

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة ميدانية مقارنة أمال مفتاح المبروك

الملخص:

تمثلت مشكلة الدراسة في أن هناك قصوراً في تطبيق وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية العامة والبنوك الخاصة. وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود تأثير طردي في إلتزام البنوك لأخلاقيات العاملين على توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية، وجاءت أهم التوصيات منح حوافز للعاملين الذين يتصرفون بناءً على القيم والمعتقدات الأخلاقية لتشجيعهم على ذلك، عقد دورات تدريبية حول جرائم التقنية العالية للصيرفة الإلكترونية وآليات التحقق والكشف والإثبات، بالإضافة إلى توعية جميع المعنيين بوسائل الأمان وتنبههم إلى مخاطر الإعتداءات على المعلومات ووسائل الحماية اللازمة بشأنها.

Abstract:

The problem of the study was that there are shortcomings in the application of means of protection and safety of 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 workers in the means of protection and safety of electronic banking services. The study concluded that there is a direct influence on the banks' commitment to the ethics of workers on the availability of means of protection and safety of electronic banking services. The main recommendations are granting incentives to employees who act on the basis of To conduct training courses on high-tech cybercrime crimes and verification, detection and proofing mechanisms, as well as to sensitize all concerned about security means and alert them to the risks of Atdaouat information and means of protection may be necessary.

الجزء الأول: منهجية الدراسة

مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في أن هناك قصوراً في تطبيق وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية وأنه يمكن معالجة هذا القصور من خلال إلتزام البنك بأخلاقيات العاملين في البنوك التجارية العامة والبنوك الخاصة.

فرضية الدراسة:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين على توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين فيها. وينبثق عن الفرض الرئيسي السابق الفروض الفرعية التالية:

١. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه احترام العنصر البشري على توفير وسائل الحماية والأمان .
٢. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه تقييم العاملين على توفير وسائل الحماية والأمان .

أهمية الدراسة:

أ. الأهمية العلمية:

- يعتبر موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع الهامة والتي زاد الإهتمام بها في السنوات الأخيرة بعد ظهور التطور التكنولوجي كونها مصدراً أساسياً في بقاء المنظمات.

- معرفة أثر أخلاقيات العاملين في تحسين وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية موضع الدراسة.

ب. الأهمية التطبيقية:

- تناولت الدراسة البنوك التجارية والتي تعتبر أحد ركائز الإقتصاد المصري مما ينشط الحركة الإقتصادية ويزيد الفرص الاستثمارية ويخلق فرصاً جديدة للعمل في المجتمع.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.
2. التعرف على واقع توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.
3. التعرف على أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين، من خلال ما يلي:
أ معرفة أثر إلتزام المنظمة تجاه احترام العنصر البشري في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية.
ب معرفة أثر إلتزام المنظمة تجاه تقييم العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية.

الجزء الثاني: الإطار المفاهيمي للدراسة

مقدمة:

تمثل الأخلاقيات مجموعة من القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد أو ما هوسئ، أي بين ما هو صواب وما هو خطأ، والأخلاقيات تقدم من خلال معاييرها وقيمها دليلاً " على الأنشطة الأخلاقية وغير الأخلاقية، وعلى ما هو مقبول أو غير مقبول اجتماعياً"⁽¹⁾، وبالتالي فإن إلتزام منظمات الأعمال بأخلاقيات وقيم العمل يقتضي منها أن تمارس كافة وظائفها وأنشطتها في أطر من الأخلاقيات،⁽²⁾ فضلاً عن إنتشار الخدمات الإلكترونية التي تعتمد إلى حد كبير على الإنترنت وما صاحبه من عوائق أخلاقية .

١. أخلاقيات العاملين:

تعد أخلاقيات العمل اليوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة إذ يتم التأكيد عليها من إدارتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل^(٣). ولهذا يتم إستقطاب الافراد ذوي الأخلاقيات العالية للعمل في المنظمة على أساس أن هؤلاء الأفراد هم الذين يجلبون الأخلاقيات لها أو أن المنظمة تستمد أخلاقياتها من الأفراد العاملين فيها^(٤). وفي ضوء ما سبق أصبح هناك إلتزام من قبل المنظمة بممارسة مسؤوليتها تجاه العاملين، وذلك من خلال مجموعة من العوامل مثل^(٥):

أ- إحترام العنصر البشري:

أن إحترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يثريه مساهمة كل فرد، وعلى ذلك يجب على المنظمة:

• أن يطبق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يحد من سوء إستخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الإلتماءات النقابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية.

• أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل.
• يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.

• يعمل على تيسير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الإتصال.

ب- تقييم العاملين وتحفيزهم:

يجب على المنظمة أن تطبق مبدأ العدالة والمساواة والجدارة فى تقييم وتحفيز العاملين وتحقيق التقدم المهني لهم ويتطلب ذلك القيام بما يلي:

• وضع البرامج التدريبية التى تركز على الإحتياجات الفردية وذلك إيماناً منه بأن معرفة إحتياجات العاملين تعد أمراً حيوياً فى وضع الخطط التدريبية.

- تبني نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقاً لمعايير الشفافية فضلاً عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل.
- خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الإضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف المنظمة.
- ج- توفير سبل للحوار المتبادل بين المنظمة والعاملين به:
إن الحوار المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم فيجب على المنظمة أن تعمل على:
 - تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات المنظمة المختلفة.
 - حث المسؤولين للتعرف على إحتياجات العاملين والإستفادة من مقترحاتهم وأرائهم المختلفة لتحقيق النمو والإزدهار.
 - تشجيع الدور الإستراتيجي للإتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير المنظمة.
 - إرساء قنوات الإتصال على معايير المصادقية والشفافية والإكتمال وسهولة الإتصال.

٢. وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الحماية والأمان أحد المكونات التقنية لتكنولوجيا المعلومات وتوفير إجراءات الأمن المادي والمنطقي لحماية الأجهزة والمعدات (Hardware)، البرمجيات (Software)، الشبكات (Nets)، قواعد البيانات (Database)، ومنع حالات الوصول غير المصرح بها، وفي هذا الشأن أشار اتفاق بازل (٢) إلى موضوع الإنضباطية السوقية واعتبرها إحدى الدعائم الأساسية التي تشكل الإطار المنهجي للعمل المصرفي ويشير هذا المفهوم إلى تحفيز البنوك على ممارسة أعمالها بشكل أمن وسليم وفعال والمحافظة على قواعد رأسمالية قوية لتعزيز إمكاناتها في مواجهة أية

خسائر محتملة جراء تعرضها للمخاطر، وبذلك فإن الإنضباطية السوقية الفعالة تشكل
عنصراً أساسياً فعالاً لتقوية أمان وسلامة القطاع المصرفي^(٦).
ولتنفيذ سياسات وإجراءات وسائل الحماية والأمان لتلك العمليات فإن الأمر
يتطلب^(٧):

- تحديد شخصية المتعامل مع النظم/ التصديق.
- ضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء إنتقالها عبر القنوات.
- ضمان الحفاظ على سرية معاملات العملاء.
- ضمان عدم إنكار مرسل الرسالة لها.
- بيع سياسات وإجراءات تحقق تأمين الإتصالات من وإلى النظم لمنع أو الحد من
إختراق غير المرخص لهم للنظم أو إساءة إستخدامها.
- الرقابة على دخول النظم وتحديد شخصية المستخدمين.
- حماية النظم من إحتتمالات القيام بممارسات غير مرخص بها من قبل العاملين بالبنك
السابقين أو الجدد أو المؤقتين.

٣. العلاقة التي تربط بين أخلاقيات العاملين ووسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية.

إن مفهوم الأخلاقيات يساعد الأفراد العاملين على كسب ثقة الأطراف الذين
يعملون ويتعاملون مع المنظمة، إذ يكون سلوكها الأخلاقي هذا سلوكاً رابحاً يرتبط
بالقواعد والأسس التي يجب على الفرد الإلتزام بها والعمل بمقتضاها لأن التصرف
للأخلاقي يمكن أن يضر أو حتى ينهي حياة الناس وقد يسبب بأن تخسر المنظمة
مبالغ كبيرة أو قد تخسر كل أعمالها^(٨).

