

أثر الثقافة الأخلاقية في التميز التنافسي

د. أمال علي محمد البرناط / عضو هيئة تدريس جامعة صبراتة

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية والتميز التنافسي وأثر الثقافة التنظيمية لتحقيق من :

1- التعرف على أنماط الثقافة الأخلاقية السائدة في البنوك الليبية.

2- التعرف على العلاقة بين الثقافة الأخلاقية التميز في البنوك الليبية.

منهجية البحث

تم استخدام الوصف التحليلي وتم جمع البيانات اللازمة للدراسة عن طريق استمارة الاستبيان وتم تحليلها ومعالجتها واختبار فرضيات الدراسة المتمثلة في: الفرضية الأولى: - لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والتميز التنافسي البنوك الليبية.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين رضا العملاء على الخدمة المقدمة إليهم من البنوك الليبية

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: -

1- يوجد علاقة ارتباطية قوية بين أغلب أنماط الثقافة التنظيمية ومصادر التميز

التنافسي

2- لقد تم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين

الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي

3- ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية- يتم

قبول الفرض الإحصائي البديل القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين

آراء العملاء البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة

إليهم لدى البنوك التجارية الليبية.

التوصيات

- 1- ضرورة اهتمام القيادات الإدارية بمفهوم الثقافة التنظيمية
- 2- العمل على بناء ثقافة تنظيمية داعمة للتميز من أجل تحقيق التميز التنافسي في ظل بيئة تتميز بالمنافسة القوية

Abstract

The aim of the thesis was to identify the reality of organizational culture, competitive excellence and the impact of organizational culture :

- 1 - Identify the patterns of moral and ethical culture prevailing in the Libyan banks.
- 2- Identify the relationship between ethical culture and excellence in Libyan banks.

Research Method

The analytical description was used and the data needed for the study were collected through the homogeneity questionnaire and analyzed and selected and hypothesized study of:

The first hypothesis: - There is no significant relationship between organizational culture and competitive advantage in Libyan banks.
The second hypothesis: There is no significant relationship between the satisfactions of customers on the service provided by the Libyan banks

- 1- There is a strong correlation between most types of organizational culture and sources of competitive excellence.
- 2- The alternative statistical hypothesis was accepted with a statistically significant relationship between moral culture and competitive advantage.
- 3- The rejection of the null hypothesis that there is no statistically significant relationship. The alternative statistical hypothesis is accepted that there are statistically significant differences between the opinions of the banks' customers regarding the level of customer satisfaction with the services offered to them by the Libyan commercial bank.

4-

Recommendations

1. The importance of administrative leaders to the concept of organizational culture.
2. To work on building a culture of organizational support for excellence in order to achieve competitive excellence in an environment characterized by strong competition.

مقدمة

تلعب الثقافة التنظيمية دورا حيويا في المنظمات. الذي ينبغي على قادة المنظمات والجهاز الإداري فيها ان يفهموا أنماطها وخصائصها وإبعادها وعناصرها لكونها تؤثر على بيئة العمل الذي تعيش فيه المنظمات والذي يؤثر على نوع السلوك الذي تتفاعل به مع غيرها أو مع عاملها. وتولى المنظمات اهتماما بالغا للثقافة التنظيمية لكونها تؤثر على أداء العاملين وتحقيق التميز التنافسي الذي أصبح الشغل الشاغل لكثير من المؤسسات في عصر يتسم بحركته السريعة وتزايد حدة المنافسة وشدتها وحدوث كثير من المتغيرات ولتحولات.

أولاً:- الدراسات السابقة

المتغير المستقل

1- دراسة (Shih et al., 2006):⁽¹⁾

والمقدمة بعنوان: "تأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية على ضغوط الدور والنوايا السلوكية الأخلاقية لدى مديري التسويق.

أهداف الدراسة:

- أ- هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية الأخلاقية على ضغوط الدور.
- ب- كما هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة الأخلاقية على النوايا الأخلاقية.

⁽¹⁾Shih at the Effect of Organizational Ethical culture on Marketing Managers Role Stress and Ethical Behavioral Intentions ,Journal of American Academy of Business Cambridge ,8,(2006), pp.89-95

ج- معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية الأخلاقية وكل من ضغوط الدور والنوايا الأخلاقية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أ- أظهرت نتائج الدراسة إن مديري التسويق الذين يعملون في بيئات أقل أخلاقية يحدث بينهم صراع.

