



Work Ethics in Enhancing Social Responsibility

Habiba Mohamed Abdel-Aal

Higher Institute of Science and Technology / Zilten

EMAIL: habeba31121995@gmail.com

Received: 18/10-2024 | Accepted: 11/11.-2024 | Published at: 31./12-2024 | DOI: 10.26629/uzjes.2024.01

ABSTRACT

This study aimed to explore the reality of work ethics and the extent of their contribution to achieving social responsibility among employees at Al-Madar Telecommunications, Qarji/Tripoli branch.

The research problem was formulated as the following question: *What is the impact of professional ethics on achieving social responsibility at Al-Madar Telecommunications/Tripoli?*

To achieve the study's objectives, the researcher adopted the descriptive method, which aligns with the nature and purpose of the study. Data were collected from primary sources through a structured questionnaire, followed by organizing, analyzing, and interpreting the data.

The study was applied to all employees at Al-Madar Telecommunications, Qarji/Tripoli branch, across different levels and specialties. The total population consisted of 98 employees. A simple random sample of 60 individuals was selected, all of which were returned, and 50 of them were valid for statistical analysis using SPSS software.

Based on the analysis, the study reached several findings, including:

1. The proportion of male employees at Al-Madar Telecommunications exceeds that of female employees.
2. The company's management develops comprehensive plans to ensure the implementation of work ethics dimensions and encourages employees to adopt better behaviors at work.

Based on these findings, a set of recommendations was formulated, the most important of which are:

1. Addressing personal issues and creating harmony among some employees within the company.

Focusing on ethical guidelines that help employees express their opinions

key words: Work Ethics – Social Responsibility



دور أخلاقيات العمل الوظيفي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية

حبيبة محمد عبدالعال

المعهد العالي للعلوم والتقنية / زلطن

زلطن - ليبيا

EMAIL: habeba31121995@gmail.com

تاريخ النشر: 2024/12/31م

تاريخ القبول: 2024/11/11م

تاريخ الاستلام: 2024/10/18م

الملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع أخلاقيات العمل الوظيفي ومدى مساهمتها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بشركة المدار للاتصالات فرع قرجي/طرابلس، وقد تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: (ما هو أثر اخلاقيات المهنة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية بشركة المدار للاتصالات /طرابلس؟).

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي لانسجام هذا المنهج مع طبيعة وأغراض الدراسة وتم جمع البيانات من مصادرها الأولية بالاعتماد على استمارة الاستبيان، ومن ثم تبويب البيانات وتحليلها وتفسيرها. وتم تطبيقها على جميع العاملين بشركة المدار للاتصالات فرع قرجي/طرابلس بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم، ويبلغ عدد افراد المجتمع (98) موظف، تم أخذت عينة عشوائية بسيطة عددها (60) مفردة، تم استردادها بالكامل والصالحة منها للتحليل الإحصائي كان عددها (50) مفردة، وذلك باستخدام برمجية (spss)، وبناء عليه تم التوصل لمجموعة من النتائج نذكر منها:-

1. أن نسبة الذكور بشركة المدار للاتصالات اكثر من نسبة الاناث.
2. ان ادارة الشركة تضع الخطط المتكاملة لضمان تطبيق أبعاد أخلاقيات العمل ودفع العاملين نحو انتهاج سلوك أفضل داخل العمل.

واعتمادا على النتائج التي تم التوصل اليها ثم صياغة مجموعة توصيات أهمها:-

1. العمل على معالجة المشاكل الشخصية وإحداث توافق بين بعض الموظفين بالشركة.
2. الاهتمام بالضوابط الأخلاقية التي تساعد الموظفين في التعبير على الآراء والتفاعل مع المستجندات.

الكلمات الافتتاحية: اخلاقيات العمل الوظيفي - المسؤولية الاجتماعية -

المقدمة:-

تلعب اخلاق العمل دورا فعالا في التأثير على نشاط المنظمات، حيث ينعكس اثر هذه الاخلاق مباشرة على سلوك الفرد، كون اخلاقيات العمل الوظيفي تعد احد اهم مكونات الضبط لسلوك العاملين داخل

التنظيم, وعلى الفرد داخل التنظيم ان يجعل سلوكه متوافقا مع هذه الضوابط , فالسلوك الاخلاقي داخل التنظيم يتم التحكم في اتجاهه ومستواه بمقارنة انماط سلوك الفرد مع المعايير التنظيمية الموضوعية , والذي تشمل العديد من العناصر كالالتزام التنظيمي واحترام الاخرين والعمل الجماعي والاخلاص والكفاءة والجدارة في العمل.

وتعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات مفهوما حديثا كما انه لازالت مدلولاته وحدوده وتطبيقاته محل جدل بين المفكرين والباحثين فالمسؤولية الاجتماعية تطورت عبر مراحل زمنية وشهدت اهتماما كبيرا واضحا لوضع اطار نظري يشمل التعريف والاهمية والمجالات .

ونستنتج من خلال ما تقدم ان هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل أي ان اولية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من ارباح وما شبة ذلك كان في المراحل الاولى ولغاية ستينات القرن العشرين وفي حين نرى ان في المرحلة الثانية كان تركيز على المسؤولية الاجتماعية في الادبيات الادارية الى جانب التركيز على الكفاءة خلال سنوات السبعينات تم التحرك والتركيز على اخلاقيات الادارة الى جانب المسؤولية الاجتماعية والكفاءة اذا يمكن القول ان هناك تداخل كبير بين المفاهيم وبالتحديد بداية ممارسة شكل من اشكال المسؤولية الاجتماعية من الثورة الصناعية وبداية القرن العشرين داخل المصانع ومن خلال الاهتمام ببيئة العمل.

اولا: مشكلة الدراسة

من خلال الزيارات الميدانية التي قامت بها الباحثة في شركة المدار للاتصالات فرع طرابلس لاحظت الباحثة وجود قصور من قبل الموظفين في تحمل المسؤولية الاجتماعية داخل الشركة قد يكون سببه انه هناك ضعف في المحتوى الأخلاقي للعمل وبالتالي تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:
ما دور اخلاقيات المهنة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية بالشركة قيد الدراسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:-

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لأخلاقيات العمل الوظيفي على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات فرع طرابلس.