وأشار (Graham)^(٩) إلى أن الأخلاقيات توضح للعاملين الكيفية التي يجب أن
يتصرفوا بها في العمل، حيث تحدد لهم إذا ما كانت تصرفاتهم صحيحة أم خاطئة،
وتحدد معايير أخلاقية (مثل النزاهة، الصدق، الإخلاص، الرحمة)، يجب أن يتبناها
العاملون، حيث تساعد على تحسين شخصيتهم في كافة تعاملاتهم في الحياة، كما تمكن
أخلاقيات العمل أعضاء المنظمة من التعاون مع بعضهم البعض بشتى الطرق وإشاعة

حالة من المساواة بينهم داخل العمل، كذلك التقليل من الصراعات بين العاملين داخل المنظمة.

وقد أوضحت دراسة (William)^(١٠) إلى أن السلوك الأخلاقي يعمل على تحسين أخلاقيات جماعات العمل وتحسين الهوية الأخلاقية لدى العاملين، حيث أشارت إلى أن المدراء الذين لديهم أهداف وقيم أخلاقية مرتفعة سوف يقومون بعمل تصرفات وإتخاذ قرارات أخلاقية تؤدي إلى تحسين أخلاقيات جماعات العمل، وأن المناخ الأخلاقي لجماعات العمل يؤثر بشكل إيجابي على الهوية الأخلاقية لدى العاملين.

بينما أشارت دراسة (Meryem & Others)^(١١) أن منظمات الأعمال تخسر الكثير نتيجة تجاهلها للإلتزام بالمعايير الأخلاقية، ويجعل العاملين لا يتعاونون والمنظمات لا تثق في بعضها البعض، وإن تجاهل للأخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة المتمثلة بالريح المادي فقط.

كما توصلت دراسة (عزیز، مصطفى)^(١٢) أن المعلومات غير المتماثلة تؤدي إلى خلق مشكلات أخلاقية خطيرة، وتحول دون صياغة وإتخاذ قرارات عمل صحيحة، ويمكن تشجيع الأفراد على تحري الصدق والأمانة عبر تقديم حوافز مالية ومتابعة الأداء عند نقل المعلومات الصحيحة التي تساعد صانعي القرار على إتخاذ القرارات الصحية، وهو بلا شك أمر أخلاقي مرغوب فيه.

فهناك دراسة (Guo, G. and Zhou)^(١٣) التي أكدت أن الخدمات المصرفية ترتبط إرتباطاً وثيقاً بمقدميها؛ حيث يتكون إنطباع العميل سلباً أو إيجاباً عن البنك وما يقدمه من خدمات كنتيجة لسلوك العاملين وما يمتلكونه من قدرات ومهارات.

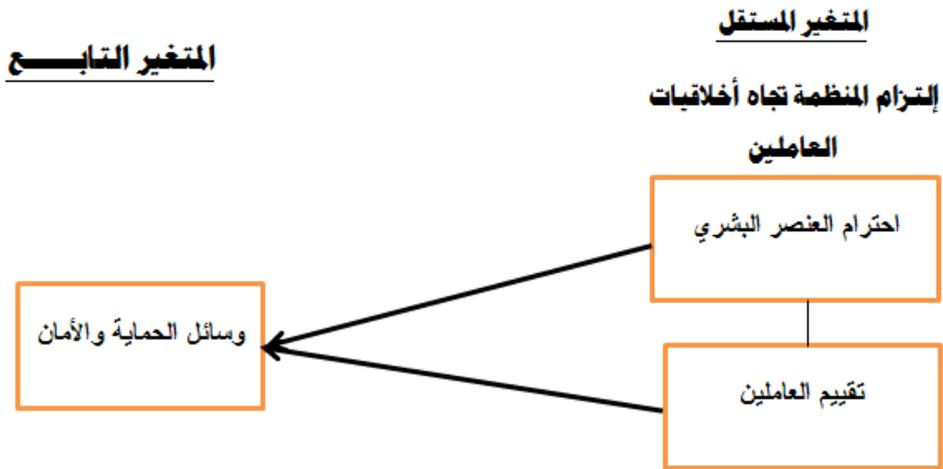
حيث يعد التحكم بسلوك العاملين من أهم العوامل المؤثرة في كيفية قيامهم بأعمالهم، ولا بد لذلك السلوك حتى يكون متوافقاً مع أهداف البنك من أن تحكمه مجموعة من المواثيق المنطلقة من قيم المجتمع والتي يجب أن تكون في غالبها مستمدة من التعاليم الدينية على شكل ميثاق للعمل أو مدونة لسلوك العاملين، يلتزم بها

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
أمال مفتاح المبروك

البنك بإدارته العليا وكافة العاملين به، بحيث تشكل هذه القيم والأخلاقيات أساساً في تعاملاتهم ومعاملاتهم وعلاقاتهم مع العملاء^(١٤).

الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

١. متغيرات الدراسة وكيفية قياسها: يبين الجدول رقم (١) متغيرات الدراسة وكيفية قياسها:



المصدر: من إعداد الباحثة.

٢. نوع ومصادر البيانات:

أ. **البيانات الثانوية:** تم الإعتماد على بعض البيانات الثانوية والتمثلة 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 العاملين، ومدى توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات

أثر التزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
أمال مفتاح المبروك

المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.

٣. مجتمع الدراسة:

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^(١٥):

أثر التزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
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 $\alpha \leq 0.05$).
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 الإستجابة %	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 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 ولإختبار صحة فروض الدراسة، تطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي كالأتي:

أ- الإحصاء الوصفي:

تناولت الباحثة إجراءات التحليل الإحصائي والأساليب التي تم إستخدامها في تحقيق أهداف الدراسة، ويبدأ بإختيار معامل ألفا كرونباخ (Alpha 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 العاملين 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 العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
أمال مفتاح المبروك

جدول رقم (٤) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري،
والوزن النسبي) لبعء "إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين 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	توفر الإدارة مناخ أخلاقي مناسب من خلال وضع أهداف معقولة للبنك.	٣.٧٢٣	٠.٨٦٥	٧٤.٤٥	٤	٤.١٨٨	١.٢٥٢	٨٣.٧٦٨	٢
٢	وجود قصور في سياسة البنك تجاه الإلتزام الأخلاقي للعاملين.	٣.٦٤٩	٠.٩٣٩	٧٢.٩٨٤	٦	٤.٢٤٦	١.١٥٦	٨٤.٩٢٨	١
٣	عدم وجود نظام للعقوبات على عدم الإلتزام بالمسئولية الأخلاقية في البنك.	٣.٥٨١	٠.٩٦٩	٧١.٦٢٣	٨	٤.٠٤٣	١.٢٧٧	٨٠.٨٧	٦
٤	أشارك في وضع القرارات الإدارية المناسبة ذات الطابع الأخلاقي.	٣.٦٣٩	٠.٩٤١	٧٢.٧٧٥	٧	٣.٩٨٦	١.٣٤٥	٧٩.٧١	٨

العدد الأول الجزء الأول ٢٠١٩

المجلد العاشر

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
أمال مفتاح المبروك

٣	٨٢.٣١٩	١.٢٤٣	٤.١١٦	٥	٧٤.٠٣١	٠.٩١٢	٣.٧٠٢	٥	يقوم البنك بإعداد وتدريب العاملين بشكل أفضل للتعامل مع المشكلات الأخلاقية.
٤	٨١.٧٣٩	١.٣٥٨	٤.٠٨٧	٢	٧٦.٠٢١	٠.٨٧٨	٣.٨٠١	٦	يهتم البنك بالجوانب الأخلاقية في عملية الاختيار والتعيين.
٤	٨١.٧٣٩	١.٣٢٦	٤.٠٨٧	١	٧٨.٩٥٣	٠.٩١	٣.٩٤٨	٧	يقوم البنك بتشجيع النقاش والحوار البناء حول القضايا الأخلاقية في العمل.
٧	٨٠	١.٢٩٥	٤	٣	٧٥.٠٧٩	٠.٩٣٩	٣.٧٥٤	٨	يقوم البنك بربط نظام الحوافز بمدى الإلتزام بالمسئولية الأخلاقية.
	٨١.٨٨٤	١.٠٤٢	٤.٠٩٤		٧٤.٤٩٠	٠.٧٢٦	٣.٧٢٤		البعد ككل

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

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

البنوك العامة:

- إن إتجاهات مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي "مؤشرات إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين في البنوك التجارية المصرية العامة من وجهة نظر العاملين" قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة، وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٧٢٤)، و بوزن نسبي (٧٤.٤٩٠).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (٧)، وهي (يقوم البنك بتشجيع النقاش والحوار البناء حول القضايا الأخلاقية في العمل)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٨.٩٥٣).
- أدنى ترتيب فقرة رقم (٣)، وهي (عدم وجود نظام للعقوبات على عدم الإلتزام بالمسئولية الأخلاقية في البنك)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧١.٦٢٣).

