



أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على الأداء الوظيفي للمصارف الاسلامية- حالة مصرف السلام الجزائري-

Work ethics from an Islamic perspective And its impact on the performance of Islamic banks- The case of Al Salam Bank Algeria -

الاسم واللقب ¹ ** بلقاسم تويزة

¹ جامعة البليدة 2 ؛ مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية في الجزائر (الجزائر) ؛ touizabelkacem@yahoo.fr

تاريخ الاستلام : 2022/04/04 ؛ تاريخ المراجعة : 2022/07/30 ؛ تاريخ القبول : 2022/12/02

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات العمل الاسلامي المؤثرة في الأداء الوظيفي لمصرف السلام بالجزائر ، وتحديد نوع علاقة الارتباط وشدتها ما بين متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع . ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها لقد تم تصميم استبيان ، و اختيار عينة غير عشوائية ميسرة تتكون من (95) مفردة ، وتم تنفيذ الدراسة خلال الثلاثي الأول من عام (2021) ، بحيث تم استرجاع (62) استمارة وبلغت النسبة الاسترداد 65,26% من إجمالي العينة. وتمت عملية تحليل البيانات باستعمال : بعض أدوات الاحصاء الوصفي ، الانحدار الخطي البسيط والمتعدد ، اختبار التباين (Two - way anova). ومن نتائج الدراسة: - أن هناك علاقة ارتباط معنوية إيجابية قوية وتأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي و الأداء الوظيفي لمصرف السلام بالجزائر ؛ - لا تؤثر العوامل الديمغرافية للموظف (السن، الجنس ، الدخل، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) في الفروقات الموجودة بين المتغيرين المستقل والتابع لأنموذج للدراسة . كما توصلت الدراسة بأن من أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي الأكثر تأثيرا إيجابا على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري، تتمثل في بعدي (الاخلاص ، حسن التعامل مع العملاء) فقد تجاوز معامل ارتباطهما 80% ، ونسبة تفسيرهما تفوق 64% .

الكلمات المفتاحية . أخلاقيات العمل الاسلامي ، الأداء الوظيفي للمصارف الاسلامية ؛ النزاهة ؛ إتقان العمل ؛ الامانة ؛ حسن التعامل مع العملاء.

تصنيف JEL: M15 ، M31، O31

Abstract: This study aims to identify the ethics of Islamic work affecting the performance of Al Salam Bank in Alegria. And Déterminer le type et intensité de la corrélation between the independent study variables and the dependent variable. In ordre to achieve the objectives of the study and test hypotheses. A questionnaire was designed, and a simple non-random sample was selected, consisting of (95) employees. The study was implemented during the first quarter of the year (2021), so that (62) forms were retrieved and the recovery rate reached 65.26% of the total sample. The data analysis process was carried out using: some descriptive statistics tools, simple and multiple linear regression, test of variance (Two - way anova).

Among the results of the study: - There is a strong positive moral correlation and a statistically significant effect between the dimensions of Islamic work ethics and the performance of Al Salam Bank in Algeria;

The study also found that one of the dimensions of Islamic work ethics that has the most positive impact on the performance of Al Salam Bank Algeria is represented in the two dimensions (sincerity, good dealing with customers), their correlation coefficient exceeded 80%, and the percentage of their interpretation exceeds 64%.

Keywords : Islamic Business Ethics, Islamic Bank Performance; integrity ; work perfiction; honesty ; Good dealing with clients.

مقدمة

إن القيم الأخلاقية و آداب المهنة ليست ابتكارا معصرا حديثا، و إنما قيما إسلامية أصيلة مصدرها القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ، ومع كثرة ما حث عليه ديننا الحنيف على المبادئ الأخلاقية الفاضلة، فقد ركز على أخلاق العمل والمهنة كإتقان العمل على سبيل المثال . إذ أن السبيل الوحيد والأوحد لتحسين مهنة الصيرفة الإسلامية من عدوى العصر - الفساد المالي ،الاخلاقي ، وضمان حسن أدائها وتحقيقا لمآربها، وكسب ميزة تنافسية ، يكمن ذلك ويتجلى من خلال الانضواء الصيرفة الإسلامية في كنف الاقتصاد الاسلامي تحقيقا لأحد مقاصد الشريعة الاسلامية المتمثل في حفظ المال. وعليه فلا مناص من تجنب عدوى العصر الا من خلال الالتزام الفعلي ميدانيا بأخلاقيات العمل الاسلامي . انطلاقا من مبدأ تحقيق نشر الفكر الاقتصادي الاسلامي المرتبط بوحى السماء؛ وبقيم أخلاقية، وضوابط شرعية، تمتيناً للروابط الاقتصادية والاجتماعية بين أبناء الامة ، وسكان المعمورة قاطبة، بعيداً عن الأثنية المفرطة، وحب الذات. ويقتضي بالضرورة بيان أمر أفراد القيم الخلقية المهنية في المؤسسات المالية الإسلامية تقديم نماذج من القيم الأخلاقية الإسلامية خاصة منها في إطار ما يجب الوقوف عليه علماً وفهماً وتطبيقاً من القيم الأساسية للاقتصاد الإسلامي . ومن ثم كانت اوجب فى تعلمها وفهمها وممارستها والتدريب عليها من قبل الأشخاص بصفاتهم موظفين أو عاملين المنتسبين لهاته المؤسسات المالية الإسلامية. والشريعة أوسع نطاقاً وأرحب مجالاً وأشد حرصاً على المبادئ والقيم الخلقية ، وأوضح التزاماً من القانون الوضعي والاقتصاد بكل فروعهما .

أهمية البحث : تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية مبادئ ميثاق أخلاقيات العمل الاسلامي المهني فى المؤسسات المالية الإسلامية وضرورة الارتقاء بهذه المبادئ الى مستوى الالتزام والإلزام ، حتى أن تصير واجبات وظيفية يترتب عن مخالفتها جزاء طبقاً لأحكام ومبادئ الشريعة الاسلامية . و هو ما قد سبقت اليه بعض مشروعات القوانين المدنية المأخوذة من الشريعة الإسلامية ؛

أهداف الدراسة : تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

- تحليل ودراسة أثر أخلاقيات العمل الاسلامي بأبعادها المختلفة على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري ؛
- بيان طبيعة العلاقة وشدتها بين أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي و الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري ؛
- تحديد البعد الأكثر تأثيراً إيجاباً أو سلباً من أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري ؛
- تحديد مدى التباين في العلاقة التأثيرية بين أخلاقيات العمل الاسلامي و الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري الناتج عن تأثير الخصائص الديمغرافية (السن ، الجنس ، الدخل ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية) للعميل الداخلي (عينة الدراسة)؛

مشكلة الدراسة: تشهد المصارف الإسلامية في الوقت الراهن منافسة شديدة فيما بينها من جهة، لزيادة حصتها السوقية، و بينها وبين المصارف التجارية لإبراز مدى نجاحها في السوق المصرفي من جهة ثانية. حيث اصبح البحث عن ميزة تنافسية حتمية لا مناص منها قد تكمن في التحلي بأبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي من قبل المصارف الإسلامية. وعليه تتمثل مشكلة البحث بشكل أساسي من خلال الإجابة عن السؤال الجوهرى التالي : **ما مدى تأثير أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري من وجهة نظر العميل الداخلي ؟**

فرضيات الدراسة : تبنى هذه الدراسة على أساس الفرضيات العدمية (H0) و المستمدة من أهداف البحث ، ومضمونها كالتالي :

الفرضية الأساسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 5\%$) بين أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي و الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري سواء أخذت هذه الأبعاد بصورة مجتمعة أو منفردة ، وذلك حسب وجهة نظر العميل الداخلي (عينة الدراسة)؛

الفرضية الأساسية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 5\%$) لأبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري سواء أخذت هذه أبعاد بصورة مجتمعة أو منفردة ، وذلك حسب وجهة نظر العميل الداخلي (عينة الدراسة)؛

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

الفرضيات الفرعية : وتنبثق منها ست فرضيات فرعية بنفس صياغة الفرضية الأساسية الثانية موزعة على أساس أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي بأبعادها الست (النزاهة ؛ إتقان العمل ؛ الأمانة ؛ الصدق ؛ الاخلاص ؛ حسن التعامل مع العملاء) ؛

الفرضية الأساسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 5\%$) في مدى تأثير أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري تعزى لاختلاف العوامل الديمغرافية (السن ، الجنس ، الدخل ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية) وذلك حسب وجهة نظر العميل الداخلي (عينة الدراسة) ؛

الفرضيات الفرعية : وتنبثق منها ست فرضيات فرعية بنفس صياغة الفرضية الأساسية الثالثة موزعة على أساس العوامل الديمغرافية (السن ، الجنس ، الدخل ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية) .

الدراسات السابقة : ومن أهم هذه الدراسات التي لها علاقة بدراستنا الحالية ، والتي ساهمت في الأطر الهيكلية والبنائية للمنهجية المعتمدة مع دعم نموذج الدراسة المقترح وفرضياتها المحتملة ، وهي :

- **دراسة عبدالوهاب بن شباب الشميلان (2018)** بعنوان⁽¹⁾ : أخلاقيات العمل الإسلامي وتأثيرها الإيجابي على الفرد والمنظمة، وقد هدفت الدراسة في مضمونها إلى الكشف عن أثر أخلاق العمل في الإسلام، وانعكاسه على الأفراد والمؤسسات إيجاباً وسلباً. وقد توصلت الدراسة إلى أن الدين الإسلامي يحثُّ على الخلق القويم، ويدعو إلى التحلي بالآداب السامية، وأن يتنزه المسلم عمَّا يتنافى مع القيم والمبادئ والأعراف الدينية والمجتمعية، وأنَّ هذا الموضوع يمثلُّ شعبة من شعب الإسلام، فكما أنَّ الإسلام يهتم بالأخلاق عمومًا، فهو يهتم بأخلاق الوظيفة، وهذا ما تدعو إليه الشريعة الغراء؛ من أخلاقيات الجد والإخلاص في العمل، والنزاهة، والبُعد عن العادات المرذلة كالمحسوبية والرشوة والإهمال وغيرها.

