

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المهنة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة ميدانية مقارنة أمال مفتاح المبروك

الملخص:

تمثلت مشكلة الدراسة في أن هناك ضعف في تطبيق التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية العامة والبنوك الخاصة. وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المهنة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود تأثير طردي في إلتزام البنوك لأخلاقيات المهنة على توفير التشريعات القانونية للخدمات المصرفية الإلكترونية، وجاءت أهم التوصيات ضرورة إصدار ميثاق للأخلاقيات، يحتوي على مبادئ وأسس وقواعد أخلاقية مهنية لكل فئة من فئات المجتمع، ووضع قواعد للسلوك المهني خاصة بالبنك ومعممة على العاملين ليميزوا بين التصرفات الصحيحة والخاطئة.

Abstract:

The problem of the study was that there is weakness in the application of appropriate legal legislation for electronic banking services in public commercial banks and private banks.

The study aimed at identifying the impact of the organization's commitment to the ethics of the profession in providing the appropriate legal legislations for electronic banking services. The study concluded that there is a direct influence on the banks' commitment to the ethics of the profession to the availability of legal legislations for electronic banking services. The main recommendations were the need to issue a code of ethics, Principles, rules and professional ethical rules for each category of society, establishing rules of professional conduct for the Bank and generalizing the employees to distinguish between correct and incorrect behavior.

الجزء الأول: منهجية الدراسة

مشكلة الدراسة:

تعمل البنوك التجارية في بيئة متغيرة شديدة التنافس، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة احتمالية مواجهة هذه البنوك للممارسات السلبية التي تهدد قدرتها على البقاء، نتيجة لغياب مجموعة من الدعام الرئيسية يأتي في مقدمتها عدم الإلتزام بأخلاقيات المهنة. ومن هنا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في أن هناك ضعف في تطبيق التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية وأنه يمكن معالجة هذا الضعف من خلال إلتزام المنظمة بأخلاقيات المهنة.

فرضية الدراسة:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة على توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين فيها، وينبثق عن الفرض الرئيسي السابق الفروض الفرعية التالية:
1. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه القوانين والأنظمة والتعليمات على توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية .
 2. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه العمليات التربوية والإجتماعية والدينية على توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية.
 3. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه الإعتقادات الشخصية للفرد على توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية.

أهمية الدراسة:

أ. الأهمية العلمية:

- تعتبر أخلاقيات المهنة من المواضيع الهامة التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها والإلتزام بها لما لها من تأثير على السلوك الوظيفي للعاملين.
- معرفة أثر أخلاقيات المهنة على تطبيق التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية موضع الدراسة.

ب. الأهمية التطبيقية:

- هذه الدراسة تخص قطاع حيوي ومهم تتمثل في البنوك التجارية.
- هناك قصوراً في وضع الأطر القانونية واللوائح والمنشورات والتدابير التي تبين الحقوق والإلتزامات، وإذ يعتبر إرتفاع نسبة التسهيلات غير المنتظمة إلى إجمالي التسهيلات، مؤشراً سلبياً، فقد إرتفعت إلى ٩٢% عام (٢٠١٤) في بنك مصر، و ٨٠% في البنك الأهلي المصري.

أهداف الدراسة:

١. التعرف على واقع إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.
٢. التعرف على واقع توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.
٣. التعرف على أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المهنة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين، من خلال ما يلي:
 - أ معرفة أثر إلتزام المنظمة تجاه القوانين والأنظمة والتعليمات في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية.

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المصنعة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية ...

أمال مفتاح المبروك

ب معرفة أثر إلتزام المنظمة تجاه العمليات التربوية والإجتماعية والدينية في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية.
ج أثر إلتزام المنظمة تجاه الإعتقادات الشخصية للفرد في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية.

الجزء الثاني: الإطار المفاهيمي للدراسة

مقدمة:

تعد الأخلاق عنصراً أساسياً من عناصر وجود المجتمع وبقائه، فلا يستطيع أي مجتمع أن يستمر دون أن تحكمه مجموعة من القوانين والقواعد والضوابط التي تنظم علاقات الأفراد مع بعضهم البعض، ويعتبر النقص في الجانب الأخلاقي مسئولاً إلى حد كبير عما نعانیه من مشكلات أخلاقية وأن أي إختلال في المسئولية الأخلاقية سوف يهدد حياة الأفراد والمجتمع، ويعمل على إنتشار الأنماط السلوكية غير السوية، والمسئولية الأخلاقية هي مسئولية كل فرد بالمنظمة وإلتزامها بالقوانين المختلفة خاصة فيما يتعلق بحقوق العاملين والمتعاملين مع المنظمة للحفاظ على البيئة والمجتمع، إن إلتزام منظمات المجتمع بأخلاقيات المهنة تتطلب توفير مجموعة من القوانين المعمول بها في البنوك التجارية لتقديم خدماتها المصرفية الإلكترونية بالصورة الصحيحة.

