $\text{Sig} = p$. $\alpha = 0.01 < 0.000 =$ ، وبذلك يكون الباحثون قد تأكدوا من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

10-5 اختبار الفرضيات **Test hypotheses**: قام الباحثون بحساب الإحصائيات الوصفية لكل عبارة من عبارات الاستبانة وذلك لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة حيث تبين من خلال الجدول (4) أنّ أقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.97 والمتعلق بقياس الأداء المالي، وهو أقل من متوسط الحياد 3، ومعنوي، والذي يبين أنّ المصرف لا يستخدم الموجودات بشكل كفؤ وفق إجابات أفراد العينة، وإنّ أقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 2.28 والمتعلق بقياس

الأداء المالي، وهو أقل من متوسط الحياد 3، ومعنوي، والذي يبين أن إدارة المصرف لا تلتزم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة وفق إجابات أفراد العينة

الجدول رقم (4): الإحصائيات الوصفية الخاصة ببنود الاستبانة

البعد	عبارات الاستبانة	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Sig
الأمانة والاستقامة	الأمانة والاستقامة ومراعاة توازن المصالح	89	2	4	3.79	.612	.000
	لدي القدرة المهنية على تحسين العمل وإتقانه وحفظ الأسرار	89	4	5	4.11	.318	.000
	الأمانة والاستقامة والانحياز لمصلحة المصرف	89	2	5	4.60	.926	.000
النزاهة والشفافية	التحلي بالنزاهة والشفافية أثناء تأدية العمل	89	2	5	4.76	.501	.000
	التحلي بالعدل عند القيام بالأعمال	89	2	5	3.97	.931	.000
	التحلي بالصدق في أداء الواجبات	89	1	5	3.85	1.235	.000
الموضوعية	أتجرد في التفكير وأتبنى الحيادية أثناء تأدية الأعمال وعدم التحيز	89	3	5	3.33	.670	.000
	مقاومة التأثيرات الجانبية عند القيام بتنفيذ الأعمال	89	2	5	3.83	.674	.000
	أتجنب أي علاقات قد تبدو أنها تقفد الموضوعية والاستقلالية عند القيام بالأعمال	89	2	5	4.72	.674	.000
الأداء المالي	يؤكد مصرفكم على تحسين الأداء المالي باستمرار .	89	4	5	4.90	.303	.000
	يوفر مصرفكم ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي.	89	1	5	3.32	.553	.000
	يستخدم مصرفكم الموجودات بشكل كفؤ	89	2	4	2.97	.788	.000
	تلتزم إدارة مصرفكم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة	89	2	5	2.28	.812	.000
	تتمتع إدارة المصرف بسمعة قوية من خلال الأرباح التي يحققها	89	1	5	3.91	1.058	.000
	تستلم إدارة المصرف شكاوى الزبون وتتعامل معها بجدية	89	2	5	3.48	.318	.000
	يسعى مصرفكم لتقديم خدمات مالية مبتكرة تحسن الأداء المالي.	89	3	5	3.31	.650	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

بعد ذلك قام الباحثون باختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات المتفرعة عنها: الفرضية الرئيسية للبحث: **فرضية العدم Ho**: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي. **الفرضية البديلة H1**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي. ويتفرع منها ثلاثة فرضيات فرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمانة والاستقامة أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النزاهة والشفافية أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموضوعية أحد أبعاد أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي.

ولاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المتعلقة بها قام الباحثون بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) وبين تحسين الأداء المالي، ومعامل التحديد، حيث أظهر الجدول رقم (5):

الجدول رقم (5): معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد أخلاقيات العمل والأداء المالي

		الأمانة والاستقامة	النزاهة والشفافية	الموضوعية والاستقلالية	الأداء المالي
الأمانة والاستقامة	Pearson Correlation	1	.612**	.632**	.684**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	89	89	89	89
النزاهة والشفافية	Pearson Correlation	.612**	1	.700**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	89	89	89	89
الموضوعية	Pearson Correlation	.632**	.700**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89
الأداء المالي	Pearson Correlation	.684**	.818**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

هناك علاقة معنوية بين (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) وتحسين الأداء المالي، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.684، 0.818، 0.695) وهو يدل على ارتباط مقبول وطردى بين أبعاد أخلاقيات العمل والأداء المالي، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.468، 0.669، 0.483)، وهو يدل على أن 46.8%، 66.9%، 48.3% من تغيرات تحسين الأداء المالي تتبع لتغيرات (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) على التوالي؛ وبما أن $\alpha = 0.01 < p = \text{Sig} = 0.000$ ، فإن الباحثون يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) وتحسين الأداء المالي؛ ويقبل الباحثون الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول رقم (6): معامل ارتباط بيرسون بين أخلاقيات العمل والأداء المالي

		أخلاقيات العمل	الأداء المالي
أخلاقيات العمل	Pearson Correlation	1	.651**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	89	89
الأداء المالي	Pearson Correlation	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	89	89

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

اتضح للباحثين من خلال الجدول (6) أن معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.651 وهو يدل على ارتباط مقبول وطردى بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء المالي، كما بلغ معامل التحديد 0.424، وهو يدل على أن 42.4% من تغيرات تحسين الأداء المالي تتبع لتغيرات أخلاقيات العمل، مما يعني أن هناك دور لأخلاقيات العمل في تحسين الأداء المالي؛ وبما أن قيمة احتمال الدلالة (Sig= 0.000)، فإن الباحثون يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والأداء المالي؛ ويقبل الباحثون الفرضية البديلة التي تقول بوجود تلك العلاقة.