البنوك الخاصة:

- إن إتجاهات مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي "مؤشرات إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين في البنوك التجارية المصرية الخاصة من وجهة نظر العاملين" قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة، وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٤.٠٩٤)، و بوزن نسبي (٨١.٨٨٤).
 - أعلى ترتيب فقرة رقم (٢)، وهي (وجود قصور في سياسة البنك تجاه الإلتزام الأخلاقي للعاملين)، وقد جاءت بوزن نسبي (٨٤.٩٢٨).
 - أدنى ترتيب فقرة رقم (٤)، وهي (أشارك في وضع القرارات الإدارية المناسبة ذات الطابع الأخلاقي)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٩.٧١٠).
٧. واقع توفير وسائل الحماية والأمان 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:

أثر التزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
أمال مفتاح المبروك

جدول رقم (٥) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري،
والوزن النسبي) لبعد "توفير وسائل الحماية والأمان للبنوك العامة والبنوك
الخاصة".

م	الفقرة	البنوك العامة			البنوك الخاصة				
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
١	يتم التعامل مع جرائم الإنترنت بشكل كاف يضمن أمن وسريّة المعلومات.	٣.٩٨٤	٠.٩٣٧	٧٩.٦٨٦	٢	٤.١٨٨	١.٣٨٦	٨٣.٧٦٨	٣
٢	يوجد أنظمة تشفير ذات تقنيات متطورة خاصة لحماية البيانات والمعلومات.	٣.٩٠١	٠.٨٩٨	٧٨.٠١	٤	٤.٢٩	١.٢٥	٨٥.٧٩٧	٢
٣	يتم دراسة وضع البنك بصورة مستمرة لإكتشاف إشارات (الإنذار المبكر).	٣.٩٣٧	٠.٩١	٧٨.٧٤٣	٣	٤.٠٨٧	١.٣٦٩	٨١.٧٣٩	٥
٤	تتوفير قواعد	٣.٨٩	٠.٨٧٣	٧٧.٨٠١	٥	٤.١١٦	١.٣٥٦	٨٢.٣١٩	٤

العدد الأول الجزء الأول ٢٠١٩

المجلد العاشر

أثر التزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
أمال مفتاح المبروك

								إجرائية تلائم التطورات التقنية لمكافحة جرائم الإلكترونية المعاصرة.
١	٨٦.٠٨٧	١.٢٦٤	٤.٣٠٤	١	٨١.٦٧٥	٠.٨٩٦	٤.٠٨٤	٥ يتم التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية.
	٨٣.٩٤٢	١.١٧٤	٤.١٩٧		٧٩.١٨٣	٠.٧٢٩	٣.٩٥٩	البعد ككل

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

تستخلص الباحثة من الجدول السابق رقم (٥) ما يلي:
البنوك العامة:

- إن اتجاهات مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي "مؤشرات بعد توفير وسائل الحماية والأمان في البنوك التجارية المصرية العامة من وجهة نظر العاملين" قد أظهرت إيجاباً عاماً نحو الموافقة، وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٩٥٩)، وبوزن نسبي (٧٩.١٨٣).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (٥)، وهي (يتم التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية)، وقد جاءت بوزن نسبي (٨١.٦٧٥).
- أدنى ترتيب فقرة رقم (٤)، وهي (توفير قواعد إجرائية تلائم التطورات التقنية لمكافحة جرائم الإلكترونية المعاصرة)، وقد جاءت بوزن نسبي (٧٧.٨٠١).

البنوك الخاصة:

- إن اتجاهات مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي "مؤشرات بعد توفير وسائل الحماية والأمان في البنوك التجارية المصرية الخاصة من وجهة نظر العاملين" قد أظهرت اتجاهات عاماً نحو الموافقة، وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٤.١٩٧)، وبوزن نسبي (٨٣.٩٤٢).
- أعلى ترتيب فقرة رقم (٥)، وهي (يتم التأمين على الإختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية)، وقد جاءت بوزن نسبي (٨٦.٠٨٧).
- أدنى ترتيب فقرة رقم (٣)، وهي (يتم دراسة وضع البنك بصورة مستمرة لإكتشاف إشارات (الإنذار المبكر)، وقد جاءت بوزن نسبي (٨١.٧٣٩).

٨. إختبار فرضية الدراسة:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين على توفير وسائل الحماية والأمان 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)، كما بالجدول رقم (٦).