١. أخلاقيات المهنة:

إن إلتزام منظمات المجتمع بأخلاقيات المهنة تتطلب توفير مجموعة من القوانين المعمول بها في البنوك التجارية لتقديم خدماتها المصرفية الإلكترونية بالصورة الصحيحة، فلا يستطيع أي مجتمع أن يستمر دون أن تحكمه مجموعة من القوانين والقواعد والضوابط التي تنظم علاقات الأفراد مع بعضهم البعض.
أخلاقيات المهنة لا تقتصر على المبادئ والقواعد الأخلاقية للفرد العادي، بل تتجاوز ذلك لتشكّل مجموعة من القواعد بحيث تصبح قواعد مهنية واقعية وقابلة للتطبيق.^(١)

إن تحلي الموظف المصرفي بالأخلاق القويمة هو الذي يوحى للآخرين بالتعامل مع هذا البنك بمستوى من الثقة دون البنك الآخر. (٢)

أ. مصادر أخلاقيات العمل المهني: (٣)

يوجد ثلاثة مصادر رئيسية لأخلاقيات المهنة بشكل عام هي:

- القوانين والتشريعات والأنظمة والتعليمات: تمثل كل من القوانين والتشريعات والأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات المخولة سواء على الصعيد الدولي أو المحلي مصدراً أساسياً لأخلاقيات المهنة، حيث تتحدد سلوكيات الأفراد والمنظمات والقيم الأخلاقية من خلال تطبيق هذه القوانين والتشريعات.
 - العمليات التربوية والإجتماعية والمعتقدات الدينية: حيث تشكل مصدراً مهماً لأخلاقيات العمل المهني وخصوصاً المعتقدات الدينية لما لها من أثر كبير على الإلتزام بأخلاقيات المهنة، حيث تستند جميع هذه العمليات على القيم الأخلاقية المتبادلة بين الأفراد.
 - الإعتقادات الشخصية للفرد: حيث يتم من خلال هذه الإعتقادات تحديد المعايير التي ترتبط بشكل أساسي بسلوك الفرد وحرية في التصرف المناسب وفقاً لمعتقداته.
- ب. الخصائص الأساسية المرتبطة بواجبات الوظيفة منها على سبيل المثال (٤):
- إحترام الموظف لقيم وعادات المجتمع.
 - إحترام الموظف للجمهور وتقديم كل خدمة ممكنة له ضمن إطار القانون.
 - عدالة الموظف وعدم تحيزه في تعامله مع العاملين، أو عند تقديم خدماته للجمهور.
 - أن يحرص العاملون على المصلحة العامة وتفضيلها على المصلحة الخاصة.
 - إحترام الأنظمة والقوانين وتطبيقها على الجميع دون تمييز.
 - إحترام السلطة القيادية وإحترام المسئول والتقييد بالأنظمة والأوامر والتعليمات الصادرة عن الإدارة.
 - إحترام وقت العمل والدوام اليومي والتقييد به.

مفهوم التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية^(٥):

تنسجم المعاملات المصرفية التي تتم بين البنوك الإلكترونية وعمالئها بأنها تجري عبر شبكة الإنترنت التي تتمتع بطابع دولي له معطياته الخاصة، والتي تستلزم حلولاً تتوافق مع ذاتيتها فيما يتعلق بمشكلة تحديد القانون واجب التطبيق على قدر ما يثور بشأنها من نزاعات، وتظهر مثل هذه النزاعات حول عجز قواعد القانون الدولي الخاص عن توفير حلول مناسبة لها، وكيف لمثل هذه القواعد أن توفر مثل هذه الحلول والتي قد تقتصر إلى آليات المنهج القانوني اللازم للتعامل مع هذه الحالات، وربما تكون غير ملائمة للتطبيق على المشاكل القانونية بين البنوك الإلكترونية وعمالئها، وهذا يشير إلى أن العميل يبحث دائماً عن مقدم الخدمة ليساعده في تحقيق أهدافه وتكون ثقة العميل بالبنك دافعاً قوياً للتعامل فيما بينهم^(٦).