ب- إن صراع الدور يؤثر عكسياً على النوايا السلوكية الأخلاقية لمديري التسويق.

ج- إن الثقافة الأخلاقية التنظيمية تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على النوايا السلوكية لمديري التسويق.

2- المتغير التابع

2-دراسة (David Jayaseelan and Latha Krishnadas Mazumder,)

(2015): (2)

المقدمة بعنوان: "دور أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية وضمان استدامة العمل: دراسة تجريبية على الشركات الصناعية في الإمارات العربية المتحدة"

أهداف الدراسة: يهدف البحث الحالي إلى التعرف على دور أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالشركات الصناعية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أ- أن تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لأخلاقيات العمل (الاستقلالية والموضوعية، والنزاهة والتكامل، والحيادية والشفافية) في تحقيق الميزة التنافسية (خفض التكاليف والابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية محل الدراسة.

ب- تؤكد الدراسة على ضرورة تطوير ودعم أخلاقيات العمل وحاجة الشركات إلى التعرف على السياسات الأخلاقية المنتشرة عبر الشركة وتدريب العاملين لدعم قدرتهم على مواكبة المشاكل الأخلاقية المختلفة.

(2)David Jayaseelan and Latha Krishnadas Mazumder, The role of business ethics and social responsibility in achieving competitive advantage and ensuring sustainable business(An empirical study on industrial companies in UAE), The Business and Management Review, Volume 6 Number 3, June 2015.

الربط بين المتغيرين

3 – دراسة (Z.Irani& Others-2004)⁽³⁾:

والمقدمة بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية: بناءات التميز التنظيمي".
أهداف الدراسة:

أ- تهدف هذه الدراسة إلى دراسة مفهوم ثقافة الشراكة وتأثيرها على إدارة الجودة الشاملة،

ب- إلقاء الضوء على العلاقات بين الثقافة، الجودة والتنافسية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أ- أكدت هذه الدراسة على أهمية ثقافة الجودة الشاملة كعنصر قوي ورئيسي

لتحسين التنافسية التنظيمية Organizational Competitiveness

ب- تعتبر ثقافة الجودة الشاملة لدى المنظمة (خصائص ومهارات العاملين،

استراتيجية المنظمة، للتحسين المستمر والتعلم) النموذج الذي يساعدها في

الوصول إلى التميز التنظيمي Organizational Excellence.

ثانياً: -تحديد الفجوة البحثية:

من خلال التعليق على الدراسات السابقة، تبين بأن هناك فجوة بحثية تتمثل في الآتي:

أ- أن مختلف الدراسات السابقة التي تم تناولها قد أظهرت نتائجها مجتمعة مدى القصور في تبني موضوع الثقافة الأخلاقية بالعديد من الدول العربية مقارنة بالدول المتقدمة.

ب- أن أياً من الدراسات السابقة لم تقدم نموذج محدد أو خطة عمل مقترحة لمتطلبات نجاح أو تفعيل الثقافة الأخلاقية وتبنيها من قبل المؤسسات البنكية وهذا ما تسعى الدراسة الحالية لتطبيقه.

ج- تميزت هذه الدراسة بأنها تناولت وجهة نظر جميع الفئات المكونة للقوى العاملة في البنوك الليبية بالغرب.

(3) Z. Irani& Others, "total Quality Management and Corporate culture: Constructs of Organizational Excellence, Technovation, V. 24, 2004, pp. 643 - 650.

ثالثا: - مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة في أن هناك قصور في مدى أدراك وفهم لعاملين في البنوك التجارية الليبية إلى أهمية الثقافة الأخلاقية ودورها في إحداث التميز التنافسي.

رابعا: - فروض الدراسة

الفرضية الأولى

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والتميز التنافسي في البنوك الليبية.

الفرضية الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين رضا العملاء على الخدمة المقدمة من البنوك التجارية الليبية.

خامسا: -الأهداف

1- التعرف على أنماط الثقافة الأخلاقية السائدة في البنوك الليبية.

2- التعرف على العلاقة بين الثقافة الأخلاقية ومصادر التميز في البنوك.

