

أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤوليات الاجتماعية في ظل الأعمال الإلكترونية على الأداء المالي (دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية الأردنية)

د. أحمد يوسف دودين / إدارة الأعمال في جامعة الزرقاء

د. هاني سعيد عبده / إدارة الأعمال في جامعة الزرقاء

ملخص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية الأردنية على الأداء المالي، ومدى الاختلاف ما بين البنوك التجارية الأردنية في ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال.

وقد تم إعداد الإطار النظري للدراسة من خلال مراجعة أدبيات البحث في مجال المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، وتم تحديد العناصر لقياس متغيري المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، واستخدمت أربع مؤشرات لقياس متغير الأداء المالي ، وتم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال تصميم استبانة خاصة لهذه الدراسة وتوزيعها على عينة مكونة من 500 من العاملين في 5 بنوك تجارية اختيرت كعينة ممثلة للبنوك التجارية الأردنية، وتم استعادة 480 استبانة منها واستثناء 30 استبانة لعدم صلاحيتها، كما تم تحليلها من خلال استخدام اساليب إحصائية متنوعة تتمثل بمؤشرات الإحصاء الوصفي لوصف واقع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية، وأساليب الإحصاء الاستدلالي لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة ومتغير الأداء المالي.

وأظهرت نتائج التحليل ان هناك التزام واضح من قبل إدارات البنوك التجارية الأردنية المشمولة بالدراسة بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين الالتزام بكل من المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية، كما تبين وجود اختلافات في درجة التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في تعاملاتها المصرفية ونشاطاتها.

واستناداً إلى استنتاجات الدراسة فقد أوصى الباحثان بضرورة إجراء مزيد من الدراسة في العلاقة بين الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل ومؤشرات غير مالية لأداء البنوك ووضع ميثاق للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال و تكثيف تدريب العاملين على استخدامات التكنولوجيا لخدمة العملاء والجوانب السلوكية للأعمال المصرفية.

Abstract

This study aims to identify the impact of commitment to social responsibility and business ethics in the Jordanian commercial banks on financial performance, and the extent of the difference between the commercial banks of Jordan in the practice of social responsibility and business ethics.

Has been developed theoretical framework for the study by reviewing the literature in the field of social responsibility and business ethics, the elements have been identified to measure the variables of social responsibility and business ethics, and used 4 indicators to measure the financial performance variable, Were collected preliminary data for the study through the design of identification especially for this study and distributed to a sample of 500 employees in 5 commercial banks selected sample representative of the commercial banks of Jordan, was recovered 480 to identify them and the exclusion of 30 questionnaires to non-viability, as analyzed through the use of statistical methods the various indicators of descriptive statistics to describe the reality of commitment to social

responsibility and business ethics in commercial banks, and statistical methods Alastdala to analyze the relationship between independent variables and variable financial performance.

The results of the analysis that there is a clear commitment by the departments of Jordanian Commercial Banks included in the study of social responsibility and business ethics, and the presence of statistically significant relation strong between a commitment to both social responsibility and business ethics and financial performance of commercial banks, as shown by the existence of differences in the degree of commitment to the commercial banks responsible social and business ethics in its dealings and banking activities

Based on the findings of the study the researchers recommended that further research into the relationship between commitment to social responsibility and business ethics and indicators of non-financial performance of banks and the development of a Charter of commitment to social responsibility and business ethics and intensify the training of personnel on the use of technology to customer service and behavioral aspects of banking.

أولاً: تمهيد:

إن النمو الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وزيادة إقبال منظمات الأعمال على الاستفادة من شبكة الإنترنت، أوجد ما يعرف بالأعمال الإلكترونية، وقد أدى هذا إلى الاهتمام بدراسة الجوانب الأخلاقية والمسؤولية الإجتماعية للأعمال الإلكترونية في منظمات الأعمال الرقمية التي تستخدم التكنولوجيا المعاصرة. وبرزت تساؤلات عن أهمية التزام منظمات الأعمال بالمسؤوليات الأخلاقية والاجتماعية في ظل تطبيقها للأعمال الإلكترونية، ومدى قدرتها على المساهمة في تطوير وازدهار المجتمعات التي تعمل فيها، مع تحقيق مستويات مرتفعة من الاداء في نفس الوقت، وبمعنى آخلاقى يساعد التزام منظمات الأعمال بالمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية في زيادة قدرتها على تحسين أدائها.

وفي السنوات الأخيرة فقد تزايد الاهتمام بدراسة الممارسات والتطبيقات الأخلاقية والتقييد بالمسؤوليات الإجتماعية بالنسبة للمنظمات التي تؤدي الأعمال الإلكترونية نظراً لأن استخدام التقنية في تنفيذ الأعمال أنتج قضايا أخلاقية وقانونية واجتماعية، ويتطلب الأمر وجود بحث وتتبع لآثار تطبيقات الأعمال الإلكترونية لضبطها ومعالجة الإفرازات السلبية لها.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في بروز مجال الأعمال الإلكترونية في السنوات الأخيرة بشكل مكثف، وزيادة إقبال المؤسسات عموماً والبنوك التجارية خصوصاً على ممارستها، ومع تطور تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وإمكانية استخدامها في الأغراض الإنسانية السليمة، والاستفادة منها في تسهيل حياة البشر، إلا أنه ظهرت عدة سلبيات لهذه التكنولوجيا، ومن أبرزها إمكانية إساءة استعمالها في التنصت والتجسس والتلاعب والغش دون سهولة اكتشاف ذلك من قبل الناس البسطاء غير المتخصصين، ولعل العمليات المصرفية التي تمارسها البنوك التجارية تعد من أخطر المجالات التي يمكن فيها التلاعب والغش والإضرار بالعملاء، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى التزام البنوك التجارية الأردنية بالأخلاقيات والمسؤوليات الإجتماعية في ظل الأعمال الإلكترونية، ومدى تأثير هذا الالتزام في قدرة البنوك التجارية على تحقيق معدلات مرتفعة للاداء المالى، والتعرف على مواطن الضعف والمخاطرة للإستخدامات السلبية للأعمال الإلكترونية والمتمثلة في الممارسات للأخلاقية في هذه البنوك.

ثالثاً أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في حقل الأعمال الإلكترونية الذي يعد موضوعاً حديثاً ومستمرّاً في النمو، نظراً للتزايد المضطرد في أعداد منظمات الأعمال التي تتحول من ممارسة الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية، كما أن هذه الدراسة تتناول البنوك التجارية الأردنية التي تعد ركيزة هامة للاقتصاد الأردني، وتحتل مركزاً متصديراً في الأهمية النسبية لتنشيط الحركة الاقتصادية، من خلال عمليات خلق النقود، واستقطاب الودائع وإعادة إقراضها، مما ينشط الحركة التجارية ويزيد الفرص الاستثمارية ويخلق فرصاً جديدة للعمل في المجتمع. وستؤدي هذه الدراسة إلى الكشف عن الاستخدامات والممارسات السلبية للأعمال الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية، والسبل التي يمكن اتباعها لتخفيف هذه الاستخدامات السلبية أو معالجتها، ونظراً لكونها الدراسة الأولى في الأردن التي تتطرق لمدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال فإن هذا مما يكسبها مزيداً من الأهمية.

رابعاً: أهداف الدراسة:

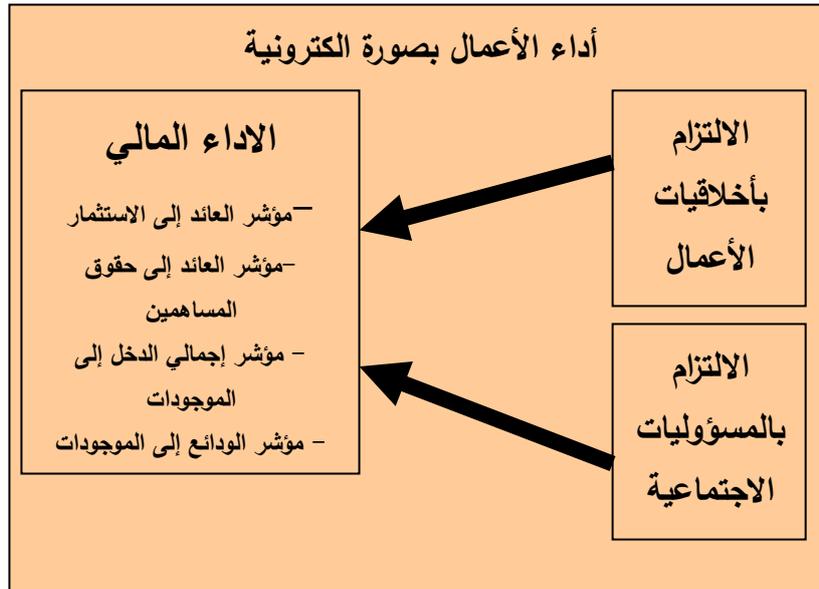
تهدف هذه الدراسة تحديداً إلى ما يأتي:

- (1) التعرف على مدى التزام البنوك التجارية الأردنية بأخلاقيات الأعمال والمسؤوليات الاجتماعية في ظل تطبيق الأعمال الإلكترونية.
- (2) التعرف على الممارسات والإستخدامات السلبية للأعمال الإلكترونية في مجال نشاطات البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها.
- (3) معرفة أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال الإلكترونية والمسؤوليات الاجتماعية في قدرة البنوك على تحقيق مستويات عالية من الاداء المالي في المنظور الاستراتيجي.
- (4) تقديم توصيات تساعد على تحسين مستوى الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في أعمال البنوك الإلكترونية.

خامساً – مخطط الدراسة:

يمكن تمثيل العلاقات الافتراضية بين المتغيرين المستقلين والمتغير التابع من خلال الشكل رقم (1) أدناه:

الشكل رقم (1): مخطط الدراسة



سادساً – الفرضيات:

تم اختبار وصياغة الفرضيات الآتية لتحقيق أهداف هذه الدراسة :

▪ الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال ومستوى الاداء المالي .
ويشتق منها الفرضيات الفرعية الأربعة التالية:

1/1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال ومعدل العائد على الاستثمار.

2/1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال ومعدل العائد على حقوق المساهمين.

3/1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال وإجمالي الدخل إلى الموجودات.

4/1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال وإجمالي الودائع إلى الموجودات.

▪ الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية ومستوى الاداء المالي:
ويشتق منها الفرضيات الفرعية الأربعة الآتية:

1/2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية ومعدل العائد على الاستثمار.

2/2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية ومعدل العائد على حقوق المساهمين.

3/2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية وإجمالي الدخل إلى الموجودات.

4/2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية وإجمالي الودائع إلى الموجودات.

▪ الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مستوى التزام البنوك التجارية الاردنية بأخلاقيات الأعمال خلال أدائها للأعمال المصرفية الالكترونية.

▪ الفرضية الرئيسية الرابعة:

لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مستوى التزام البنوك التجارية الاردنية بالمسؤوليات الاجتماعية خلال أدائها للأعمال المصرفية الالكترونية.

سابعاً - منهجية الدراسة:

سعى الباحثان في هذه الدراسة الميدانية إلى التعرف على واقع الالتزام بالمسؤوليات الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية الأردنية، وتأثير ذلك في رفع كفاءة الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، وقد تم اتباع المنهجية الآتية لتحقيق أهداف الدراسة:

أ- المنهج العلمي:

تم استخدام منهج علمي يجمع بين الأسلوب الوصفي والأسلوب التحليلي، حيث تم وصف واقع الممارسات والالتزام بعناصر المسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية التي شملتها الدراسة، كما تم تحليل تأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال على الأداء المالي مقاساً بعدد من المؤشرات المالية لأداء البنوك التجارية.