لذلك فإن الأمر يتطلب وجود تشريعات تتلاءم مع مستلزمات البيئة التكنولوجية، وتأخذ في الإعتبار إزالة معيقات الخدمات المالية والمصرفية عبر الإنترنت سواء أكانت قيوداً إدارية أم قانونية، فضلاً عن توفر المتطلبات التالية^(٧):

- إدارة تعمل بشفافية قادرة على بث الشعور بالإطمئنان لدى المستثمرين المحليين والأجانب.
- إستقرار سياسي وإقتصادي ومناخ إستثماري وضرائبي ومالي جاذب وملائم.
- بناء مؤسسات ذي أجهزة متخصصة، إقتصادياً ومالياً ومصرفياً، وقادرة على تطبيق القانون وتحقيق العدالة والمساواة بالسرعة الممكنة والمطلوبة.
- تشجيع الأفراد والشركات على إجراء عملياتهم المصرفية إلكترونياً.
- تبسيط المعاملات الإدارية والمالية والضريبية على أساس السهولة والشفافية.

أثر إلترام المنظمة بأخلاقها الممننة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية ...

أمال مفتاح المبروك

٢. العلاقة التي تربط بين أخلاقيات المهنة والتشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية.

من البديهي أن لكل مهنة آدابها ومحددات للسلوك خاصة بها، وفي ميدان العمل المصرفي وللعاملين بالبنوك فقد تختلف عن بقية المهن الأخرى بإعتبار أن لها علاقة ماسة بأحد مقومات الحياة وهو المال، إن التدرج في السلم الوظيفي في البنك يعكس مسؤولية أكبر، فالمدير في إحدى الإدارات مثلاً يكون قدوة لموظفيه، لذلك فإن إلترامه بأخلاق المهنة الخاصة بالعمل المصرفي يعتبر من أهم الإلتزامات الوظيفية لأن هذا الإلتزام سينعكس على مرؤوسيه ويشجع على غرس روح التقليد والافتداء به^(٨). حيث ركزت دراسة (السعد)^(٩) على أن الأخلاق هي جوهر الإدارة الناجحة والتي تسعى لتحقيق المصلحة العامة أيا كان أسلوب القيادة، فالقائد بأخلاقه النبيلة يسعى ويكافح من أجل تنفيذ القوانين والإهتمام بالعنصر البشري بإحترام آرائهم وتشجيعهم على العمل والإنتاج وحفز روح التعاون والفريق الواحد ومشاركتهم في صنع القرارات.

وفي نفس الإطار أكدت دراسة (الديحاني)^(١٠) أن كلما ازداد مستوى تحقيق العاملين لأهداف العمل أو مستوى الرضا الوظيفي أو مستوى الولاء التنظيمي أو مستوى الثقة بالمنظمة فإنه تزداد درجة العاملين حول مدى إلترام مديرهم بأخلاقيات المهنة. بينما تناولت دراسة (laurence&Betina)^(١١) أن المنظمات والتي غالباً ما تتميز بعدم إلترام العاملين فيها بأخلاقيات المهنة بإستثناء ما ورد في التشريعات واللوائح الرسمية هي التي تحكم سير العمل فيها.

أثر إتزام المنظمة بأخلاقيات الممثلة في توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية ...
أمال مفتاح المبروك

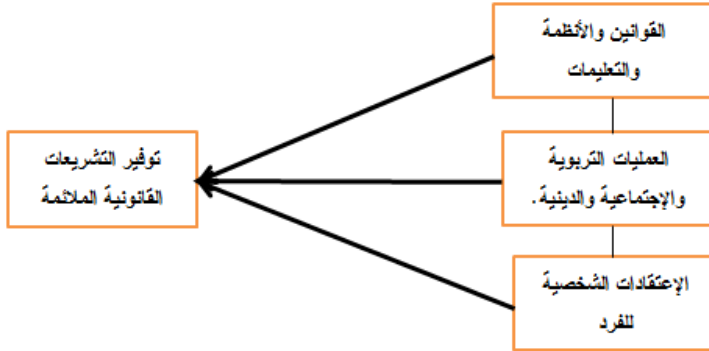
الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

١. متغيرات الفروض وكيفية قياسها:

المتغير التابع

المتغير المستقل

إتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة



المصدر: من إعداد الباحثة.

٢. نوع ومصادر البيانات:

أ. **البيانات الثانوية:** تم الإعتماد على بعض البيانات الثانوية والمتمثلة في الدراسات والأدبيات السابقة، وتقارير عن البنوك محل الدراسة، والمراجع العربية والأجنبية والأبحاث المنشورة وغير المنشورة المتعلقة بموضوع الدراسة.

ب. **البيانات الأولية:** تم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من البنوك من خلال أسلوب الإستقصاء، وتم الإعتماد على آراء وإتجاهات العاملين في البنوك محل الدراسة للحصول على البيانات الأولية التي تخدم متطلبات البحث، وذلك للتعرف على واقع توفير أخلاقيات المهنة، ومدى توفير التشريعات والقوانين للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.