سادسا: -أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

1- تعد من الدراسات الأولى التي تناقش موضوع الثقافة الأخلاقية بتحقيق التميز التنافسي في القطاع البنكي في ليبيا وإبراز جوانب تأثيرها ودورها بتحقيق التميز

2- تكمن أهمية هذه الدراسة من أهمية متغيراتها الأساسية: الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي إذ إن الثقافة التنظيمية تعد المحرك الداخلي للمنظمة في سعيها لتحقيق أهدافها الإستراتيجية بشكل مميز وعلى رأسها التميز التنافسي الذي يلعب دورا كبيرا على الصعيد الداخلي للمنظمة وعلى الصعيد الخارجي

الأهمية العملية

1- تقدم الدراسة تحليلا عمليا لواقع التميز التنافسي في البنوك الليبية

2- تعتبر البنوك الليبية وهي مجال تطبيق هذه الدراسة من القطاعات ذات

المساهمة الجيدة في الاقتصاد الليبي وذلك بما تقدمه من خدمات حيث زاد

عدد الفروع من 439 في سنة 2007 الى 520 فرعاً في سنة 2014 وهذا ما

بدل على توفره من فرص عمل للعديد من شرائح المجتمع الأمر الذي يحد من نسبة البطالة في المجتمع الليبي حيث بلغ إجمالي عدد العاملين في البنوك قيد الدراسة في سنة 2007 كان (14499) وزاد في عام (2014) الى (19183.0).

سابعاً: أسلوب الدراسة:

تم الاعتماد على أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية التحليلية لتحقيق أهداف البحث كما يتضح على النحو التالي:- الدراسة النظرية:
اعتمادات الباحثة في تكوين الإطار النظري للدراسة على الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة، والأبحاث العلمية المتخصصة المنشورة منها وغير المنشورة والدراسات السابقة ومن ثم تجميع البيانات الثانوية التي تناولت موضوعي القيادة الأخلاقية، والتميز التنافسي بالإضافة إلى النشرات، والتقارير الإحصائية والكتب، ومواقع الانترنت.

1- الدراسة الميدانية:

ويهدف هذا الجزء من الدراسة الى تجميع البيانات الأولية المتعلقة بموضوع الدراسة من مجتمع الدراسة، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، ويتطلب ذلك القيام بتحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة، وتجميع البيانات الأولية بواسطة استمارة الاستبيان، ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة التي تتفق مع فروض الدراسة، ويتضح ذلك على النحو التالي.

أ- قوائم الاستقصاء:

تم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث، لكل من أعضاء الإدارة العليا ومديري إدارات والعاملين على اختلاف وظائفهم وتخصصاتهم ومستوياتهم الإدارية بالبنوك الليبية.

ب- المقابلات الشخصية:

اعتمدت الباحثة على المقابلة الشخصية عند توزيع استمارة الاستبيان وذلك للإجابة على بعض الاستفسارات التي قد ترد من المستقصي منهم إنشاء ملء استمارات الاستبيان لإيضاح وشرح أهداف البحث.

ت- الدراسة التحليلية:

تم تفرغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصنيفها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها وتفسيرها وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث،

ثامناً: حدود الدراسة:

سوف تجرى الدراسة ضمن الحدود التالية:

■ الحدود المكانية:

سوف يتم الاعتماد في تحديد مجال التطبيق على عدد 4 من البنوك الليبية فقط، (مصرف الصحاري، مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، مصرف التجاري).

■ الحدود الزمنية:

سوف تقتصر عملية جمع البيانات على الفترة من سنة 2007 الى سنة 2014 وتعتبر هذه الفترة كافية لتحقيق أهداف البحث.

■ الحدود البشرية: مجلة دراسات الإنسان و المجتمع

تم الاعتماد على عينة من القيادات الإدارية والمديرين ورؤساء الأقسام والعاملين وعينة من العملاء بالمنظمات البنكية الليبية

تاسعاً: هيكل الدراسة:

سنتضمن الدراسة فصلين بحيث يبدأ كل فصل منها بمقدمة تعبر عن محتوياته بشكل مختصر وقد تم تقسيم هذه الفصول إلى البنود أولاً وثانياً... الخ وتندرج فصول البحث كما يلي:-

الثقافة التنظيمية:

تعد الثقافة التنظيمية عنصراً أساسياً في المنظمات المعاصرة يفرض على القادة ومديريها أن يفهموا أبعادها وعناصرها الفرعية لكونها الوسط البيئي الذي تعيش فيه المنظمات،

تعريف الثقافة : بعض التعريفات حسب آراء بعض الكتاب

سيد جاد	بأنها نظام للمعتقدات والقيم والمشاركة والذي يتم تطويره داخل المنظمة
---------	---

ويرشد سلوك أعضائها	
مجموعة القيم والافتراضات والتوقعات والمعتقدات وقواعد السلوك المشتركة بين أعضاء الواحدة	Daft 2001

1- أهمية الثقافة التنظيمية:

لقد أصبحت الثقافة التنظيمية جانباً مقبولاً وذا أولوية في كثير من المنظمات المعاصرة فالكثير من المديرين يعطون الأولوية والاهتمام الكافي للثقافة التنظيمية في منظماتهم لأنهم يعتبرونها من أهم المكونات الأساسية للمنظمة حيث إنها تحدد نجاح المنظمة إلى حد كبير كما أنها تخلق ضغوطاً على الأفراد العاملين بها للمضي قدماً للتفكير والتصرف بطريقة تتسجم وتتناسب معها.