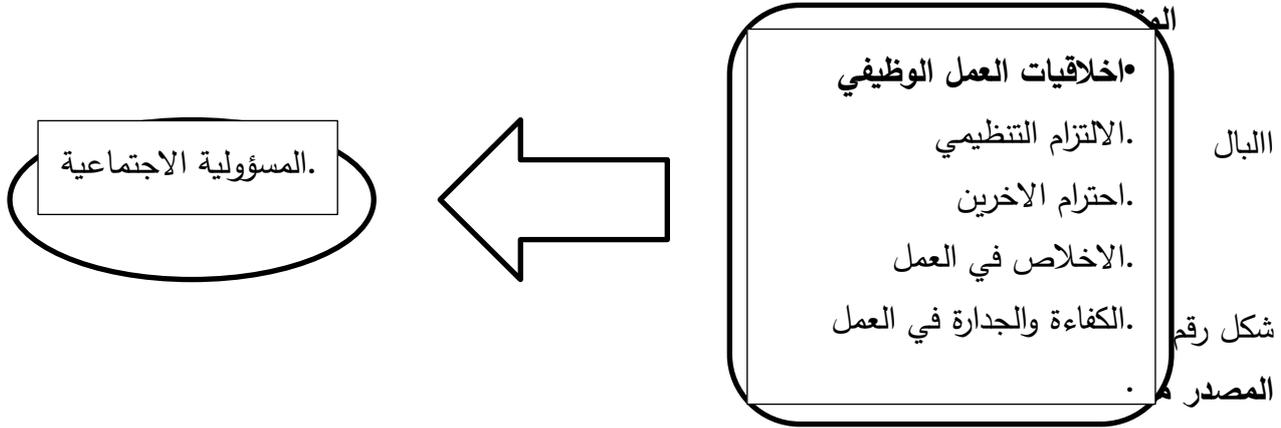
الفرضيات الفرعية:-

1. يوجد اثر ذو دلالة احصائية للالتزام التنظيمي على المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة.
2. يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاحترام الاخرين على المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة
3. يوجد اثر ذو دلالة احصائية للإخلاص في العمل على المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة.

4. يوجد اثر ذو دلالة احصائية للكفاءة والجدارة في العمل على المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة.

ثالثا: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل



رابعا: اهداف الدراسة

- 1) التعرف على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل الوظيفي بالشركة قيد الدراسة
- 2) التعرف على مدى تحقيق المسؤولية الاجتماعية بالشركة قيد الدراسة
- 3) معرفة الاثر الذي تلعبه اخلاقيات العمل الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

خامسا: اهمية الدراسة

تكمن اهمية الدراسة في النقاط التالية:-

- 1) تكتسب هذه الدراسة أهميتها من اهمية موضوع اخلاقيات العمل الوظيفي والاثر الذي تلعبه في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.
- 2) يؤمل ان تساهم هذه الدراسة من خلال النتائج والتوصيات التي تم التوصل اليها في تبصير القيادات بالسبل الكفيلة لتحقيق المسؤولية الاجتماعية لشركة المدار للاتصالات فرع طرابلس قيد الدراسة .
- 3) تساهم هذه الدراسة في صقل قدرات الباحثة وزيادة تعمقها في مجال البحث العلمي .
- 4) تساهم هذه الدراسة في اثراء مكتبة الكلية بالدراسات حول الموضوع.

سادساً: مصطلحات الدراسة

- 1: الاخلاق: مجموعة من المبادئ المعيارية للأنماط السلوكية , الانسانية والتي تحكم سلوك الافراد والمنظمات وترتبط بخصائص تعكس السلوك القويم مقابل السلوك الخاطيء.(سالم, 2007,ص80).

2: اخلاقيات العمل الوظيفي: مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي تعتمد عليها المنظمة في تقييم ادائهم ايجابا او سلبا (الغالبى والعامري، 2012، ص45).

3: المسؤولية الاجتماعية:- هي تلك الاعمال التي تقوم بها المنظمة لتحمل مسؤولية انشطتها على المجتمع والبيئة بحيث تكون قائمة على مستوى أخلاقي (ربحية، 2016، ص15).

4: الالتزام التنظيمي:- التقيد والعمل بقواعد واجراءات وسياسات ولوائح التنظيم، بما يحقق القيام بأداء المهام وأدائها بدقة وسرعة وأمانة وفق تسلسل منطقي تتابعي(المراغمة، 2014، ص67).

5: الاخلاص في العمل:- هو تجرد الفرد من اهوائه الشخصية اثناء تأديته لمهام وظيفته وبذلة الجهد اللازم والتضحية الممكنة في سبيل تحقيق أهداف وظيفته في المنظمة التي يعمل بها بشكل مقصود ومتعمد سواء تم ذلك بصورة سرية أو علنية (الغالبى والعامري، 2012، ص60).

6: احترام الآخرين:- وهو تجمل النفس بالخضوع ومنعها عن الترفع على الناس والاستخفاف بهم وحملها على تقديرهم مهما اختلفت درجاتهم ومستوياتهم (سالم، 2007، ص86).

7: الكفاءة والجدارة في العمل:- القيام بمجموعة المهام الموكلة للفرد بما يكفل الوصول لتحقيق أهداف التنظيم بصورة دقيقة ومتقنة (رزنيك، 2009، ص38).

سابعاً: الدراسات السابقة

1: دراسة عطيانى والحواجرة، (2006) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في اطار وظيفة العمليات واثرها في اداء الاعمال بالشركات الصناعية في سوق عمان المالية. هدفت هذه الدراسة الى تحديد مدى الالتزام بالمسؤوليات الاجتماعية واخلاقيات العمل في اطار وظيفة الانتاج والعمليات وقياس تأثير ذلك في اداء الاعمال في الشركات الصناعية المدرجة في مدينة عمان . وتوصلت هذه الدراسة الى عدد من النتائج اهمها:-

أ- وجود درجة التزام عالي بالمسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل في تطوير المنتجات الجديدة.

ب- وجود اثر ايجابي لأنشطة الانتاج والعمليات على اداء العمل.