٣. مجتمع الدراسة:

أثر التزام المنظمة بأخلاقيات الممنعة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية ...
 آمال مفتاح المبروك

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة، وفيما يلي عدد فروع البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة:
 جدول رقم (٢) عدد فروع البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة

نوع البنك	اسم البنك	عدد الفروع	النسبة المئوية %
بنك عام	بنك مصر	٣٤٧	٢٤
	البنك الأهلي المصري	٤٩٠	٣٤
	بنك القاهرة	٢٢٨	١٦
بنك خاص	بنك قطر الوطني	١٣٥	٩
	البنك التجاري الدولي	١٧٩	١٢
	كريدي اجريكول	٧٦	٥
المجموع		١٤٥٥	١٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة، بالرجوع إلى مواقع البنوك على الإنترنت.

٤. عينة الدراسة:

عينة الدراسة الإستطلاعية:

تتكون عينة الدراسة الإستطلاعية من:

أ. عينة الدراسة الإستطلاعية من العاملين:

تم إختيار عينة إستطلاعية مكونة من (٣٠)، من العاملين في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة، وذلك من خارج عينة الدراسة، للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (إستبانة العاملين).

ب. عينة الدراسة الفعلية من العاملين:

تم إختيار عينة طبقية عشوائية، حسب نسبة عدد فروع البنك، وتم حساب حجم العينة بواسطة المعادلات التالية^(١٢):

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات الممننة في توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية ...
أمال مفتاح المبروك

$$n1 = \left(\frac{Z}{2m} \right)^2 \quad n2 = \frac{n1 * N}{N + n1 - 1}$$

حيث:

m: الخطأ الهامشي، ويعبر عنه بالعلامة العشرية (مثلاً: ±0.05).
Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلوم (مثلاً: Z=1.96 لمستوى دلالة α≤0.05).
N: عدد مجتمع الدراسة (= 1455).

وتم توزيع (304) إستبانة، وإسترداد (260) إستبانة صالحة للتحليل، مثلت عينة الدراسة من العاملين، وهم موزعين حسب الجدول التالي:

جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة الفعلية من العاملين حسب البنك.

نسبة الإجابة %	عينة الدراسة المستردة	عينة الدراسة الموزعة	اسم البنك	نوع البنك
84	86	102	بنك مصر	بنك عام
88.3	64	73	البنك الأهلي المصري	
86	41	48	بنك القاهرة	
85.5	32	37	بنك قطر الوطني	بنك خاص
81.5	23	28	البنك التجاري الدولي	
88.1	14	16	كريدي اجريكول	
85.5%	260	304	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة.

وقد بلغ مجموع عينة الدراسة من العاملين في البنوك التجارية المصرية العامة (بنك مصر، البنك الأهلي المصري، بنك القاهرة) عدد (191) عاملاً، أما البنوك التجارية المصرية الخاصة (بنك قطر الوطني، البنك التجاري الدولي، كريدي اجريكول) فقد بلغ عدد العاملين فيها (69) عاملاً، والتي لم تتمكن الباحثة من معرفة

العدد الأول الجزء الأول 2019

المجلد العاشر

العدد الحقيقي لهؤلاء العاملين وذلك لأسباب خاصة تتعلق بهذه البنوك منها سرية المعلومات.

٥. أساليب التحليل الإحصائي:

بعد الإنتهاء من جمع البيانات تم الإستعانة بالحاسب الآلي والإعتماد على برنامج (SPSS) لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات وإختبار صحة فروض الدراسة، تطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي كالاتي:

أ- الإحصاء الوصفي:

تناولت الباحثة إجراءات التحليل الإحصائي والأساليب التي تم إستخدامها في تحقيق أهداف الدراسة، ويبدأ بإختيار معامل ألفا كرونباخ (α Cronbach's) لقياس ثبات وصدق محتوى إستبيان الدراسة، وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة.

ب- الإحصاء الاستدلالي:

حيث اعتمدت الباحثة على تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على مدى صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي:

- تحليل الإنحدار الخطي (**Linear Regression Analysis**): هو أسلوب إحصائي يستخدم لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

٦. واقع توفير أخلاقيات المهنة في البنوك التجارية العامة والبنوك الخاصة :

ويوضح الجدول رقم (٤) عرضاً للإحصاءات الوصفية المتمثلة في الأوساط الحسابية المقاسة على مقياس ليكرت الخماسي، وإنحرافات المعيارية وترتيب الأهمية وذلك على النحو التالي:

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المصنعة في توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية ...
أمال مفتاح المبروك

جدول رقم (٤) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والوزن النسبي) لبعء "إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة للبنوك العامة والبنوك الخاصة".