2- ممارسات دعم الثقافة الأخلاقية:⁽⁴⁾

- 1- التركيز على وضع معايير أخلاقية
 - 2- التكيف والتواصل المستمر مع الكود الأخلاقي المعلن والذي يعتمد على كل من الأفراد العاملين في المنظمة وأصحاب المنافع الآخرين مثل العملاء والموردين.
 - 3- تصميم واستخدام نظم المكافآت الصريحة والمعلنة والتي تشجع الأفعال والممارسات الأخلاقية مثل مكافأة أولئك الذين يستخدمون القنوات والإجراءات المناسبة والبعد عن الأفعال والممارسات الخاطئة.
- وترى الباحثة الثقافة السائدة في البنوك الليبية هي الثقافة القبلية والتي تكمن في ترجيح مصلحة الأقارب والمصلحة الشخصية على مصلحة العمل وكذلك تفتش ثقافة الوساطة والمحسوبية.

التمييز التنافسي.

تعريف التمييز : حسب آراء بعض الكتاب

⁽⁴⁾ د سيد محمد جاد الرب ،الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية.2010
2-سيد محمد جاد ،الإدارة الإستراتيجية ،مطبعة الحارثي 2016 ص125

الكاتب، السنة، الصفحة	التعريف
جاد الرب، 2013 ⁽⁵⁾	أن التفوق يتحقق من خلال عنصرين، أولهما القيمة المدركة للعميل، والثاني التفرد في الأداء
على السلمي 2001 ⁽⁶⁾	حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات غير عادية من الأداء والتفوق للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة

العلاقة بين الثقافة الأخلاقية التميز التنافسي:

إن الجانب الأخلاقي للأعمال ليس فقط صورة لإيضاح ما هو سيئ وما هو جيد كما يعرف في التقيد الفلسفي ولكنه أيضا وسيلة للتسيير الجيد للمؤسسة، فالبحث عن الأخلاقيات في الأعمال يلهم ويزود المؤسسة بنفس ينتج عنه آثار ربحية في الجانب الاقتصادي، كما أن احترام قواعد اللعبة الصحيحة والمتوازنة بشكل متين لشرعية المؤسسة، كما أن تطبيق الأخلاقيات في ميدان الأعمال يوجد التميز والترابط في المؤسسة.

علاقة الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي

تؤثر الثقافة التنظيمية على جوانب عديدة من النشاط العاملين في المنظمة كما انه تؤثر في نوعية التعليم الذي يريده الفرد والجهد الذي يبذله في العمل والطريقة التي يتعاون بها مع زملاءه ورؤسائه في العمل و يبرز تأثير الثقافة الأخلاقية على العمل في الجوانب التالية: (7)

(5) سيد محمد جاد الرب، إدارة الإبداع والتميز التنافسي، 2013، ص 115.

(6) Kai Kristensen & others , "Benchmarking Excellence" Measuring Business V.5,N.1,2001 PP.19-23

(7) العوفي محمد بن غالب، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة رقابة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص 27.

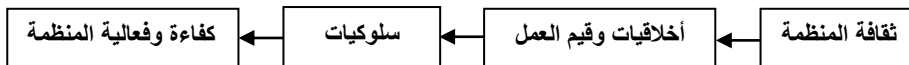
الحرية: وهي أن يشعر الفرد بالحرية في أداء عمله والاستقلالية الذاتية بحيث لا يبدى الفرد أية مقاومة في الانضمام إلى فريق العمل مع زملائه لإنجاز عمل ما.

المساواة: وتستلزم أن يقف العاملون جميعا على قدم المساواة وأن تكون لهم جميعا حقوق وامتيازات متساوية ولا يتجاهل المساواة الفروق الفردية في النواحي العقلية والانفعالية والاجتماعية وبالتالي تعد المساواة الفروق الفردية في النواحي العقلية والانفعالية والاجتماعية وبالتالي تعد المساواة من اقوي عناصر الثقافة التنظيمية.