2: دراسة السكارنة، (2012) بعنوان: أخلاقيات العمل واثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الاردنية.

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الاردنية في تطبيق اخلاقيات العمل ضمن الابعاد التالية (احترام القوانين والانظمة، والعدالة وعدم التحيز والسرعة والاتقان، واحترام الوقت)، وتحديد مستوى الفروق في ادراك افراد عينة الدراسة لأبعاد اخلاقيات العمل، كما هدفت الدراسة الى تقييم اثر أخلاقيات العمل في ادارة الصورة الذهنية.

وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها :-

أ- ان شركات الاتصالات الخلوية الاردنية اظهرت مستوى عالي من الاهتمام بأخلاقيات العمل بي ابعاده الاربعه.

ب- عدم وجود اثر معنوي لي اخلاقيات العمل بأبعادها المجتمعة في الصورة الذهنية المدركة, في حين تبين وجود اثر معنوي لبعده أخلاقيات العمل والمتعلق باحترام القوانين والانظمة والسرعة والاتقان.

3: دراسة سليمان, (2021), بعنوان: أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في الحد من الفساد الاداري دراسة ميدانية على شركة ليبيانا للاتصالات فرع قرجي/طرابلس.

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع اخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في الحد من الفساد الاداري في شركة ليبيانا للاتصالات فرع قرجي/طرابلس واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام اسلوب المسح الشامل وذلك لصغر حجم المجتمع والبالغ عددهم (65)موظف و موظفه وقد كانت اهم النتائج ان بعض الموظفين بشركة ليبيانا للاتصالات فرع قرجي/طرابلس يحرصون على اعطاء الاولوية الى صلات القرابة والصدقة عند قيامهم بتقديم الخدمات مما ادى الى حدوث الفساد الاداري داخل الشركة.

الإطار النظري للبحث:

1. أخلاقيات العمل الوظيفي

المقدمة:-

تتضمن اخلاقيات العمل الوظيفي مسارات عديدة تتناسب مع ثقافة الافراد وطبيعة حضاراتها وهويتها السياسية والاقتصادية, فلا يقتصر وجود الاخلاق على مجتمع دون غيره , الا انه في ظل تدني معايير الاخلاق المتعارف عليها اصبح البحث عن الاخلاق مطلباً رئيسياً للمجتمعات المتقدمة والمختلفة على حد سواء .

اولاً: تعريف اخلاقيات العمل الوظيفي

ان وضع تعريف واضح ومحدد لأخلاقيات الاعمال يعد اميراً في غاية الصعوبة , لأنه يركز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الافراد في بيئات مختلفة حيث يرى البعض بأن أخلاقيات الاعمال هي مجموعة من المبادئ والاساليب , والتي يجب ان تغطي تصرف منظمات الاعمال , سواء على المستوى الفردي أو الجماعي (وليام,2005,ص7).

هذا التعريف يؤكد على أن أخلاقيات الأعمال ما هي إلا مبادئ أو اسس تحكم سلوك او تصرف المنظمات والتي يجب عليها مراعاتها عندما تتخذ القرارات او التصرفات وهي تمارس عملها وتعرف على انها : " تمثل سلوك العاملين في اطار العمل الاداري فالسلوك الاداري او الوظيفي ماهو الا مظهر من

مظاهر السلوك الانساني الذي يتأثر بما يسود البيئة الاجتماعية من انظمة وقيم وتقاليدها وعادات و المجتمعات البشرية تسعى دائما الى تحقيق الفضيلة ومكارم الاخلاق عن طريق ترسيخ وتهذيب الاخلاق والتربية السليمة الذي تنادي بغرس القيم والمبادئ اخلاقية لنفوس و الممارسات اليومية الدائمة ونظام المجتمع الذي يعيش فيه الفرد وانما تزدهر حضارات الامم بمقدار تمسكها بأخلاقها وقيمها السائدة" (العتيمين, 2004, ص42).

وعرفت ايضا على انها دراسة طبيعة المبادئ الأخلاقية واحكامها واساسها ومجموعة المبادئ والقيم التي ترمز استقامة التصرفات والأحكام وأخلاقياتها (العنزي, واخرون, 2002, ص102). وعرفها البعض على انها " مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها افراد المجتمع فالتميز بين ما هو جيد وما هو سيء , وبين ما هو صواب وما هو خطأ , فهي تتركز في مفهوم الصواب والخطأ والسلوك". وتتدرج تحت بند اخلاقيات الوظيفة العامة العديد من السلوكيات والانشطة والاجراءات مثل: التوظيف, والفصل من العمل , والاجور , وظروف التشغيل, وخصوصية المستخدمين, واحترامهم (نجم, 2006, ص44).

ثانيا: أهمية أخلاقيات العمل الوظيفي

أن الالتزام بالمبادئ الاخلاقية والسلوك الاخلاقي ذو اهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع, والمزايا التي تتوقع ان تحصل عليها المنظمة جراء العناية الكبيرة والممارسة الفعلية لأخلاقيات العمل الوظيفي كثيرة نذكر أهمها الأتي: (الغالبى, 2005, ص13).

- أ- اصبح الالتزام بالمعايير الاخلاقية ضرورة لدخول السوق العالمي والحصول على شهادات التميز المعروفة (ايزو 14000 وايزو 9000).
- ب- ان وجود المدونات الاخلاقية يعطي تصورا عن كيفية التعامل مع مختلف المواقف, كما تساعد على نشر ثقافة تنظيمية تعزز الاهتمام بأبعاد الاخلاقيات لمختلف القرارات والمواقف والافعال.
- ت- احداث التوازن بين هدف المنظمة في تعظيم الربح و جعل القرارات تأخذ الجانب الاجتماعي والاخلاقيات بعين الاعتبار (خدير, 2011).
- ث- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والاقليمية والدولية , وهذا ايضا له مردود ايجابي للمنظمة (العايب, 2009).