- **دراسة رعدة عابد عطا الله المراتي (2011)** بعنوان⁽²⁾ : أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان بالأردن، وهدفت الدراسة إلى تحليل هذا أثر ، ومعرفة تأثير بعض الخصائص الديموغرافية على أداء رجال البيع . ومن نتائجها : وجود أثر مباشر و علاقة ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال للمنظمة مجتمعة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع في مدينة عمان ؛

- **دراسة أسعد حمدي محمد ماهر ، وآخرون ، (سنة 2017)** ⁽³⁾ : وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على التسويق المصرفي الإسلامي حسب وجهة نظر موظفي البنوك عينة الدراسة، والتعرف على مستوى اهتمام هاته البنوك بأخلاقيات الأعمال. ومن نتائج الدراسة : لقد توصلت إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية موجبة بين أخلاقيات الأعمال و التسويق المصرفي الإسلامي ، كما بينت بأن أقوى علاقة ارتباط لبعد الأمانة ومما يدل على إسهامه في تعزيز أخلاقيات الأعمال على مستوى المصارف الإسلامية ؛

- **دراسة محمد عواد الزيادات ، عام (2016)** بعنوان⁽⁴⁾ : أثر التسويق الداخلي على أداء المصارف الإسلامية الأردنية في مدينة عمان، ومن أهداف البحث الأساسية إظهار مدى التزام المصارف الإسلامية الأردنية بمفهوم التسويق الداخلي وتجسيد أبعاده. الوصول إلى أكثر الأبعاد تأثيراً على أداء المصارف الإسلامية الأردنية ، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التسويق في أداء المصارف الإسلامية ؛

- **دراسة بوطرفة صورية (2011)** بعنوان⁽⁵⁾ : أخلاقيات العمل من منظور الفكر الاقتصادي الإسلامي، وهدفت إلى إبراز اثار الأخلاق على إنتاجية الفرد و أدائه، و ما يترتب على ذلك من نتائج على محيط العمل و محيط الجماعة ككل .ومن نتائجها : يتبين أن الموظف في الإسلام لا يختلف عن أي موظف في أي بيئة إدارية إلا في الخلفية العقائدية التي تؤسس الفرد المسلم على الارتباط بالخالق و ليس بالخلق، وبناء عليه فان الضوابط التي توضع للسيطرة على سلوك الموظف العام في وظيفته لا تختلف عن تلك التي سيحاسب عليها في سلوكه الخاص ، وذلك لأن الفرد المسلم في حياته العامة أو الخاصة أو الوظيفية، يهدف إلى تحقيق هدف نهائي أسمى هو مرضاة الله سبحانه و تعالى ؛

- **مدى الاستفادة من الدراسات السابقة :** كانت جد مفيدة في مجال بناء نموذج الدراسة وحصر متغيراته، وتحديد أهم أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات العمل الإسلامي) ، وكذا الخلفية الفكرية، وقد تقاطعت دراستنا في بعض أبعادها مع الدراسات السابقة، كما أن هناك توافق حول الهدف من دراسة أخلاقيات العمل الذي يقتضى الاستفادة منها في تطوير وتنمية إنتاجية المؤسسات وتحسين أدائها الوظيفي؛ إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في منهجها القائم على استنباط القواعد الأخلاقية من نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية المشرفة،

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

المنهج المستخدم في البحث : من أجل معالجة موضوعنا نعتمد على المناهج المستخدمة في الدراسات الاقتصادية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لبناء الخلفية الفكرية و الإطار النظري للبحث ؛ وتحليل بيانات الاستقصاء واستخلاص النتائج المتوصل إليها ؛

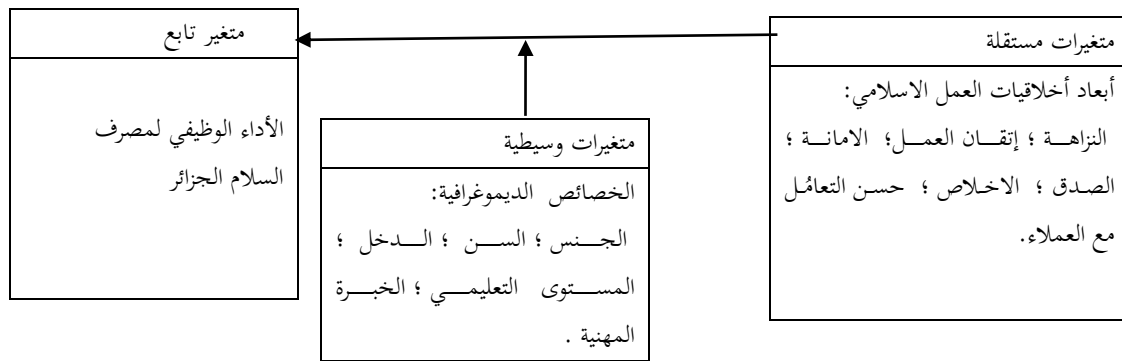
حدود الدراسة: وهي تتمثل في المجال الزمني والمكان و البشري .

-المجال المكاني :تم اختيار عينة متكونة من ستة فروع من بين 18 فرع لبنك السلام الجزائري، المتواجدة بنواحي ولاية الجزائر العاصمة؛

-المجال الزمني : امتدت فترة دراستنا التطبيقية من شهر مارس 2021 إلى غاية شهر ماي 2021 ،وذلك لإجراء الاستقصاء ؛

-المجال البشري: تم توجيه استقصاء إلى كل موظفي الفروع الستة (عينة الدراسة) من ضمن فروع بنك السلام الجزائري .

-أنموذج الدراسة: استنادا على مضامين الدراسات السابقة، فقد تم حصر مجموعة من المتغيرات التي نعتقد بأنها ذات علاقة وتأثير في الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري. انظر الشكل رقم (1) : مكونات أنموذج الدراسة الحالية .



المصدر : من اعداد الباحث

وتأسيسا على ما تقدمنا نقسم هذا الدراسة إلى ما يلي:

- I. الإطار النظري للدراسة ؛
- II. منهجية الدراسة: الطريقة والإجراءات
- III. النتائج والتوصيات.

I. الإطار النظري للدراسة ؛

1.1. المصارف الإسلامية

1.1.1. مفهوم المصارف الإسلامية: لا يوجد اختلاف بين مفهومي المصارف الإسلامي والمصارف التقليدية، من حيث الخدمات المقدمة، إنم جوهر الاختلاف في طريقة التقديم وأسلوبه ومقاصد كل منها، وقد عرفتها اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للمصارف الإسلامية بأنها "تلك المصارف أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية ، وعلى عدم التعامل بالربا أخذاً وعطاء" (6). وحسب وهبة الزحيلي يعرف المصرف الإسلامي :على أنه" مؤسسة مالية تقوم بتجميع الأموال واستثمارها وتنميتها لصالح المشتركين، وإعادة بناء المجتمع المسلم، وتحقيق التعاون الإسلامي وفق الأصول الشرعية".(7)

وحسب (المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية،2004)يمكن تعريف المصارف الإسلامية بأنها: «مؤسسات مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم بناء مجتمع التكافل الإسلامي، وتحقيق عدالة التوزيع ، ووضع المال في المسار الإسلامي» (8) كما يعرف المصرف الإسلامي "على أنه مؤسسة مصرفية تلتزم في جميع معاملات ونشاطاتها الاستثمارية ،و إدارتها لجميع أعمالها بالشريعة الإسلامية ومقاصدها ،وكذلك بأهداف المجتمع الاسلامي داخليا وخارجيا "(9)

ويتضح من هذه التعاريف أن ما يميز المصرف الإسلامي هو البعد الشرعي في تعبئة الموارد، وفي توظيفها مقارنة مع المصارف التجارية حيث أنها لا تتعامل بالربا أو الفائدة عطاء وأخذاً انطلاقاً من تحريم الإسلام له لقوله تعالى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

(آل عمران، 130)، وقوله تعالى: ﴿الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ﴾ (البقرة، 275). وقد توعّد الله تعالى أكله بالمحاربة؛ فقال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ۚ فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلََكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ﴾ [البقرة: 278، 279]. وأكل الربا من أكبر الكبائر، وهو من السيئ الموبقات التي أمر النبي صلى الله عليه وسلم باجتنابها، و بأن الابتعاد عن الربا وعقوده المختلفة واجب شرعا، إذ أن الربا من أعظم الكبائر التي تجلب اللعنة للأفراد والأمم، عن جابر بن عبد الله رضي الله عنهما قال: (لعن رسول الله صلى الله عليه وسلم أكل الربا وموكله، وكتابه وشاهديه)، وقال: ((هم سواء)).⁽¹⁰⁾

2.1.1. أهداف المصارف الإسلامية: (11) : و العمل المصرفي الإسلامي جزء من الاقتصاد الإسلامي، وهذا جزء من الشريعة الإسلامية، التي تقوم أساسا على عقيدة التوحيد، وتحكمها قواعد فقهية مقررّة، ولها مقاصد عامة وأخرى خاص. ومن الأهداف التي يتميز بها العمل المصرفي الإسلامي:⁽¹²⁾

- أن تتوافق معاملاتها المصرفية مع أحكام الشريعة الإسلامية، وأن تجد البديل الاسلامي للمعاملات المحرمة من أجل رفع الحرج عن المسلمين، والله تعالى يقول: ﴿أَفَعَيِّرَ اللَّهُ أَتْبَغِي حَكْمًا وَهُوَ الَّذِي أَنْزَلَ إِلَيْكُمُ الْكِتَابَ مُفَصَّلًا﴾ (الأنعام: 114).
- الحرص على رعاية حقوق الله تعالى ؛ المالك الحقيقي للمال، ورعاية مصالح العباد، وتأمين احتياجاتهم، ورغبتهم، وتقديم الخدمات لهم.
- السعي على تنمية القيم العقائدية وتثبيت المبادئ السلوكية الإسلامية، لدى العاملين والمتعاملين مع المصرف الإسلامي، وذلك لتطهير هذا النشاط الاقتصادي الحيوي من الفساد. قال الله تعالى ﴿أَفَمَنْ أَسَّسَ بُنْيَانَهُ عَلَىٰ تَقْوَىٰ مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانٍ خَيْرٌ أَمْ مَنْ أَسَّسَ بُنْيَانَهُ عَلَىٰ شِقَاٍ جُرْفٍ هَارٍ فَأَنْهَارُ بِهِ فِي نَارٍ جَهَنَّمَ ۚ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ﴾ (التوبة : 109)
- العمل على تنمية الوعي الادخاري، وتشجيع الاستثمار وعدم الاكتناز، وذلك بإيجاد فرص وصيغ للاستثمار تتناسب مع الأفراد والمؤسسات المختلفة، ودليل مشروعية استثمار الأموال قول الله تعالى ﴿وأحل الله البيع﴾ (البقرة: 275)، وقال الله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ﴾ (النساء: 29)
- توفير رؤوس الأموال اللازمة لأصحاب الأعمال من أفراد ومؤسسات لأغراض المشروعات الاقتصادية كل ذلك وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية. وإيجاد التنسيق والتعاون والتكامل بني المصارف الإسلامية داخل المجتمع الإسلامي عملا بقول الله تعالى ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ.﴾ (المائدة : 3) ؛المساعدة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لشعوب الأمة الإسلامية، بكل السبل المشروعة، ودعم التعاون الإسلامي، وتحقيق التضامن الاقتصادي، والتكافل الاجتماعي. عملا بقوله تعالى ﴿وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا﴾ (آل عمران، 103)،

- إن الأرباح لا تعتبر الهدف الأساسي الوحيد للمصارف الإسلامية بقدر ما تهدف إلى تنمية المجتمع وتطوير الاقتصاد و إفادة المتعاملين معها استنادا إلى روح الشريعة الإسلامية، وأخيرا أن المصارف الإسلامية تتجه نحو توفير التمويل للنشاطات الأكثر نفعا والأكثر أهمية للفرد والمجتمع. ⁽¹³⁾

2.1. ماهية أخلاق العمل في الإسلام ونظرا لثراء الدين الاسلامي بالقيم الاخلاقية، وتمسك المجتمعات الحالية بها، فمن الضروري تحديد هذه الاخلاق، وإيجاد افضل السبل لتعميقها وتثبيتها في النفوس، بدلا من الاعتماد على التصورات البشرية في وضع الاسس الاخلاقية.