الأمن: يشكل الأمن هاجسا رئيسا لكل موظف إذ يخشى الموظف مواجهة كبر السن أو التقاعد دون أن يؤمن حياته اقتصاديا فتحقيق الأمن الاقتصادي يوفر للموظف حقه في الفرص المتكافئة للعمل بإخلاص.

لقد أشار ((Schminke et al:2007)) إلى إن المدراء ليس لديهم اهتمام كبير لنظم الرقابة غير رسمية (الثقافة الأخلاقية التنظيمية) ولكي يكون أكثر حرصا واهتماما بهذه النظم عليهم أن يتبنوا المدخل الفعال الذي يتضمن تقييم البيئة الأخلاقية التنظيمية ثم تطوير التدريب المرتكز على الاحتياجات على أساس هذه التقييم. وبالتالي هناك استراتيجيات التي قد يتبناها المديرون لدعم الثقافة التنظيمية أو الإيجابية والتي لها تأثير ذو دلالة معنوية على الصراع التنظيمي وتساعد على اتخاذ القرار الأخلاقي السليم وكذلك انخفاض معدل الدوران وبالتالي تحسين الأداء مما يساعد المنظمة على تحقيق التميز التنافسي. ويرى ابو بكر (2010) إن الثقافة التنظيمية تعتبر هوية تنظيمية متميزة عن غيرها والتي بدورها تصبح الوعاء الذي تتشكل فيه الاستراتيجيات وخطط وبرامج وسياسات العمل في المنظمة وتحدد كفاءة وفعالية المنظمة في تنفيذ ذلك بدرجة على الإطار الأخلاقي الذي يوجه السلوك التنافسي الوظيفي والإداري، والتنظيمي في المنظمة، وصور العلاقة بين أخلاقيات العمل والسلوك وكفاءة وفعالية المنظمة بالشكل التالي

شكل رقم (1) العلاقة بين ثقافة المنظمة، وأخلاقيات العمل، وكفاءة المنظمة



المصدر: مصطفى محمود أبوبكر، أخلاقيات، وقيم العمل، في المنظمات المعاصرة، مرجع سبق ذكره 2010، ص 170.

ثقافة التميز:

لفهم القيم التي يتم تبنيها في المنظمة للوصول لثقافة التميز هي: -
أرضا الزبون والعمليات الفاعلة وقياس المخرجات الصحيحة والشاركة مع المعنيين
والتحسن المستمر والعناية بالبيئة والتركيز على النتائج والقيادة الملهمة والعمل الجماعي
والتمكن والمسائلة والتواصل والشفافية وربط المخرجات بالنتائج وتجنب الأخطاء.

الثقافة المؤسسية الداعمة:

تعزز قيادة المؤسسة للتميز بالتصرف طبقاً للقيم الأساسية بشكل روتيني وشفافية
وباستخدام الأركان الثلاثة لممارسات الحكم الصالح كدليل لصنع القرارات. المدراء
مدركون لدورهم في تعزيز القيم الأساسية وأهداف المؤسسة والسعي لفهم أدوار وواجبات
مروؤسيهم، من أجل العمل على توفير بيئة عمل داعمة لمجهوداتهم.

العامل الأول: -

القيم: - هي تلك المعايير الأخلاقية والاتجاهات نحو العمل التي تود المؤسسة تعزيزها
بين موظفيها، لتحقيق رويتها ورسالتها من خلال نشر وتعميق ثقافة التميز.

العامل الثاني: -

تمكين الموظفين: - وجود فلسفة إدارية تقوم على تقدير وتحفيز الموظفين والاعتراف
بالأداء المتميز لهم، وكذلك التأكد من توفير الفرص والموارد اللازمة لهم لتحقيق
ذلك (التدريب - تفويض الصلاحيات - توفير معلومات صحيحة - تشجيع روح المبادرة).
رأى الباحثة انه كلما عملت الإدارة على تشجيع الممارسات الأخلاقية والتدريب
الأخلاقي كلما زادت من تعزيز الثقافة الأخلاقية في بيئة العمل وبالتالي تزداد كفاءة
العمل مما يجعل المنظمة متميزة.