ثالثا: أهداف أخلاقيات العمل الوظيفي

تهتم اخلاقيات العمل الوظيفي كعلم للواجبات المعنوية الخاصة بمهنة معينة وجزءاتها التأديبية بتبيان القواعد السلوكية والاخلاقية لإعطاء مهنة ما سواء فيما بين الممارسين انفسهم او اتجاه الغير , وعموما تهدف أخلاقيات العمل الوظيفي الى (مقدم سعيد, 1997, ص1).

1. ضبط العادات والثقافات ومجموع القيم والاعراف والتقاليد المتفق عليها في محيط ما.
2. تساعد الاخلاقيات على تقديم النقد الذاتي لتحسين المردودية , وتحسين الكفاءات الفنية وتحفيز المهارات المهنية وخلق جسور الثقة في الأهداف المتبعة.
3. ضبط السلوك المهني والشخصي الذي ينبغي ان يتحلى به الموظفون لدى الدولة وضمان انضباطهم بما ينسجم ومقتضيات ممارسة الوظيفة العمومية, واطلاعهم على واجباتهم المهنية في اطار اخلاقي.
4. تطبيق نظام الجزاءات الايجابية والسلبية لتقادي بعض مظاهر الفساد الاداري .
5. ضمان مخطط عقلاني لتسيير الموارد البشرية يأخذ بعين الاعتبار مساهم المهني والوظائف.

رابعا: عناصر أخلاقيات العمل الوظيفي

- 1- الانضباط: بحيث أن الغياب والتأخير يعد من اهم العوامل المؤثرة على الاداء السلبي للموظف, ويمكن للموظف الوصول الى اعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من اهم أولوياته, معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها , ضبط الوقت, واعلام الجهات المعنية في حالة غيابة.
- 2- صفات الموظف: فالمشرف يتوقع من الموظفين صياغة لتحقيق اهداف العمل لذلك يجب على الموظف ان يحسن علاقته بالمنظمة , بالوظيفة وبزملاء العمل, ومن بين الصفات التي يجب ان تتوفر في الموظف: الولاء, الصدق, الثقة المتبادلة, التبادل والتعاون في انجاز المهام, وروح المسؤولية.
- 3- فرق العمل: بحيث تتضمن فرق العمل انجاز المهام بكفاءة وفعالية اكثر, وتحقيق اهداف المنظمة وهداف الموظف من خلال كسبة لمعارف ومهارات جديدة, لذلك على الموظف احترام اعضاء فريق العمل , الالتزام بفاعلية ضمن عمل الفريق, روح التضحية , فتح فرص التعلم واعطاء مجال للأخريين للتعلم, والتوجه نحو المستهلك وتحقيق اهداف المنظمة , والتحلي بالسلوكيات الايجابية في علاقته مع اعضاء فريق العمل , والثقة في الاخرين.
- 4- المظهر: بحيث ان مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة للمنظمة, ولزملائه الموظفين, وللجهات العليا , وللمستهلكين.
- 5- المواقف: يجب ان يكون للموظف مواقف ايجابية تعكس ثقة في نفسه.
- 6- الإنتاجية: حيث يمكن للموظف من تحسين انتاجيته من خلال احترام اجراءات العمل , واجراءات السلامة , وطرق استخدام موارد المنظمة .
- 7- المهارات التنظيمية: اذ يجب علي الموظف ادارة وقته وتطوير مهاراته من خلال اداء مهامه.
- 8- الاتصال : فعلي الموظف ان يمتلك قدرات عالية من الاتصال الفعال مع الاخرين سواء كان الاتصال لفظيا او غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالأخريين.
- 9- التعاون: من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد علي فعالية ادارة تصادم الادوار والحل الجماعي .

10- الاحترام: فلا يمكن اداء أي عمل مع الاخرين اذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم اعلي او اقل منه في المستوي الوظيفي .

خامسا: مصادر اخلاقيات العمل الوظيفي

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الاساس الذي تنطلق منه اخلاقيات العمل الوظيفي كافة , والتي تعكس واقع المجتمع في شتي ميادينه , ونذكر خمسة مصادر لأخلاقيات المهنة وهي (بني خالد, 2007, ص56).

- أ- المصدر الديني: يمثل هذا المصدر في المجتمع الاسلامي , اهم مصادر اخلاقيات المهنة ؛ اذ انه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية في الفرد ؛ فالمهني يمكن ان يتهرب من الرقابة السياسية او الاجتماعية او القانونية لكنه لا يستطيع ان يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى.
- ب- المصدر الاجتماعي: أن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به, التي تنظم حركته, وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته, وولاء وانتماء أفراد, ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم, والمعتقدات, والعادات, ونمط العيش, وممارسات الحياة الاجتماعية. وقد يحمل المهنيون الي اية مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الاكبر الذي يعيشون فيه , وتقاليده وأعرافه, سواء كانت هذه العادات والتقاليد أمراضا اجتماعية, أم قيما وتقاليد إيجابية؛ فالمجتمع الذي يتمسك افراده بمصالحهم الضيقة ؛ فان ذلك يؤثر في السلوك المهني , فينقل هذه الانماط من السلوك الي مؤسسة العمل .
- ت- المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع, في جميع افراده ومن بينهم المهنيون والإداريون إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة, تدفع بأفراد المجتمع غالبا الي انماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية .
- ث- المصدر السياسي: ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع , وانعكاس توجهات هذا النظام للأفراد , فاذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية, والمشاركة, والحوار , واحترام الرأي , سوف يتأثر ايجابيا بقيم الافراد وقناعتهم المهنية وادا كان النظام دكتاتوريا فاسدا لا يتورع على النهب, ويشجع القيم البالية ؛فان تأثيره سلبي في توجهات الأفراد لكل مؤسسه.
- ج- المصدر الإداري التنظيمي: تعد القوانين والانظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات, ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الافراد بكل ما فيها من قوانين ولوائح, وانظمة, وقيم وتقاليد تحدد سلوك العاملين فيها, وتوجه مسارهم , ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه واسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم, وأنماط تقييم العمل , ونظم الاستراحة والمكافأة, واشكال الرقابة والعقاب, واننا يجب ان ندرك ايضا ان هناك تفاعلا خصبا بين

البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة, فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستند فالعادة, او تتأثر على الاقل بالقوانين النافذة في البلاد, وانماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة, وهي عينة ممثلة بأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع (بني خالد, 2007, ص56).