م	الفقرة	البنوك العامة			البنوك الخاصة				
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي		
١	ألتزم بمشروعية كل ما يتعلق بخدماتي المهنية في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية.	٣.٨٥٣	٠.٩٦٨	٧٧.٠٦٨	٤	٣.٩٢٨	١.٤٢٨	٧٨.٥٥١	٥
٢	أتبع التعليمات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر.	٣.٨٩٥	٠.٨٨٨	٧٧.٩٠٦	٢	٣.٩٢٨	١.٤٣٨	٧٨.٥٥١	٥
٣	أحرص على بذل الجهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه.	٣.٩١٦	٠.٩٢٥	٧٨.٣٢٥	١	٤.٣٠٤	١.٢٠٤	٨٦.٠٨٧	١
٤	أحرص على الإلتزام بأوقات العمل.	٣.٦٤٤	١.٠٠٥	٧٢.٨٨	٧	٣.٧٥٤	١.٥٦٦	٧٥.٠٧٢	٨
٥	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجة.	٣.٨٤٨	٠.٨٨٤	٧٦.٩٦٣	٥	٤	١.٤٧٥	٨٠	٣
٦	أحرص على تأدية المهام	٣.٨٣٢	٠.٩٧٥	٧٦.٦٤٩	٦	٤.٢٣٢	١.٢٣٨	٨٤.٦٣٨	٢

العدد الأول الجزء الأول ٢٠١٩

المجلد العاشر

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات الممننة في توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية ...

أمال مفتاح المبروك

								الموكلة إلي بأمانة.
٧	٧٦.٨١٢	١.٥٤	٣.٨٤١	٨	٧٢.٥٦٥	٠.٩٧	٣.٦٢٨	أحرص على تقديم المساعدة للزملاء بكل حسن خلق.
٣	٨٠	١.٤٧٥	٤	٣	٧٧.٨٠١	٠.٩٥٣	٣.٨٩	يتم إشراك العاملين في وضع السياسات العامة.
٩	٧٤.٧٨٣	١.٥٣١	٣.٧٣٩	٩	٧٢.٣٥٦	١.٠٤٤	٣.٦١٨	تتم سياسة التوظيف بناءً على الكفاءة بمعايير محددة ومعلنة.
	٧٩.٣٨٨	١.١٧٦	٣.٩٦٩		٧٥.٨٣٥	٠.٧٧١	٣.٧٩٢	البعد ككل

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

تستخلص الباحثة من الجدول السابق رقم (٤) ما يلي:

البنوك العامة:

- إن اتجاهات مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي "مؤشرات إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة في البنوك التجارية المصرية العامة من وجهة نظر العاملين" قد أظهرت إلتزاماً عاماً نحو الموافقة، وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٧٩٢)، وبوزن نسبي (٧٥.٨٣٥).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (٣)، وهي (أحرص على بذل الجهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٨.٣٢٥).
- أدنى ترتيب فقرة رقم (٩)، وهي (تتم سياسة التوظيف بناءً على الكفاءة بمعايير محددة ومعلنة)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٢.٣٥٦).

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المصنعة في توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية ...

أمال مفتاح المبروك

البنوك الخاصة:

- إن اتجاهات مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي "مؤشرات إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة في البنوك التجارية المصرية الخاصة من وجهة نظر العاملين" قد أظهرت إلتجهاً عاماً نحو الموافقة، وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٩٦٩)، و بوزن نسبي (٧٩.٣٨٨).
 - أعلى ترتيب فقرة رقم (٣)، وهي (أحرص على بذل الجهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه)، وقد جاءت بوزن نسبي (٨٦.٠٨٧).
 - أدنى ترتيب فقرة رقم (٩)، وهي (تتم سياسة التوظيف بناءً على الكفاءة بمعايير محددة ومعلنة)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٤.٧٨٣).
٧. واقع توفير التشريعات القانونية في البنوك التجارية العامة والبنوك الخاصة :
ويوضح الجدول رقم (٥) عرضاً للإحصاءات الوصفية المتمثلة في الأوساط الحسابية المقاسة على مقياس ليكرت الخماسي، وإنحرافات المعيارية وترتيب الأهمية وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٥) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري، والوزن النسبي) لبعده "توفير التشريعات القانونية للبنوك العامة والبنوك الخاصة".