1.2.1. مفهوم و أهمية أخلاق العمل في الإسلام : يُراد بها هنا مجموعة المبادئ والمثل والقيم الفاضلة التي حثَّ الإسلام على تمثّلها والالتزام بها في أداء العمل. (مفرح بن سليمان القوسي). وقد تمثل اهتمام الإسلام بالأخلاق في عدة أمور؛ منها تعليل الرسالة بتقويم الأخلاق، وإشاعة مكارم الأخلاق، مصداقا لما جاء في الحديث الشريف عن النبي عليه السلام أنه قال : " إنما بعثت لأتمم مكارمة الأخلاق "؛ وسئل رسول الله : أي المؤمنين أكمل إيمانا؟ قال أحسنهم خلقا. وقال عليه السلام: " أكمل المؤمنين إيمانا أحسنهم خلقا ".⁽¹⁴⁾

2.2.1. نماذج من أخلاق العمل في الإسلام : لقد جاء الإسلام بكثيرٍ من القيم الخلقية التي ينبغي على العامل أن يلتزم بها ويحرص عليها في أداء عمله، بغضِّ النظر عن نوع الوظيفة أو الحرفة أو المهنة التي يُؤاؤها، بحسبان هذه القيم صفات أخلاقية ومبادئ إسلامية واجبة على كلّ مسلم مهما كان موقعه من العمل الذي يُمارسه، ولعلَّ من أبرز هذه القيم ما يلي:⁽¹⁵⁾

1.2.2.1. التزام إتقان العمل: ذلك أنَّ الإسلام يَحْضُّ على إتقان العمل وأدائه بمهارة وإحكام؛ وزيادة الإنتاج، وبعْدُ ذلك أمانة ومسؤولية، وأولى درجات الإتقان اكتساب وتحصيل ما تحتاجه المهنة من علم وفقه وفن تطبيق. فذلك مدعاة لتبَلُّل محبّة الله ومرضاته، وإتقان العمل مطلوب لحديث الرسول صلى الله عليه وسلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"⁽¹⁶⁾؛ ومن إتقان العمل: شعورُ العامل بالمسؤولية تجاه ما يُوكَل إليه من عمل، وحسن رعايته

1.2.2.2. الإخلاص في العمل : إن توافر هذا الخلق الكريم في العامل يعتبر الركن الحصين الذي يحُول دون وقوع الخلل والانحراف عن الطريق الصحيح في أداء العمل، وأنه السبيل لقبول الاعمال من الله ، مصداق لقول الرسول صلى الله عليه وسلم "إن الله لا يقبل العمل إلا ما كان خالصاً وابتغي به وجهه".⁽¹⁷⁾ ومن لَوَازِم الأمانة الإخلاص في العمل وعدم التهاؤن به، فالإخلاص هو الباعث الذي يحفّز العامل على إتقان العمل، ويدفعه إلى إجادته، ويُعينه على تحمُّل المتاعب فيه، وبذلك كثير من الجهد في إنجازه ؛ ومن معاني الإخلاص وصوره المتعدّدة وجودُ الرقابة الذاتية في العامل، ومبعث هذه الرقابة إحساسُ العامل واستشعاره بأنَّ الله - تعالى - يرى سلوكه وكلَّ تصرفاته في أداء عمله، وأنَّه سائله عنها ومُجازيه عليها يوم القيامة؛ يقول - تعالى - : ﴿ وَكُلُّ إِنْسَانٍ أَلْمِئْتًا طَائِفًا فِي غُتْبِهِ وَنُجْرِحَ لَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ كِتَابًا يَلْقَاهُ مِنْشُورًا ﴾ * [الزلزلة: 7 - 8]، ويقول كذلك: ﴿ وَكَانَ اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ رَقِيبًا ﴾ [الأحزاب: 52]. وإتقان العمل والإخلاص فيه وجهان لشئ واحد فإذا صدقت النية صح العمل وصلاح .

4.2.2.1. الصدق واجتناب قول الزور أساس الإخلاص: يقول تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ﴾ [التوبة: 119]، ويقول تعالى: ﴿وَاجْتَنِبُوا قَوْلَ الزُّورِ﴾ [الحج: 30] ؛ ويقول ابن القيم: لا يتم الإخلاص إلا بالصدق، ولا الصدق إلا بالإخلاص ؛

6.2.2.1. حسن التعامل مع العملاء: ينبغي على العامل أن يُحسن التعامل مع المُراجعين له لإنجاز معاملاتهم التي بين يديه، وذلك باتباع ما يلي: - احترامهم واللطف معهم والرفق بهم ؛ فهذه من الخصال الحميدة التي حثَّ عليها الإسلام مصداقاً لقوله تعالى: ﴿ أَذِلَّةٌ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ أَعِزَّةٌ عَلَى الْكَافِرِينَ ﴾ [المائدة: 54]، و﴿ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ ﴾ [الفتح: 29]، وقوله - صَلَّى الله عليه وسلَّم - أيضاً: ((إِنَّ الرِّفْقَ لَا يَكُونُ فِي شَيْءٍ إِلَّا زَانَهُ، وَلَا يُنْزَعُ مِنْ شَيْءٍ إِلَّا شَانَهُ)) ؛ - البَشَاشَةُ وَطَلَاقةُ الْوَجْهِ عِنْدَ لِقَائِهِمْ وَطِيبُ الْكَلَامِ مَعَهُمْ، فهذا الخلق الكريم مصدرٌ عظيم للنجاح في العمل، وسببٌ في تكوين مجتمع راقٍ متحابٍّ مُتكَافِلٍ؛ ولذا غُيِّنِي به المرثون المُصلِحون، ودعا إليه القرآن الكريم في قوله - تعالى -: ﴿ وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ﴾ [الإسراء: 53]، وفي قوله أيضاً: ﴿ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ﴾ [البقرة: 83]؛ كما دَعَتْ إليه السُّنَّةُ النَّبَوِيَّةُ في قوله - صَلَّى الله عليه وسلَّم -: ((لَا تَحْقِرَنَّ مِنَ الْمَعْرُوفِ شَيْئًا وَلَوْ أَنَّ تَلَقَّى أَحَاكَ بَوَجهِ طَلِقْ)) [63] ؛ الإحسان إليهم، وذلك بتقديم المشورة والنصح لهم في كلِّ أمرٍ يُخَصُّ مُعاملاتهم، واختيار أفضل

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري- (ص ص: 29 - 48)

الخيارات المتاحة لهم، وسرعة إنجاز أمورهم ومعاملاتهم، والمبادرة إلى تقديم كل خدمة ممكنة لهم؛ يقول النبي - صلى الله عليه وسلم -: ((من نفّس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا نفّس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة))؛ احتمال الأذى، والعفو والصّفح عنّ أخطأ منهم، وذلك امتثالاً لأمر الله - عزّ وجلّ - بهذا، واحتساباً للأجر العظيم عنده - سبحانه - يوم القيامة. ويقول - تعالى - في الحديث على هذا الخلق الكريم: ﴿حُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ﴾ [الأعراف: 199]، ويقول تعالى: ﴿فَاصْفَحْ الصَّفْحَ الْجَمِيلَ﴾ [الحجر: 85]، ويقول أيضاً: ﴿وَلَا تَنْسُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ﴾ [البقرة: 237].

7.2.2.1. بسط الوجه وعدم الإيذاء بالنظر: يقول تعالى ﴿وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ﴾ [لقمان: 18]، ولا تصعر خدك "أي لا تعرض بوجهك عن الناس إذا كلمتهم أو كلموك احتقاراً منك لهم واستكباراً عليهم ولكن: ألن لهم جانبك وأبسط وجهك إليهم". وقال صلى الله عليه وسلم "إنكم لا تسعون الناس بأموالكم ولكن ليسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق". عن أبي هريرة رضي الله عنه وأرضاه قال النبي صلى الله عليه وسلم "إنا الله يحب السهل الطلق الوجه". قال صلى الله عليه وسلم "لا يحل لمؤمن أن يشير إلى أخيه بنظرة تؤذيه"

8.2.2.1. القوة: مصداقاً لقوله تعالى: ﴿حُذُوا مَا آتَيْنَاكُمْ بِقُوَّةٍ﴾ [البقرة: 63]، وأيضاً قال تعالى: ﴿يَا يَحْيَى خُذِ الْكِتَابَ بِقُوَّةٍ﴾ [مريم: 12] وينبغي أن يتّصف العامل بصفة القوة الحسبية والمعنوية؛ ليكون مؤهلاً للعمل الذي يقوم به، وذلك بأن يتّخذ جميع الوسائل والأساليب المشروعة التي تجعله قوياً في بدنه وجاهزيته للعمل وقوياً في جلده واجتهاده، وقوياً في معلوماته ومهاراته وفي إدراكه لاحتياجات ومتطلبات العمل الذي يرغب في القيام به؛ ليحقق أقصى درجات الخدمة للمتّبعين من هذا العمل؛ ولذا جاء وصف موسى - عليه الصلاة والسلام - على لسان ابنة الرجل الصالح شعيب بـ "القوي الأمين". لقوله تعالى: ﴿قَالَتْ إِحْذَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾ [القصص: 26].

9.2.2.1. الالتزام العامل بأداء الواجبات الشرعية: ومن الأخلاق الفاضلة والصفات الحميدة في العامل التزامه بأداء الواجبات الشرعية، وقيامه بالعبادات المفروضة التي أوجب الله على عباده المؤمنين القيام بها، وعلى رأسها أداء الصلوات المفروضة جماعةً، وصيام شهر رمضان؛ ويقول - تعالى - ﴿قُلْ لِعِبَادِيَ الَّذِينَ آمَنُوا يُقِيمُوا الصَّلَاةَ﴾ [إبراهيم: 31]؛ - ويستلزم أداء هذه الواجبات الشرعية اجتناب جميع المحرّمات والمعاصي الموجبة لغضب الله - سبحانه - وسخطه وعقابه. والالتزام بهذا المبدأ الخلقي يعود بالكثير من الآثار الإيجابية النافعة على العامل في أداء عمله، من حيث تحقيق رضا الله - سبحانه - ونيل تسديده وتوفيقه، وتحقيق البركة في العمل والرزق، وتحقيق الطمأنينة والسكون، والاستقرار النفسي والصفاء الذهني لدى العامل، وترسيخ كثير من القيم الخلقية المطلوبة في أداء العمل؛ كالأمانة والإخلاص وإتقان العمل، وإيجاد روح المحبة والتآلف بين العاملين في مقرّ العمل.