سادسا: العوامل المؤثرة في اخلاقيات العمل الوظيفي

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على اخلاقيات العمل الوظيفي في المنظمات , وذلك ان الادارة لا تعمل في فراغ, وانما تعمل في وسط اجتماعي, وتتأثر بالعوامل السياسية, والاقتصادية, والحضارية للدولة التي تعمل بها, والموظف في الوقت نفسه هو المواطن الذي يعيش في بيئة المنظمة وينقل اليها القيم والعادات السائدة في مجتمعة .

ويبقى لتلك العوامل اثر واضح داخل المنظمات, رغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من اثارها في سلوك الموظف في المنظمة (المزروعي, 2003).

ولعل من اهم العوامل التي لها الاثر الواضح في الاخلاقيات المهنية في المنظمات ما يأتي:
(ياغي, 1995, ص191)

أ- البيئة الاجتماعية: يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل, والحي, والعمل, والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد, وما يسودها من تقاليد, وعادات , ومعتقدات , واحوال اقتصادية , واجتماعية , وسياسية, والتي تساهم مساهم كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته, اد تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد, من واقع ما يعايشه في البيئة.

ب- البيئة الاقتصادية: تلعب الاوضاع الاقتصادية فالمجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غني, وفقير, وارتفاع مسوي المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والاجور دروا كبيرا في تكوين الاخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك, كما ناهنا تؤدي الى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل مجتمع الواحد.

ت- البيئة السياسية: لا شك ان البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها, تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وانماط سلوكه, ويقصد بالبيئة السياسية, المناخ السياسي الذي يعايشه المجتمع , كنمط النظام السياسي , ومدى تمتع الافراد بحرية التعبير ونوع الحكم السائد.

2. المسؤولية الاجتماعية:

اولا: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

عرف دريكر (druker) عام 1977, المسؤولية الاجتماعية على انها التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه. اما (Holmes) فقد عرفها عام 1985, على انها: التزام على منظمة الاعمال تجاه المجتمع

التي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة السكان والمواصلات وغيرها, اما (Robbins) عام 1999, فيرى ان المسؤولية الاجتماعية تستند الى اعتبارات اخلاقية تركز على الاهداف على نحو التزامات بعيدة الامد آخذة فالاعتبار مبادرات منظمة الاعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها فالمجتمع (التميمي, 2010, ص353).

اما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية, فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على انها : التزام هدة الاخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية, مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الاطراف ومن جهته الاتحاد الاوروبي يرى ان المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تقوم المنظمات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالهم, وفي تفاعلها مع اصحاب المصالح على نحو تطوعي, ويركز الاتحاد الاوروبي على فكرة ان المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محدده تلتزم بها المنظمات للقيام بمسؤوليتها نحو المجتمع(السكرانة, 2012).

المبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية:

تستند المسؤولية الاجتماعية للمنظمات علي المبادي الاساسية الاتية :

- أ- مبدأ الإذعان القانوني: ان تلتزم المنظمة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنقذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة والإمام بها .
- ب- مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المنظمة الاتفاقات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والاعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الارشادية عند قيامها بتطوير سياستها وممارساتها للمسؤولية الاجتماعية .
- ت- مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية: أن تقر المنظمة وتتقبل ان هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعا في أنشطة ومنتجات المنظمة وغيرها من العناصر التي قد تؤثر علي تلك الأطراف المعنية.
- ث- مبدأ الشفافية: أن تفصح المنظمة علي نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وانشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة علي البيئة والمجتمع, وان تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل (الحوراني, 2015, ص213).

ثالثا: مجالات المسؤولية الاجتماعية

تغطي المسؤولية الاجتماعية اطرافا مختلفة في المنظمة , يمكن توضيحها في الجدول الموالي:
الجدول رقم 1: مجالات المسؤولية الاجتماعية.

العنصر	بعض ما يجب ان تدركه الادارة دور اجتماعي اتجاهه
المالكون	حماية اصول المنظمة, تحقيق اكبر ربح يمكن, رسم صورة جيدة للمنظمة تعظيم قيمة السهم والمنظمة ككل, زيادة حجم المبيعات.
العاملون	عدالة وظيفية, رعاية صحية, رواتب واجور مدفوعة, اجازات مدفوعة, فرص تقدم وترقية, تدريب مستمر, اسكان للعاملين ونقلهم,
الزبائن	اسعار مناسبة, الاعلان الصادق, منتجات امنه وبنوعية جيدة, ارشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه او من بقاياها.
المنافسون	معلومات صادقة, عدم سحب العاملين من الاخرين بوسائل غير نزيهة, منافسة عادلة ونزيهة.
المجهزون	اسعار عادلة, الاستمرارية فالتجهيز, تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.
المجتمع	خلق فرص عمل, احترام العادات والتقاليد, توظيف المعوقين, دعم الانشطة الاجتماعية, دعم البنية التحتية, الصدق فالتعامل, المساهمة في حالة الكوارث
البيئة	التشجير وقيادة المساحات الخضراء, المنتجات غير ضارة, الحد من تلوث الماء والهواء والتربة, الاستخدام الامثل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها
الحكومة	الالتزام بالقوانين, اعادة التأهيل والتدريب, تكافؤ الفرص بالتوظيف, حل المشكلات الاجتماعية, تسديد الالتزامات الضريبية.
جماعات الضغط	التعامل الصادق مع الصحافة, احترام أنشطة جماعات حماية البيئة, التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك, احترام دور النقابات العالمية والتعامل الجيد معها.

المصدر: محمد الصيرفي, المسؤولية الاجتماعية للإدارة, دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر, مصر, 2007, ص70-72.