م	الفقرة	البنوك العامة			البنوك الخاصة				
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب
١	يلتزم البنك بالضوابط القانونية الكافية المتعلقة بحماية البيانات الشخصية للعميل.	٣.٦٧	٠.٩٦٣	٧٣.٤٠٣	٥	٤.٠١٤	١.٣٩٨	٨٠.٢٩	٤
٢	يلتزم البنك بالضوابط القانونية المتعلقة بالحماية	٣.٧٠٧	١.٠٢	٧٤.١٣٦	٤	٤.٠١٤	١.٣٧٧	٨٠.٢٩	٤

العدد الأول الجزء الأول ٢٠١٩

المجلد العاشر

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المصنعة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية ...
 أمال مفتاح المبروك

								من جرّام الكمبيوتر التي تحمي الأصول المالية من المخاطر.
٣	٨١.٤٤٩	١.٣٧٥	٤.٠٧٢	٢	٧٦.٠٢١	٠.٩٨٥	٣.٨٠١	تتوفير قواعد معلومات متطورة للقوانين والتشريعات المصرفية تكفل استمرار بقاء الإدارات القانونية على اطلاع على كل ما هو جديد.
٢	٨٣.٤٧٨	١.٣١٧	٤.١٧٤	٣	٧٥.٧٠٧	١.٠٥٢	٣.٧٨٥	يلتزم البنك بالضوابط القانونية التي تهتم بالتنظيم القانوني لبطاقات الائتمان.
١	٨٤.٠٥٨	١.٢٥٥	٤.٢٠٣	١	٧٦.٤٤	٠.٩٨٩	٣.٨٢٢	يلتزم البنك بالضوابط القانونية عند معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية.
	٨١.٩١٣	١.١٧٢	٤.٠٩٦		٧٥.١٤١	٠.٨٤٧	٣.٧٥٧	البعد ككل

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.
 تستخلص الباحثة من الجدول السابق رقم (٥) ما يلي:

البنوك العامة:

- إن إتجاهات مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي "مؤشرات بعد توفير التشريعات القانونية في البنوك التجارية المصرية العامة من وجهة نظر العاملين" قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة، وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٧٥٧)، و بوزن نسبي (٧٥.١٤١٩).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (٥)، وهي (يلتزم البنك بالضوابط القانونية عند معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٦.٤٤٠).
- أدنى ترتيب فقرة رقم (١)، وهي (يلتزم البنك بالضوابط القانونية الكافية المتعلقة بحماية البيانات الشخصية للعميل)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٣.٤٠٣).

البنوك الخاصة:

- إن إتجاهات مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي "مؤشرات بعد توفير التشريعات القانونية في البنوك التجارية المصرية الخاصة من وجهة نظر العاملين" قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة، وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٤.٠٩٦)، و بوزن نسبي (٨١.٩١٣).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (٥)، وهي (يلتزم البنك بالضوابط القانونية عند معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية)، وقد جاءت بوزن نسبي (٨٤.٠٥٨).
- أدنى ترتيب فقرة رقم (١)، وهي (يلتزم البنك بالضوابط القانونية الكافية المتعلقة بحماية البيانات الشخصية للعميل)، و فقرة رقم (٢)، وهي (يلتزم البنك بالضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التي تحمي الأصول المالية من المخاطر)، وقد جاءت بوزن نسبي (٨٠.٢٩٠).

٨. إختبار فرضية الدراسة:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة

أثر التزام المنظمة بأخلاقيات الممنعة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية ...

أمال مفتاح المبروك

تجاه أخلاقيات المهنة على توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين. وحتى تتمكن الباحثة من إختبار الفرض قامت الباحثة بإستخدام تحليل الإنحدار الخطي (Regression Analysis Linear).

جدول رقم (٦) تحليل الإنحدار الخطي لتأثير بعد إلتزام المنظمة تجاه القوانين والأنظمة والتعليمات على توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العامة والبنوك الخاصة

م	المتغيرات المستقلة	البنوك العامة (ن=١٩١)			البنوك الخاصة (ن=٦٩)		
		معامل الإنحدار	قيمة "T"	قيمة "Sig."	معامل الإنحدار	قيمة "T"	قيمة "Sig."
١	المتغير الثابت	1.110	6.098	0.000	2.607	2.803	0.007
٢	العمليات التربوية والإجتماعية والدينية	0.743	15.597	0.000	0.355	1.740	0.086
		R	R ²	F	Sig.	R	R ²
		0.750	0.563	243.263	0.000	0.802	0.643

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (٧) تحليل الإنحدار الخطي لتأثير بعد إلتزام المنظمة تجاه العمليات التربوية والإجتماعية والدينية على توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العامة والبنوك الخاصة

م	المتغيرات المستقلة	البنوك العامة (ن=١٩١)			البنوك الخاصة (ن=٦٩)		
		معامل الإنحدار	قيمة "T"	قيمة "Sig."	معامل الإنحدار	قيمة "T"	قيمة "Sig."
١	المتغير الثابت	1.110	6.098	0.000	2.607	2.803	0.007
٢	العمليات	0.743	15.597	0.000	0.355	1.740	0.086

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات الممثلة في توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية ...

