

أخلاقيات المهنة وأثرها على سلوك المستهلك

(دراسة ميدانية بمصرف الجمهورية فرع الزهراء)

أ. نجيب يونس احمد زائد	أ. صبري ضو طالب	أ. خالد مسعود الشطي الطوير
محاضر مساعد	أستاذ مساعد	مساعد محاضر
المعهد العالي للعلوم والتقنية طرابلس	كلية طرابلس للعلوم والتقنية	المعهد العالي للتقنيات النفطية اوباري
njcebunes21@gmail.com	Sabredaw@gmail.com	khaleltwe5@gmail.com

مستخلص البحث :

أن الهدف الرئيسي لهذا البحث معرفة اثر أخلاقيات المهنة على سلوك المستهلك، ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة المجتمع المبحوث والذي يتكون من مستهلكين للخدمة المصرفية، وتم اختيار عينة عشوائية من العملاء وبلغ حجمها 70 مستهلك، وتم استخدام استمارة استبيان كاداه لجمع البيانات، واستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، لتحليل البيانات والخروج منها بمعلومات تخدم المشكلة والأهداف، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن هناك تدني في مستويات أخلاقيات المهنة للعاملين كما اتضح من نتائج التحليل الإحصائي لمستوى سلوك العملاء ويساوي (1.627)، بانحراف معياري (0.4960)، مما يعني وجود تذمر وعدم رضا من العملاء حول تعامل العاملين بمصرف الجمهورية فرع الزهراء. مما يحتم على إدارة المصرف مراقبة ومتابعة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مع العملاء والزبائن واتخاذ إجراءات صارمة مع غير الملتزمين.

الكلمات الدلالية: المصارف، أخلاقيات المهنة، سلوك العملاء، الزبائن.

Professional ethics and its impact on consumer behavior

(Field study at Jumhouria Bank, Al-Zahraa branch)

Mr. Najeeb Younis Ahmed Zaid, Assistant Lecturer, Higher Institute of Science and Technology, Tripoli, njeebunes21@gmail.com

Sabri Daou, Taalb /assistant professor, Tripoli College of Science and Technology Sabredaw@gmail.com

Khaled Masoud Al-Shatti Al-Tawir / Assistant Lecturer at the Higher Institute of Petroleum Technologies, Ubari khaleltwe5@gmail.com

Abstract :

The main objective of this research is to find out the impact of professional ethics on consumer behavior, and in order to achieve the objectives of the research, the descriptive analytical approach was relied on to study the researched community, which consists of consumers of banking services, and a random sample of customers was selected, the size of which was 70 consumers, and a questionnaire form was used as a tool To collect data, and use the SPSS statistical program, to analyze the data and come up with information that serves the problem and the objectives, and the study concluded a set of results, the most important of which are: 0.4960), which means that there is complaints and dissatisfaction from customers about the dealings of the employees of Jumhouria Bank, Al-Zahraa Branch. This makes it imperative for the bank's management to monitor and follow up on the employees' commitment to professional ethics with clients and customers, and to take strict measures with non-compliant ones.

Keywords: banks, professional ethics, customer behavior, customers.

المقدمة :-

يعتبر معيار المحافظة على العملاء من مؤشرات نجاح المنظمة، لذا من الواجب الحفاظ على رضا الزبائن خاصة في ظل المنافسة الشرسة التي بدأت تظهر مع دخول القطاع الخاص كمقدم للخدمة المصرفية، لأنه يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد في جذب الزبائن والمستهلكين للخدمة، وكما هو معلوم يحظى موضوع أخلاقيات المهنة وأثرها على سلوك المستهلك باهتمام بالغ، ويشهد بحوثاً مستمرة للبحث عن حلول للمشاكل المتعلقة بالسلوك السلبي وبحوث لزيادة السلوك الايجابي، وإن هناك عدد من الصفات الأخلاقية التي يجب التحلي بها في التعامل مع الآخرين في مجال العمل، لأن العمل هو محور العلاقة المباشرة بين الموظف والمستهلك، وإن الأخلاق العامة هي أحد الأسباب الرئيسة في فجوة أخلاقيات المهنة لان فقدانها يؤدي إلى بروز الفساد الإداري مما سيزيد من تكلفة الخدمات ويؤدي إلى انهيار الخدمة .