3.2.1. مفهوم أخلاقيات الأعمال: ويتفق المختصين والباحثين في تعريف الأخلاقيات من حيث المضمون والجوهر، وإن اختلفوا من حيث الشكل والأسلوب. وحسب (Barry Norman) تعرف **الأخلاقيات** "بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك أو العمل الذي يمارسه الفرد أو القرار الذي يتخذه صحيح أم خاطئ".⁽²⁰⁾، أما أخلاقيات الأعمال تعرف "على أنها تمثل المسائل الأخلاقية حول ماذا يجب أن يكون، وما لا يجب أن يكون لإنجاز أنواع مختلفة من الأعمال"⁽²¹⁾. وقد عرفها الباحث (Woller, 1996) "بأن أخلاقيات الأعمال هي الالتزام بالقيم الأخلاقية (الأمانة، الاستقامة، الثقة، الصدق) في العمل"⁽²²⁾ وحسب (Pried 2005) قد عرفها "بأنها تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في موقع الأعمال المختلفة"⁽²³⁾. وقد أدى فهم قيمة أخلاقيات الأعمال إلى بروز عدة مظاهر من بينها انتشار قواعد الاخلاق ومدونات رسمية للوقوف على المتطلبات الاخلاقية، وتعيين مسؤولين اداريين يهتمون بمراعات الجوانب الاخلاقية من اجل تحفيز المدراء والموظفين على التصرف وفق ما تقتضيه المعايير الاخلاقية.⁽²⁴⁾

4.2.1. دوافع الاهتمام بأخلاقيات الأعمال وهي: ⁽²⁵⁾لقد توصلت المؤسسات إلى قناعة بأنها لن تستطيع استثمار طاقات أفراد المؤسسة، واكتساب التزامهم، وحسن انتمائهم إلا من خلال ممارسة قيم أخلاقية محددة تتبناها؛

-تزايد الفضاء الأخلاقية والنقد الموجه لبعض المؤسسات؛ من حيث المعايير التي تعتمد عليها تلك المؤسسات بعيداً عن الإطار الأخلاقي الواضح والشفاف؛
-مواجهة المؤسسات لحالات معقدة يصعب فيها الحكم بدقة على ما يتمشى مع البعد الأخلاقي في القرارات، وما ليس كذلك كما هو الحال عند تحديد السعر المناسب؛ فهذه الحالات لم تكن تراعى في سياسة المؤسسات سابقاً؛

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري- (ص ص: 29 - 48)

-اشتداد المنافسة في قطاع الأعمال في ظل قاعدة "Business is Business"، ما جعل من تصرفات المؤسسات وصفقاتها أقل أخلاقية لاهتمامها بتحقيق المزيد من الأرباح الأمر الذي قد يؤثر على سمعتها، وحصتها السوقية في المدى الطويل فتجد نفسها في مأزق لا يمكن التخلص منه إلا بالرجوع إلى القواعد الأخلاقية، والالتزامات الأخلاقية.

3.1. مفهوم الأداء الوظيفي؛ حسب الباحثان (Kirmanen & Salanova, 2008) يشير الأداء الوظيفي إلى درجة مساهمة الموظف في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال إنجاز مهمة محددة والقيام بواجبات ومسؤوليات معينة، و يعتبر الأداء الوظيفي أحد المؤشرات المهمة في دراسة الأداء التنظيمي بحيث يعبر عن سلوكيات ونتائج يشترك فيها الموظفون ويلتزمون بتحقيقها، وهي مرتبطة وتتعلق بالأهداف التنظيمية.

1.3.1. تعريف الأداء الوظيفي: تعددت التعاريف، ومن بين أهمها التالي: وفقا لتعريف (Schermerhorn) " فإن الأداء الوظيفي هو الجودة والكمية التي يحققها الأفراد أو المجموعة بعد إنجاز المهمة ".⁽²⁶⁾، وحسب (Good) فقد عرفه بأنه "الجهد الذي يقوم به الفرد لإنجاز عمل ما حسب قدرته وامكانياته " ⁽²⁷⁾ كما عرفه (Heneman) بأنه "مؤشر لحصيلة الجهود البشرية (الأفراد) من خلال مدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المؤسسة " ⁽²⁸⁾

2.3.1. عناصر الأداء الوظيفي: يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر يمكن ذكرها فيما يلي: ⁽²⁹⁾

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛
- نوعية العمل: تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل من دون الوقوع في الأخطاء؛
- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز؛
- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين؛
- كفايات الموظف: ويقصد بها معلوماته ومهارته واتجاهاته وقيمة أي الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به الموظف؛
- بيئة التنظيم: وتتكون من مجموعة عوامل داخلية وخارجية، العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف تشمل أهداف التنظيم والإجراءات المستخدمة فيه، وموارده ومركزه الاستراتيجي، أما العوامل الخارجية فهي التي تشكل بيئة التنظيم وتشمل العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

II. منهجية الدراسة: الطريقة والإجراءات

1.2. لمحة مختصرة حول مصرف السلام الجزائري: هو بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، و وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته. كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم إعتقاد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، لبدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة. إن مصرف السلام-الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى و متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ و القيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، و المتعاملين، و المستثمرين، و تضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة و الاقتصاد. فروع مصرف السلام الجزائري: يتكون من (18) فرعا منتشرة عبر بعض ولايات الوطن، منها (06) فروع متواجدة على مستوى ولاية الجزائر العاصمة. حيث تم خلال سنة 2020 توظيف 24 عنصرا جديدا لتغطية احتياجات الادارات والفروع القائمة والجديدة، ليصل العدد الاجمالي للموظفين 590 موظفا، وكمحصلة لنشاط البنك السنوي فقد بلغت النتيجة الصافية لسنة 2020 قيمة (03) مليار دينار جزائري، أي ما يقارب (23 مليون دولار). ⁽³⁰⁾.

2.2. مجتمع والعينة الدراسة: ويتكون مجتمع الدراسة من موظفي الإدارة، وقد بلغ العدد الاجمالي للموظفين (590) موظفا حسب التقرير السنوي للبنك خلال عام 2020، و الذين يعملون بفروع مصرف السلام الجزائري، المنتشرة على ربوع الوطن الجزائري.

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

1.2.2. تحديد العينة الدراسة : بحيث تم اختيار ولاية الجزائر العاصمة كعينة للدراسة باعتبارها تحتوي على (06) فروع ، ويعمل بها (95) موظف اداري ، وبذلك تمثل ثلث فروع بنك السلام المتواجدة على مستوى الدولة الجزائرية . وحجم العينة يقارب 20% من حجم مجتمع الدراسة. بالنسبة لموظفي الإدارة فقد شملت عملية الاستقصاء المسح الشامل لغالبية أفراد المجتمع (95 موظف) لدراسته وذلك لصغر حجمه . و توزيع الاستبيان ملخص في الجدول رقم (1) أدناه .

الجدول رقم (1) : توزيع استمارات الاستبيان على عينة البحث (الموظفين) في فروع بنك السلام بالجزائر العاصمة

الموقع الجغرافي للفرع الاستمارات	فرع القبة	فرع سيدي يحي	فرع دالي ابراهيم	فرع باب الزوار	فرع حسية بن بو علي	فرع سطاولي	مجموع مفردات العينة	النسبة %
الاستمارات الموزعة	20	12	21	25	05	12	95	100%
الاستمارات المسترجعة	19	10	10	10	05	08	62	65%
الاستمارات الملغاة	-	-	-	-	-	-	03	-
استمارات صالحة للتحليل	-	-	-	-	-	-	59	62%

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss . حيث : N=62 , و بدرجة حرية (1,60) , و عند مستوى معنوية معتمدة 5%.

3.2.2. تصميم أداة الدراسة (الاستبيان) : تم تصميم أداة جمع البيانات بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ومراجعتها بشكل دقيق ، و لقد تم استخدام طريقة المقابلة الشخصية في عملية توزيع الاستبيان والذي تضمن محورين أساسيين :- المحور الأول : واشتمل على المعلومات الديموغرافية للموظف (الجنس، السن، الدخل، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية) ؛- المحور الثاني :تضمن قياس أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي وذلك من خلال (06) أبعاد وهي (النزاهة ؛ إتقان العمل ؛ الامانة ؛ الصدق ؛ الاخلاص ؛ حسن التعامل مع العملاء)، و التي تحتوي على (18) فقرة ، تقيس مدى تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري) وتتكون من (07) فقرات، وكان توزيع الإجابة حسب مقياس ليكرت الخماسي للبدائل (موافق تمام، موافق، محايد، غير موافق غير موافق بشدة)، وقد منح كل بديل رقما بدأ من (5) وانتهاء برقم واحد على الترتيب.

3.2. أساليب التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة: تم استخدام برنامج (SPSS)، ومن جملة الاختبارات الإحصائية التي أجريت على متغيرات الدراسة ومنها : اختبار (F)، واختبار (T)، ومعامل الارتباط (R)، ومعامل التحديد (R^2) . اختبار التباين (Two - way anova). واختبار الانحدار المتعدد والبسيط .

4.2. اختبار صدق وثبات المقياس: (31)

1.4.2. اختبار ثبات المقياس Reliability : لقد تم استخدام اختبار - Alfa Gronchi - من أجل التحقق من ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) الجدول رقم (2): معامل الثبات (Alfa Gronchi).

المحور	المحور 1 :أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي	المحور 1:الأداء الوظيفي لبنك السلام الجزائري	جميع المحاور
معامل ألفا كرونباخ	0,811	0,865	0,911

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss . حيث : N=62 , و بدرجة حرية (1,60) , و عند مستوى معنوية معتمدة 5%.

من الجدول رقم (2) أعلاه : نجد بأنه قد بلغ معدل اختبار الثبات الكلي للاستبانة (91,1%) وتعد هذه القيمة ممتازة لأنها أعلى من النسبة المقبولة المعيارية والتي يجب ألا تقل عن 60 % في العلوم الإدارية والاقتصادية . (2003 - sekarán). (32). وتعني هذه النتيجة في حالة ما أعيدت الدراسة وباستخدام نفس أداة القياس (الاستبانة) وفي ظروف مماثلة فإن هناك احتمال للحصول على نفس النتائج بمقدار (91,1%) . و نسبة هذا الاحتمال جد مرتفعة مما يؤشر على ارتفاع مستوى مصداقية البيانات ، و يؤدي إلى تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

2.4.2. اختبار صدق المقياس Validity : ويقصد به التأكد بأن الاستبانة سوف تقيس ما وضعت لقياسه , ويعني مستوى تعبير فقرات الاستبيان عن أبعاد الدراسة المحددة, ويمثل معامل الصدق الجذر التربيعي لمعامل الثبات – Alfa Gronchi. كما يقصد بالصدق "شمول المقياس لكل الفقرات التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية, ووضوح فقراتها و مفرداتها من ناحية ثانية, بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها, وقد بلغت قيمة معامل الصدق (83%) الخاص بكل فقرات الاستبيان الموجه لموظفي بنك السلام عينة الدراسة, وعليه نلاحظ بأن قيمة معامل الصدق كانت جد ممتازة مما يؤكد صدق مقياس الدراسة المتمثل في الاستبانة وفقراتها.

5.2. عرض وتحليل (بيانات) خصائص عينة الدراسة: ويتضمن توصيف الخصائص الديموغرافية لعينتي الدراسة (موظفي البنك) من خلال تقسيم تلك الخصائص إلى فئات وتحديد تكرار ونسبة كل فئة , بهدف الوقوف على مدى تمثيل العينة لمختلف شرائح وفئات المجتمع الإحصائي للدراسة .حتى يكون بالإمكان تعميم نتائج البحث في ميدان المصارف الإسلامية بالجزائر, والوصول إلى توصيات مقبولة ومنطقية .

الجدول رقم (3) : الخصائص العامة لعينة الدراسة.

المتغير	الحالة	التكرار	النسبة	المتغير	الحالة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	32	54,2	مستوى الدخل	ضعيف	18	30,5
	أنثى	27	45,8		متوسط	40	67,8
	مجموع	59	100%		مرتفع	1	1,7
					مجموع	59	100%
السن	أقل من 30 سنة	21	35,6	الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	25	42,4
	من 31 إلى 45 سنة	33	55,9		من 5 إلى 10 سنوات	26	44,1
	أكثر من 45 سنة	5	8,5		أكثر من 10 سنوات	8	13,6
	مجموع	59	100%		مجموع	59	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	5	8,5	-	-	-	-
	جامعي	40	67,8		-	-	-
	دراسات عليا	14	23,7		-	-	-
	المجموع	59	100%		-	-	-

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج ssps . حيث : N=62 , و بدرجة حرية (1,60) , و عند مستوى معنوية معتمدة 5%.