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
أمال مفتاح المبروك

جدول رقم (٦) تحليل الإنحدار الخطي لتأثير بعد إلتزام المنظمة تجاه احترام العنصر البشري على توفير وسائل الحماية والأمان في البنوك العامة و البنوك 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	2.344	11.715	0.000	0.968	3.458	0.001
٢	إحترام العنصر البشري	0.421	7.983	0.000	0.801	11.959	0.000
		R	R ²	F	Sig.	R	R ²
		0.743	0.552	63.734	0.000	0.825	0.681

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (٧) تحليل الإنحدار الخطي لتأثير بعد إلتزام المنظمة تجاه تقييم العاملين على توفير وسائل الحماية والأمان في البنوك العامة و البنوك 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	تقييم العاملين	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 (٨) تحليل الإنحدار الخطي لتأثير بعد إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين على توفير وسائل الحماية والأمان في البنوك العامة و البنوك الخاصة.

م	المتغيرات المستقلة	البنوك العامة (ن=١٩١)				البنوك الخاصة (ن=٦٩)			
		معامل الإنحدار	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الدالة	معامل الإنحدار	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الدالة
١	المتغير الثابت	٠.٨٥٩	١٠.١٧١	٠.٠٠٠	دالة	٠.٨٥٨	٣.٢٥٧	٠.٠٠٢	دالة
٢	إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين	٠.٥٥١	١١.٤٣٧	٠.٠٠٠	دالة	٠.٨١٩	١٣.١٣٠	٠.٠٠٠	دالة
		R	R ²	F	Sig.	R	R ²	F	Sig.
		٠.٦٤٠	٠.٤٠٩	١٣٠.٨٠٢	٠.٠٠٠	٠.٨٤٩	٠.٧٢٠	١٧٢.٣٩٣	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

تستخلص الباحثة من الجدول السابق رقم (٨) ما يلي:

البنوك العامة:

- معامل التحديد = (٠.٤٠٩)، أي أن ما نسبته (٤٠.٩٠%) من التغير في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية يعود للتغير في المتغيرات المستقلة سابقة الذكر في الجدول، والنسبة المتبقية تعود للتغير في عوامل أخرى.
- معادلة الإنحدار هي: توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية = ١.٨٥٩ + ٠.٥٥١ * (إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين).
- 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 العاملين على توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة من وجهة نظر العاملين.

- وعليه يتم قبول الفرض البديل بوجود أثر لإلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة من وجهة نظر العاملين.

البنوك الخاصة:

- معامل التحديد = (٠.٧٢٠)، أي أن ما نسبته (٧٢.٠٠%) من التغير في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية يعود للتغير في المتغيرات المستقلة سابقة الذكر في الجدول، والنسبة المتبقية تعود للتغير في عوامل أخرى.
- معادلة الإنحدار هي: توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية = ٠.٨٥٨ + ٠.٨١٩ * (إلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين).
- 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 العاملين على توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية الخاصة من وجهة نظر العاملين.
- وعليه يتم قبول الفرض البديل بوجود أثر لإلتزام المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان 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. بينت نتائج الدراسة أن العاملين في البنوك العامة متفقون حول أهمية بعد " أخلاقيات العاملين " بنسبة موافقة وبوزن نسبي (٧٤.٥%)، وأن البنك يقوم بتشجيع النقاش والحوار البناء حول القضايا الأخلاقية في العمل، وأيضاً يهتم بالجوانب الأخلاقية في عملية الإختيار والتعيين.

ب. أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين في البنوك الخاصة متفقون حول أهمية بعد "أخلاقيات العاملين" بنسبة موافقة مرتفعة و بوزن نسبي (٨١.٨%)، وأن الإدارة توفر مناخ أخلاقي مناسب من خلال وضع أهداف مناسبة، وأن البنك يقوم بإعداد وتدريب العاملين بشكل أفضل للتعامل مع المشكلات الأخلاقية، وأتضح عدم المشاركة في وضع القرارات الإدارية المناسبة ذات الطابع الأخلاقي، وأنفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (شاهين، ٢٠١٢).