مشكلة البحث .-

من خلال الملاحظة بدى واضح القصور في أخلاقيات المهنة فعلي سبيل المثال لاحظ الباحثين في تعاملهم مع المصارف عدم الالتزام بمواعيد العمل ، وعدم العمل بروح الفريق وعدم وجود مواعيد ثابتة لفتح وإقفال المصرف، وعدم السرعة في انجاز العمل. فعند طلب خدمة مثلاً أجراء حوالة قد يتطلب أيام بل وأسابيع، وكذلك الأمر وعند طلب دفتر صكوك قد يحتاج ذلك أسابيع او شهر وعند المراجعة يعامل الزبون بجفاف وقسوة وغيرها من المشاكل المرتبطة بأخلاقيات المهنة، هذا طبعا ليس من كل العاملين. ومن خلال ما ذكر تم صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال التالي: ما دور أخلاقيات المهنة في التأثير على سلوك المستهلك . وما مدى التزام العاملين في المنظمة قيد البحث بإبعاد أخلاقيات المهنة ؟

فرضيات البحث:

تم صياغة فرضيات الدراسة استناداً على مشكلة الدراسة واشتملت على التالي:

الفرضية الأولى : يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات المهنة بأبعادها المختلفة (احترام القوانين، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمان المسؤولة، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) على سلوك المستهلك.

الفرضية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة وسلوك المستهلك.

أهداف البحث :

أن الهدف الرئيسي هو التعرف على أثر أخلاقيات المهنة على سلوك المستهلك . من خلال معرفة أي بعد من أبعاد أخلاقيات المهنة أكثر تأثيراً على سلوك المستهلك، للخروج بنتائج وتوصيات تساهم في تحسين أخلاقيات المهنة للعاملين في المنظمة قيد الدراسة.

أهمية البحث :-

يساهم البحث في تنمية قدرات الباحثين في إعداد البحوث والدراسات، وكذلك يساهم في زيادة خبرتهم وصقل مهاراتهم فيما يتعلق بأصول البحث العلمي ومجالاته المتعددة من خلال العمل في مراحل البحث، وإذا تم الأخذ بعين الاعتبار بنتائج هذا البحث سيكون له أثر فعال على في جعل المستهلك يسلك سلوك ايجابي اتجاه المنظمة، كذلك النتائج المتوقعة من البحث والتوصيات التي يمكن الأخذ بها في محاولة لمعالجة المشكلات التي يعاني منها المستهلك في المنظمة قيد الدراسة، الأمر الذي يؤدي إلى رضا المستهلك وبالتالي استمرار تعامله مع المنظمة وربما استقطاب مستهلكون جدد .

مجتمع وعينة البحث :-

يتمثل في كل العملاء وزبائن المنظمة قيد البحث من خلال عينة عشوائية من العملاء.

منهجية البحث :-

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يهدف إلى وصف الظاهرة محل البحث من أجل معرفة مدى وجود علاقة بين أخلاقيات المهنة وسلوك المستهلك و منهج تحليلي يهدف هذا المنهج إلى اختبار الفرضيات والعلاقة بين المتغيرات والوصول إلى مجموعة من النتائج خلال تحليل البيانات التي تتم جمعها من عينة البحث بواسطة استمارة الإستبيان .

مصطلحات البحث

أخلاقيات المهنة :هي مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية التي يستخدمها الأفراد كمرجع يرشد سلوكه أثناء أدائه لوظائفه (عفيفي، 2005)
سلوك المستهلك :هي مجموعة المعايير السلوكية التي يلتزم بها الموظف في المنظمات غير الحكومية لزيادة و تعزيز أدائه الوظيفي في العمل .
الدراسات السابقة :

1- (UN)Ethical Behavior and Performance Appraisal: The Role of Affect, Support, and Organizational Justice” , Jacobs & Others (2013).

بعنوان: ”السلوك الأخلاقي وتقييم الأداء- دور الأثر، الدعم، العدالة التنظيمية : هدف هذه الدراسة فحص أثر تقييم الأداء على أخلاقيات العمل لدى أفراد الشرطة من خلال استخدام نموذج يتعلق بالعدالة، وجمع البيانات من خلال استبانة وزعت على (332) موظف في هولندا. وتوصلت الدراسة إلى أن السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي للعاملين في الشرطة ينتج عن السالف السابقين من العاملين في مؤسسات الشرطة، كما أظهرت النتائج أن السلوك الغير أخلاقي يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي للعاملين والذي يظهر تأثيره على المدى البعيد عندها، وأوصت الدراسة بوضع رؤساء يتمتعون بأداء عالي من الناحية الأخلاقية في أماكن تمكنهم من التأثير على أكبر عدد من أفراد الشرطة، كما يوصى بضرورة وجود نظام خلقي مفعول ومعد بشكل جيد يتم تطبيقه على جميع أفراد الشرطة، وأوصى انه على الموظفين إظهار السلوك الأخلاقي وتجنب السلوك الغير أخلاقي لان ذلك يؤثر على المنظمة ككل.