يتبين من الجدول رقم (3) ان العينة تتميز بالمواصفات التالية: أن هناك تقارب بين نسبي الذكور الاناث ، وهذه النسبة قريبة من (50%) النصف. وان (91%) هم من فئة الشباب ، وأن غالبيتهم من مستوى جامعي بمعدل (5,91%) من بينهم (23.7%) دراسات عليا ، ولهم خبرة مهنية في معظمها أقل من 10 سنوات بنسبة (86.5%) ، في حين أن معظمهم من ذوي الدخل المتوسط. وهي في جميعها مؤشرات ايجابية ويتضح بأن البنوك الإسلامية تعتمد في سياستها التوظيفية على الكفاءات حسب المؤهل العلمي المتخصص من حملة الشهادات الجامعية من الفئات الشبانية ، باعتبارهم أكثر قابلية للتغيير ، والتأقلم السريع مع المستجدات الحديثة التكنولوجية في مجال تقديم الخدمات عامة ، والمالية بالخصوص.

6.2. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة: وقد تم اعتماد نموذج الدراسة متكون من عدة (أبعاد) للمتغير المستقل و المتغير التابع. مما يستدعي تشخيص تلك المتغيرات ، والتعرف على مدى قبول أو رفض الفقرات المكونة لها من قبل عينة الدراسة , وذلك من خلال استخدام اختبار (One Sample Test : T), بغية وصف إجابات أفراد العينة واستطلاع آرائهم. على أساس تطبيق قاعدة القرار الإحصائي التالية : إن قرار قبول أو رفض متغيرات الدراسة والعبارات

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

المكونة لها يعتمد على نتيجة مقارنة قيمتي (T) المحتسبة مع الجدولية تحت مستوى المعنوية ($\alpha = 5\%$) المعتمد. بحيث تتم عملية القبول إذا كان قيمة (T) المحتسبة أكبر من قيمتها الجدولية، ويكون الرفض في حالة العكس. (33)، ومتوسط حسابي أكبر من الواحد .

الجدول رقم (4) : نتائج التحليل الوصفي لفقرات متغيرات الدراسة (Test sur échantillon unique)

فقرات الاستبيان	t	Sig.	Ecart type	moyenne	متغيرات الدراسة	
					القرار الإحصائي	أبعاد المتغير المستقل
A1	18,964	,000	,72082	1,77966	مقبول	البعد 1: النزاهة في العمل
A2	20,898	,000	,62296	1,69492	مقبول	
A3	18,708	,000	,73765	1,79661	مقبول	
B1	18,771	,000	,83921	2,05085	مقبول	البعد 2: إتقان العمل
B2	16,087	,000	,87400	1,83051	مقبول	
B3	13,015	,000	,99031	1,67797	مقبول	
C1	15,249	,000	,72567	1,44068	مقبول	البعد 3: الامانة في العمل
C2	19,941	,000	,56800	1,47458	مقبول	
C3	17,919	,000	,62483	1,45763	مقبول	
D1	14,531	,000	,96762	1,83051	مقبول	البعد 4: الصدق في العمل
D2	17,129	,000	,73725	1,64407	مقبول	
D3	16,750	,000	,84718	1,84746	مقبول	
E1	17,431	,000	,76182	1,72881	مقبول	البعد 5: الاخلاص في العمل
E2	16,620	,000	,77550	1,67797	مقبول	
E3	16,642	,000	,74317	1,61017	مقبول	
F1	16,653	,000	,76182	1,52542	مقبول	البعد 6: حسن التعامل مع العملاء
F2	18,365	,000	,77550	1,77966	مقبول	
F3	14,589	,000	,74317	2,11864	مقبول	
Y1	14,863	,000	,93725	1,81356	مقبول	المتغير التابع : الأداء الوظيفي مصرف السلام الجزائر
Y2	20,736	,000	,69691	1,88136	مقبول	
Y3	18,961	,000	,62483	1,54237	مقبول	
Y4	17,739	,000	,65319	1,50847	مقبول	
Y5	17,944	,000	,67475	1,57627	مقبول	
Y6	17,663	,000	,72968	1,67797	مقبول	
Y7	14,502	,000	,92358	1,75862	مقبول	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss. حيث : N=62, و بدرجة حرية (1,60), و عند مستوى معنوية معتمدة 5%.

اختبار معنوية الاحصائية (T): يتبين من مخرجات الجدول (4) بأن قيمة مستوى الدلالة للاختبار الاحصائي المحسوبة ($\text{Sig} = 0,000$) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد (5%) لكل العبارات (الفقرات) المكونة لمتغيرات الدراسة . مما يدل على ثبات معنوية اختبار (Test sur échantillon unique), مما يؤكد على وجود اتجاهات إيجابية لأفراد العينة المستجوبة من موظفي البنك (عينة الدراسة) نحو كل من متغيرات الدراسة وفقراتها. **القرار الإحصائي:** من نتائج الجدول (4) نجد أن قيم (T) المحسوبة) وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية ($= 1,664$) ، و ومتوسط حسابي أكبر من الواحد لكل العبارات المرقمة (1 إلى 25) التي تتضمنها المتغيرات الدراسة ، وطبقا لقاعدة القرار الإحصائي نستدل على قبول المتغير المستقل والتابع وكل فقراتهما قبولاً عاماً دون استثناء من قبل موظفي البنك (عينة الدراسة).

الجدول رقم (5) : نتائج التحليل الوصفي لأبعاد متغيرات الدراسة (Test sur échantillon unique)

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

متغيرات نموذج الدراسة	المتغيرات الدراسة					
	t	Sig	Ecart type	Différence	القرار الإحصائي	أبعاد المتغير المستقل
x1	23,265	,000	,58010	1,75706	مقبول	البعد 1: النزاهة (x1)
x2	21,056	,000	,67600	1,85311	مقبول	البعد 2: إتقان العمل (x2)
x3	25,108	,000	,44592	1,45763	مقبول	البعد 3: الأمانة (x3)
x4	21,645	,000	,62954	1,77401	مقبول	البعد 4: الصدق (x4)
x5	21,349	,000	,60169	1,67232	مقبول	البعد 5: الاخلاص (x5)
x6	20,723	,000	,67012	1,80791	مقبول	البعد 6: حسن معاملة العملاء (x6)
y.v dep	22,928	,000	,56295	1,68039	مقبول	المتغير التابع (Y)
x.v. idep	30,437	,000	,43414	1,72034	مقبول	المتغير المستقل (X)
xy	29,163	,000	,45018	1,70918	مقبول	جميع المتغيرات الاستيعاب (XY)

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج ssps. حيث : N=62, و بدرجة حرية (1,60), و عند مستوى معنوية معتمدة 5%.

من الجدول رقم(5) يتبين بأن الاحصائية (T) ذات دلالة معنوية عالية باعتبار (Sig = 0,000) المحسوبة وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد (5%) (و أن قيم T المحسوبة) هي أكبر من قيمة T الجدولية (=1,664), و بمتوسط حسابي أكبر من الواحد، لكل من: أبعاد المتغير المستقل؛ و المتغير التابع، متغيرات الاستيعاب مجتمعة، مما يدل على قبول هذه المتغيرات وكل أبعادها التي تتضمنها قبولاً عاماً دون استثناء من قبل موظفي البنك (عينة الدراسة).

ومجمل القول : نخلص إلى نتيجة مفادها بأن قبول عينة المبحوثة لمتغيرات الدراسة قبولاً عاماً، هو دلالة واضحة على قوة تبني أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي من قبل بنك السلام الجزائري. مما انعكس بصورة إيجابية على إجابات أفراد عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين المستجوبين. مما يدل على وجود اتجاهات إيجابية لأفراد العينة المستجوبة من موظفي الإدارة عينة الدراسة نحو كل من متغيرات الدراسة وفقراتها، الأمر الذي يعني قبول أفراد العينة المبحوثة لهذه المتغيرات قبولاً عاماً، ويعزى ذلك لممارسة مختلف أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي بصفة مباشرة أو غير مباشرة من قبل موظفي البنك (عينة الدراسة). باعتبارها تدخل في صميم مهامهم الوظيفية. لأن العمل في الإسلام مرتبط بالأخلاق ارتباطاً وثيقاً؛ ولأن القيم والأخلاق الإسلامية هي التي توجه العمل الوجهة الصحيحة.

7.2. نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1.7.2. اتخاذ القرار بشأن نتيجة اختبار الفرضيات Dicision Making : « إن قرار قبول أو رفض فرضية العدم (H₀) يعتمد على نتيجة مقارنة القيمة المحسوبة مع القيمة الجدولية لمقياس الاختبار، وتحت مستوى المعنوية المقررة، فإذا كانت القيمة المحسوبة تقع في منطقة الرفض، أي أنها أقل من القيمة الجدولية، عندها تقبل فرضية العدم (H₀) ويصبح استنتاجنا مطابقاً لمنطوق فرضية العدم، و ترفض فرضية العدم (H₀) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية لمقياس الاختبار، تحت مستوى المعنوية المقررة واللجوء إلى قبول الفرضية البديلة (H₁)»⁽³⁴⁾

2.7.2. اختبار صلاحية وقوة نموذج الدراسة Multicolleniarity (35): ويقاس هذا الاختبار درجة ارتباط المتغيرات المستقلة الداخلية في النموذج مع بعضها البعض بحيث يصعب فصل تأثير كل متغير مستقل عن المتغير التابع، وترى القاعدة الإحصائية: قبول الاختبار في حال كون قيمة (VIF: Variance Inflationary Factoor) أقل من خمسة (05) درجات. وهي تشير بتلك القيمة إلى عدم وجود تداخل بين المتغيرات المستقلة التي يحتويها نموذج الدراسة. وقد تم استخدام مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة الخاصة (المتغير المستقل: بأبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي و المتغير التابع: لأداء الوظيفي في المصرف السلام الجزائري) عينة الدراسة.

وكانت صيغة تحديد VIF في معادلة التالية : $VIF = 1 / (1 - r^2) = 1 / (1 - 0.664) = 2.98$ (36)

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)
الجدول رقم (6) : نتائج اختبار (VIF) لأبعاد متغير مستقل للدراسة.

متغير مستقل: أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي	R ²	VIF	القرار الإحصائي حول VIF
البعد 1: النزاهة	44.9%	1.81	مقبول
البعد 2: إتيان العمل	46.24%	2.17	مقبول
البعد 3: الأمانة	39.18%	1.67	مقبول
البعد 4: الصدق	41.34%	1.69	مقبول
البعد 5: الاخلاص	65.12%	2.85	مقبول
البعد 6: حسن التعامل مع العملاء	66.42%	2.98	مقبول

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج ssps. حيث : N=62, و بدرجة حرية (1,60), و عند مستوى معنوية معتمدة 5%, وبدرجة ثقة 95%.

استنتاج : من الجدول (6) لقد كانت أكبر قيمة الاختيار (VIF=2,98) وهي أقل من قيمة المعيارية (5) لكل بعد من أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي بالنسبة لعينة موظفي البنك , وعليه نستدل من قيمتي اختبار (VIF) على عدم وجود تداخل بين متغيرات النموذج مما يدل على قوة وترابط نموذج البحث وصلاحيته للدراسة.