رابعاً: عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتكون المسؤولية الاجتماعية من عناصر مترابطة بنمي كل منها الاخر ويدعمه ويقويه ويتكامل معه , وهذه العناصر هي:

- أ- الاهتمام: ويتضمن الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق اهدافها
- ب- الفهم: ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في اعضائها, وفهمه لدافع السلوك الذي تنتهجه خدمة لأهدافها, وأيضاً استيعابه للأسباب التي جعلته يتبنى والفهم يعني ادراك الفرد للظروف

المحيطة بالجماعة , ماضيها وحاضرها وقيمتها واتجاهاتها , والادوار المختلفة فيها . كما يقتضي تقدير المصلحة العامة والدفاع عن الوطن والعمل علي رفعته وازدهاره .

ت- المشاركة: المشاركة هيا مسؤولية وهي الارضية الاساسية لحياة اجتماعية مشرقة مستقرة . تظهر المشاركة قدر الفرد وقدرته علي القيام بواجباته وتحمل مسؤولياته بضمير حي وروحية صافية , واردة ثابتة, والمقصود هنا مشاركة الفرد في اعمال تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي حين يكون مؤهلا اجتماعيا لذلك وتلعب الثقافة دورا في مجال المشاركة الاجتماعية (انور , 2010 : 2010).

خامسا: أسباب اتجاه منظمات الاعمال الي تبني المسؤولية الاجتماعية

هناك العديد من الاسباب التي تدفع منظمات الاعمال باختلافها علي تبني برامج مختلفة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ومن هذه الاسباب ما يلي :

- أ- الصعوبات التسويقية التي تعاني منها المنظمات في ظل التغيرات الهائلة في عالم الاقتصاد .
- ب- ازدياد حدة المنافسة في الاسواق الدولية .
- ت- الضغوط التي تواجهها المنظمات من منظمات المجتمع المدني ومجموعات الضغط المتنوعة مثل جمعيات حماية البيئة ومكافحة التدخين والغش التجاري الامر الذي فرض على هذه المنظمات الاهتمام بتحسين صورتها الذهنية من خلال تقديمها لبرامج وانشطة يستفيد منها قطاع محدد من المجتمع من القضايا الاجتماعية والانسانية ومنها محاربة الامية ومكافحة البطالة وزيادة الوعي الثقافي ومكافحة الفقر ونحو ذلك (انور, 2010).

سادسا: المزايا المحققة من تطبيق المسؤولية الاجتماعية

تكلف المسؤولية الاجتماعية المنظمة مصاريف كبيرة ولكنها في الوقت نفسه تحقق لها العديد من المزايا والتي تفوق في اغلب الاحيان ما تحمله من تكاليف, ومن هذه المزايا ما يلي:

- أ- تحسين سمعة المنظمات والتي تبني على اساس الكفاءة في الاداء, والنجاح في تقديم الخدمات, والثقة المتبادلة بين المنظمات واصحاب المصالح , ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المنظمات , ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري, ويسهم التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.
- ب- تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار الائتماني للبنوك وتتضمن هذه المؤشرات مؤشر داو جونز للاستدامة , والذي اطلق عام 1999 ويعني بترتيب المنظمات العالمية وفقا لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية وللاعتبارات البيئية خلال ممارساتها لنشاطها الاقتصادي

ت- استقطاب اكفاً العناصر البشرية حيث يمثل التزام المنظمات مسئوليتها اتجاه المجتمع الذي تعمل به عنصر جذب امام العناصر البشرية المتميزة خاصة بالنسبة للمنظمات عابرة القارات او كبرى المنظمات المحلية التي تعمل في مجالات متخصصة وتستخدم تكنولوجيا حديثه (برقاوي, 2018, ص12).

المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل

اشار (KIRRANE) الى ان هناك تماثل بين اخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية اذ ان حركة المسؤولية الاجتماعية ماهي الا احدى جوانب المنهج الشامل من اخلاقيات العمل. اما (Daft) فقد اوضح بان الاخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي جزءا من البيئة الثقافية للمنظمة وايضا بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وذلك بما يتصل بالبيئة الخارجية, اذ ان المسألة الاخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد او المجموعة او المنظمة بشكل (سليبي او ايجابي) على الاخرين في حين وصف (wehrich and koontz) اخلاقيات العمل بانها كل ما يتعلق بالعدالة وبعض النواحي مثل توقعات المجتمع والمنافسة بنزاهة والاعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية ويمكن القول ان اخلاقيات العمل هي الاطار الشامل الذي يحكم التصرفات والافعال اتجاه شيء ما وتوضح ما هو مقبول او صحيح وما هو مرفوض او خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة فالمجتمع يحكم العرف والقانون والذي تلعب فيه الثقافة المنظمة والقيم وانظمة المنظمة واصحاب المصالح دورا اساسيا في تحديده (المعاضيدي, 2015, ص6).

وهذا ما ينسحب على مفهوم المسؤوليات الاخلاقية والمتميزة فالمسؤوليات الاخلاقية تشمل سلوكا متوقعا يتجاوز الالتزامات القانونية والمسؤوليات المتميزة وتشمل سلوكيات محده سابقة للفعل لحماية رفاهية المكونات الرئيسية فادراك المسؤوليات الاخلاقية والمتميزة للأعمال ليس لديها التزامات بيئية وقانونية فالأعمال ليست مسؤولة فقط عم مالكيها ولكن عن موظفيها وزبائنها والمجتمع بشكل عام, اضافة الى مجاميع اخرى ونتيجة لذلك فان زيادة الارباح يجب ان تكون الهدف الوحيد للأعمال ويجب ان تسود القناعة بان الاموال المحولة الى افعال اجتماعية في المدى القصير سينتج عنها تحسينات في المجتمع تجعل من السهل بقاء الاعمال والتمتع بأرباح طويلة الامد.

نستنتج من خلال ما تقدم ان هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل اذ ان اولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من ارباح وما شبة ذلك كانت في المرحلة الاولى ولغاية ستينات القرن العشرين في حين نرى ان المرحلة الثانية كان التركيز على المسؤولية الاجتماعية في الادبيات الادارية الى جانب تأكيد على الكفاءة خلال سنوات السبعينات ومن ثم الانتقال او التحرك الى التركيز على اخلاقيات الادارة الى جانب المسؤولية الاجتماعية والكفاءة , اذ يمكن القول ان هنالك تداخل كبير

بين المفاهيم وبالتحديد بدايات ممارسة شكل من اشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية وبدايات القرن العشرين داخل مصانع ومن خلال الاهتمام بظروف وبيئة العمل ونوعيتها وهكذا وبعد السبعينات اصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد اخلاقي جعلها تتداخل مع اخلاقيات الادارة عموماً (نجم, 2015, ص147).