2- دراسة (Wahyudit (The Impact of Work Ethics on 2013) ,
Performance Using Job Satisfaction and Affective Commitment as
- Mediating Variables: Evidences from Lecturers in Central Java
بعنوان: ”أثر أخلاقيات العمل على الأداء باستخدام الرضا الوظيفي والالتزام الفعال- كمتغير متداخل وسيط - الأدلة من المحاضرين في جاوة الوسطى : هدفت هذه الدراسة لاختبار مدى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء من خلال فحص الالتزام الوظيفي و الرضا

الوظيفي كمتغيرات للدراسة وتشمل المتغيرات المستخدمة أخلاقيات العمل المتغير المستقل، والتي تمثلت بالخلفيات التالية : الوقت الضائع - الاعتماد على الذات- أوقات الفراغ - مركزية العمل - العمل الشاق (والرضا الوظيفي والالتزام الفعال) والأداء متغير تابع ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث الاستمارة كأداة لجمع البيانات على مرحلتين على حسب نوع المؤسسة التعليمية لتحديد عينة الدراسة، المرحلة الأولى كانت بتقصي المجتمع، المرحلة الثانية تحديد عدد المحاضرين الذين وزعت عليه أداة الدراسة وقد بلغوا 400 محاضر جامعي في 111 مدينة جاوة الوسطى في اندونيسيا، جمع منها 304 استمارة صالحة للتحليل. وكان من أهم مخرجات الدراسة وجود علاقة بين أخلاقيات العمل والأداء والتي كانت كالتالي: ليست كل أخلاقيات العمل تؤثر على الأداء حيث إن العمل الجاد من أهم . اتجاهات الأخلاقيات التي تؤثر بالإيجاب على الأداء، كما أوضحت أن العمل الشاق له تأثير مباشر على الأداء، كما بينت أن هناك تقارب بين أخلاقيات العمل الدينية سواء السامية أو الكاثوليكية أو البروتستانتية. ويوصى الباحث باستخدام القواعد والأنظمة المتعلقة بتحسين أخلاقيات المهنة.

3- دراسة (Wing Improving Employee Job Performance 2013) , through Ethical Leadership and - بعنوان: "تطوير الأداء الوظيفي للموظفين من خلال القيادة الأخلاقية : هدفت هذه الدراسة لفحص أثر القيادة الأخلاقية على أداء العاملين . الأداء الخدمي وتوجه الخدمات (من خلال استخدام نموذج نظري متعدد المراحل جمع الباحث فيه البيانات من خلال توزيع 214 استبانة على العاملين في 22 فرع لبنك تجاري من بنوك تايسون. وقد قسم الاستبيان إلى قسمين، استبيان الإدارة الذي يقوم بتقييم الأداء الوظيفي للموظفين، واستبيان الموظف، الذي يقيس التصور بين العاملين في القيادة الأخلاقية والمشرف داخل مؤسساتهم . و أهم ما توصلت له الدراسة أن العلاقة بين المشرف المباشر، وأداء الموظفين كانت سلبية وبخاصة عند وجود تقلبات وتغيرات على مستوى المجموعة. لكن العلاقة بين القيادة الأخلاقية والموظفين كانت إيجابية مما يوضح وجود علاقة طردية قوية بين إتباع الأسلوب الأخلاقي في القيادة وبين أداء الموظفين، فيوصي الباحث بالالتزام بالقيادة الأخلاقية لما لهو من تأثير كبير على

الموظفين وأدائهم، كما يوصي بأن تكون العلاقة إيجابية بين الموظفين والمشرفين، أن ذلك يساعد على التحفيز والتشجيع على العمل.

مفهوم أخلاقيات المهنة :

يقضي الكثير من الأشخاص في أماكن عملهم المختلفة ساعات طويلة، ربما تفوق عدد ساعات تواجدهم في منازلهم. ويجب على أي إدارة أن تسأل نفسها: هل بيئة العمل التي توفرها للموظفين بيئة عمل إيجابية؟ هل الموظفين فخورين بالعمل معهم ؟ . وتعد أخلاقيات المهنة من الموضوعات التي نالت وسوف تتال اهتمام الكثير من الأكاديميين في مختلف دول العالم رغم قلة ما كتب عنها، ويرجع ذلك إلى ما أشارت إليه البحوث حول وجود حالات من الرشوة والتزوير والاختلاس وتعارض المصالح وغيرها من أساليب استغلال الوظيفة في تحقيق أهداف وأغراض شخصية .