أمال مفتاح المبروك

								التربوية والإجتماعية والدينية
Sig.	F	R ²	R	Sig.	F	R ²	R	
0.000	13.027	0.643	0.802	0.000	243.263	0.563	0.750	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (٨) تحليل الإنحدار الخطي لتأثير بعد إلتزام المنظمة تجاه الإعتقادات الشخصية للفرد على توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العامة والبنوك الخاصة

م	المتغيرات المستقلة	البنوك العامة (ن=١٩١)			البنوك الخاصة (ن=٦٩)				
		معامل الإنحدار	قيمة "T"	الدلالة	معامل الإنحدار	قيمة "T"	الدلالة		
١	المتغير الثابت	1.366	7.688	دالة	0.707	4.846	0.000		
٢	الإعتقادات الشخصية للفرد	0.665	14.545	دالة	0.699	15.315	0.000		
		Sig.	F	R ²	R	Sig.	F	R ²	R
		0.000	172.393	0.720	0.849	0.000	130.802	0.409	0.640

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (٩) تحليل الإنحدار الخطي لتأثير بعد إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة على "توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العامة والبنوك الخاصة"

م	المتغيرات المستقلة	البنوك العامة (ن=١٩١)			البنوك الخاصة (ن=٦٩)		
		معامل الإنحدار	قيمة "T"	الدلالة	معامل الإنحدار	قيمة "T"	الدلالة
١	المتغير الثابت	1.635	10.647	دالة	1.797	5.913	0.000
٢	إلتزام	0.600	15.126	دالة	0.609	8.287	0.000

العدد الأول الجزء الأول ٢٠١٩

المجلد العاشر

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المصنفة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية ...

أمال مفتاح المبروك

								المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة
Sig.	F	R ²	R	Sig.	F	R ²	R	
٠.٠٠٠	٦٨.٦٦٨	٠.٥٠٦	٠.٧١١	٠.٠٠٠	٢٢٨.٧٨٣	٠.٥٤٨	٠.٧٤٠	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

تستخلص الباحثة من الجدول السابق (٩) ما يلي:

البنوك العامة:

- معامل التحديد = (٠.٥٤٨)، أي أن ما نسبته (٥٤.٨٠%) من التغيير في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية يعود للتغيير في المتغيرات المستقلة سابقة الذكر في الجدول، والنسبة المتبقية تعود للتغيير في عوامل أخرى.
- معادلة الإنحدار هي: توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية = $١.٦٣٥ + ٠.٦٠٠ *$ (إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة).
- قيمة "Sig." تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من قيمة (٠.٠٥٠)، أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة على توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة من وجهة نظر العاملين.
- وعليه يتم قبول الفرض البديل بوجود أثر لإلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة من وجهة نظر العاملين.

البنوك الخاصة:

- معامل التحديد = (٠.٥٠٦)، أي أن ما نسبته (٥٠.٦٠%) من التغيير في توفير أبعاد التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية الخدمات

- المصرفية الإلكترونية يعود للتغير في المتغيرات المستقلة سابقة الذكر في الجدول، والنسبة المتبقية تعود للتغير في عوامل أخرى.
- معادلة الإنحدار هي: توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية = $1.797 + 0.609 * (\text{إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة})$.
 - قيمة "Sig." تساوي (0.000)، وهي أقل من قيمة (0.050)، أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة على توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية الخاصة من وجهة نظر العاملين.
 - وعليه يتم قبول الفرض البديل بوجود أثر لإلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية الخاصة من وجهة نظر العاملين.

الجزء الرابع: نتائج وتوصيات الدراسة

أولاً: نتائج الدراسة:

١. النتائج العامة للدراسة: توصلت الدراسة إلى ما يلي:
 - أ. أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين في البنوك العامة والبنوك الخاصة متفقون حول أهمية بعد "أخلاقيات المهنة" بنسبة موافقة مرتفعة وبوزن نسبي (٧٥.٨%، ٧٩%) على التوالي.
 - ب. كما أظهرت النتائج التقيد بالتعليمات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر، وتطبيق القوانين والتشريعات التي تتوافق مع أخلاقيات المهنة وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كلاً من: (السعد، ٢٠١١)، (عمران، ٢٠١٣)، (Bannon, 2011), (laurence & Betina, 2013).