الملخص:

إن المنظمات الأخلاقية المتميزة هي المنظمات التي لديها إدارة عليا وقادة يقومون
بتحديد ونشر توجه واضح لمنظمتهم وبذلك يقومون بتوحيد وتحفيز القادة الآخرين على
الهام مروؤسيهم فهي ضم القيم، والأخلاق والثقافة وهيكل التوجه للمنظمة الأمر الذي

يحقق هوية جاذبية فريدة لأصحاب المصلحة ويقوم القادة بجميع المستويات الإدارية داخل هذه المنظمات باستمرار بدفع وحث الآخرين نحو التميز وبذلك يقدمون الدور النموذجي لكل من السلوك الأخلاقي والأداء.

الدراسة الميدانية

المصارف التجارية، شركات مساهمة ليبية، تضم عدداً من المصارف المملوكة للدولة والقطاع الخاص، ملكية مشتركة، في حين توجد مصارف تساهم في رؤوس أموالها مصارف ومؤسسات مالية أجنبية بنسب محددة.

جدول رقم (1) الإحصاء الوصفي (التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد " الثقافة الأخلاقية "

م	الممارسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	يتم الاهتمام ببرامج التحفيز والأجور بحيث تأتي منسجمة مع ثقافة تنظيمية ملتزمة أخلاقياً واجتماعياً	2.00	0.74	37.45	8
2	وجود رؤية ورسالة واضحة للمنظمة تعكس القيم السلوكية الملتزمة تجاه المجتمع	2.12	0.88	41.93	11
3	تفتقر المنظمة للأسلوب العلمي المنهجي للتعامل مع المشكلات المطروحة وتفضل الحلول الجاهزة والسريعة أو الحل الوحيد	1.97	0.67	34.16	2
4	الموظفون لديهم التزام ذاتي وبراعون ضمائرهم عند التعامل مع جمهور المتعاملين	3.74	1.18	31.66	1
5	يوجد لدى المنظمة قيم مشتركة وفهم دقيق لما يجب أن يكون عليه السلوك المناسب بها	2.75	0.94	34.18	3

م	الممارسة	المتوسط	الانحراف	معامل	الترتيب
6	تهتم المنظمة بتعزيز الأداء الكلي للمنظمة من خلال العناية الإنسانية والاجتماعية والسلوكية للعاملين	2.04	0.74	36.47	6
7	يوجد أبطال أو رموز في تاريخ المنظمة يجسدون فهما مشتركا حول ما هو مهم في إطار قيم أخلاقية إيجابية	2.23	0.87	39.10	10
8	تقوم الإدارة العليا بتشجيع النقاش والحوار البناء حول القضايا الأخلاقية في العمل	2.12	0.76	36.04	5
9	تحرص الإدارة العليا على مدى توافق القرارات مع المعايير الأخلاقية في العمل	1.93	0.69	35.96	4
10	تعمل الإدارة العليا على تفسير القرارات الأخلاقية في العمل	2.27	0.86	38.11	9
11	تسمح الإدارة للموظفين بمراجعتها إذا صدر منها خطأ وتقر بذلك	2.15	0.80	37.44	7
-		2.30	0.26	11.63	-

من الجدول السابق يتضح:

- أن مفردات عينة الدراسة وفقا لبعد "الثقافة الأخلاقية" أشارت إلى الاتجاه بعدم الموافقة، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي البعد (2.30) وبمعامل اختلاف قدره (11.63%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (88.37%).
- هذا وقد كانت أهم العبارات اتفاقا على بنود البعد عبارة، (الموظفون لديهم التزام ذاتي ويراعون ضمائرهم عند التعامل مع جمهور المتعاملين)، (تفتقر المنظمة للأسلوب العلمي المنهجي للتعامل مع المشكلات المطروحة وتفضل الحلول الجاهزة والسريعة أو الحل الوحيد)، (يوجد لدى المنظمة قيم مشتركة وفهم دقيق لما يجب ان يكون عليه السلوك المناسب بها)، (تحرص الإدارة العليا على مدى توافق القرارات مع المعايير

الأخلاقية في العمل)، بمعاملات اختلاف (31.66%)، (34.16%)، (34.18%)، (35.96%)، على التوالي.

- أما العبارات الأقل اتفاقاً فشملت عبارة، (تعمل الإدارة العليا على تفسير القرارات الأخلاقية في العمل)، (يوجد أبطال أو رموز في تاريخ المنظمة يجسدون فهماً مشتركاً حول ما هو مهم في إطار قيم أخلاقية إيجابية)، (وجود رؤية ورسالة واضحة للمنظمة تعكس القيم السلوكية الملتزمة تجاه المجتمع)، بمعاملات اختلاف (38.11%)، (39.10%)، (41.93%)، على التوالي. وذلك وفقاً لاستجابات مفردات عينة الدراسة.