ب- مجتمع الدراسة والعينة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع البنوك التجارية الأردنية وعددها 15 بنكاً، وقد تم اختيار (5) بنوك كعينة ممثلة لها هي: بنك المال الأردني، وبنك الأردن، والبنك الأهلي، والبنك الأردني الكويتي، وبنك الإسكان للتجارة والتمويل.

ويبلغ عدد العاملين في البنوك الخمس ما يقارب (5000) موظف، وتم تقدير عدد العاملين الذين لديهم معرفة وخبرة بالأعمال المصرفية الالكترونية بما يقارب (2500) موظف أي النصف تقريباً، وبناء عليه تم اختيار عينة عشوائية نسبتها (20%) من عدد العاملين ذوي الخبرة بهذا المجال، وقد بلغ عدد أفرادها (500) موظف، ووزعت عليهم الاستبانات، وقد تم استعادة (480) استبانة منها، كما تم استبعاد (30) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل بسبب عدم اكتمالها، وبالتالي فقد بلغت نسبة الاستبانات المستعادة والمستخدم للتحليل (90%) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

ج- أداة جمع المعلومات:

تم تصميم استبانة خاصة لأغراض جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وتتكون من ثلاثة أجزاء، وقد اشتمل الجزء الأول على أربعة متغيرات ديموغرافية هي: الجنس والفئة العمرية والوظيفة والبنك الذي يعمل فيه المستجيب، واشتمل الجزء الثاني على (30) فقرة لقياس مدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل البنوك التجارية المشمولة بالدراسة، كما اشتمل الجزء الثالث على (12) فقرة لقياس مدى التزام البنوك المشمولة بالدراسة بأخلاقيات الأعمال، وتم إدخال البيانات وتحليلها إحصائياً بواسطة برمجية التحليل الإحصائي SPSS .

كما اعتمدت الدراسة على استخدام المسح المكتبي ومواقع شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) للاستفادة مما نشر فيها من أبحاث ودراسات السابقة، ومقالات علمية مشابهة لهذه الدراسة، وذلك من أجل التمكن من بناء الإطار النظري وتحقيق الأهداف النظرية والميدانية للدراسة لمعرفة واقع تطبيق أخلاقيات الأعمال الالكترونية والمسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية.

ثامناً: أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية لتحليل البيانات واختبار صحة فرضيات الدراسة :

- معامل Alpha cronbach لقياس مدى الاعتمادية Reliabilty وهو يحدد مدى الانسجام الداخلي للفقرات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية للإجابات
- مقاييس النزعة المركزية: المتوسط الحسابي للإجابات

- مقاييس التشتمت: الإنحراف المعياري للتعرف على تشتمت الإجابات عن المتوسط الحسابي
- معامل ارتباط بيرسون للتعرف على مدى وجود علاقة بين متغيرات الدراسة واتجاه العلاقة
- تحليل الانحدار الخطي Linear Regression، قيمة (R Square) معامل التحديد، لاختبار الفرضيات والتعرف على مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ومعرفة مقدار التغير في العامل التابع الذي يمكن تفسيره من خلال العامل المستقل.
- تحليل التباين أحادي الاتجاه للتعرف على الفروق ما بين البنوك في الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية.

تاسعاً: الإطار النظري للدراسة:

سيتناول الإطار النظري للدراسة ما يلي:

- الأعمال الالكترونية، ما هيها، وفوائدها.
- أخلاقيات الأعمال في ظل الأعمال الالكترونية.
- المسؤولية الاجتماعية في ظل الأعمال الالكترونية.
- الأداء المالي للبنوك التجارية.

وفيما يلي تفصيل لها:

1- الأعمال الالكترونية (E-Business)

أ- ماهية الأعمال الالكترونية:

تمثل الأعمال الالكترونية واحداً من موضوعات ما يعرف بالاقتصاد الرقمي (Digital Economy)، إذ يقوم هذا الاقتصاد على حقيقتين هما: الأعمال الالكترونية وتقنية المعلومات (Information Technology) (الطائي، 2010).

وقد ظهر مصطلح الأعمال الالكترونية لأول مرة عام 1997، عندما استخدمت شركة IBM هذا المصطلح لتمييز أنشطة الأعمال الالكترونية عن أنشطة التجارة الالكترونية (التكريتي والعلاق، 2002)، وعرفت الأعمال الالكترونية كمدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تقنية الانترنت.

بهذا المعنى تصبح الأعمال الالكترونية نتاج علاقة الارتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع إلى شبكة الانترنت والويب، بما في ذلك القدرة على ربط نظم الأعمال الجوهرية مع الأطراف المستفيدة مثل ، والموردين، والعاملين وغيرهم.

ويعد مصطلح الأعمال الالكترونية مصطلحاً متعدد الأوجه والأبعاد بحكم طبيعته المتنوعة، وأنماط تطبيقاته المتباينة والمرتبطة بأنشطة تبادل المعلومات عبر شبكات وأجهزة الاتصال.

ويرى كثير من الباحثين أن الأعمال الالكترونية أوسع نطاقاً وأكثر شمولاً من مفهوم التجارة الالكترونية، حيث يتضمن مفهوم الأعمال الالكترونية استخدام شبكات الحاسب الآلي في مختلف أنشطة المنظمة الداخلية والخارجية بما فيها نشاطات التجارة الالكترونية (Kolokota and Robinson, 2003)، اما التجارة الالكترونية ضمن هذا المفهوم فتربط بتعاقدات البيع والشراء للمنتجات والخدمات عبر استخدام شبكات الحاسب الآلي.

وفي هذا المنظور تقوم فكرة الأعمال الالكترونية على فكرة أتمتة الأداء في العلاقة بين إطارين من العمل، وتمتد لسائر النشاطات الإدارية والإنتاجية والمالية والخدماتية، ولا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد والزيون، وإنما تمتد لعلاقة المنظمة بوكلائها وموظفيها وعملائها، كما تمتد أيضاً إلى أنماط أداء العمل وتقييمه والرقابة عليه (كردي، 2011).

ونجد ضمن مفهوم الأعمال الالكترونية المصنع الالكتروني، والبنك الالكتروني، وشركة التأمين الالكترونية، وشركات الخدمات الالكترونية والخدمات الحكومية الالكترونية الآخذة في التطور في الوقت الحاضر لتصبح خدمات أكثر شمولية، إذ يطلق عليها الحكومة الالكترونية.

ويمكن لأي منظمة أن تنفذ الأعمال الالكترونية الداخلية عبر إنشاء شبكة حاسب آلي داخلية (إنترنت) لتتمكن من إدارة أعمالها والربط بين موظفيها ليتمكنوا من تبادل الاتصال والمعلومات فيما بينهم.

ويمكن أن نستخلص أن الأعمال الالكترونية هي استخدام تقنية الانترنت وشبكات الحاسب الآلي لتطوير أنشطة الأعمال الحالية، أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة، فيما يشير مصطلح التجارة الالكترونية إلى عملية استخدام الوسائل الالكترونية الحديثة لإتمام عملية التبادل التجاري متضمنة بيع وشراء المنتجات والخدمات ذات الطبيعة الرقمية والمادية (التكريتي والعلاق، 2002).

فالتجارة الالكترونية تستخدم سوقاً افتراضياً للتواصل بين الأطراف لعرض منتجاتهم والتفاوض على اتمام عملية التبادل بصيغة افتراضية أو رقمية، ويتم دفع ثمنها باستخدام النقود الالكترونية، وضمن هذا السياق فيمكن اعتبار التجارة الالكترونية أحد الأوجه الرئيسية للأعمال الالكترونية التي تتضمن أنشطة أخرى منها استخدام البريد الالكتروني (E-Mailing)، والمصارف الالكترونية (E-Banking)، والتسويق الالكتروني (E-Marketing)، والهندسة الالكترونية (E-Engineering)، والتجهيز الالكتروني (E-Supplying)، وغيرها من الأنشطة التي تستخدم تقنيات الانترنت وشبكات الحاسوب في تنفيذها.

ب- فوائد الأعمال الالكترونية:

تمثل الأعمال الالكترونية توليفة متعاضدة من العمليات والنظم الرقمية التي تتيح لمنظمات الأعمال أن تدير علاقاتها ببيئتها الخارجية من خلال استخدام شبكة الاسترانت أو الانترنت، وتنظيم العلاقات المتشعبة في بيئتها الداخلية عبر استخدام الشبكة الداخلية الانترنت، وهي تمكن المنظمات من التجاوب مع تحديات المنافسة وتهديدات بيئة الأعمال ومن تحديد الفرص المتاحة في البيئة واستشعار التغيرات التي تطرأ على بيئة الأسواق وخصائص الزبائن والمتعاملين معها.

ج- أنماط وصور الأعمال الالكترونية:

تتخذ الأعمال الالكترونية بمفهومها الواسع العديد من الصور، ويوضح الشكل رقم (2) الآتي أبرز تلك الصور:

شكل رقم (2) أنماط وصور الأعمال الالكترونية

الأعمال الالكترونية بين منظمات الأعمال Business to Business	الأعمال الالكترونية بين منشآت الأعمال والمستهلك Business to Customer
الأعمال الالكترونية بين المنظمات الحكومية ومنشآت الأعمال Government to Business	الأعمال الالكترونية بين المنظمات الحكومية والمواطنين Government to Citizen

المصدر: الباحثان: دودين وعبد، 2011م.

د- الفرص والآفاق للأعمال الالكترونية:

تضم الأعمال الالكترونية مجالات رئيسة بالإضافة إلى التجارة الالكترونية، وهي مجالات إدارة المعرفة والعمليات. وفي مطلع القرن الحادي والعشرين أصبحت الأعمال الالكترونية تمثل خياراً تكنولوجياً حتمياً في ضوء فرص وتحديات عولمة الأعمال وعولمة المتافسة، والاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية استراتيجية في عالم الأعمال، إضافة إلى ماسبق فإن الأعمال الالكترونية تساعد على خلق نماذج وصور جديدة من التبادلات والأعمال، وبذلك فهي تخلق فرصاً استثمارية جديدة لم تكن مطروقة من قبل، ومن أبرز مظاهرها نماذج الأعمال الجديدة التي أوجدتها الأعمال الالكترونية ما يأتي: (التكريتي والعلاق، 2002)

(1) أنموذج الأعمال العابرة للحدود التنظيمية الذي يقوم على فكرة تكوين وتنفيذ الأنشطة من دون حدود تنظيمية وقيود تكنولوجية.

(2) انبثاق المنظمات الخبيرة (Expert Organizations) التي تقوم بنقل كميات كبيرة من المعلومات المجمعة واستثمارها لخلق ما يعرف بذكاء الأعمال (Business Intelligence) أو الذكاء التنظيمي الذي يساعد المنظمات على إدارة وتنفيذ أعمالها بكفاءة وفاعلية.

(3) تغير الأسس التي تقوم عليها الميزة التنافسية لأنشطة الأعمال، وبصورة خاصة تجارة التجزئة حيث بدأ دور الوسطاء التجاريين وتجار التجزئة، فيما أصبح المنتجون بفضل الوسائل الالكترونية قادرين على تلبية احتياجات عملائهم بشكل مباشر من خلال توصيل المنتجات عبر شبكات الحاسب الآلي.

(4) ظهور المنظمات الافتراضية وشركات (دوت كوم)، ونشوء أنشطة ومجالات أعمال غير مطروقة، يتم تنفيذها عبر شبكات الانترنت سواء في مجال الاتصالات وتبادل المعلومات أو مجال التجارة الالكترونية.

(5) ساعدت تقنيات الأعمال على فهم البيئة، و تمتين علاقة المنظمة مع القوى الفاعلة والمؤثرة فيها.