وتمثل أخلاقيات المهنة أهمية كبيرة على مستوى الفرد والمجتمع والعمل، ويخص السكارنه (2012:381) أهمية أخلاقيات المهنة علي الفرد في إنها كذلك تساعد الفرد في بناء حياته وتشكيل شخصيته المهنية وهي المعيار الذي يحكم تصرفات الإنسان في حياته وتضبط سلوكه وتوجيهاته وتلعب دوراً رئيسياً في اتخاذ القرارات عند الأفراد كما أن لها دور في حل الاختلافات والنزاعات بين الأفراد وعلي مستوى المجتمع يرى عفيفي (2005:23) . الالتزام بأخلاق العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعي بين غالبية الناس، كما إن وجود مواثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس لإقرار السلوك الواجب أو ليحكموا علي السلوك الذي وقع. وتبرز أهمية أخلاق المهنة علي مستوى العمل بحصول الفوائد التالية: (العامري 2005:137). إن المنظمات قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها بالالتزام بالمعايير الأخلاقية، وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها . تعزيز سمعة المنظمة علي صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود ايجابي علي المنظمة .

3-الحصول علي شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترب بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات، والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة صحة المعلومة .

مفهوم سلوك المستهلك :

إن دراسة سلوك المستهلك تشكل أهمية قصوى بالنسبة للمنشآت المختلفة المنتجة حيث تفيد في معرفة الخصائص السلوكية للمستهلك المستهدفين الحاليين والمراقبين، من حيث الأنماط والعادات الاستهلاكية والدوافع وغيرها، كما تلك للمنشآت أيضاً في تحليل واكتشاف الفرصة بما يمكنها من وضع إعداد السياسات والاستراتيجيات الإنتاجية .

* إن السلوك الإنساني عامة هو المرأة التي تعكس التصورات الشخصية للفرد حول نفسه ما يحيط به من أشياء .

* إن سلوك المستهلك هو طبيعة الحال انعكاس للسلوك البشري لأنه تصرف إنساني في موقف معين مما يحتم علي المنشأة ضرورة فهم وتحليل هذا السلوك ومكوناته وأبعاده المختلفة وذلك لارتباطه بمواقف الاستهلاك والتفضيل ونحوها، وفيما يتعلق بمفهوم وطبيعة سلوك المستهلك فإنه ينبغي التأكيد على أن سلوك المستهلك هو أحد أنواع السلوك الإنساني الذي يتأثر بعوامل متعددة تؤدي إلى سلوك معين أو إلى أنواع من السلوك في موقف معين وضمن ظروف معينة.

ويشير مفهوم سلوك المستهلك إلي إنه: تصرفات الأفراد التي تتضمن الخدمات وتشمل أيضا القرارات التي تسبق وتحدد هذه التصرفات وبالرغم من أن هذه المفهوم يركز على تصرفات المستهلك وكيف ولماذا يتخذ المستهلك لابد وان تمتد إلي معروفة دوافع السلوك لدى المستهلك كما يشير مفهوم سلوك المستهلك على أنه جميع الأفعال والتصرفات المباشرة وغير المباشرة التي يأتيها ويقوم بها الأفراد في سبيل الحصول على خدمة معينة من مكان معين وفي وقت محدد. فهو سلوك المستهلك وفقا لهذا المفهوم يشمل أنواع التصرفات التي يمارسها الإنسان في حياته اليومية وذلك من أجل ان يتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة به ومن بينها متطلبات الحياة الأساسية كالحاجة إلي الخدمات التي تشبع حاجاته ورغباته الإنسانية المختلفة بغض النظر عما إذا كانت هذه التصرفات ظاهرة أو مستترة .

الجانب العملي:

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من مفردات العينة بواسطة استمارات الاستبيان فقد تم توزيع عدد 70 استمارة على عينة الدراسة .

تحليل فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى : يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المهنة بأبعادها المختلفة (احترام القوانين ، العدالة، الإتقان، احترام الوقت، السرية، الأمان المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) على سلوك المستهلك.