رأى الباحثة: -مما يدلنا على أن العاملين في البنوك لديهم التزام ذاتي يروعون ضمايرهم دليل على وجود ثقافة أخلاقية موجودة دون الرقابة من الإدارة العليا. الفرض: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي.

- متغيرات الفرض:

بعد الثقافة الأخلاقية -أبعاد التميز التنافسي
-الأسلوب الإحصائي المستخدم: معامل ارتباط بيرسون.

جدول رقم (2) يوضح نتائج اختبار العلاقة بين "الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي" باستخدام معامل ارتباط بيرسون

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدالة)
الثقافة الأخلاقية و التميز التنافسي	.317	**0.001	دالة

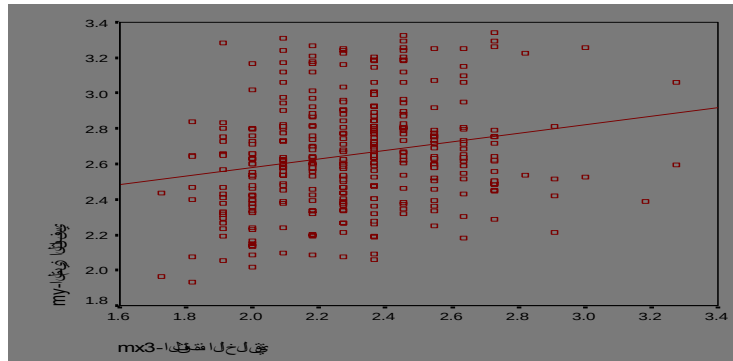
**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

من الجدول السابق يتضح:

1- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين "الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي"، حيث بلغ معامل الارتباط (.317) بمستوى معنوية أقل من (0.01).

- 2- فكلما تم تفعيل وتعريف الثقافة الأخلاقية كلما انعكس ذلك ايجابيا من خلال خلق ثقافة تحفيزية للابتكار والإبداع داخل البنوك الليبية الذي بدوره يؤدي التي التميز .
- 3- إثبات الفرضية- يتم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي، ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي.
- وفيما يلي رسم بياني يوضح شكل الانتشار بين المتغير المستقل والتابع.

شكل رقم (2) رسم بياني يوضح شكل الانتشار بين المتغير المستقل والتابع



ومن الفرضية الفرعية السابقة يمكن ان نؤكد إثبات الفرضية القائلة بوجود تأثير الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي، وذلك باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لقياس هذه التأثيرات وشكل العلاقة وعما إذا كانت ذات تأثيرات جوهرية ام إنها غير دالة إحصائيا.

الأسلوب الإحصائي المستخدم:

- تحليل الانحدار البسيط Simple regression

جدول رقم (3) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الثقافة الأخلاقية على التميز التنافسي

R ²	F. test		t. test		المعلومات	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	المقدرة β_i	
14.7%	0.001**	16.915	0.001**	15.551	2.102	الجزء الثابت
			0.001**	4.113	0.240	إجمالي بعدالثقافة الأخلاقية

** دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01). * دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

من الجدول السابق يتضح:

1 - معامل التحديد (R^2):

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعدالثقافة الأخلاقية) يفسر (14.7%) من التغير الكلي في المتغير التابع (التميز التنافسي). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي. باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل المتعلق بإجمالي (بعدالثقافة الأخلاقية)، ذو تأثير معنوي على (إبعادالتميز التنافسي)، حيث بلغت قيمة "ت" (4.113) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

3 - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة اختبار (F-test) هي (16.915) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.01)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على ابعادالتميز التنافسي.

4 - معادلة النموذج:

$$\text{إبعادالتميز التنافسي} = 2.102 + 0.240 \times \text{بعدالثقافة الأخلاقية}$$

نص الفرض الرئيسي:

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية
متغيرات الدراسة: رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك الليبية.
الأسلوب الإحصائي المستخدم: اختبار "ت" تحليل عينتين مستقلتين (Independent t test).