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 المنظمة تجاه أخلاقيات العاملين على توفير وسائل الحماية والأمان 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 العاملين في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.	نتائج التحليل الإحصائي من الجدول رقم (٤).	تم تحقيقه
٢.	التعرف على واقع توفير وسائل الحماية والأمان 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	نتائج الدراسة الميدانية ، إختبار	تم

أثر إتزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
أمال مفتاح المبروك

تحقيقه	فرضية الدراسة التحليل الإحصائي من الجدول رقم (٦). (٧). (٨)	بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المصرية العامة والخاصة من وجهة نظر العاملين.
--------	--	--

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً نتائج التحليل الإحصائي.

ثانياً: توصيات الدراسة:

١. إستقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التقنية على إستخدام التكنولوجيا في إطار أخلاقي.
٢. عقد دورات تدريبية للعاملين عن الأساليب الجديدة التي قد تحدث في العمل لزيادة درجة إعتمادهم على أنفسهم عند مواجهة أي مشاكل لمساعدتهم على إتخاذ القرارات الملائمة إعتماً على المعايير الأخلاقية.
٣. يجب أن تهتم إدارة البنوك بضرورة وجود لائحة أخلاقية تنظم ما هو أخلاقي وما هو غير ذلك حتى لا يكون هناك خلل في فهم بعض المصطلحات.
٤. معاملة العاملين بعدالة من قبل المديرين من أجل إنعكاس ذلك على أدائهم بالإيجاب وتفضيلهم للعمل.
٥. منح حوافز للعاملين الذين يتصرفون بناءً على القيم والمعتقدات الأخلاقية لتشجيعهم على ذلك.

المراجع:

(1)Ellen & Carl , "**leadership in business and the ethical dilemma**" ,Research in ethical issues in organizations , Vol 2 , (2000). pp 129 – 159.

(٢) مصطفى محمود أبو بكر، "**أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة**"، الإسكندرية، الدار الجامعية، (٢٠١٠)، ص ١٧٩.

- (٣) أحمد على أحمد حسين، "المسئولية الإجتماعية للإدارة تجاه العاملين : دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام في ج.م.ع" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، يناير، العدد الأول، (1994) ص ٢-١٤.
- (4)Daft, Richard L, Management, South-Western & College Publishing Co., Canada, (2003).
- (٥) أحمد على أحمد حسين، المرجع السابق، ص ١١.
- (٦) خالد محمود القطناني، أثر الخصائص البيئية التكنوية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية، المنارة، المجلد ١٣، العدد ٢، (٢٠٠٧)، ص ٢١-٢٢.
- (٧) منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، "البنوك الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، (٢٠٠٦).
- (8)Peterson RA, Albaum G, Merunka D, Munuera TL, Smith SM 2010. Effects of nationality, gender and religiosity on business related ethics. Jou of Bus Eth, 9(6),(2010), pp: 573-587.
- (9)Graham, M. L, Business ethics: an analysis of a company's training program influence on employee behavior and morale, Ph.D. Dissertation, Malibu: Pepperdine University.(2009).p10.
- (10) William& Richard , "Effects of Organizational Ethical Culture on the Ethical Decision of tex Practitioners in Mainland China" , Accounting ، Audifing& Accountability Journal ، Vol. 24.No.5, (2011), p47.
- (11) Meryem El Alaoui Amine, Abdellatif Chakor, Anass Mdaghri Alaoui, "Corporate Ethical and Social Responsibility and Relationship Marketing: A Content Analysis of the Websites of Moroccan Commercial Banks", International Journal of Business and Management; Vol. 8, No. 3 (2013), pp 71-102.
- (١٢) رياض ضياء عزيز، علاء عبد السلام مصطفى، "دور أخلاقيات العمل في تعزيز فاعلية أمن المعلومات": دراسة استطلاعية في جمعية الهلال الاحمر العراقي، العراق، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد ٢١، (٢٠١٦)، ص ٢-٢١.
- (13) Guo, G. and Zhou, X. 2013. Research on organizational citizenship behavior, trust and customer citizenship behavior, International Journal of Business and Management, 8(16): 86-90.

أثر إلتزام المنظمة بأخلاقيات العاملين في توفير وسائل الحماية والأمان للخدمات المصرفية الإلكترونية
أمال مفتاح المبروك

(١٤) زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار، "أثر سلوك العاملين في البنوك في ثقة العملاء من وجهة نظرهم"، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، مجلة العلوم الإدارية، المجلد ٤٢، العدد ٢، ٢٠١٥، ص ٦.

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