8.2. اختبار فرضيات الدراسة :

1.8.2. الفرضية الأساسية الأولى (H₀): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 5\%$) بين أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي و الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري، سواء أخذت هذه الأبعاد بصورة مجتمعة أو منفردة , وذلك حسب وجهة نظر الموظفين (عينة الدراسة)؛

أ- اختبار الفرضيات الفرعية : المنبثقة من الفرضية الأساسية الأولى باستخدام اختبار علاقة الارتباط البسيط .

الجدول رقم (7) : معامل الارتباط البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية- المنبثقة من الفرضية الأساسية الأولى -

فرضيات فرعية	المعامل الارتباط R	sig	متغير مستقل: أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي	القرار الإحصائي حول H0
فرضية 1	67%	0,000	البعد 1: النزاهة	رفض H0
فرضية 2	68%	0,000	البعد 2: إتيان العمل	رفض H0
فرضية 3	62,6%	0,000	البعد 3: الأمانة	رفض H0
فرضية 4	64,3%	0,000	البعد 4: الصدق	رفض H0
فرضية 5	80,7%	0,000	البعد 5: الاخلاص	رفض H0
فرضية 6	81,5%	0,000	البعد 6: حسن التعامل مع العملاء	رفض H0
اختبار الفرضية الأساسية الأولى: بطريقة معامل الارتباط المتعدد	85,6%	0.000	أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي (بصورة مجتمعة)	رفض H0

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج ssps. حيث : N=62, و بدرجة حرية (1,60), و عند مستوى معنوية معتمدة 5%, وبدرجة ثقة 95%.

- اختبار معنوية معامل الارتباط : يتضح من خلال الجدول رقم (7) بأن مستوى دلالة الاختبار الإحصائي ($sig = 0.000$) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمدة ($\delta = 5\%$) مما يدل على ثبات معنوية علاقة الارتباط بدرجة عالية عند المستوى المعتمد وفي مجال ثقة 95%, أي أن ($R \neq 0$). ومنه

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

نستدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عالية بين المتغيرين (أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي و الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري) سواء أخذت هذه الأبعاد بصورة مجتمعة أو منفردة ؛

- تحديد نوع وشدة علاقة الارتباط : ويظهر بوضوح في الجدول رقم(7) بأن قيمة معامل الارتباط (R) موجبة وتتراوح ما بين (67% - 81,5%) لأبعاد المتغير المستقل منفردة، و(85,6%) لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة، وعليه فإن علاقة الارتباط قوية وطردية- حسب مقياس كوهن (Cohen)- بين المتغيرات المستقلة و متغير التابع⁽³⁷⁾ . ومنه نستدل على قبول الفرضية البديلة (H₁) للفرضية الأساسية الأولى ومضمونها: توجد علاقة الارتباط- قوية وطردية- ذات دلالة إحصائية عالية بين المتغيرين (أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي و أداء المصرف السلام الجزائري) سواء أخذت هذه الأبعاد بصورة مجتمعة أو منفردة .

- تفسير علاقة الارتباط : بما أن علاقة الارتباط- قوية وطردية بين بين أبعاد المتغير المستقل، و متغير التابع ، مما يعني كلما تم الاهتمام أكثر من قبل بنك السلام الجزائري بأبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي كلما أدى ذلك إلى تحقيق مستوى أعلى من الأداء الوظيفي لدى موظفي هذا البنك، كما تم تحقيق أعلى معامل الارتباط للبعدين (5 و4) على الترتيب (80,7% , 81,5%) حيث يعكس ذلك مستوى اعتماد وممارسة عالي من قبل موظفي بنك السلام ، لخلق الاخلاص في العمل وحسن معاملة الزبائن ، وقد لمست-شخصيا - التحلي بمكارم الأخلاق من قبل غالبية الموظفين الذين تواصلت معهم ، وذلك حينما وزعت استمارات الاستبيان في جل فروع البنك عينة الدراسة . وهذا ليس بالغريب لأن حسن المعاملة من أسمى الاخلاق الفاضلة في الاسلام . وشفنا أم أباينا فإنها من انفس السلع التي يرغب فيها الزبون بالحاح وشدة، وتعتبر من أهم المفاتيح والمداخل على الاطلاق للولوج إلى العلية السوداء للزبون .

2.8.2. اختبار الفرضية الأساسية الثانية(H₀): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 5\%$) أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري ، سواء أخذت هذه الأبعاد بصورة مجتمعة أو منفردة ، وذلك حسب وجهة نظر الموظفين (عينة الدراسة) ؛

1.2.8.2. اختبار الفرضيات الفرعية : المنبثقة من الفرضية الأساسية الثانية باستخدام اختبار الانحدار البسيط.

الجدول رقم (8) : معلمات الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية- المنبثقة من الفرضية الأساسية الثانية -

فرضيات فرعية	اختبار F		اختبار T		sig	المعامل للانحدار Beta	معامل التحديد R ²	متغير مستقل: أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي	القرار الإحصائي حول H ₀
	قيمة محسوبة	قيمة جدولية	قيمة محسوبة	قيمة جدولية					
فرضية 1	10,020	3,98	3,165	1,664	0,002	,387	0,448	البعد 1: النزاهة	رفض H ₀
فرضية 2	20,138	3,98	4,487	1,664	0,000	,511	0,462	البعد 2: إتقان العمل	رفض H ₀
فرضية 3	19,114	3,98	4,372	1,664	0,000	,501	0,392	البعد 3: الامانة	رفض H ₀
فرضية 4	43,239	3,98	6,576	1,664	0,000	,657	,431	البعد 4: الصدق	رفض H ₀
فرضية 5	53,619	3,98	7,323	1,664	0,000	,696	0,651	البعد 5: الاخلاص	رفض H ₀
فرضية 6	66,298	3,98	8,142	1,664	0,000	,733	0,664	البعد 6: حسن التعامل مع العملاء	رفض H ₀

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج ssps . حيث : N=62 , و بدرجة حرية (1,60) , و عند مستوى معنوية معتمدة 5% , وبدرجة ثقة 95% .

من مطالعنا لنتائج SPSS في الجدول رقم(8) نجد : - اختبار معنوية معامل الانحدار : من نتائج الجدول رقم (8) نجد أن قيمة (T المحسوبة) وهي أكبر من قيمة (T الجدولية = 1,664) لكل الفرضيات الفرعية ، كما أن مستوى دلالة الاختبار الإحصائي (Sig = 0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (5%) ، مما يدل على ثبات معنوية معامل الانحدار البسيط و أن كل المتغيرات المستقلة تؤثر في متغير التابع . بدرجة عالية عند مستوى المعنوية المعتمد ، وفي مجال ثقة 95% .

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

- القرار الإحصائي حول الفرضية (H0) : من نتائج الجدول رقم (8) نلاحظ بأن قيمة (F المحسوبة) هي أكبر من قيمة (F الجدولية = 3,98) لكافة الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الأساسية الثانية، وبما أن قاعدة القرار ترفض فرضية العدم (H0) لما تكون قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية. وعليه نستنتج ثبوت وقبول الفرضية البديلة (H1) ورفض فرضية العدم (H0) لكل الفرضيات الفرعية، مما يعني بأن كل أبعاد المتغير المستقل (النزاهة؛ إتقان العمل؛ الأمانة؛ الصدق؛ الاخلاص؛ حسن التعامل مع العملاء). لها تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية في متغير التابع (الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري). إذا أخذت هذه أبعاد بصورة منفردة، وذلك حسب وجهة العميل الداخلي (عينة الدراسة).

- القدرة التفسيرية: ومن الجدول (8) نجد أن هنالك تقارب بين قيم معامل التحديد (R^2) لكافة الفرضيات الفرعية وهو محصورة في المجال [0,392 - 0,664]، وهذه القيم تمثل قدرة تفسير عالية حسب سلم أو مقياس كوهن (Cohen)، مما يدل على قدرة متغيرات الدراسة المستقلة على قياس المتغير التابع بمستوى عالي من الدقة والموضوعية.

- من الجدول رقم (8) نلاحظ بأن أعلى قيمة ($R^2 = 66,4$) كانت من نصيب الفرضية الفرعية (6)، وتعني هذه القيمة أن نموذج الانحدار الخطي البسيط من خلال المتغير المستقل (البعد 6: حسن التعامل مع العملاء) قادرا على تفسير ما نسبته (66,4 %) من التغيرات - أي التباين - الذي حدث في المتغير التابع (الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري)، وهذه النسبة تمثل قدرة تفسير عالية حسب سلم أو مقياس كوهن (Cohen)، أما باقي النسبة (33,6%) من التغيرات فيعود تفسيرها لمساهمة المتغيرات الأخرى للنموذج أو لمساهمة المتغيرات العشوائية خارجه التي لا يمكن السيطرة عليها.

- ونلاحظ من الجدول رقم (8) بأن قيم Beta اشارتها موجبة لكافة الفرضيات الفرعية، وبالتالي هذا يعني أن جميع أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي لها أثر إيجابي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري، وأن البعدين (الخامس والسادس) الأكثر تأثيرا في المتغير التابع (أداء المصرف السلام الجزائري)، حيث هناك تقارب في قيمتي (R^2) معامل التحديد لهما (0,651 و 0,664).

2.2.8.2. اختبار الفرضية الأساسية الثانية بصورة مجملة (H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 5\%$) لأبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري، إذا أخذت هذه الأبعاد بصورة مجتمعة، وذلك حسب وجهة نظر الموظفين (عينة الدراسة)؛ الجدول رقم (9) : معلمات الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الأساسية الثانية بصفة مجملة.

القرار الإحصائي حول H0	الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري							متغير تابع / متغير مستقل
	اختبار F		اختبار T		sig		معامل التحديد	رفض فرضية العدم H0
	قيمة محسوبة	قيمة جدولية	قيمة محسوبة	قيمة جدولية	Beta	R^2		
	23,664	3.98	-	-	0.000	0.733		
البعد 1: النزاهة	-	-	-0,442	1.664	,6610	0,448		
البعد 2: إتقان العمل	-	-	2,813	1.664	,0070	0,462		
البعد 3: الأمانة	-	-	,522	1.664	,6040	0,392		
البعد 4: الصدق	-	-	,291	1.664	,7720	,431		
البعد 5: الاخلاص	-	-	3,324	1.664	,0020	0,651		
البعد 6: حسن التعامل مع العملاء	-	-	4,465	1.664	,0000	0,664		

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج ssps. حيث : N=62، و بدرجة حرية (1,60)، وعند مستوى معنوية معتمدة 5%، وبدرجة ثقة 95%.

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري- (ص ص: 29 - 48)
من مطالعنا لنتائج SPSS في الجدول رقم (9) نستنتج مايلي: - اختبار معنوية معامل الانحدار : نجد أن قيمة (T المحسوبة = 17,84) وهي أكبر من قيمة (T الجدولية = 1,664), كما أن مستوى الدلالة (Sig = 0,000) و هو أقل من مستوى المعنوية المعتمد 5 %، مما يدل على ثبات معنوية معامل الانحدار عند مستوى المعنوية المعتمد أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية المتغيرين (المستقل في التابع) ، وفي مجال ثقة 95 %.