جدول رقم (1) يوضح آراء عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة

ت	العبارات	موافق		محايد		غير موافق		متوسط العينة	الانحراف المعياري للعينة	الترتيب
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1	توجد مواعيد ثابتة لفتح وأقفال المصرف	03	6.7	15	33.3	27	60.0	1.47	0.625	9
2	يلتزم العاملون بالمصرف وفق القوانين المنظمة للعلاقة مع العملاء	05	11.1	17	37.8	23	51.1	1.60	0.688	5
3	يتعامل الصغار مع العملاء بكل عدالة	04	8.9	14	31.1	27	60.0	1.49	0.661	8
4	يستمتع المسؤولون بالمصرف لشكوى العملاء	04	8.9	17	37.8	24	53.3	1.56	0.659	7
5	يتميز الموظفون بالقدرة والمعرفة على أداء أعمالهم	06	13.3	19	42.2	20	44.4	1.69	0.701	2
6	ينجز الموظفون أعمالهم بكفاءة عالية (الوقت والدقة المطلوبة)	03	6.7	14	31.1	28	62.2	1.44	0.624	10
7	المكان الذي يعمل به الموظفون يتميز بالترتيب	07	15.6	12	26.7	26	57.8	1.58	0.753	6
8	يتعامل الموظفون مع العملاء بكل سرية	05	11.1	17	37.8	23	51.1	1.60	0.688	5 مكرر
9	يبادر الموظفون بالاعتذار عند الخطأ	02	4.4	11	24.4	32	71.1	1.33	0.564	11
10	يتعامل معاً الموظفون بكل تواضع	07	15.6	17	37.8	21	46.7	1.69	0.733	3
11	القوانين التي تنظم العلاقة مع العملاء واضحة	18	40.0	15	33.3	12	26.7	2.13	0.815	1
12	يتم الاستماع الى شكوى العملاء بكل نزاهة	06	13.3	17	37.8	22	48.9	1.64	0.712	4
	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور أخلاقيات المهنة							1.600	0.5196	

الجدول رقم (1) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (أخلاقيات المهنة) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (القوانين التي تنظم العلاقة مع العملاء واضحة) جاءت في المرتبة

الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (40.0%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.13)، بانحراف معياري (0.815). وجاءت عبارة (يتميز الموظفون بالقدرة والمعرفة على أداء أعمالهم) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (44.4%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.69)، بانحراف معياري (0.701). وأنت عبارة (يتعامل معنا الموظفون بكل تواضع) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (46.7%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.69)، بانحراف معياري (0.733). وجاءت عبارة (يتم الاستماع الى شكوى العملاء بكل نزاهة) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (48.9%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.64)، بانحراف معياري (0.712). وجاءت عبارة (يلتزم العاملون بالمصرف وفق القوانين المنظمة للعلاقة مع العملاء)، وعبارة (يتعامل الموظفون مع العملاء بكل سرية) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (51.1%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.60)، بانحراف معياري (0.688). وأنت عبارة (المكان الذي يعمل به الموظفون يتميز بالترتيب) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (57.8%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.58)، بانحراف معياري (0.753). وأنت عبارة (يستمتع المسؤولون بالمصرف لشكوى العملاء) في المرتبة السابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (53.3%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.56)، بانحراف معياري (0.659). وجاءت عبارة (يتعامل العمليين مع العملاء بكل عدالة) في المرتبة الثامنة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (60.0%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.49)، بانحراف معياري (0.661).

وأنت عبارة (توجد مواعيد ثابتة لفتح وأقفال المصرف) في المرتبة التاسعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (60.0%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.47)، بانحراف معياري (0.625).

وأنت عبارة (ينجز الموظفون أعمالهم بكفاءة عالية (الوقت والدقة المطلوبة) في المرتبة العاشرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (62.2%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.44)، بانحراف معياري (0.624).

وجاءت عبارة (يبادر الموظفون بالاعتذار عند الخطأ) في المرتبة الحادية عشر، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (71.1%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.33)، بانحراف معياري (0.564).

كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (أخلاقيات المهنة) يساوي (1.600)، بانحراف معياري (0.5196)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الإفتراضي للمقياس الثلاثي (2) مما يعني وجود إنخفاض في أخلاقيات المهنة بمصرف الجمهورية فرع الزهراء.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة وسلوك المستهلك.

جدول رقم (2) يوضح آراء عينة الدراسة حول سلوك العملاء.