جدول رقم (5) قياس الفروق بين متغير (آراء العملاء) فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية باستخدام اختبار "ت" تحليل الفرق بين عينتين مستقلتين (Independent t test)

المحور	عينة الدراسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	القرار	
						مستوى الدلالة	المعنوية
1-رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية	عملاء البنك	150	3.34	0.48	19.625	**0.001	دالة
	موظفي البنك	345	2.48	0.43			

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير (آراء العملاء) فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية، حيث بلغت قيمة "ت" (19.625)، عند مستوى معنوية أقل من (0.01). وذلك لصالح العملاء حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.34)، مقابل متوسط حسابي (2.48) لموظفي البنوك.
2- مما يدلنا على الاختلاف بين آراء العملاء فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية ذلك لان العملاء يتعاملوا مع البنوك بصفة متقطعة وليست يوميا. كما يمارس الموظف العمل في البنك يوميا ونتيجة

الظروف الصعبة التي تمر بها البلاد من عمليات سطو وضغط بعض أفراد الميليشيات على العاملين وضعف الإمكانيات وضعف ثقافة الأخلاقيات وضعف التدريب الذي تهيئه له الإدارة العليا وأيضاً وعدم حماية الدولة للعاملين يؤثر سلباً على الرضاء الوظيفي.

- إثبات الفرضية:

- يتم قبول الفرض الإحصائي البديل القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العملاء البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة ليهم لدى البنوك التجارية الليبية، ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العملاء البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية.

النتائج والتوصيات

نتائج الفروض

1-الفرضية الأولى:	ثبت قبول الفرض البديل
*- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي في البنوك الليبية. ويتفرع منها أربعة فروض فرعية	
3-الفرضية الثانية	ثبت قبول الفرض البديل
*- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين رضاء العملاء على الخدمة المقدمة إليهم من البنوك الليبية	

النتائج

1- يوجد علاقة ارتباطيه قوية بين أغلب أنماط الثقافة التنظيمية ومصادر التميز التنافسي

2- لقد تم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي

3- ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية -يتم قبول الفرض الإحصائي البديل القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء

العملاء البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية، ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العملاء في البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية.

التوصيات

- 1- ضرورة اهتمام القيادات الإدارية بمفهوم الثقافة التنظيمية.
- 2- العمل على بناء ثقافة تنظيمية داعمة للتميز من أجل تحقيق التميز التنافسي في ظل بيئة تتميز بالمنافسة القوية.
- 3- إعداد وتدريب القيادات والكفاءات والقدرات الإدارية فالكثير من المنظمات يعزى نجاحها أساسا الى ما تملكه من قيادات وكفاءات إدارية قادرة على تشكيل الثقافة التنظيمية المناسبة لتحقيق التميز التنافسي.

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal

المراجع

- [1]. العوفى محمددين غالب، 2005، ص 27. "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة رقابة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،
- [2]. خالد خليل الطيرة (2012) ص ص 1 - 295 "أثر إدراك الإدارة والعاملين للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة على المزايا التنافسية - بالتطبيق على قطاع الصناعة في ليبيا "دكتوراه غير منشور، كلية التجارة، جامعة عين شمس،).
- [3]. سيد محمد جاد 2016 ص 125، الإدارة الإستراتيجية، مطبعة الحارثي
- [4]. سيد محمد جاد الرب، 2013، ص 115 إدارة الإبداع والتميز التنافسي،
- [5]. 5- سيد محمد جاد الرب 2010، الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية.
- [6]. مصطفى محمود أبوبكر، 2010، ص 47 أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة، والإسكندرية 0، والدار الجامعية ط، 1

- [7].David Jayaseelan and Latha Krishnadas Mazumder, The role of business ethics and social responsibility in achieving competitive advantage and ensuring sustainable business(An empirical study on industrial companies in UAE), The Business and Management Review, Volume 6 Number 3, June 2015
- [8].Flatt, Sylvia J & Stanley J, Kowalczyk, (2008), "Creating pmpetitive Advantage through Intangible Assets: The Direct and Indirect Effects of Corporate Culture and Reputatio", Advances in Competitiveness Research, Vol.16, No.1/2.
- [9].Kai Kristensen & others , "Benchmarking Excellence" Measuring BusinesseV.5,N.1,2001 PP.19-23
- [10]. Pitts,R.A, and D.Lei,(1996),"Strategic Management: Building and Sustaining Competitive Advantages", West Pub. Co, New York, p55.
- [11]. Shih at the Effect of Organizational Ethical culture on Marketing Managers Role Stress and Ethical Behavioral Intentions ,Journal of American Academy of Business Cambridge ,8,(2006), pp.89-95
- [12]. Z. Irani& Others, "total Qality Management and Corporate culture: Constructs of Organizational Excellence, Technovation, V. 24, 2004, pp. 643 – 650.