هـ- تطبيقات الأعمال الالكترونية في البنوك التجارية:

أشارت (قنديل، 2004) إلى أنه يطلق على البنوك التجارية المتطورة العديد من المصطلحات ومن بينها:

▪ البنوك الالكترونية Electronic Banking

▪ بنوك الانترنت Internet Banking

▪ البنوك الالكترونية عن بعد Remote Electronic Banking

▪ البنك المنزلي Home Banking

▪ البنك على الخط Online Banking

▪ بنوك الخدمة الذاتية Self Service Banking

▪ بنوك الويب Web Banking

ويلاحظ المتتبع لنشاطات البنوك التجارية الأردنية أنها سارعت منذ ظهور تطبيقات البنوك الالكترونية إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة في أعمالها . وقد أشار (الطائي، 2010) إلى تجربة بنك الإسكان للتجارة والتمويل في تطبيق خدمات البنوك الالكترونية، ولخصها فيما يأتي:

▪ متابعة العملاء لحساباتهم وأرصدتهم وودائعهم من خلال استخدام شبكة الانترنت .

▪ معرفة جميع الحركات التي تمت من قبل العميل من خلال تحديد تاريخ بداية معينة.

▪ متابعة حركة الشيكات التي حررها العميل على حسابه خلال فترة زمنية معينة.

▪ إجراء عملية التحويل بين الأرصدة في الحسابات المختلفة للعميل.

▪ تسديد فواتير الخدمات من مياه وكهرباء وهاتف.

▪ شراء البطاقات المدفوعة مسبقاً

- متابعة التفاصيل المتعلقة بالقروض وسعر الفائدة والقسط الشهري والضمانات وفترة التسديد.

و- مزايا البنوك الالكترونية:

أشارت (قنديل، 2004) إلى عدد من المزايا لتطبيقات البنوك الالكترونية، ومن أبرزها:

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين
- تقديم خدمات مصرفية متكاملة وذات جودة
- تخفيض التكاليف للبنك والمتعاملين أيضاً
- زيادة كفاءة الأداء للبنوك
- تقديم خدمات بطاقات الدفع الالكترونية التي تسهل عملية التبادل التجاري
- تحقيق الميزة التنافسية للبنوك

ز- مخاطر البنوك الالكترونية والتحديات القانونية:

صنف (مشري، 2002) المخاطر التي تواجه عمل البنوك الالكترونية إلى الأصناف التالية:

- المخاطر الفنية، تتعلق بالخسارة الناتجة عن خلل في النظام، أو استخدام برنامج غير ملائم للتطبيقات المصرفية أو ناتج عن أخطاء المتعاملين في استخدام التطبيقات.
- مخاطر الاحتيال، وتنتج عن انتاج برامج تطبيقات مصرفية مقلدة، أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل وتحريف بعض المعلومات للحصول على منافع أو كسب عبر التطبيقات الالكترونية للبنوك.
- مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني للبنك أو ضعف الرقابة عليه.
- مخاطر تكنولوجية، وهي مرتبطة بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وضعف المام الموظفين في البنوك بالاستخدام النسب للتكنولوجيا الحديثة.

2- أخلاقيات الأعمال:

أ- مفهوم أخلاقيات الأعمال:

تشير الأخلاقيات Ethics بشكل عام إلى القيم والمعايير التي يستند إليها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صائب وما هو خاطئ. ويعرف (Van Valock, 1993) أخلاقيات الأعمال بأنها الدراسة والتحليل المنهجي لعملية تطوير القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، بحيث يكون القرار الإداري خياراً أخلاقياً يحدد ما هو جيد وملائم للأفراد والمجموعات والمنظمة ككل.

و يعرف (Wiley, 1995) أخلاقيات الأعمال كمجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما، وتضع محددات على قراراتها.

ويمكن القول بأن موضع أخلاقيات الأعمال يعني الاهتمام بالمعايير والقيم الأخلاقية للأهداف والغايات المعلنة من قبل منظمات الأعمال.

ب- الأخلاقيات في ظل الأعمال الالكترونية:

تتضمن الأخلاقيات في ظل الأعمال الالكترونية الجوانب الآتية:

- الجوانب الاجتماعية، كحق الوصول إلى المعلومات، وشرعية مراقبة أماكن العمل، والرقابة على الاتصالات التي تتم بين أفراد المنظمة أو مع الأشخاص خارج المنظمة، والرقابة على البريد الالكتروني، وغير ذلك.
- جوانب تتعلق بالمهنة، مثل المسؤولية المهنية، وقواعد السلوك المهني.

■ جوانب قانونية، كالوفاء بالالتزامات القانونية، وحماية البيانات، وقرصنة البرمجيات. وهناك العديد من المسائل الأخلاقية التي يتوجب أخذها بعين الاعتبار في ظل الأعمال الالكترونية، ويتوجب العمل على تفاديها ومن بينها:

- الغش، ويقصد به تقليد أعمال الآخرين وإبداعاتهم دون إذن من المالك أو المنتج الأصلي، وتقديمها على أنها إنتاج ذاتي للمنظمة.
- القرصنة، ويقصد بها النسخ غير المشروع للبرمجيات المطروحة في السوق.
- الاختراق، ويقصد به الدخول إلى الموقع الالكتروني لمنظمة الأعمال بطريقة غير شرعية بقصد إحقاق الأذى بالمنظمة، أو للاطلاع على معلومات عن عمل المنظمة غير مصرح بالحصول عليها.
- جرائم الحاسوب، التي يرتكبها مستخدمو الحاسب الآلي، وهي تثير تساؤلات أخلاقية في المجتمع.
- تطوير الفيروسات، ونشرها عبر شبكات الحاسب الآلي يعد عملاً غير أخلاقي لآثارها السلبية.
- صحة مكان ومستلزمات العمل، وهي مسائل مرتبطة بصحة العاملين في مجالات تكنولوجيا المعلومات ومدى أمن وسلامة الأدوات ومستلزمات الإنتاج التي يستخدمونها، ونظافة وأمن البيئة التي يعملون فيها.

ج- قياس مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال:

لأغراض هذه الدراسة فقد اعتمد الباحثان على تكوين مقياس من (12) فقرة لقياس متغير مدى التزام البنوك التجارية الأردنية بأخلاقيات الأعمال، وهي واردة في الجزء (ب) من استبانة الدراسة (الملحق رقم 1)

3- المسؤولية الاجتماعية:

أ- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يمكن النظر للمسؤولية الاجتماعية كعقد بين المنظمة والمجتمع تلزم المنظمة بموجبة بتحقيق الرضى لأفراد المجتمع بما يتفق مع الصالح العام. وتتعدد التعاريف للمسؤولية الاجتماعية تبعاً لوجهات نظر الباحثين والمؤلفين المختلفة، ويعود ذلك إلى تأثير المتغيرات الحضارية والثقافية والدينية في هذا المفهوم. وفي هذا الإطار فقد عرف (Druker,1977) المسؤولية الاجتماعية كالتزام من منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعيش فيه. وقد رأى (Steiner and Miner,1982) أن المسؤولية الاجتماعية تمثل نشاطاً مرتبطاً ببعدين أساسيين، أحدهما داخلي ويمثل مساهمة المنظمة في تطوير العاملين وتحسين حياتهم الاجتماعية، أما البعد الثاني فهو خارجي ويتمثل في مبادرات منظمات الأعمال في معالجة المشكلات التي يعاني منها المجتمع. ونظر (Holms, 1985) إلى المسؤولية الاجتماعية كالتزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، ويتمثل هذا الالتزام من خلال مساهمتها في مجموعة من الأنشطة الاجتماعية ذات المردود الإيجابي على مجتمعها المحلي؛ كحاربة الفقر، وتحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التصحر، وتنقية البيئة ومكافحة تلوثها، وإيجاد فرص عمل جديدة للمواطنين المحليين، وحل مشكلات الإسكان ومشكلات المواصلات، وغيرها. ويرى (Daft,2002) أن المسؤولية الاجتماعية هي واجب على إدارة المنظمة لاتخاذ قرارات مهمة وتنفيذها بطريقة تحقق مصالح المجتمع ورفاهيته.

وبناء على ما سبق فيمكننا أن نعرف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال كواجب والتزام من جانبها تجاه المجتمع الذي تعيش فيه بمختلف شرائحه ومكوناته، مع الأخذ في الاعتبار التوقعات بعيدة المدى للمجتمع،

وتتمثل صور المسؤولية الاجتماعية بالاهتمام بالعاملين باعتبارهم جزء من المجتمع، والاهتمام بالبيئة المحيطة ، شريطة أن تكون التصرفات التي تتخذها المنظمة منسجمة مع الالتزامات القانونية للمنظمة.

ب- اتجاهات البحث في المسؤولية الاجتماعية:

لقد تعددت اتجاهات البحث التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، واتخذت أشكالاً مختلفة من ناحية المنهج والمضمون، اعتماداً على اختصاصات الباحثين ومجالات التطبيق، ويمكن أن نلخص تلك الاتجاهات في الآتي:

- الاتجاه المفاهيمي، وتأسيس فكرة المسؤولية الاجتماعية، إذ ركز هذا الاتجاه على توضيح الإطار الدقيق لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وارتبط بالتطورات التي حدثت في بيئة الأعمال والتغيرات في نظام القيم السائدة في المجتمع.
- اتجاه دراسة مجالات وعناصر المسؤولية الاجتماعية، وقد ركز على جعل مفهوم المسؤولية الاجتماعية عملياً ومفهوماً، من خلال قياسه بمؤشرات وعناصر قابلة للتطبيق من قبل منظمات الأعمال.
- اتجاه دراسة العلاقة بين الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل منظمات الأعمال وأدائها الشامل مقاساً بمعايير مالية او غير مالية.
- ويجدر الذكر بان نتائج غالبية الدراسات التي أجريت في هذا الاتجاه توصلت إلى إثبات العلاقة الإيجابية بين وفاء المنظمات بمسؤولياتها الاجتماعية ومستوى أدائها.
- اتجاه الربط بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، وقد ركز هذا الاتجاه على المحددات القيمية وتأثير الأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع على الدور الاجتماعي الذي تتبناه منظمات الأعمال.
- اتجاه استشراف مستقبل إدراك منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية المترتبة عليها، حيث برز هذا الاتجاه تجاوباً مع التغيرات التي تطرأ على المجتمعات والحياة بشكل عام، ومن أبرزها ظواهر العولمة والتوجه نحو الخصخصة الاقتصادية، وتزايد النزعة نحو الديمقراطية والمشاركة الشعبية في الحكم، وثورة الاتصالات، واحتدام المنافسة بين الشركات. وقد ولدت هذه الظواهر تحديات تكنولوجية، وتقلص دور القطاع العام لصالح القطاع الخاص، وتزايد المطالبة بحماية البيئة، مما حدا بمنظمات الأعمال لإعادة النظر في طبيعة دورها في المجتمع وأملى عليها ضرورة تحمل جزء من أعباء العناية والاهتمام وتقديم الخدمات لمختلف شرائح المجتمع.
- الاتجاه الشمولي الذي يرى أن المسؤولية الاجتماعية تركيباً معقداً (Complex Construction)، مما يجعل منه مفهوماً غير قابل للقياس بمعايير موحدة عالمياً، ويتطلب ذلك من ادارات منظمات الأعمال أن تضع لنفسها تعريفاً خاصاً للمسؤولية الاجتماعية بحث يكون مقبولاً لدى مجتمعها، وأن تتعامل مع قضايا المسؤولية الاجتماعية بشفافية عالية.
- الاتجاه الحديث الذي يربط بين المسؤولية الاجتماعية ومتغيرات أخرى أفرزتها نتائج ثورة المعلومات والمعرفة، والدخول إلى عصر الاقتصاد الرقمي والاقتصاد المعرفي، وقد ترتب على هذه التوجهات الاهتمام بإعادة تأهيل العاملين في منظمات الأعمال، وزيادة نسبة المشاركة في اتخاذ القرارات، وبرز أسلوب الإدارة المفتوحة، كما تطلب الأمر انتشاراً واسعاً لشبكات الاتصال وتطبيقات الانترنت لتسهيل تدفق المعلومات بسرعة تتناسب مع الحاجة الماسة لها في الفروع والأجزاء المنشرة للمنظمة الأعمال كنتيجة للعولمة الاقتصادية والتوسع جغرافياً، وقد أدت هذه التوجهات في مجملها إلى تشكيل تحديات لمنظمات الأعمال لتعيد النظر في دورها وواجبها تجاه مجتمعها.