- **القدرة التفسيرية:** نجد أن قيمة معامل التحديد من الجدول (9) قد بلغت ($R^2=0,733$) وتعني هذه القيمة أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد وذلك من خلال المتغير المستقل (أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي بصورة مجتمعة) قادرا على تفسير ما نسبته (73,3 %) من التغيرات - أي الاختلاف والتباين - الذي حدث في المتغير التابع (الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري) ، وهذه النسبة تمثل قدرة تفسير عالية حسب سلم أو مقياس كوهن (Cohen) ، أما باقي النسبة 26,7 % من التغيرات فيعود لمساهمة المتغيرات العشوائية خارج النموذج التي لا يمكن السيطرة عليها. وأن أعلى قيمة ($Beta=0,441$) كانت من نصيب البعد السادس (حسن التعامل مع العملاء) وتعني هذه القيمة زيادة هذا البعد بوحدة واحدة ستزيد من أداء البنك بمقدار (44,1 %).

- **القرار الإحصائي** حول الفرضية (H_0) : من الجدول (9) نلاحظ من خلال نتائج اختبار الفرضية الأساسية الثانية بشكل إجمالي ، بأنه قيمة (F المحسوبة = 23,664) وهي أكبر من قيمة (F الجدولية = 3,98) ، ومنه تم رفض فرضية العدم (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) ، وذلك بناء على قاعدة القرار الإحصائي ، ليصبح منطوق الفرضية الأساسية الثانية (H_1) : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 5\%$) لأبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي على أداء المصرف السلام الجزائري ، سواء إذا أخذت هذه الأبعاد بصورة منفردة أو مجتمعة ، وذلك حسب وجهة نظر الموظفين (عينة الدراسة)؛

3.8.2. اختبار الفرضية الأساسية الثالثة : و من أجل إثبات أو نفي هذه الفرضية سنقوم أولا باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة منها، ومن ثم اختبار الفرضية الأساسية الثالثة بشكل إجمالي. ويكون ذلك بالاعتماد على استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA) حسب اختبار التباين الثنائي (Two way anova -). حيث تنص هذه الفرضية على التالي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 5\%$) في مدى تأثير أبعاد أخلاقيات العمل الاسلامي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري تعزى لاختلاف العوامل الديمغرافية (السن ، الجنس ، الدخل ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية) وذلك حسب وجهة نظر موظفي بنك السلام الجزائري (عينة الدراسة) ؛

1.3.8.2. اختبار الفرضيات الفرعية : المنبثقة من الفرضية الأساسية الثانية باستخدام اختبار التباين الثنائي (Two - way anova)

الجدول رقم (10): نتائج اختبار تحليل التباين الثنائي (Two way anova). الخاص بالفرضيات الفرعية .

الفرضيات الفرعية	قيمة F محسوبة	قيمة F الجدولية	Sig. F	القرار الإحصائي حول H_0
الجنس للموظف	1,709	3.98	0,196	قبول فرضية العدم (H_0)
العمر للموظف	2,174	3.98	,0710	قبول فرضية العدم (H_0)
المستوى التعليمي	,9040	3.98	,5310	قبول فرضية العدم (H_0)
المستوى الدخل	727,0	3.98	0,610	قبول فرضية العدم (H_0)
الخبرة المهنية	0,516	3.98	847,0	قبول فرضية العدم (H_0)

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج sspss. حيث : N=62 , و بدرجة حرية (1,60) , و عند مستوى معنوية معتمدة 5% , وبدرجة ثقة 95%.

من مطالعنا لنتائج SPSS في الجدول رقم (10) يتبين مايلي :

- **اختبار معنوية الفرضيات الفرعية:** نلاحظ بأن قيمة مستوى الدلالة للاختبار الاحصائي المحسوبة (Sig) وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (5 %) لكل الفرضيات الفرعية الخاصة بالعوامل الديمغرافية (المتغيرات المستقلة الوسيطة) . مما يدل على عدم ثبات معنوية اختبار التباين الثنائي

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

(Two way anova) عند مستوى المعنوية المعتمد ، وهذا يدل على عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة الوسيطة (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الدخل ، الخبرة المهنية)، في المتغير التابع (الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري).

2.3.8.2. اختبار الفرضية الأساسية الثالثة بشكل إجمالي: نلاحظ بأن قيمة (F) المحسوبة أقل من قيمة (F=3,98) الجدولية لكل الفرضيات الفرعية الخاصة بالعوامل الديمغرافية لعينة الدراسة والمتمثلة في: (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الدخل ، الخبرة المهنية) ، مما يدل على أنه لا تؤثر عوامل الديموغرافية للعمل الداخلي في المتغير التابع (الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري). وعليه. تم قبول فرضية العدم (H0) ليصبح منطوق الفرضية الأساسية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 5\%$) في مدى تأثير أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري تعزى لاختلاف العوامل الديمغرافية (السن ، الجنس ، الدخل ، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) وذلك حسب وجهة نظر موظفي بنك السلام الجزائري (عينة الدراسة) .

III. النتائج والتوصيات

أ- نتائج الدراسة : يمكن تلخيص النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة كما يلي :

- كشفت الدراسة على ثبات معنوية اختبار (Test sur échantillon unique) ، مما يؤشر على وجود اتجاهات إيجابية لأفراد العينة المستجوبة من موظفي البنك (عينة الدراسة) نحو كل من متغيرات الدراسة وفقراتها. و قبولها قبولاً عاماً دون استثناء ؛
- كما توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها بأن قبول العينة المستجوبة لمتغيرات الدراسة قبولاً عاماً ، هو دلالة واضحة على قوة تبني أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي (النزاهة؛ إتقان العمل؛ الأمانة؛ الصدق؛ الاخلاص ؛ حسن التعامل مع العملاء) من قبل بنك السلام الجزائري. مما انعكس بصورة إيجابية على إجابات أفراد عينة الدراسة ، ويعزى ذلك لممارسة مختلف هاته الأبعاد بصفة مباشرة أو غير مباشرة من قبل موظفي البنك (عينة الدراسة)؛
- كما بينت الدراسة بأن قيمة معامل الارتباط (R) موجبة وتتراوح ما بين (67% - 81,5%) لأبعاد المتغير المستقل منفردة، و (85,6%) لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة، وعليه فإن علاقة الارتباط قوية جداً وطردية- حسب مقياس كوهن (Cohen)- مما يعني كلما تم الاهتمام أكثر من قبل بنك السلام الجزائري بأبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي كلما أدى ذلك إلى تحقيق مستوى أعلى من الأداء الوظيفي لدى هذا البنك ؛
- وأكدت الدراسة على أن تحقيق أعلى معامل الارتباط بمعامل (R = 81,5%) من قبل البعد الرابع (حسن معاملة الزبائن) ، ونسبة (80,7%) للبعد الخامس (الاخلاص في العمل)، حيث يعكس ذلك مستوى اعتماد وممارسة عالي من قبل موظفي بنك السلام لهدئين الخلقين ؛ وهذا ليس بالغريب لأن حسن المعاملة من أسمى الاخلاق الفاضلة في الاسلام . وشئنا أم أبينا فإنها من انفس السلع التي يرغب فيها الزبون بالحاح وشدة، وتعتبر من أهم المفاتيح والمداخل على الاطلاق للولوج إلى العلبة السوداء للزبون؛
- وقد أكدت الدراسة بأن قيم (Beta) كانت جميع اشارتها موجبة لكافة الفرضيات الفرعية ، و بالتالي هذا يعني أن جميع أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي لها أثر إيجابي على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري، وأن البعدين (الخامس والسادس) الأكثر تأثيراً في المتغير التابع (أداء المصرف السلام الجزائري)، حيث هناك تقارب في قيمتي (R^2) معامل التحديد لهما على الترتيب (0,651 و 0,664) ؛
- كما بينت الدراسة أن قيمة معامل التحديد لنموذج الدراسة قد بلغت ($R^2 = 0,733$) وتعني هذه القيمة أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد وذلك من خلال المتغير المستقل (أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي بصورة مجتمعة) قادراً على تفسير ما نسبته (73,3%) من التغيرات التي حدثت في المتغير التابع (الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري) ، وهذه النسبة تمثل قدرة تفسير عالية حسب سلم كوهن (Cohen)، أما باقي النسبة 26,7% من التغيرات فيعود لمساهمة المتغيرات العشوائية خارج النموذج التي لا يمكن السيطرة عليها.
- وقد أوضحت الدراسة بأن البعد الأكثر تأثيراً إيجاباً على الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري يتمثل في البعد السادس (حسن التعامل مع العملاء) حيث تحصل على أعلى قيمة (Beta=0,441) ؛

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

- كما قد توصلت الدراسة إلى عدم وجود تباين في العلاقة التأثيرية بين أخلاقيات العمل الاسلامي و الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائر الناتج عن تأثير الخصائص الديموغرافية (السن ، الجنس ، الدخل ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية) ، مما يدل على أنه لا تؤثر عوامل الديموغرافية للعميل الداخلي في المتغير التابع (الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائر) ؛

ب - التوصيات : وبناء على نتائج السابقة يمكن أن نشير إلى التوصيات التالية:

- ضرورة الاعتناء والاهتمام ،وسعي مصرف السلام الجزائر إلى تعزيز أخلاقيات العمل الاسلامي بجميع أبعادها لما لها من أثر إيجابي - قد اثبتته الدراسة - على الأداء الوظيفي لهذا البنك ؛
- ضرورة تبني مدونة الاخلاقيات ،وتحديد السياسات الأخلاقية المستنبطة من الشريعة الاسلامية، وتوزيعها عبر البنك، والتدريب الأخلاقي للعاملين فيه على تعزيز قدرتهم لمواجهة المشاكل الأخلاقية الصعبة ؛
- ضرورة اعتماد المصارف الاسلامية مجموعة مزايا تنافسية تعتمد على المقومات الأخلاقية الاسلامية ؛
- ضرورة إيلاء موضوع الاخلاقيات الاسلامية المهنية اهتمام أكبر من قبل الأكاديميين والباحثين في الدراسات العليا الجامعية في الدول العربية والإسلامية، نظرا لكثرة المخالفات الوظيفية التي تعاني منها الدول، والتي تؤدي الى تكبد الخسائر الكبيرة، وتكون عائقا في طريق تقدم الأمة وازدهارها.
- ضرورة اعتماد وتطوير مناهج الأخلاق الإسلامية في العمل الوظيفي في الجامعات الرسمية ؛
- ضرورة اعتماد مبادئ الأخلاق الإسلامية في العمل الوظيفي في صورة معايير معتمدة في التطبيق العملي ، والتحقق من مدى قدرة الموظفين على الالتزام بهذه المبادئ الأخلاقية ؛