وكما هو واضح من الجدول (7)، فقد بلغ متوسط إجابات أفراد العينة لمتغير الأداء المالي 3.453، وهو يدل على رضا أفراد العينة عن العبارات التي وردت ضمن محور الأداء المالي، ما عدا عباراتي يستخدم مصرفكم الموجودات بشكل كفو، تلتزم إدارة مصرفكم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة فقد أظهر الجدول رقم (4) عدم موافقة أفراد العينة على هاتين العبارتين.

الجدول رقم(7): متوسط إجابات أفراد العينة على كل محور

البعد	Mean
الأمانة والاستقامة	4.167
النزاهة والشفافية	4.193
الموضوعية	3.96
الأداء المالي	3.453

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وقام الباحثون بإجراء تحليل ANOVA لإظهار إن كان يوجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة لكل متغير من متغيرات البحث، حيث تنص فرضية العدم على عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة؛ في حين الفرضية البديلة تنص على وجود فروق معنوية، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (8) الآتي:

الجدول رقم (8): تحليل ANOVA لإظهار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة لكل متغير.

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	63.305	1	63.305	38.010	.000 ^b
Within Groups	144.898	87	1.665		
Total	208.202	88			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ومن خلال جدول (8) وجد الباحثون أن $\alpha = 0.05 < p = \text{Sig}$ ، أي أن قيمة احتمال الدلالة ($\text{Sig} = 0.000$) أصغر من مستوى الدلالة 0.05. مما يعني رفض فرضية العدم، مما يؤكد على وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة لكل متغير من متغيرات الدراسة، حيث يمكن ترتيب المتوسطات لكل متغير بحسب حصوله على اجماع الموافقة لإجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة به.

6-10 الاستنتاجات والتوصيات **Conclusions and recommendations**:

6-10-1 الاستنتاجات Conclusions: وكننتيجة لاختبار الفرضيات تمكّن الباحثون من الوصول لعدد من النتائج، حيث وجدوا بأن أخلاقيات العمل تؤدي بأبعادها المختلفة (الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية) دوراً في تحسين الأداء المالي، وهذا ما أظهرته نتائج اختبار الفرضيات، ونورد ذلك كما يلي:

1- على الرغم من أن المصرف يؤكد على تحسين الأداء المالي باستمرار، توصل الباحث بناءً على توصيف إجابات أفراد عينة البحث أن المصرف لا يستخدم الموجودات بشكل كفؤ.

2- على الرغم من أن إدارة المصرف توفر ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي، إلا أنها لا تلتزم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة.

3- بلغ متوسط إجابات أفراد العينة للعبارات الخاصة بمتغير الأمانة والاستقامة (4.167)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على تبني الأمانة والاستقامة ومراعاة توازن المصالح، ولديهم القدرة المهنية على تحسين العمل وإتقانه وحفظ الأسرار، وتوخي الأمانة والاستقامة والانحياز لمصلحة المصرف.

4- بلغ متوسط إجابات أفراد العينة للعبارات الخاصة بمتغير النزاهة والشفافية (4.193)، وهذا يعني التحلي بالنزاهة والعفة أثناء تادية العمل، التحلي بالعدل عند القيام بالأعمال، التحلي بالصدق في أداء الواجبات وفق إجابات أفراد العينة.

5- بلغ متوسط إجابات أفراد العينة للعبارات الخاصة بمتغير الموضوعية (3.96) وهو ما يدل على تجرد العاملين في التفكير وتبني الحيادية أثناء تادية الأعمال وعدم التحيز، ومقاومة التأثيرات الجانبية عند القيام بتنفيذ الأعمال، وتجنب أي علاقات قد تبدو أنها تفقد الموضوعية والاستقلالية عند القيام بالأعمال.

6- بلغ متوسط إجابات أفراد العينة للعبارات الخاصة بمتغير الأداء المالي (3.345)، مما يدل على أن المصرف يؤكد على تحسين الأداء المالي باستمرار، ويوفر ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي، وتتمتع إدارة المصرف بسمعة قوية من خلال الأرباح التي يحققها، وتستلم إدارة المصرف شكاوى الزبون وتتعامل معها بجديّة، وتدل على أن المصرف يسعى لتقديم خدمات مالية مبتكرة تحسن الأداء المالي.

7- لا تستخدم المصارف موضوع الدراسة موجوداتها بشكل كفؤ، ولا تلتزم إدارة المصرف بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة.

8- وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة لكل متغير من متغيرات الدراسة، حيث يمكن ترتيب المتوسطات لكل متغير بحسب حصوله على اجماع الموافقة لإجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة به.