ومن الجديد بالذكر، فإن الدراسات التي تعنى بالمسؤولية الاجتماعية في الوطن العربي تعد قليلة وضعيفة، وعلى الرغم من ظهور مؤشرات على الاهتمام بالتوعية بضرورة الالتزام بتحمل المسؤولية الاجتماعية، وتكريس بعض الجهود لتحسين مستوى وظروف الموارد البشرية في منظمات الأعمال العربية، والمناداة بأهمية الشفافية ومكافحة الفساد الإداري وتطور مفهوم نظام الحاكمية في منظمات الأعمال (Governance System)، إلا أنها ما زالت تحتاج إلى المزيد من التركيز والدعم للنهوض بها، والوصول بمستواها إلى مصاف تجارب منظمات الأعمال في الدول المتقدمة من حيث الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

ج- عناصر المسؤولية الاجتماعية:

يعرض بعض الباحثين عناصر المسؤولية الاجتماعية في إطار عام يغطي مجموعة من الأبعاد بشكل عام. ونظراً لشمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية، فقد أشار (Carrolland Buchholtz2005) إلى جوهرها بأربعة أبعاد رئيسية هي:

- البعد الاقتصادي Economic
- البعد الأخلاقي Ethical
- البعد القانوني Legal
- البعد الخيري Philanthropy

وفي إطار ذلك فقد طور مصفوفة يبين فيها هذه الأبعاد وهي مبينة في الجدول رقم (2) الآتي:

جدول رقم (1): مصفوفة أبعاد المسؤولية الاجتماعية والعناصر الرئيسية والفرعية المتضمنة فيها

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	الأبعاد
<ul style="list-style-type: none"> ▪ منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين. ▪ احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين. 	المنافسة العادلة	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> ▪ استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي من الممكن توفيرها. ▪ استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة. 	التكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ منع تلوث المياه والهواء والتربة. ▪ التخلص من مخلفات المنتجات بعد استهلاكها. ▪ منع الاستخدام التعسفي للموارد. ▪ صيانة الموارد وتنميتها. 	حماية البيئة	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> ▪ منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين. ▪ الاهتمام بمعالجة إصابات العمل. ▪ السعي لتقليل مخاطر العمل. ▪ وضع أنظمة للتقاعد والضمان الاجتماعي. ▪ الاهتمام بعمل المرأة وظروفها الخاصة. ▪ توفير فرص لتوظيف ذوي الإعاقات الجسدية. ▪ عدم تشغيل الأطفال. 	السلامة والعدالة	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ عدم الاتجار بالمواد الضارة. ▪ حماية الأطفال صحياً وثقافياً. ▪ حماية المستهلك من المواد المقلدة والمزيفة. 	قوانين حماية المستهلك	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك. ▪ مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف. ▪ مراعاة حقوق الإنسان. 	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. ▪ الخدمات. ▪ النقل العام. ▪ الذوق العام. 	نوعية الحياة	الخيري

المسؤولية الاجتماعية للبنوك في الأردن:

تعد البنوك في الأردن أحد القطاعات الاقتصادية الرئيسية، وهي تشكل عصب الحياة الاقتصادية. كما أن البنوك الأردنية أصبحت لاعباً مهماً في التصدي للتحديات الاجتماعية وتقديم الدعم والخدمات لفئات المجتمع الأردني (الطاهر، 2010).

ويلاحظ المتتبع لنشاطات البنوك الأردنية خلال السنوات الخمس الأخيرة توسعاً في الممارسات والنشاطات الاجتماعية، حيث أصبحت البنوك بشكل خاص والشركات بشكل عام تتبنى برامج اجتماعية وتنفذ نشاطات اجتماعية متنوعة، ويحاول كل بنك أن يتفرد بنوع معين من النشاطات الاجتماعية ليكتسب شهرة وتميزاً من خلالها، ويلاحظ أيضاً أن كثافة هذه النشاطات الاجتماعية تكون غالباً في مواسم معينة ومن أبرزها شهر رمضان، كما أنها مؤقتة بمعنى أنها تنتهي بنهاية الحدث وغالباً ما يكون لها أهداف إعلانية ودعائية، إذ تشير بعض الإحصائيات إلى أن (25%) من البنوك الأردنية فقط لا تقوم بنشر نشاطاتها الاجتماعية فيما يقوم (10) بنوك من أصل (13) بنكاً بنشر المشاريع والنشاطات الاجتماعية التي تتبناها وتنفذها على مواقعها الإلكترونية، أو من خلال وسائل أخرى كالتقارير السنوية والدورية، أو عبر وسائل الإعلام (الطاهر، 2010) أما أبرز أشكال ممارسات المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الأردنية فهي كما يلي:

- رعاية المؤتمرات والندوات.
- تنظيم المهرجانات الفنية والثقافية.
- تنظيم ورعاية النشاطات الرياضية والمباريات والسباقات.
- دعم النشاطات العلمية والأبحاث.
- رعاية الموهوبين والطلاب المتفوقين أكاديمياً.

د- قياس مدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية:

لأغراض هذه الدراسة فقد اعتمد الباحثان على تكوين مقياس لمدى التزام البنوك التجارية المشمولة بالدراسة بالمسؤولية الاجتماعية ويضم (30) فقرة، وهي موضحة في الأسئلة (1-30) الواردة في الجزء (أ) من استبانة الدراسة الملحق رقم (1)

4- قياس الأداء المالي للبنوك التجارية:

إن الهدف من وراء قياس الأداء المالي الاستراتيجي للبنوك هو تمكين المديرين من تقييم نتيجة أعمالهم وأدائهم في المجالات الإدارية والتشغيلية، ومدى قدرتهم على امتلاك مقومات بناء القرارات الناجحة، وقد أشار (Kaplan and Norton, 2002) إلى أن المدير الذي لا يستطيع قياس الأداء في مجال ما فهو لا يستطيع إدارته. ويعدّ قياس الأداء المالي أحد المؤشرات الأساسية لقياس الأداء الاستراتيجي الشامل في البنوك التجارية، بجانب الأبعاد غير المالية الأخرى (بعد العملاء، وبعد العمليات الداخلية، وبعد النمو والتعلم) والتي تمثل جميعاً محاور بطاقة الأداء المتوازنة (Balance Score Card) التي تقيس الأداء الاستراتيجي الكلي لمنظمات الأعمال. لذلك يعدّ قياس الأداء المالي، هو المصلة النهائية لقياس أنشطة البنك ونتائج أعماله لتحقيق رضا وتوقعات المساهمين والمالكين (دودين، 2010).

وفيما تركز هذه الدراسة على بعد الأداء المالي الاستراتيجي للبنوك التجارية الأردنية، مع التأكيد على أهمية جميع الأبعاد الأخرى للأداء، إلا أنه من الواضح أن البعد المالي للأداء أكثر وضوحاً في إظهار نجاح البنوك التجارية في تنفيذ الاستراتيجيات المختلفة وتحقيق الأهداف المخططة.

وقد اقترح الباحثان العديد من المؤشرات لقياس البعد المالي لأداء البنوك التجارية، ومن أشهرها ما يأتي:

- معدل العائد على الاستثمار (ROI) Return on Investment
- معدل العائد على حقوق المساهمين (ROE) Return on Equity
- القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) Economic Value Added
- النمو في المبيعات Increase in Sales
- التدفقات النقدية Cash Flows

ولأغراض هذه الدراسة فقد تم اختيار أربعة من المؤشرات المالية لقياس الأداء المالي الاستراتيجي للبنوك التجارية الأردنية وهي:

- أ- معدل العائد على الاستثمار (ROI).
- ب- معدل العائد على الملكية (ROE).
- ج- مؤشر إجمالي الدخل إلى الموجودات (Income to Assets).
- د- مؤشر الودائع إلى الموجودات (Deposits to Assets).

وقد تم اختيار هذه المؤشرات الأربعة للأداء المالي نظراً لأن لكونها تعكس ما حققه البنك التجاري من عوائد نتيجة لاستخدامه الأصول والموجودات المتاحة له والتي يمتلك المساهمون والمالكون للبنك جزء كبيراً منها يتمثل في حقوق المساهمين والمالكين وموجودات وأصول البنك، كما تعكس هذه المؤشرات مدى نجاح مديري البنك في دارة الموارد المادية المتاحة في تحقيق الأرباح وتوسيع نشاطات البنك واستقطاب مزيد من الودائع، وفي ذات الوقت فيظهر جلياً أن النجاح في الحصول على معدلات عالية لهذه المؤشرات يتطلب حسن التعامل مع الجوانب غير المالية وفقاً لفكرة بطاقة الأداء المتوازنة.

وقام الباحثان أيضاً باحتساب المتوسط الحسابي لكل من المؤشرات الأربعة للفترة الزمنية (2007، 2008، 2009) لتجنب الاعتماد على قيمة واحدة لكل منهما ولتمثيل البعد الاستراتيجي للأداء في محصلة الاتجاه الزمنية الممتدة لثلاث سنوات.

عاشراً: بعض الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة أدبيات الدراسة، تبين للباحثين أن موضوع أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية من قبل البنوك التجارية الأردنية لم يطرق من قبل الباحثين السابقين في الأردن، ولم يطلع الباحثان على أية دراسات سابقة عربية في هذا المجال، إلا أنه من خلال مراجعة أدبيات هذا الموضوع فقد تم الاطلاع على بعض الدراسات الأجنبية المشابهة لهذه الدراسة كما اطلع الباحثان على بعض الدراسات العربية التي تناولت بعض الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في القطاع المصرفي، وسيتم استعراض الدراسات السابقة فيما يأتي:

1- أجرى (Simon Webley & Elise More) دراسة خلال المدة من 2001-1997، بعنوان *'Does business ethics pay'*، وهدفت إلى بيان مساهمة الالتزام بأخلاقيات الأعمال في تحقيق نتائج مالية مرتفعة، وقد استعرضت نتائج الدراسات السابقة ولاحظت أنها توصلت ولكن بشكل غير قاطع وحددت لوجود آثار إيجابية للالتزام بأخلاقيات الأعمال على أداء الشركات، فقاما بتجميع معلومات حول مستوى التزام عينة مكونة من 86 شركة بمؤشرات أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ومقارنتها بمستوى المؤشرات المالية المتحققة للشركات، وذلك من أجل ربط الأداء بمستوى الالتزام بأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر واضح للالتزام العالي بأخلاقيات العمل والمؤشرات الاجتماعية على الأداء المالي للشركات التي تمت دراستها.

2- قامت (الظاهر، 2010) بدراسة استطلاعية على 220 شركة أردنية من بينها 12 بنكاً عن المسؤولية الاجتماعية في الشركات الأردنية، وكان من أبرز نتائج الدراسة أن غالبية مديري البنوك يعدون أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتركز في

تقديم خدمة للمجتمع ككل، في ترى غالبية الشركات المستطلعة ان المسؤولية الاجتماعية هي التزام بالقوانين المعمول بها في حقل العمل، كما تبين من الدراسة أن نسبة عالية من البنوك المستطلعة تركز على تقديم خدمة متميزة للعملاء وتحسين المزايا المادية والمعنوية للموظفين.