٢. نتائج اختبار الفرضيات:

أسفرت نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بإختبار الفرضيات على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية في إلتزام

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات الممثلة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية ...

أمال مفتاح المبروك

المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة على توفير التشريعات القانونية للخدمات المصرفية الإلكترونية.

٣. النتائج المتعلقة بتحقيق أهداف الدراسة:

أظهرت النتائج تحقيق أهداف الدراسة على النحو الموضح بالجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧) النتائج المتعلقة بتحقيق أهداف الدراسة

الرقم	الهدف	كيفية تحقيقه	النتيجة
١.	التعرف على واقع إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات المهنة في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.	نتائج التحليل الإحصائي من الجدول رقم (٤).	تم تحقيقه
٢.	التعرف على واقع توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.	نتائج التحليل الإحصائي من الجدول رقم (٥).	تم تحقيقه
٣.	التعرف على أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المهنة في توفير التشريعات القانونية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.	نتائج الدراسة الميدانية ، إختبار فرضية الدراسة التحليل الإحصائي من الجدول رقم (٦). (٧). (٨). (٩).	تم تحقيقه

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً نتائج التحليل الإحصائي.

ثانياً: توصيات الدراسة:

١. تطوير التشريعات القانونية وتحديث القوانين المتعلقة بنظم العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك وذلك من خلال توافر بعض الضوابط القانونية ذات العلاقة بحماية نظم المعلومات من المخاطر .

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المصنعة في توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية ...
أمال مفتاح المبروك

٢. ضرورة إصدار ميثاق للأخلاقيات، يحتوي على مبادئ وأسس وقواعد أخلاقية مهنية لكل فئة من فئات المجتمع وصياغتها بحيث تكون حية وملموسة.
٣. وضع قواعد للسلوك المهني خاصة بالبنك ومعمة على العاملين ليميزوا بين التصرفات والممارسات الصحيحة والخاطئة.
٤. إلتزام العاملين بحضور المؤتمرات والندوات التي تحت على المسئولية الأخلاقية وخصوصاً المعتقدات الدينية لما لها من أثر على الإلتزام بأخلاقيات المهنة.

المراجع:

- (١) محمود بكر خليل عبد العال، "مدى إلتزام مراجعي الحسابات بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المهني"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة، ٢٠١٥، ص ٣٣.
- (٢) مهدي العلمي، "أخلاقيات المهنة المصرفية"، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، (٢٠٠٣)، ص ص ١١-١٢.
- (٣) محمود بكر خليل عبد العال، مرجع سبق ذكره، ص ٣٥.
- (٤) بندر عويد الديحاني، "مدى التزام المديرين بأخلاقيات المهنة في المصارف التجارية في دولة الكويت من وجهة نظر العاملين فيها"، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، (٢٠٠٨)، ص ص ٢٣-٢٤.
- (٥) بلال عبد المطالب بدوي، "البنوك الإلكترونية (ماهيتهـا- معاملتها- والمشاكل التي تثيرها)"، جامعة عين شمس، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، المجلد ٤٦، العدد ١، (٢٠٠٤)، ص ٧٩-١٢٥.
- (6) Al-Nazer & Al-Rubaie. (2010), Investigate the impact of relationship marketing orientation on customer loyalty، International Journal of marketing studies. Vol. 1, No. 1

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات المصنعة في توفير التشريعات القانونية الملازمة للخدمات المصرفية ...
أمال مفتاح المبروك

(٧) ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، "الصيرفة الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره.

(8) Mohammad, Ali H, **Consequences of top management support for ethical behavior: evidence from kuwaiti managers**, Arab Journal of Administrative Sciences , Vol. 9 No. 2, (2002).pp 270.

(٩) صالح عبد الرحمن السعد، "العوامل المؤثرة على السلوك الأخلاقي في بيئة المراجعة السعودية"، مرجع سبق ذكره.

(١٠) بندر عويد الديحاني، "مدى التزام المديرين بأخلاقيات المهنة في البنوك التجارية في دولة الكويت من وجهة نظر العاملين فيها"، مرجع سبق ذكره.

(11) Laurence Romani & Betina Szkudlarek, **The Struggles of the Inter Culturalists: Professional Ethical Identity and Early Stages of Codes of Ethics Development**, Journal of Business Ethics, (2013), p144.

(12) Moore, D., McCabe, G., Duckworth, W, Sclove, S. "**The Practice of Business Statistics: Using data for decisions**", (2003).