قائمة المراجع والإحالات إلى الهوامش

- 1 - عبدالوهاب بن شباب الشميلان، أخلاقيات العمل الإسلامي وتأثيرها الإيجابي على الفرد والمنظمة، 2018، مجلة : Global Journal of Economics and Business Vol 5 (2) 139-152
- 2- رغبة عابد عطا الله المراتي، أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، رسالة ماجستير: إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان ، 2011 .
- 3- أسعد حمدي محمد ماهر ، وآخرون ، أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على التسويق المصرفي الاسلامي، مجلة جامعة التنمية البشرية ، المجلد 3، العدد 2، 2017.
- 4- محمد عواد الزيادات ، أثر التسويق الداخلي على أداء المصارف الإسلامية الأردنية في عمان، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 43، العدد1، 2016.
- 5- بوطرفة صورية، أخلاقيات العمل من منظور الفكر الاقتصادي الإسلامي ، الملتقى الدولي: الاقتصاد الإسلامي- الواقع ورهانات المستقبل جامعة غرداية - الجزائر، يومي 23-24 فيفري 2011،.
- 6اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للمصارف الإسلامية، مطابع الاتحاد الدولي للمصارف الإسلامية، القاهرة، 1977، ص10؛ نقلا عن: المالقي عائشة الشرفاوي، البنوك الإسلامية: التجربة بين الفقه والقانون والتطبيق. المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، المغرب، 2000، ص 26.
- 7وهبة الزحيلي، أحكام التعامل في المصارف الإسلامية، كتاب :مجلة مجمع الفقه الإسلامي التابع لمنظمة المؤتمر الإسلامي، بجدة ، ج2، ص537.الرابط: <https://al-maktaba.org/book/8356/747#p1> ، التصفح بتاريخ : 2022/02/27.
- 8أحمد النجار، المصارف الإسلامية، مجلة المسلم المعاصر، العدد 24، بيروت ، 1982، ص: 63. نقلا عن: شوقي بورقبة، الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف، 2011، ص4.
- 9الرفاعي فادي محمد، المصارف الاسلامية، ط1، بيروت :منشورات الحلبي الحقوقية ، 2004 ، ص20-21.
- 10رواه مسلم في كتاب المساقاة، باب لعن أكل الربا وموكله (3/ 1219 (1598) ، (رابط الموضوع : <https://www.alukah.net/sharia/0/110415>)
- 11أحمد عبد العفو مصطفى عليات، الرقابة الشرعية على أعمال المصارف الاسلامية، رسالة ماجستير، تخصص الفقه والتشريع ،جامعة النجاح الوطنية ،نابلس ،فلسطين، 2006، ص16-17.
- 12عبد القادر جعفر ، العمل المصرفي الإسلامي في ظل القوانين السارية، مؤتمر دولي حول : المصارف الاسلامية بين الواقع والمأمول، يومي 2009/31/30، دبي، ص21.
- 13محمد عواد الزيادات ، أثر التسويق الداخلي على أداء المصارف الإسلامية الأردنية ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، مجلد43، العدد1، 2016، ص191
- 14عبدالوهاب بن شباب الشميلان ، مرجع سابق ، 142.
- 15عبد الحميد محمود البعلي، أخلاقيات العمل المصرفي الإسلامي، المؤتمر الرابع للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، يومي 3-4 أكتوبر 2004 ، ص68- 69 ،

- مفرح بن سليمان القوسي. أخلاق العمل في الإسلام، (متاح على الخط) : <https://www.alukah.net/social/0/32647/> / التصفح في : 2021/02/22
- ¹⁶رواه الترمذي والنسائي وابن ماجه.
- ¹⁷رواه النسائي عن ابي امامه - حسنه في صحيح الجامع الصغير رقم 1856.
- ¹⁸مسند الإمام أحمد بن حنبل؛ تحقيق: شعيب الأرنؤوط وآخرين، طبعة مؤسسة الرسالة.
- ¹⁹سليمان بن أحمد الطبراني، المعجم الأوسط، تحقيق: أيمن شعبان، سيد إسماعيل - ط 1 - القاهرة: دار الحديث، 1417هـ / 1996م.
- ²⁰Barry Norman, (1999) Business Ethics, West Lafayette, IN: Purdue University Press, p13. نقلا عن: بودرع امينة،
- أخلاقيات الأعمال ، رسالة دكتوراه، جامعة مسيلة، 2020 ، ص16.
- ²¹George, D. and Kaler John. 2003. Introduction to business ethics, First edition, Publisher Chapman and Hall. P120
- ²²Woller, G.M., (1996) Business Ethics , Society, and Adam Smith: Some Observations on the Liberal Business Ethos, Journal of Socio- Economics, Vol.25, No.3, p315.
- ²³ Pride wiliam & al, Business, 8th edition, Houghton Mifflinn Co, Boston, USA, 2005, P37.
- ²⁴Thomsen, S., (2001), "Business Ethics as Corporate Governance", European Journal of Law and Economics, vol.11, No.2, pp 153-164.
- ²⁵خالد بن عبد الرحمن الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، ط1، مكتبة مالك الفهد الوطنية، الرياض، 2012 ، ص 01 .
- ²⁶ - Perera.M., Weerakkody.w., (2016), - Perera.M., Weerakkody.w., (2016), Impact of job satisf action on job performance of non executive employees in holtel industry : with reference to kalutara distrivt in srilanka, doi : 10.4038/kihm.v11i1.27. <https://www.researchgate.net/publication/311913200>. pp. 4-5
- ²⁷Good, c.v. (1973) psychological of educational treatment of fear of death, journal of consulting and clinical psychology, p-573
- ²⁸Heneman, g. (1980) : personal human resources management , O.irwin ntaio. : p , 114.
- ²⁹مؤيد الساعدي، وآخر ون، دور إستراتيجيات الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في معمل إسمنت الكوفة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد 15 ، العدد 04 ، السنة 2013 ، ص. 36 ؛- عذاري سعود الهاجري، أثر الإبداع والتمكين في تحسين أداء العاملين ، رسالة ماجستير، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الاردن، 2011، ص35.
- ³⁰التقرير السنوي لسنة 2020 لبنك السلام الجزائر : <https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-15-0-11.html> التصفح في 2021/12/29.
- ³¹عز عبد الفتاح ، مرجع سابق ، ص ص 560-565 .
- ³²Sekaran. u , Research methods for managers, (4th ed), hobokrn, nj: john wiley & sons, 2003, p.243.
- ³³عبد الحميد عبد المجيد البلدوي، " أساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع برنامج ssps " ، ط1، دار وائل ، عمان ، 2009 ، ص149.
- ³⁴عبد الحميد عبد المجيد البلدوي، مرجع سابق ، ص 149 .
- ³⁵عدي محمد منصور، أثر تبني أخلاقيات الاعمال الالكترونية على أداء الاعمال ، ماجستير، 2015 ، جامعة الشرق الاوسط ، الاردن ، ص 69.
- ³⁶هدى مهدي عيش ، مرجع سابق ، ص ص 67-70 ؛ إياد عبد الفتاح النصور ، تقييم الحملات الترويجية المتبعة لتنشيط الطلب الأجنبي على السياحة العلاجية في الأردن ، مجلة أفاق اقتصادية ، العدد 116 ، المجلد 29 ، 2009 ، ص160.
- ³⁷<https://clbe.wordpress.com> .le:10/10/2011 ; El coeficiente de correlacion como tamano del efcto.

أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على أداء المصارف الإسلامية- حالة بنك السلام الجزائري-، (ص ص: 29 - 48)

المتغير المستقل: أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي	رقم الفقرة	مضمون الفقرات (العبارات)	ترميز
النزاهة في العمل (x1)	1	يحرص البنك الإسلامي على الالتزام بأخلاقيات العمل وفق مبادئ الشريعة الإسلامية ؛	A1
	2	يحرص البنك الإسلامي على الالتزام بالنزاهة في أداء العمل ومعاملاته مع العملاء ؛	A2
	3	البنك الإسلامي يطبق مبدأ الشفافية في أداء أعماله، واعداد التقارير المالية والأدبية.	A3
إتقان العمل (x2)	4	إتقان العمل يقتضي أن يحرص موظفو البنك الإسلامي على أن يختار العمل الذي يناسبه ويستطيع أدائه بكفاءة ومقدرة	B1
	5	إتقان العمل يقتضي أن يحرص موظفو البنك الإسلامي على معرفة متطلبات العمل ومستلزماته؛ حتى يتمكن من الوفاء بها على الوجه الأمثل ؛	B2
	6	من مسؤولية البنك الإسلامي الحرص على توفير الرعاية الصحية للعامل، و وقايته من أخطار العمل ؛	B3
الامانة في العمل (x3)	7	الامانة في العمل تقتضي أن يحرص موظفو البنك الإسلامي على كتمان أسرار العمل ، وتجنب كافة أشكال الغش في أداء العمل ؛	C1
	8	الامانة في العمل تقتضي أن يحرص العامل على استغلال كامل وقت العمل داخل البنك الاسلامي ، وتجنب إضاعة وقت العمل ؛	C2
	9	الامانة في العمل تقتضي أن يحرص العامل على صيانة أدوات العمل والمحافظة على اجهزته ، وعدم تسخيرها لتحقيق منفعه الشخصية ؛	C3
الصدق في العمل (x4)	10	يحرص موظفو البنك الإسلامي على التحلي بفضلة الصدق ، وأن تتطابق أقوالهم مع أفعالهم في مجال العمل والمعاملات ؛	D1
	11	الالتزام العامل بخلق الصدق في البنك الإسلامي يكسب هذا العامل احترام زملاء العمل وعملاء البنك ؛	D2
	12	يحرص موظفو البنك الإسلامي على تحري الصدق ، والالتزام والتحلي بهذه الخلق النبيل في الأقوال والأفعال والموافق ؛	D3
الإخلاص في العمل (x5)	13	إن تحلي موظفي البنك الإسلامي بفضيلة الاخلاص هو الدافع المحفز على إتقان العامل لعمله ؛	E1
	14	إن الموظف المخلص في العمل أكثر قدرة على أداء المهام ضمن الفريق بفاعلية وتميز ، و الإخلاص مصدره شعور العامل بالرقابة الذاتية ؛	E2
	15	الإخلاص في العمل يزيد رضا الموظف عن نفسه ويعزز احترامه لذاته ، هو أهم قواعد بناء الثقة التي تجمع الموظف بالزملاء والإدارة ؛	E3
حسن التعامل مع العملاء (x6)	16	حسن المعاملة تقتضي أن يُعود الموظف نفسه على احتمال الأذى من عملاء البنك الإسلامي، وأن يقابل الإساءة بالحلم عليهم، والعفو والصّفح عن السلوك الخاطي ؛	F1
	17	حسن المعاملة تقتضي أن يحرص موظف البنك الإسلامي على استخدام الرفق والرحمة في معاملة عملاء البنك و عماله ؛	F2
	18	حسن المعاملة تقتضي أن يحرص موظف البنك الإسلامي على تقديم المشورة والنصح للعملاء في كلّ أمر يخصّ مُعاملاتهم ؛	F3
المتغير التابع : الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائر	19	إلتزام البنك الاسلامي بأخلاقيات العمل يساهم في زيادة أرباحه	Y1
	20	إلتزام البنك الاسلامي بأخلاقيات العمل يساهم في زيادة حصته السوقية	Y2
	21	إلتزام البنك الاسلامي بأخلاقيات العمل يساهم في جذب العملاء الجدد	Y3
	22	إلتزام البنك الاسلامي بالامانة والنزاهة في معاملاته يؤدي إلى زيادة مستوى رضا عملائه ،و تعزيز ثقتهم به.	Y4
	23	إلتزام البنك الاسلامي بالصدق في معاملاته يؤدي إلى كسب ولاء عملائه	Y5
	24	إلتزام البنك الاسلامي بالعدالة في معاملاته يساهم في الاحتفاظ بعملائه وعماله.	Y6
	25	إلتزام البنك الاسلامي بأخلاقيات العمل يساهم في زيادة أرباحه	Y7
المتغير المستقل	-	أخلاقيات العمل الاسلامي (x.v. idep)	X
المتغير التابع	-	الأداء الوظيفي لمصرف السلام الجزائري (y.v. dépendante)	Y
جميع المتغيرات	-	جميع فقرات الاستبيان (x .y)	XY