3- قام (قاحوش، 2002)، بدراسة استعرض فيها المتطلبات القانونية للعمل المصرفي في الأردن عبر الإنترنت، وأوضح تحديات الأعمال المصرفية الالكترونية، كما بين في دراسته الجهود المبذولة محلياً ودولياً للتغلب على تلك العقبات. وتوصل إلى ضرورة تبني الجهات المسؤولة في الأردن لقانون يحمي سرية الوثائق والتعاملات المصرفية نظراً لافتقار القطاع المصرفي لمثل هذا القانون، خاصة وأن التعاملات الإلكترونية في الأردن آخذة بالتزايد من خلال غزو الإنترنت لكافة مجالات الحياة اليومية للأفراد والمؤسسات .

4- أجرت (العنزي، 2008) دراسة هدفت إلى استعراض المتطلبات التشريعية ومتطلبات الحماية والأمن والمتطلبات التكنولوجية والمتطلبات الإدارية على أنشطة التجارة الإلكترونية وقياس مدى التزام البنوك التجارية الأردنية بها، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية والتكنولوجية، ومتطلبات الأمن والحماية ومدى الالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية، كما توصلت إلى أن المتطلبات القانونية لأنشطة التجارة الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية مازال غير كافية، كما تحتاج تلك القوانين إلى مواكبة التطورات المتسارعة في مجال تطور الأعمال الالكترونية.

5- أجرى موقع Dinar Standard بالتعاون مع هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية استطلاعاً خلال فصلي الصيف والخريف من عام 2009 حول توجهات البنوك الإسلامية وتطبيقها للمسؤولية الاجتماعية، وقد شمل الاستطلاع 13 عنصراً للمسؤولية الاجتماعية من بينها العملاء، ورفاهية العاملين والتوجهات الاستثمارية والاهتمام بالبيئة، وقد تمخضت الدراسة عن نتائج من أهمها أن جميع المؤسسات المصرفية الإسلامية المشمولة بالدراسة لديها سياسات بشأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ، وان نسبة 97% منها لديها سياسات للاهتمام بخدمة العملاء، وفي بعض عناصر المسؤولية الاجتماعية كالاهتمام بالبيئة فقد تبين ان 55% من المؤسسات لديها اهتمام بحماية البيئة في حين أن 38% منها فقط لديه برامج فعلية للاهتمام بالبيئة.

6- قام الخطيب، 2010 بدراسة هدفت الى توضيح أخلاقيات الأعمال بصورة عامة والدور الذي تلعبه هذه الأخلاقيات في تفعيل محاسبة المسؤولية في الشركات، وقد افترضت الدراسة أن الترغيب بأخلاقيات الأعمال من خلال اسلوب الثواب والعقاب ومن خلال التوعية والايضاح ووضع قواعد لهذه المبادئ لدى المحاسب الذي يعد تقارير تقييم أداء الأعمال يؤدي إلى تفعيل دور محاسبة المسؤولية في الرقابة والتقييم، وتوصلت الدراسة إلى ان تدعيم أخلاقيات الأعمال لدى المحاسب يساعد على رفع جودة المعلومات المحاسبية التي تتضمنها تقارير تقييم الأداء.

حادي عشر: التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات:

1- خصائص عينة الدراسة

يبين الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية المستخدمة في استبانة الدراسة :

جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

البنك الذي يعمل فيه					الوظيفة				الفئة العمرية					الجنس		العدد
البنك الأردني الكويتي	بنك الاتحاد	بنك القاهرة عمان	بنك الإسكندرية	البنك العربي	وظيفة قيادية	مدير إدارة	رئيس قسم	موظف عادي	61 وأكثر	60-51 سنة	50-41 سنة	40-31 سنة	30-20 سنة	نساء	رجال	
95	90	80	90	95	40	60	120	230	10	80	150	110	100	180	27	20
21	20	19	20	21	9	13	27	51	2	19	33	24	22	40	60	%

أ- جنس المستجيبين:

بلغت نسبة الذكور في العينة 60% فيما بلغت نسبة الإناث 40% ، وتظهر النتائج أن نسبة الذكور تزيد قليلاً عن نسبة الإناث في العينة ، وتقرب النسبة الحقيقية للنساء العاملات في سوق العمل الأردني بشكل عام من نصف القوى العاملة في الأردن.

ب- الفئة العمرية:

بلغت أعلى نسبة للمستجيبين من الفئة العمرية (41-50 سنة)، وهي قريبة من ثلث العينة أما الفئة العمرية التي تزيد عن 60 عاماً فقد بلغت (2%) فقط من العينة.

ج- الوظيفة:

بلغت نسبة رؤساء الأقسام ومديري الإدارات 40% من العينة، وهي فئة مؤهلة للإجابة على فقرات الاستبانة نظراً لخبرتهم الطويلة ومراكزهم الوظيفية التي تساعدهم على فهم مجريات العمل ومعرفة مدى التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، إضافة إلى وجود نسبة تبلغ (9%) من فئة القياديين ضمن العينة، مما يزيد من درجة المصداقية في البيانات التي تم جمعها.

د- البنك الذي يعمل فيه المستجيب:

توزع أفراد العينة بنسب متقاربة على البنوك المشمولة بالدراسة، حيث بلغت نسبة المستجيبين من كل بنك ما يقارب 20% من أفراد العينة.

2- قياس الاعتمادية:

لتحديد مدى الانسجام الداخلي لفقرات الاستبانة المستخدمة لقياس كل من متغير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ومتغير الالتزام بأخلاقيات الأعمال تم استخدام معامل الفا كرونباخ **Alpha Cronbach** وقد أظهرت نتائج التحليل ما يأتي:

1. بلغ معامل الفا للفقرات (1-30) وهي المخصصة لقياس متغير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية (0.76).

2. بلغ معامل الفا للفقرات (31-42) وهي المخصصة لقياس متغير الالتزام بأخلاقيات الأعمال (0.85).

ويشير المعاملان أعلاه إلى درجة مقبولة من الاعتمادية لفقرات الاستبانة.

3- الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الأردنية:

سوف يستخدم الباحثان النسب المئوية للمستجيبين لكل عنصر من العناصر التي تم استخدامها لقياس متغيري أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، كما سيتم الاعتماد على مؤشر المتوسط الحسابي للحكم على مدى توفر أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في البنوك التي شملتها الدراسة، وفقاً وفقاً للمقياس الآتي.

- (1-2.49) يشير إلى توفر العناصر بشكل متدني
- (2.5-3.49) يشير إلى توفر العناصر بشكل متوسط
- (3.5-4.49) يشير إلى توفر العناصر بشكل إيجابي مرتفع
- (4.5 فأعلى) يشير إلى توفر العناصر بشكل مرتفع جداً

أ- أخلاقيات الأعمال:

يبين الجدول رقم (3) النسب المئوية للاستجابات على كل عنصر من عناصر أخلاقيات العمال في البنوك التجارية الأردنية المستخدمة في استبانة الدراسة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات.

جدول رقم(3):النسب المئوية(%) للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعناصر ممارسات أخلاقيات الأعمال

عناصر أخلاقيات الأعمال	بشكل دائم	بشكل ملحوظ	بشكل متوسط	بشكل قليل	بشكل نادر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أخلاقيات الأعمال (ككل)						4.2	0.68
تقوم إدارة البنك بمراقبة المكاتب والموظفين أثناء أداءهم لعملهم لضمان حسن الخدمة	44	40	10	4	2	4.5	0.72
تقوم إدارة البنك بالدخول إلى أجهزة الحاسب الآلي الشخصية للعاملين وتهتم باختراق البريد الإلكتروني الشخصي الخاص بهم لمعرفة ما ينقلون من معلومات	44.6	33	18.4	4	0	4.38	0.66
تراقب إدارة البنك اتصالات الموظفين ببعضهم وبعلماء البنك لضمان حسن الخدمة	45	40	12	2	1	4.47	0.86
يوفر البنك أنظمة حماية لأجهزة الحاسب ونظم المعلومات للحيلولة دون اختراقها	47	51	1	1	0	4.7	0.55
تقوم إدارة البنك بتجميع معلومات سرية تتعلق ببنوك أخرى لاستخدامها في منافسة بقية البنوك	35	21	10	17	17	3.38	0.93
تحاول إدارة البنك تقليد المنتجات المصرفية لبنوك أخرى	35	23	4	15	23	3.31	0.77
يواجه للبنك اتهامات من قبل جهات رسمية وغير رسمية بمحاولات غش وخداع ومنافسة غير عادلة مع البنوك الأخرى	27	32	10	4	27	3.06	0.76
هناك قواعد للسلوك المهني خاصة بالبنك ومعتمدة على العاملين ليميزوا بين التصرفات والممارسات الصحيحة والخاطئة	41	51	4.4	3.6	0	4.56	0.54
يحرص البنك على تدريب العاملين فيه على المهارات الأساسية للمهن البنكية لغرض إتقانها	33	67	0	0	0	4.5	0.50
لدى البنك برنامج إرشادي للزبائن و من مخاطر استخدام الوسائل التكنولوجية في العمليات المصرفية كأجهزة الصراف الآلي وبطاقات الائتمان، وغيرها	44	41	14	1	0	4.22	0.78
تحرص إدارة البنك على تدريب العاملين لديها على الأساليب الصحيحة لاستخدامات التكنولوجيا لخدمة عملاء البنك، وبلغ المتوسط الحسابي للإجابات	56.4	40	1.6	2.0	0	4.7	0.69
تحرص إدارة البنك على عقد برامج تدريبية للعاملين في مجالات أمن المعلومات لكشف الغش والتلاعب والاحتيال واختراق نظم المعلومات ليتمكنوا من حماية مصالح البنك ومصالح العملاء	45	43	6	6	0	4.3	0.90

ومن الجدول أعلاه يلاحظ ما يلي:

- 1- بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير ممارسات أخلاق الأعمال في البنوك التجارية الأردنية يبلغ (4.2) ويشير إلى البنوك التجارية الأردنية المشمولة بالدراسة تلتزم عموماً بشكل مرتفع بأخلاقيات الأعمال أثناء أدائها للأعمال المصرفية الإلكترونية.
- 2- هناك التزام بدرجة مرتفع جداً من قبل البنوك التجارية المشمولة بالدراسة بالجوانب الآتية الآتية:
 - توفير أنظمة حماية لأجهزة الحاسب ونظم المعلومات للحيلولة دون اختراقها، وبلغ المتوسط الحسابي للإجابات (4.7).
 - الحرص على تدريب العاملين لديها على الأساليب الصحيحة لاستخدامات التكنولوجيا لخدمة عملاء البنك، وبلغ المتوسط الحسابي للإجابات (4.7).
 - وضع قواعد للسلوك المهني خاصة بالبنك ومعمة على العاملين ليميزوا بين التصرفات والممارسات الصحيحة والخطئة، وبلغ المتوسط الحسابي للإجابات (4.56).
 - تدريب العاملين على المهارات الأساسية للمهن البنكية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذه الفقرة (4.5).
 - مراقبة الموظفين أثناء تادية عملهم (ضمان حسن الخدمة) وبلغ المتوسط الحسابي للإجابة على هذه الفقرة (4.5).
- 3- هناك التزام بدرجة مرتفع من قبل البنوك التجارية المشمولة بالدراسة بالجوانب الآتية:
 - مراقبة اتصالات الموظفين ببعضهم وبعلماء البنك لضمان حسن الخدمة وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.47)
 - تدريب العاملين في مجالات أمن المعلومات لكشف الغش والتلاعب والاحتيال واختراق نظم المعلومات، وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذه الفقرة (4.3).
 - إعداد برنامج إرشادي للزيائن و من مخاطر استخدام الوسائل التكنولوجية في العمليات المصرفية كأجهزة الصراف الآلي وبطاقات الائتمان، وغيرها، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.22).
- 4- هناك عدد من الممارسات السلبية لإدارات البنوك التجارية المشمولة بالدراسة ، ومن بينها:
 - قيام إدارة البنك بالدخول إلى أجهزة الحاسب الآلي الشخصية للعاملين، واختراق البريد الإلكتروني الشخصي الخاص بهم لمعرفة ما ينقلون من معلومات، وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذه الفقرة (4.38).
 - القيام بتجميع معلومات سرية تتعلق ببنوك أخرى لاستخدامها في منافسة بقية البنوك، وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذه الفقرة (3.38).
 - محاولة تقليد المنتجات المصرفية لبنوك أخرى، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات لهذه الفقرة (3.31).
 - يواجه للبنك اتهامات من قبل جهات رسمية وغير رسمية بمحاولات غش وخداع ومنافسة غير عادلة مع البنوك الأخرى، وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذه الفقرة (3.06).