10-6-2 التوصيات Recommendations: يوصي الباحثون بالآتي:

- 1- على المصرف أن يؤدي إلى تحقيق المواءمة في استخدام موجوداته بشكل كفؤ.
- 2- على إدارة المصرف أن تلتزم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة، وذلك بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين أدائه المالي.
- 3- ضرورة أن تزيد المصارف من اهتمامها بأخلاقيات العمل من خلال ترسيخ مبادئ الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الموضوعية في العمل لأن ذلك سينعكس بشكل مباشر على أداء العاملين وأداء المصرف بشكل عام وخصوصاً أدائها المالي وبالتالي تحقيق الربحية، وتعزز ولاء عاملها لها.
- 4- ضرورة التزام إدارة المصرف بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة كون المصارف من المنظمات الخدمية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة ولاء العملاء وبالتالي تحسين الأداء المالي.
- 5- ضرورة أن توفر إدارة المصرف ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي، وأن تستلم شكاوى الزبائن وتتعامل معها بجدية، وأن تعمل على تقديم خدمات مالية مبتكرة تسهم في تحسين الأداء المالي.
- 6- ضرورة استخدام المصارف موجوداتها بشكل كفؤ، والالتزام بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة، من خلال تبني الشفافية والموضوعية في تقديم الخدمات والالتزام بمعايير أخلاقيات العمل في تعاملها مع العملاء.
- 7- ضرورة الاستمرار بالقيام بأبحاث أخلاقيات العمل، والأبحاث التي تتعلق بالأداء المالي، والتعرف على أهم أبعاد أخلاقيات العمل التي من شأنها أن ترفع من سوية الأداء المالي وتحسن من مستواه، والاهتمام بتلك الأبعاد بالشكل الذي يسهم من نجاح المصرف، وتحسين أداؤه وتحقيق أهدافه المختلفة، مثل:

أ - دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء المالي.

ب - تقييم واقع أخلاقيات العمل في المصارف العامة.

ج - دور الرضا الوظيفي في تحسين الأداء المالي.

10-7 المراجع References:**10-7-1 المراجع العربية Arabic references:**

- 1- سليمان، معتز سليمان محمد؛ خير؛ حاتم عثمان محمد (2018). أثر أخلاقيات العمل على تطوير الأداء: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف السودانية - بنك السودان المركزي، بنك الشمال الإسلامي نموذجاً: 2005-2014. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والسياسية، جامعة أفريقيا العالمية.
- 2- زروقي، يحيى. (2017). أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام: دراسة الة مديرية الضرائب لولاية تلمسان. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد: الجزائر.
- 3- غدير، باسم غدير. تحليل البيانات المتقدم باستخدام IBM SPSS Statistics 20، الطبعة الأولى، سورية، حلب، 2012.
- 4- السكارنة، بلال خلف. (2012). اخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (33)، ص 373-407.
- 5- عبد الحميد، بورحومة؛ بودراع، أمنية (2016). دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء العاملين: دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد (10).
- 6- الفار، سما عفيف عاشور. (2018). العوامل المؤثرة على الأداء المالي للشركات غير المالية المدرجة في بورصة فلسطين باستخدام نموذج Tobin's q. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر: فلسطين.

7- نجم، نجم عبود. أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال. الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص18.

10-7-2 المراجع الأجنبية :Foreign references

- 8- Batcbimeg, Bayaraa. (2017). *Financial Performance Determinants of Organizations: The Case of Mongolian Companies*. Journal of Competitiveness, Vol 9, p: 22–33.
- 9- Fukuyama, F. (1995) *Trust: The Social Virtue and the Creation of Prosperity*. London: Penguin Books.
- 10- Mappanyukki, Ratna; Ghozali, Imam; Yuyetta, Etna Nur; Harto, Puji. (2017). *The Role of the Non Assurans Service in Mode Rating the Effect Professional Ethics, Materiality and Risk to Audit Quality Reduction*. International Journal of Civil Engineering and Technology, Vol 8 No (9), p: 1065–1073.
- 11- Mohanty, Jagannath; Rath, Bhabani P. (2010). *Examining the Sustainability of Ethics in Business: An Academic Perspective*. International Journal of Management, Vol 1 No (2), p: 164–173.
- 12- Salahudin, Shahrul Nizam; Alwi, Mohd Nur Ruzainy; Baharuddin, Siti Sarah; Halimat, Siti Syafina. (2016). *The Relationship between Work Ethics and Job Performance*. 3th International Conference on Business and Economics, 21–23 September. P 456–471.
- 13- Sunanda, K. (2018). *Impact of Work Place Ethics on Employee and Organization Productivity*. International Journal of Mangement (IJM), Vol 9, p: 22–28.
- 14- Van Ness, Raymound.K; Melinsky, Kimberly; Buff, Cheryl; Seifert, Charles,F (2010). *Work ethics: do new employee mean new work values*. Journal of Managerial Issues, Vol 22, No (1), p: 10–34.