ت	العبارات	موافق		محايد		غير موافق		متوسط العينة	الانحراف المعياري للعينة	الترتيب
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
1	أفضل الاستمرار في العلاقة مع المصرف	22.2	10	48.9	22	28.9	13	1.93	0.720	1
2	أتحدث عن المصرف بكل إيجابية مع الآخرين	8.9	04	26.7	12	64.4	29	1.44	0.659	3
3	يتميز المصرف باستخدام التقنيات الحديثة	20.0	09	31.1	14	48.9	22	1.71	0.787	2
4	هل أنت راضي عن الخدمات التي يقدمها المصرف	6.7	03	28.9	13	64.4	29	1.42	0.621	4
				المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور سلوك العملاء				1.627	0.4960	

الجدول رقم (2) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (سلوك العملاء) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (أفضل الاستمرار في العلاقة مع المصرف) جاءت في المرتبة

الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (محايد) وتساوي (48.9%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.93)، بانحراف معياري (0.720). وجاءت عبارة (يتميز المصرف باستخدام التقنيات الحديثة) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (48.9%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.71)، بانحراف معياري (0.787). وأنت عبارة (أحدث عن المصرف بكل ايجابية مع الآخرين) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (64.4%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.44)، بانحراف معياري (0.659). وجاءت عبارة (هل أنت راضي عن الخدمات التي يقدمها المصرف) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (64.4%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.42)، بانحراف معياري (0.621). كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (سلوك العملاء) يساوي (1.627)، بانحراف معياري (0.4960)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الإفتراضي للمقياس الثلاثي (2) مما يعني وجود تضرر وعدم رضا عند تعامل العملاء مع العاملين بمصرف الجمهورية فرع الزهراء.

النتائج والتوصيات :

أولاً : النتائج :

خلصت الدراسة بعد التحليل إلى عدة نتائج أهمها :

1) اتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي لمستوى أخلاقيات المهنة أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة البحث على محور (أخلاقيات المهنة) يساوي (1.600)، بانحراف معياري (0.5196)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الإفتراضي للمقياس الثلاثي (2) مما يعني وجود انخفاض في أخلاقيات المهنة بمصرف الجمهورية فرع الزهراء.

2) اتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي لمستوى سلوك العملاء أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (سلوك العملاء) يساوي (1.627)، بانحراف معياري (0.4960)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الإفتراضي للمقياس الثلاثي (2) مما يعني وجود تدمير وعدم رضا عند تعامل العملاء مع العاملين بمصرف الجمهورية فرع الزهراء .

ثانياً : التوصيات :

أوصت الدراسة بالاتي :

إن ما يعانيه المصرف قيد البحث تعاني منه معظم القطاعات الخدمية في دولة ليبيا لكن هذا لا يعطي مبرر للمصرف، بل عليه إن يصحح من أخطاه ويقوم بإعداد الدارسات التي تساعد على تحديد نقاط الضعف والتغلب عليها ونقاط القوة واستثمارها، عملاً بمبدأ اقتناص الفرص وتجنب التهديدات وتشكيل هيئة رقابية متخصصة لمتابعة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة، ومنحها الصلاحيات التي تمكنها من تطبيق إجراءاتها الرقابية .

المراجع :

- بلال خلف السكرانة (2009)، أخلاقيات المهنة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1.
- الحמידان عصام عبر المحسن (2010). أخلاقيات المهنة في الإسلام الرياض.
- خضير كاظم محمود، (2002)، إدارة الجودة وخدمة العملاء، عمان: دار المسيرة، ط1.
- السكرانة بلال خلف (2009) أخلاقيات المهنة عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع ،ط1.
- طلعت أسعد عبد الحميد وآخرون، (2006)، سلوك المستهلك المفاهيم العصرية والخدمات، الرياض: مكتبة الشقري.

عائشة مصطفى المتباوي (1998)، سلوك المستهلك، المفاهيم والاستراتيجيات القاهرة: مكتبة عين شمس .

محمد صالح المؤذن (1997)، سلوك المستهلك، عمان: مكتبة دار الثقافة لنشر والتوزيع .

محمد عبد الفتاح ياغي، (2012) الأخلاقيات في الإدارة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ط1.

محمد علي بركات، (2001) قياس رضا العملاء عن جودة الخدمة، القاهرة: عين شمس .

نايف عبوش (2018)، سلوك المستهلك في الاقتصاد الإسلامي ، بدون دار نشر.

الرسائل العلمية :

ابن نامة، فاطمة الزهرة،(2012)، أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال، دراسة حالة على المطاحن الكبرى للمظهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر .

المعتصم بالله هاني،(2015) أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى .

هشام نعيم، (2008) مدى التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم في غزة من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية غزة .