ب- المسؤولية الاجتماعية:

يبين الجدول رقم (4) النسب المئوية للاستجابات على كل عنصر من عناصر المسؤولية الاجتماعية في البنوك الجارية الأردنية المستخدمة في استبانة الدراسة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بشكل نادر	بشكل قليل	بشكل متوسط	بشكل ملحوظ	بشكل دائم	عناصر المسؤولية الاجتماعية
							(%)
0.26	4.37						المسؤولية الاجتماعية (ككل)
0.94	4.71	1	3.1	4.2	6.3	85.3	لا يتعامل البنك مع التجار الذين يتصفون بالميل للاحتكار أو التجار الذين يعتمدون الإضرار بالمستهلكين
0.87	3.57	1	8	18.5	34.2	35.3	يحترم البنك قواعد المنافسة مع البنوك الأخرى ولا يحاول إلحاق الأذى بالمنافسين
0.81	4.4	0	3	13.9	23	60.8	يمول البنك مشاريع تجارية تساعد على استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي من الممكن توفيرها
0.80	4.28	1	4	15.8	28	51.2	يمول البنك مشاريع تجارية تساعد على استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة
1.24	3.96	7.3	6.9	10	30	45 \	يبذل البنك جهوداً للمساعدة في منع تلوث المياه والهواء والتربة
0.93	4.09	0	8	20	24	47	يقوم البنك بالتخلص من مخلفات المنتجات بعد استهلاكها بطرق سليمة
0.49	4.6	1	2	0	39	58	يحرص البنك على عدم الاستخدام التعسفي للموارد
0.50	4.6	2	1	0	47	50	يحرص البنك على صيانة الموارد المتاحة وتنميتها
0.57	4.50	0	0	4	46	50	تقوم قرارات وتصرفات إدارة البنك وتعاملاته على أساس عدم التمييز بين الموظفين/ على أساس العرق أو الجنس أو الدين
0.87	4.08	2	3	20	36	39	تهتم إدارة البنك بمعالجة الموظفين الذين يتعرضون إلى إصابات العمل
0.49	4.17	1	1	15	50	33	هناك سعي من قبل إدارة البنك لتقليل مخاطر العمل
0.71	4.50	0	1.5	12.5	25.0	61	تحرص إدارة البنك على وضع أنظمة عادلة للتقاعد والضمان الاجتماعي
0.63	4.38	1.2	0	7	44.6	47	هناك اهتمام من قبل البنك بتوفير فرص التوظيف والترقية للمرأة
1.14	3.37	8.3	21.2	13.5	29.2	28	تعمل إدارة البنك على توفير فرص لتوظيف ذوي الإعاقات الجسدية الذين لا تمنعهم الإعاقات من العمل
0.70	4.38	1	1.5	12.5	35	50.0	لا يتعامل البنك مع المستثمرين الذين يعرف عنهم الاتجار بالمواد الضارة
0.61	4.29	1	2	10.3	49	38	لدى البنك سياسة تعامل مع والتجار الذين يعرف عنهم عدم الاتجار بالمواد المقلدة أو المزيفة
0.76	4.50	0	4	4	33	59	تحرص إدارة البنك على مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك
0.71	4.6	1	1	10	16	72	تراعى إدارة البنك تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف والترقيات وغيرها من المزايا كالأجازات والدورات التدريبية... الخ
0.63	4.38	1.7	0	8.3	43	46	تراعى إدارة البنك تطبيق تشريعات حقوق الإنسان النافذة
0.76	4.50	1	0	16.7	18	65	تحترم إدارة البنك العادات والتقاليد السائدة لدى العاملين//المجتمع
0.70	4.42	1	1	11	32	55	يقوم البنك بجهود تعاونية مع الجهات المسؤولة عن مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية
1.1	4.0	0	17	9	30	44	يعمل البنك على تمويل مشاريع زراعية وتجارية وصناعية تهدف إلى تحسين نوعية التغذية للمواطنين
0.96	4.02	0	11	10	28	51	تعمل إدارة البنك على تسهيل تقديم الخدمات للعاملين في البنك وللمجتمع المحلي
1.3	3.42	15	15	14	26	42	يساهم البنك في تمويل مشاريع تحسين مستوى النقل العام خدمة لأفراد المجتمع
0.47	4.7	0	4	0	30	66	يراعي البنك في قراراته وأعماله ونشاطاته وتعاملاته عدم

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بشكل نادر	بشكل قليل	بشكل متوسط	بشكل ملحوظ	بشكل دائم	عناصر المسؤولية الاجتماعية
							(%)
							الخروج على الذوق العام للمجتمع
0.46	4.71	0	0	4	26	70	يقوم البنك بتبني ورعاية المؤتمرات والندوات
0.91	4.40	0	8.3	4.2	27.5	60	يقوم البنك برعاية المهرجانات والنشاطات الثقافية والرياضية والفنية
1.0	4.21	4.2	0	20.8	21	54	يشارك البنك في حملات السلامة والتوعية من الأمراض والحوادث
0.71	4.00	0	0	23	50.0	27	يقدم البنك تبرعات للفقر والمحتاجين والجمعيات الخيرية
0.70	4.38	0	0	13	39	48	يقدم البنك الدعم والتشجيع للموهوبين والمتفوقين علمياً

ومن الجدول أعلاه يلاحظ ما يأتي:

1- أن المتوسط الحسابي لمتغير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الأردنية يبلغ (4.37) ويشير إلى التزام ملحوظ من البنوك التجارية الأردنية المشمولة بالدراسة بمسؤوليتها تجاه المجتمع الأردني.

2- هناك التزام بدرجة مرتفع جداً من قبل البنوك المشمولة بالدراسة بالجوانب التالية للمسؤولية الاجتماعية

- تبني ورعاية المؤتمرات والندوات حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابة على هذه الفقرة (4.71).

- مراعاة عدم الخروج على الذوق العام للمجتمع في القرارات والأعمال، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذه الفقرة (4.7)

- تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف والترقيات وغيرها من المزايا كالأجازات والدورات التدريبية... الخ وقد بلغ المتوسط الحسابي لفجائبات عليها (4.5).

- احترام العادات والتقاليد السائدة لدى العاملين//المجتمع وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذه الفقرة (4.5)

3- هناك التزام بدرجة مرتفعة من قبل البنوك التجارية الأردنية المشمولة بالدراسة بأحد عشر جانباً من العناصر المستخدمة في الاستبانة لقياس مدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، كما هو موضح في الجدول السابق وتراوح المتوسط الحسابي للإجابات عليها ما بين (4 و 4.42).

4- تبين لدى البنوك التجارية المشمولة بالدراسة درجة اهتمام متوسطة بكل من الفقرتين:

- العمل على توفير فرص لتوظيف ذوي الإعاقات الجسدية الذين لا تمنعهم الإعاقات من العمل

- المساهمة في تمويل مشاريع تحسين مستوى النقل العام خدمة لأفراد المجتمع حيث حصلنا على متوسط حسابي للإجابات قدره (3.37 و 3.42) على التوالي.

3- اختبار الفرضيات:

تم اختبار الفرضيات المتضمنة في هذه الدراسة من خلال استخدام تحليل الانحدار الخطي **Linear Regression**، وتم الاستناد إلى قيمة الاختبار (**F**) والدلالة المعنوية له، والاستناد أيضاً إلى قيمة (**R Square**) معامل التحديد من أجل تفسير نسبة التغير في العامل التابع التي يمكن تفسيرها من خلال العامل المستقل.

• الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال ومستوى الاداء المالي الاستراتيجي:
يظهر الجدول رقم (5) ادناه نتائج تحليل الانحدار بين العامل المستقل؛ الالتزام بأخلاقيات الأعمال وكل واحد من المؤشرات المستخدمة لقياس مستوى الاداء المالي للبنوك التجارية المشمولة بعينة الدراسة.

جدول رقم (5): أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على مؤشرات الاداء المالي الاستراتيجي للبنوك التجارية الأردنية

معامل التحديد R Square	معامل الارتباط	درجات الحرية	* المعنوية	F المحسوبة	المؤشر
0.34	0.58	94, 1	**0.00	50.2	معدل العائد إلى الاستثمار
0.16	0.41	94, 1	**0.00	21.00	معدل العائد على حقوق المساهمين
0.26	0.50	94, 1	**0.00	28.1	إجمالي الدخل إلى الموجودات
0.02	0.14	94, 1	0.06	2.2	إجمالي الودائع إلى الموجودات

** هناك دلالة معنوية قوية لقيمة الاختبار F عند مستوى الثقة (0.05)

1/1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال ومعدل العائد على الاستثمار.

ويظهر الجدول أعلاه أن معامل الارتباط للعلاقة بين مدى التزام البنوك بأخلاقيات الأعمال ومؤشر العائد إلى الاستثمار مرتفع جداً ويبلغ (0.58) وباتجاه موجب، كما تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير (34%) من التغير في معدل العائد على الاستثمار الذي تحققه البنوك من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

2/1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال ومعدل العائد على حقوق المساهمين.

ويظهر الجدول أعلاه أن معامل الارتباط للعلاقة بين مدى التزام البنوك بأخلاقيات الأعمال ومؤشر العائد إلى حقوق المساهمين يبلغ (0.41) وباتجاه موجب، كما تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير (16%) من التغير في معدل العائد إلى حقوق المساهمين الذي تحققه البنوك من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

3/1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال وإجمالي الدخل إلى الموجودات.

ويظهر الجدول أعلاه أن معامل الارتباط للعلاقة بين مدى التزام البنوك بأخلاقيات الأعمال ومؤشر الدخل إلى الموجودات مرتفع ويبلغ (0.50) وباتجاه موجب، كما تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير (26%) من التغير في معدل الدخل إلى الموجودات الذي تحققه البنوك من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

4/1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال وإجمالي الودائع إلى الموجودات.

ويظهر الجدول أعلاه أن معامل الارتباط للعلاقة بين مدى التزام البنوك بأخلاقيات الأعمال ومؤشر إجمالي الودائع إلى الموجودات يبلغ (0.14) وباتجاه موجب، كما تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير (2%) من التغير في مؤشر إجمالي الودائع إلى الموجودات الذي تحققه البنوك من خلال مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال، وبما أن النتائج أظهرت عدم وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) فقد قبول رفض الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

• الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية ومستوى الأداء المالي الاستراتيجي:

يظهر الجدول رقم (6) أدناه نتائج تحليل الانحدار بين العامل المستقل؛ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وكل واحد من المؤشرات المستخدمة لقياس مستوى الأداء المالي للبنوك التجارية المشمولة بعينة الدراسة.

جدول رقم (6): أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على مؤشرات الأداء المالي للبنوك التجارية

معامل التحديد R Square	معامل الارتباط	درجات الحرية	* المعنوية	F المحسوبة	المؤشر
0.16	0.40	94 , 1	**0.00	18.8	معدل العائد إلى الاستثمار
0.09	0.30	94 , 1	**0.003	9.5	معدل العائد على حقوق المساهمين
0.16	0.41	94 , 1	**0.00	20.1	إجمالي الدخل إلى الموجودات
0.012	0.11	94 , 1	0.09	2.01	إجمالي الودائع إلى الموجودات

** هناك دلالة معنوية قوية لقيمة الاختبار F عند مستوى الثقة (0.05)

1/2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a=0.05$) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية ومعدل العائد على الاستثمار.