استنادا الى ما تقدم يمكن اقتراح عدد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الافراد العاملين بالمنظمة وفي اطار اخلاقيات العمل :

1. تقوم المنظمة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والاطعام والاسكان والخدمات الصحية
2. العمل على اعتماد سياسة معينة في ادارة المنظمة لمشاركة العاملين في ارباح المنظمة
3. منح مكافئات وحوافز الافراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين
4. من مسؤولية المنظمة الصناعية الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل اصابات للعمل او الامراض المهنية
5. تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الافراد العاملين المتفوقين والمبدعين فالعمل.

الإطار العملي للبحث:

أولاً: منهجية الدراسة

ويقصد بمنهجية الدراسة معرفة الخطوط التي اتبعتها الباحثة في سبيل إجراء الدراسة الميدانية وتتمثل الخطوات في الآتي :

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لانسجام هذا المنهج مع طبيعة وأغراض الدراسة وتم جمع البيانات من مصادرها الأولية بالاعتماد على استمارة الاستبيان، ومن ثم تبويب البيانات وتحليلها وتفسيرها.

مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة العاملين في إدارة الموارد البشرية والاقسام التابعة لها والادارة المالية والاقسام التابعة لها بشركة المدار للاتصالات الادارة العامة بطرابلس والبالغ عددهم (98).

عينة الدراسة:

نظراً لصعوبة الوصول إلى جميع مفردات مجتمع الدراسة فقد تم استخدام أسلوب المعاينة لجمع البيانات، وتم اختيار العينة العشوائية البسيطة، ويكون حجم العينة مناسباً تم استخدام معادلة تحديد حجم العينة كالتالي (طشتوش, 2001, 85).

$$n = \frac{Np(1-p)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}{(N-1)B^2 + P(1-P)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}$$

حيث n تمثل حجم العينة، B تمثل مقدار الخطأ الذي يمكن تحمله في تقدير حجم العينة، P تمثل النسبة المفترضة، $Z_{(1-\frac{\alpha}{2})}$ قيمة جدوليه من جدول التوزيع الطبيعي، α مستوى المعنوية. ويفرض أن $B=0.08$ ، $P = 0.5$ وعند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ نجد أن $Z_{(1-\frac{\alpha}{2})} = Z_{(0.975)} = 1.96$ ومنها تم تحديد حجم العينة كالآتي:

$$\frac{98(0.5)(0.5)(1.96)^2}{97(0.08)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = \frac{94.1192}{1.5812} = 59.5 \cong 60$$

الجدول رقم (1) توزيع العينة وحركة الاستبانة

البيان	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المفقودة	الاستمارات الغير صالحة للتحليل	الاستمارات الخاضعة للتحليل	نسبة العينة من الاستمارات الموزعة	نسبة العينة الخاضعة للتحليل من المجتمع الأصلي
الإجمالي	60	8	2	50	83.33%	60%

ثانياً: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

• أداة الدراسة:

تم الاعتماد على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات حتى يتم اختبار الفرضيات الخاصة بموضوع الدراسة وتم تصميم استمارة استبيان خاصة بموضوع الدراسة، وبعد التحكم أصبحت الاستمارة جاهزة.

• صدق وثبات أداة الدراسة الاستبانة

يقصد بصدق وثبات الاستبانة تقيس نفس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

• الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة بخطة البحث على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في موضوع الدراسة بشكل خاص، وطرق البحث بشكل عام، وذلك لتأكد من مدى ملائمة أسئلة الاستبانة، ومدى انتماء كل فقرة من هذه الفقرات إلى المحور التابعة له في الاستبانة وهل هذه الفقرات في صياغتها الحالية تعطي المعنى المطلوب أم لا مع إضافة أو تعديل أو دمج أو حذف أو ما يروونه مناسب .

صدق المقياس (الاتساق الداخلي)

يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هو قوة الترابط بين درجات كل محور من محاور الاستبانة ودرجات أسئلة الاستبيان الكلية، وقد تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل محور وبعد من محاور وأبعاد الاستبيان المعدل الكلي للمحاور على عينة الدراسة.

ثبات الاستمارة:

يقصد بثبات أداة الدراسة أن تعطي أداة جمع البيانات (الاستبانة) نفس النتائج إذا ما تم استخدامها مرة أخرى وتحت ظروف مماثلة وقد تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ (وذلك من أجل قياس تناسق وثبات الاستبانة لكل محور من محاورها، وبعد اختبار الثبات ألفا ضعيفاً إذا كان أقل من (60%) ومقبولاً إذا كان من (70% - 80%) وما زاد عن (80%) يعتبر ممتازاً.

معامل ألفا كرونباخ:

تم تحليل وحساب معامل ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ ويوضح الجدول رقم (3) نتائج الثبات الاستبانة.

جدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع والدرجة الكلية

ت	العبرة	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
1	الأخلاق	5	0.726	0.852
2	الأمانة	5	0.868	0.931
3	الثقة	5	0.741	0.860
4	التعامل مع العملاء	5	0.855	0.924
5	المسؤولية الاجتماعية	18	0.933	0.965

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيم معامل ألفا كرونباخ الإجمالي لكل مجموعة من عبارات الاستبانة وبجميع العبارات أكبر من (60%) وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من عبارات الاستبانة، أما فيما يتعلق بمقياس الصدق والذي يتعلق بقياس درجة ارتباط المفردة بالمقياس العام فإن نتائجه تعتبر قوية ومقبولة إحصائياً مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