ويظهر الجدول أعلاه أن معامل الارتباط للعلاقة بين مدى التزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية ومؤشر العائد على الاستثمار يبلغ (0.40) وباتجاه موجب، كما تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير (16%) من التغير في معدل العائد على الاستثمار الذي تحققه البنوك من خلال مدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، وبما

أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع. 2/2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (a=0.05) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية ومعدل العائد على حقوق المساهمين.

ويظهر الجدول أعلاه أن معامل الارتباط للعلاقة بين مدى التزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية ومؤشر العائد على حقوق المساهمين يبلغ (0.31) وباتجاه موجب، كما تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير ما يقارب (9%) من التغير في معدل العائد على حقوق المساهمين الذي تحققه البنوك من خلال مدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

3/2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (a=0.05) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية وإجمالي الدخل إلى الموجودات.

ويظهر الجدول أعلاه أن معامل الارتباط للعلاقة بين مدى التزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية ومؤشر الدخل إلى الموجودات يبلغ (0.41) وباتجاه موجب، كما تدل قيمة معامل التحديد على أنه يمكن تفسير (16%) من التغير في مؤشر الدخل إلى الموجودات الذي تحققه البنوك من خلال مدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، وبما أن النتائج أظهرت وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F) فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

4/2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (a=0.05) بين مدى التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية ومؤشر إجمالي الودائع إلى الموجودات.

ويظهر الجدول أعلاه أن معامل الارتباط للعلاقة بين مدى التزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية ومؤشر الودائع إلى الموجودات متدني ويبلغ (0.11) وباتجاه موجب، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.012) فقط، أي أنه لا يمكن تفسير نسبة كبيرة من التغير في هذا المؤشر للأداء المالي من خلال الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، كما بينت النتائج عدم وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) لقيمة الاختبار (F)، وبناء عليه فقد تم قبول الفرضية العدمية المتضمنة عدم وجود العلاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

• الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (a=0.05) بين مستوى التزام البنوك التجارية الأردنية بأخلاقيات الأعمال خلال أدائها للأعمال المصرفية الإلكترونية..

وقد تم التوصل إلى وجود فروقات ذات دلالة معنوية بين البنوك الخمسة المشمولة بالدراسة فيما يختص بمدى التزامها بأخلاقيات الأعمال بشكل عام ولجميع العناصر المستخدمة لقياس متغير الالتزام بأخلاقيات الأعمال، وقد بلغت قيمة الاختبار (F) (21.85) مع وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05) وبناء عليه فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، ويبين الجدول رقم (7) نتائج اختبار التباين أحادي الاتجاه (One way ANOVA) لعناصر أخلاقيات الأعمال المستخدمة في استبانة الدراسة.

جدول رقم (7): نتائج اختبار التباين أحادي الاتجاه (One way ANOVA) لعناصر أخلاقيات الأعمال:
مستوى الثقة (95%) ودرجات الحرية (94،1)

الدالة المعنوية	قيمة اختبار F	عناصر أخلاقيات الأعمال
**0.000	23.85	أخلاقيات الأعمال (ككل)
**0.000	18.5	يقوم البنك بمراقبة المكاتب والموظفين أثناء أداءهم لعملهم
**0.000	12.00	تقوم إدارة البنك بالدخول إلى أجهزة الحاسب الآلي الشخصية للعاملين وتهتم باختراق البريد الإلكتروني الشخصي الخاص بهم لمعرفة ما ينقلون من معلومات
**0.000	14.4	تراقب إدارة البنك اتصالات الموظفين ببعضهم وبعملاء البنك
**0.000	40.6	يوفر البنك أنظمة حماية لأجهزة الحاسب ونظم المعلومات للحيلولة دون اختراقها
**0.007	4.2	تقوم إدارة البنك بتجميع معلومات سرية تتعلق ببنوك أخرى لاستخدامها في منافسة بقية البنوك
**0.004	3.8	تحاول إدارة البنك تقليد المنتجات المصرفية لبنوك أخرى
**0.001	7.31	يوجه للبنك اتهامات من قبل جهات رسمية وغير رسمية بمحاولات غش وخداع ومنافسة غير عادلة مع البنوك الأخرى
**0.000	45.54	هناك قواعد للسلوك المهني خاصة بالبنك ومعمة على العاملين ليميزوا بين التصرفات والممارسات الصحيحة والخطئة
**0.000	36.6	يحرص البنك على تدريب العاملين فيه على المهارات الأساسية للمهن البنكية لغرض إتقانها
0.00 **	35.00	لدى البنك برنامج إرشادي للزبائن و من مخاطر استخدام الوسائل التكنولوجية في العمليات المصرفية كأجهزة الصراف الآلي وبطاقات الائتمان، وغيرها
**0.003	3.6	تحرص إدارة البنك على تدريب العاملين لديها على الأساليب الصحيحة لاستخدامات التكنولوجيا لخدمة عملاء البنك
**0.004	5.1	تحرص إدارة البنك على عقد برامج تدريبية للعاملين في مجالات أمن المعلومات لكشف الغش والتلاعب والاحتيال واختراق نظم المعلومات ليتمكنوا من حماية مصالح البنك ومصالح

** يوجد دلالة معنوية لقيمة الاختبار (F) عند مستوى الثقة (0.05)

• الفرضية الرئيسية الرابعة:

لا توجد اختلافات ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) بين مستوى التزام البنوك التجارية الاردنية بالمسؤوليات الاجتماعية خلال أدائها للأعمال المصرفية الالكترونية.

وقد أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة معنوية بين البنوك الخمسة المشمولة بالدراسة فيما يختص بمدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية بشكل عام وللبعض العناصر المستخدمة لقياس متغير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، حيث بلغت قيم اختبار (F) (11.2) مع وجود دلالة معنوية قوية عند مستوى الثقة (0.05)، وبناء عليه فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.

ويبين الجدول رقم (8) نتائج اختبار التباين أحادي الاتجاه (One way ANOVA) لعناصر المسؤولية الاجتماعية المستخدمة في استبانة.

جدول رقم (8): نتائج اختبار التباين أحادي الاتجاه (One way ANOVA) لعناصر المسؤولية الاجتماعية: مستوى الثقة (95%) ودرجات الحرية (1، 94) لجميع العناصر

الدالة المعنوية	قيمة اختبار F	عناصر المسؤولية الاجتماعية
**0.00	11.2	المسؤولية الاجتماعية (ككل)
0.1	1.7	لا يتعامل البنك مع التجار الذين يتصفون بالميل للاحتكار أو التجار الذين يتعمدون الإضرار بالمستهلكين
**0.03	3.1	يحترم البنك قواعد المنافسة مع البنوك الأخرى ويحاول إلحاق الأذى بالمنافسين
**0.001	6.6	يمول البنك مشاريع تجارية تساعد على استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي من الممكن توفيرها
**0.000	6.1	يمول البنك مشاريع تجارية تساعد على استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة
0.4	1.00	يبدل البنك جهوداً للمساعدة في منع تلوث المياه والهواء والتربة
0.42	1.3	يقوم البنك بالتخلص من مخلفات المنتجات بعد استهلاكها بطرق سليمة
0.4	1.1	يحرص البنك على عدم الاستخدام التعسفي للموارد
0.16	1.7	يحرص البنك على صيانة الموارد المتاحة وتنميتها
0.14	1.2	تقوم قرارات وتصرفات إدارة البنك وتعاملاته على أساس عدم التمييز بين الموظفين/ على أساس العرق أو الجنس أو الدين
0.89	0.09	تهتم إدارة البنك بمعالجة الموظفين الذين يتعرضون إلى إصابات العمل
0.8	0.7	هناك سعي من قبل إدارة البنك لتقليل مخاطر العمل
0.73	0.51	تحرص إدارة البنك على وضع أنظمة عادلة للتقاعد والضمان الاجتماعي
**0.001	6.5	هناك اهتمام من قبل البنك بتوفير فرص التوظيف والترقية للمرأة
**0.03	4.5	تعمل إدارة البنك على توفير فرص لتوظيف ذوي الإعاقات الجسدية الذين لا تمنعهم الإعاقات من العمل
0.27	1.1	لا يتعامل البنك مع المستثمرين الذين يعرف عنهم الاتجار بالمواد الضارة
**0.00	7.08	لدى البنك سياسة تعامل مع التجار الذين يعرف عنهم عدم الاتجار بالمواد المقلدة أو المزيفة
0.3	1.3	تحرص إدارة البنك على مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك
**0.04	4.23	تراعي إدارة البنك تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف والترقيات وغيرها من المزايا كالأجازات والدورات التدريبية،... الخ
**0.01	4.3	تراعي إدارة البنك تطبيق تشريعات حقوق الإنسان النافذة
0.26	1.75	تحتزم إدارة البنك العادات والتقاليد السائدة لدى العاملين//المجتمع
0.76	0.32	يقوم البنك بجهود تعاونية مع الجهات المسؤولة عن مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية
0.17	1.6	يعمل البنك على تمويل مشاريع زراعية وتجارية وصناعية تهدف إلى تحسين نوعية التغذية للمواطنين
0.23	1.5	تعمل إدارة البنك على تسهيل تقديم الخدمات للعاملين في البنك

		وللمجتمع المحلي
**0.002	4.3	يساهم البنك في تمويل مشاريع تحسين مستوى النقل العام خدمة لأفراد المجتمع
0.17	1.6	يراعي البنك في قراراته وأعماله ونشاطاته وتعاملاته عدم الخروج على الذوق العام للمجتمع
**0.006	3.7	يقوم البنك بتبني ورعاية المؤتمرات والندوات
0.7	0.79	يقوم البنك برعاية المهرجانات والنشاطات الثقافية والرياضية والفنية
0.17	1.6	يشارك البنك في حملات السلامة والتوعية من الأمراض والحوادث
**0.025	3.5	يقدم البنك تبرعات للفقراء والمحترفين والجمعيات الخيرية
0.33	1.1	يقدم البنك الدعم والتشجيع للموهوبين والمتفوقين علمياً

** يوجد دلالة معنوية لقيمة الاختبار (F) عند مستوى الثقة (0.05)

ثاني عشر: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

استناداً إلى ما ظهر من التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في الآتي:

- 1- هناك تغيرات في بنية سوق العمل الأردني بشكل عام وسوق العمل المصرفي بشكل خاص حيث تقلص الفرق بين نسبة الذكور والإناث وأصبحت نسبة العنصر النسائي في القوى العاملة في المصارف تقترب من النصف.
- 2- هناك التزام واضح من قبل البنوك التجارية الأردنية المشمولة بعينة الدراسة بجوانب أخلاقيات الأعمال الالكترونية، حيث تبين ما يأتي:

أ- بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على أجمالي العناصر المستخدمة في قياس متغير الالتزام

بأخلاقيات العمل، ومن أبرز تلك الجوانب ما يلي:

- توفير أنظمة حماية لأجهزة الحاسب ونظم المعلومات للحيلولة دون اختراقها.
- الحرص على تدريب العاملين لديها على الأساليب الصحيحة لاستخدامات التكنولوجيا لخدمة عملاء البنك.
- وضع قواعد للسلوك المهني خاصة بالبنك ومعممة على العاملين ليميزوا بين التصرفات والممارسات الصحيحة والخاطئة.
- تدريب العاملين على المهارات الأساسية للمهن البنكية.
- مراقبة الموظفين أثناء تادية عملهم (لضمان حسن الخدمة).

ب- يعد الالتزام بأخلاقيات الأعمال في المجال المصرفي عنصراً مهماً في قدرة البنك على تحقيق

الأهداف المتعلقة بالربحية، حيث أوضحت النتائج ما يأتي:

- هناك أثر واضح للالتزام بأخلاقيات الأعمال في تحقيق معدل مرتفع للعائد على الاستثمار.
- هناك أثر واضح للالتزام بأخلاقيات الأعمال في تحقيق معدل مرتفع للعائد على حقوق المساهمين.

▪ هناك أثر واضح للالتزام بأخلاقيات الأعمال في تحقيق معدل مرتفع لإجمالي الدخل إلى الموجودات.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Simon Webley & Elise More) بشأن الأثر الإيجابي للالتزام بأخلاقيات الأعمال على مؤشرات ربحية المؤسسات.

ج- اتضح أن الالتزام بأخلاقيات الأعمال ليس عنصراً حاسماً في استقطاب الودائع وليس له أثر يذكر على تحقيق معدل مرتفع للودائع إلى الموجودات.

د- هناك تباين في مستوى التزام البنوك التجارية المشمولة بعينة الدراسة بجميع العناصر المستخدمة لقياس متغير الالتزام بأخلاقيات الأعمال الالكترونية، مما يشير إلى أن بعض البنوك التجارية تلتزم التزاماً صارماً بها فيما تحاول بعض البنوك التجارية كسر هذه الالتزام من خلال بعض الممارسات السلبية كاختراق أجهزة الموظفين وبريدهم الالكتروني الشخصي، وتقليد المنتجات المصرفية لبنوك منافسة.

3- هناك التزام ملحوظ من قبل إدارات البنوك التجارية الأردنية المشمولة بالدراسة بالمسؤولية الاجتماعية، حيث:
أ- بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على إجمالي العناصر المستخدمة في قياس متغير المسؤولية الاجتماعية (4.37).

ب- من أبرز تلك الجوانب ما يأتي:

- تبني ورعاية المؤتمرات والندوات.
- مراعاة عدم الخروج على الذوق العام للمجتمع في القرارات والأعمال.
- تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف والترقيات وغيرها من المزايا كالأجازات والدورات التدريبية،... الخ .
- احترام العادات والتقاليد السائدة لدى العاملين//المجتمع.

ج- يعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المجال المصرفي عنصراً مهماً جداً في قدرة البنك على تحقيق أهدافها وتوسيع نشاطاتها، حيث تبين ما يلي:

- هناك أثر واضح بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق معدل مرتفع للعائد على الاستثمار.
- هناك أثر واضح للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق معدل مرتفع للعائد على حقوق المساهمين.
- هناك أثر واضح للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق معدل مرتفع لإجمالي الدخل إلى الموجودات.
- هناك أثر واضح للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق معدل مرتفع للودائع إلى الموجودات.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Simon Webley & Elise More) بشأن الأثر الإيجابي للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على مؤشرات ربحية المؤسسات.

د- هناك تباين في مستوى التزام البنوك التجارية المشمولة بعينة الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية، مما يشير إلى أن بعض البنوك التجارية تلتزم التزاماً صارماً بها فيما تحاول بعض البنوك التجارية تخفيف هذا الالتزام فعلى سبيل المثال تحرص بعض البنوك بشكل كبير على رعاية نشاطات ومؤتمرات وندوات، فيما لا تهتم بنوك أخرى بذلك، وتقدم بعض البنوك مساعدات لجمعيات خيرية فيما لا تلتزم بنوك أخرى بذلك.

4- هناك عدد من الممارسات السلبية من قبل إدارات البنوك التجارية المشمولة بالدراسة ومن أبرزها ما يأتي:

- أ- مراقبة للاتصالات التي يجريها الموظفون ببعضهم واتصالاتهم بالعملاء.
- ب- الدخول إلى أجهزة الحاسب الآلي الشخصية للعاملين واختراق البريد الإلكتروني الشخصي الخاص بهم لمعرفة ما ينقلون من معلومات.
- ج- محاولة إدارات البنوك بشكل ملحوظ تقليد المنتجات المصرفية لبنوك أخرى.

ثانياً - التوصيات:

تحقيقاً لأهداف هذه الدراسة يوصي الباحثان بما يأتي:

- 1- ضرورة تبني البنك المركزي الأردني وجمعية البنوك في الأردن مشروعاً لإعداد ميثاق لالتزام البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، ووضع معايير وضوابط لهذا الالتزام، وتحديثها كلما دعت الحاجة لذلك.
- 2- ضرورة وضع ضوابط للمنافسة بين البنوك واتخاذ الإجراءات الكفيلة بالحد من التقليد للمنتجات المصرفية التي تبتكرها البنوك المنافسة، وتشجيع الإبداع في هذا المجال.
- 3- ضرورة تكثيف البنوك التجارية لتدريب العاملين لديها على الجوانب والمعايير السلوكية والأخلاقية المتصلة بأدائها للأعمال الإلكترونية وخدمة العملاء.
- 4- ضرورة مراعاة إدارات البنوك لجوانب الخصوصية الشخصية للعاملين وتجنب اختراق أجهزتهم وبيدهم الشخصي لإرساء مبدأ الشفافية واحترام خصوصية الآخرين في التعامل.
- 5- أهمية قيام البنوك التجارية بوضع قواعد صارمة لسلوك العاملين أثناء تقديم الخدمة للعملاء.
- 6- السعي الدائم من قبل البنوك التجارية للارتقاء بالخدمات المقدمة لعملاء البنك من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي.
- 7- التوصية بأهمية قيام البنوك التجارية الأردنية ببناء خرائطها الاستراتيجية وفقاً للأبعاد المالية وغير المالية لعرض تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية اتجاه كافة الأطراف ذات المصالح، بما فيهم العملاء والمساهمين والمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والبيئة التي تعمل بها هذه البنوك.
- 8- التوصية للبنوك التجارية الأردنية بعدم الاقتصر على المقاييس المالية التقليدية لقياس و تقييم أدائها ، وكذلك لمعرفة مدى التزامها بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، بل لا بد من استخدام مقاييس غير مالية كرضى العملاء، وسلامة العمليات الداخلية ، ونمو الموارد البشرية، بحيث تكون مع المقاييس المالية أداة شاملة لقياس الاداء الاستراتيجي للبنوك التجارية بما فيها اظهار مدى التزام هذه البنوك بأخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع واتجاه البيئة الداخلية والبيئة الخارجية ومن ضمنها المالكين والمساهمين والعملاء والبيئة والعاملين في هذه البنوك.

9- التوصية بإجراء دراسات وبحوث في مجال العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ومؤشرات أخرى سواء المالية وغير المالية من مؤشرات الأداء للبنوك التجارية وغيرها من منظمات الأعمال، لاستكمال فهم أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في نجاح منظمات الأعمال في تحقيق أهدافها وتطوير أعمالها.

المراجع العربية:

أ- الكتب:

- 1-التكريتي ، سعد غالب، ويشير عباس العلق (2002) الأعمال الالكترونية. عمان ، الأردن : دار المناهج. الحناوى
- 2- الطائي، محمد، " التجارة الالكترونية،المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع،عمان-الأردن، 2010م.
- 3- العلق، بشير، " الاستراتيجيات التسويقية في الانترنت"، الطبعة الأولى،2002، دار المناهج،عمان-الأردن.
- 4- الغالبي ، ظاهر محسن ، والعامري ، صالح مهدي ، " المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال : الاعمال والمجتمع " ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن ، 2005 م .
- 5-كردي،(2011)÷أحمد السيد، "التسويق الالكتروني،<http://kenanaonline.com>

ب- الدراسات والأبحاث:

- 6- دودين، أحمد،2009،"مقومات استخدام بطاقة الأداء المتوازنة في البنوك التجارية الأردنية:دراسة ميدانية، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية،المجلد التاسع،العدد الثاني.
- 7- الطاهر، مي عصام، " المسؤولية الاجتماعية للبنوك: استطلاع آراء وتوجهات حديثة "، دراسة استطلاعية منشورة على الموقع الالكتروني لجريدة الغد بتاريخ2010./3/10.
- 8- عبد الرحمن، أحمد عبد الكريم، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة،مجلد 11، العدد الثاني،1997م.
- 9- العنزي،سامية، " مدى التزام البنوك التجارية الأردنية بمتطلبات الرقابة الداخلية على أنشطة التجارة الالكترونية من وجهة نظر المدقق الخارجي"،مجلة علوم إنسانية، السنة الخامسة: العدد 36: 2008 .
- 10- الغالبي ، ظاهر محسن ومحمد حسين منهل ، " الاداء الاجتماعي الداخلي وعلاقته بدوران العمل : دراسة ميدانية في شركة نفط الجنوب والشركة العامة للحديد والصلب في العراق " ، مجلة اباحث اليرموك ، المجلد (20) ، العدد (1) ، 2004م.
- 11- قاحوش، نادر ، " العمل المصرفي عبر الإنترنت ، الاعتبارات القانونية"، مؤتمر "عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق"، كلية القانون بالتعاون مع كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة اليرموك، 22-24 كانون أول 2002، المملكة الأردنية الهاشمية.
- 12- قنديل، أماني، " تنمية الموارد البشرية والقدرات التنظيمية للمنظمات العربية"، وقائع مؤتمر التنظيمات الأهلية العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة-مصر،1997.

13- الكسب، علي و رشيد، ناظم، " أخلاقيات الأعمال وأثرها في تفعيل محاسبة المسؤولية"، " بحث مقدم الى المؤتمر الدولي السنوي السادس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة الزيتونة الأردنية حول أخلاقيات الأعمال للفترة 17 – 20 نيسان 2006.

14- موسى خليل مشري، 2002، " القواعد الناظمة للصيرفة الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، مرجع سابق، ص:260.

المراجع بالإنجليزية:

A-Books:

- 1- Carroll, Archie B.and Buchholtz,Ann K.,2005," Business and Society, Ethics and stakeholders management,south western,inc..
 - 2-Daft, Richard,2001," Organization Theory and Design", 8 th. Edition, West Publishing Co., New York.
 - 3- Kaplan, Robert S. and Norton David P.,2002, "The balanced scorecard, HBS Press, USA; Olive N., Roy J.,
 - 4-Amor, Daniel,2000, " E-Business Revolution: living and working in an Interconnected world", 2nd Edition, Prentic-Hall, PTR. Upper Saddle.
 - 5-Van Valock P.W,1993, "Ethicks of Management in H.B. Maynard Handbook of Business Management",McGraw Hill Book Co.N.Y.
 - 6- Robbins Stephen,1982, " Management Concept and Application:, Prentice – Hall,U.S.A.
 - 7-Steiner G.A., Miner,J.B. &Gray E.B., (1982)," Management Policy and Strategy",New York, Macmillan.
 - 8- Ravi Kalakota. Marcia Robinson., " Services Blueprint: Roadmap for Execution ", Addison-Wesley. 2003
- B:Articles and Research:**
- 9- Simon Webley & Elise More, "*Does business ethics pay?*", 2001,www.s145828053.websitehome.co.uk/DBEPsumm.htm
 - 10- Dinar Standard, " Social Responsibility Trends at Islamic Financial Institutions,Based on 2009 Social Responsibility Survey ", Jun 2010: Rabi Al-Thani/ Rajab 1431: Issue 32.
 - 11- Alan Alper," Where there is a web there is a way",Computer World,Julu13,1998, www.computer world.com.
 - 12-Whiley, Carolyn, " The ABC's of Business Ethicks, Definitions, Philosophies, and Implementations", Industrial Management,january1,1995.
 - 14- Drucker , Peter F . ,” An Introductory View of management “ , Harper’s college Press , U.S.A , 1977.
 - 15- Holmes , Sundra, “Corporate Social performance and Present Areas of Commitment “, Academy of Management Journal ,Vol. 20 , 1985 .
 - 16-Bernan, D," Managing public Issues by objectives", Report of the taskforce of corporate social performance U.S.A.,department of commerce,July,1979.