عرض وتحليل البيانات الأولية للدراسة

أ-تحليل البيانات الشخصية

جدول رقم (3) التوزيع التكراري لمفردات العينة الخاصة بالبيانات الشخصية

النسبة	التكرار	1-الجنس
68%	34	ذكر
32%	16	أنثى
100%	50	المجموع
النسبة	التكرار	2-العمر
4%	2	25سنة فأقل
20%	10	من 26 سنة 35 سنة
56%	28	من 36 سنة إلى 45 سنة
20%	10	من 46 سنة فأكثر
100%	50	المجموع
النسبة	التكرار	3-الخبرة
4%	2	أقل من 5 سنوات
22%	11	من 5 إلى 9 سنوات
34%	17	من 10 إلى 14 سنة
40%	20	من 15 سنة فأكثر
100%	50	المجموع
النسبة	التكرار	4-المركز الوظيفي
10%	5	مدير إدارة
14%	7	مدير وحدة إدارية
16%	8	مدير مكتب
22%	11	رئيس قسم
38%	19	موظف
100%	50	المجموع
النسبة	التكرار	5-المؤهل العلمي
28%	14	دبلوم عالي
44%	22	بكالوريوس
22%	11	ماجستير
6%	3	دكتوراه
100%	50	المجموع

• **الجنس :**

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن عدد الذكور بلغ (34) مفردة وبنسبة % 68 من إجمالي العينة وهو أكبر من عدد الإناث البالغ عددهم (16) مفردة بنسبة % 32 من إجمالي مفردات العينة.

• **العمر:**

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن عدد الأشخاص الذين أعمارهم من 36 إلى 45 سنة (28) (أكبر عدداً بنسبة % 56) من إجمالي مفردات العينة، يليهم عدد الأشخاص والتي أعمارهم من 26 إلى 35 سنة (حيث بلغ عددهم (10) شخص بنسبة % 20) من إجمال مفردات العينة.

• **الخبرة:**

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن أكثر نسبة كانت من فئة (15) فأكثر (بنسبة % 40) ثم فئة من 10 إلى 14 سنة (بنسبة % 34) ثم الذين تتراوح خبرتهم من 5 إلى 9 سنوات (بنسبة % 22) ثم الأشخاص الذين خبرتهم تتراوح من) أقل من 5 سنوات (بنسبة % 4).

• **المركز الوظيفي:**

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن أكبر عدد من الموظفين من فئة) موظف (والبالغ عددهم 19 وبنسبة % 38) ثم فئة) ريس قسم (بنسبة % 22) ثم يليها وظيفة) مدير مكتب (بنسبة % 16) ثم تأتي وظيفة) مدير وحدة (بنسبة % 14).

• **المؤهل العلمي:**

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن أكثر نسبة هم من حملة البكالوريوس بنسبة % 44) من إجمالي مفردات العينة ثم يليه الدبلوم العالي بنسبة % 28) من إجمالي مفردات العينة ثم حملة الماجستير بنسبة % 22) من إجمالي مفردات العينة ثم حملة الدكتوراه بنسبة % 6).

• **وصف متغيرات الدراسة:****البعد الأول: الأخلاق****جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لفقرات الأخلاق**

ت	العبرة	المتوسط	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	أتحرى الصدق في أداء عملي ومع كافة زملائي .	3.458	0.898	26.676	0.000
2	احترام القوانين المعمول بها والمنصوص عليها في الشركة.	3.000	0.989	21.009	0.000
3	ابتعد عن الممارسات الأخلاقية مع المتعاملين مع المدار للاتصالات	2.604	1.106	16.315	0.000

4	ابلاغ المسؤولين عن التصرفات اللأخلاقية لآخرين في الشركة.	2.375	1.104	14.909	0.000
5	ارفض العمل الغير أخلاقي حتى ولو عاد عليا بالنفع الخاص..	2.854	1.031	19.176	0.000
المجموع		2.991	0.728	3.319	0.000

يتبين من الجدول السابق أن المعدل العام للعبارات الخاصة بالأخلاق جاءت بدرجة (2.991) وبانحراف معياري (0.728) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط الحسابي اقل من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة غير موافقين على هذا البعد.

البعد الثاني: الاستقامة والاستقلالية

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لفقرات الاستقامة والاستقلالية

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	أسعى لخدمة المجتمع خلال عملي في الشركة.	2.750	0.978	19.471	0.001
2	اترك مشاكل خارج الشركة واهتم بعملي .	2.646	1.110	18.464	0.002
3	اسعي لحل المشاكل التي تمر بها الشركة في وقتها .	2.771	0.911	20.129	0.000
4	أحب إتقان عملي في كل الظروف .	2.938	0.994	19.304	0.001
5	أنجز عملي على كل وجه دون رقابة .	2.417	0.885	22.996	0.000
المجموع		3.11	1.143	5.725	0.000

يتبين من الجدول رقم (5) أن المعدل العام للعبارات الخاصة بالاستقامة والاستقلالية جاءت بدرجة (3.11) وبانحراف معياري (1.143) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المعتمد في الدراسة فهذا يدل على أن أفراد العينة موافقين على هذه البعد.

البعد الثالث: الأمانة

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T لفقرات الأمانة

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	التزام السر المهني في جميع الحالات التي تمر بها الشركة .	3.042	0.771	27.343	0.000

2	اعمل الشركة على كسب ثقة الزبائن المتعاملين معها	3.104	0.778	27.628	0.000
3	عند الضرورة أقوم بدعم شركتي	2.625	1.142	15.931	0.000
4	اعمل جاهذا على اقتراح حلول لبعض للمشاكل التي تمر بها الشركة .	3.583	1.048	23.678	0.000
5	اخضع لقانون العقوبات في حالة مخالفة القوانين المنصوص عليها في الشركة .	3.229	1.057	21.172	0.000
	المجموع	2.704	1.104	4.580	0.000

يتبين من الجدول رقم (6) أن المعدل العام للعبارات الخاصة بالأمانة جاءت بدرجة (2.704) وبانحراف معياري (1.104) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط الحسابي أقل من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة غير موافقين على هذا البعد.

البعد الرابع: التعامل مع العملاء

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T من فقرات البعد الرابع التعامل مع العملاء

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	تتعامل الشركة مع اقتراحات المتعاملين معها على أنها فرص استثمار .	3.125	0.937	23.110	0.000
2	توضح الشركة بكل صراحة نوعية الخدمات التي تقدمها ومختلف الحالات التي تمر بها دون تمييز بين الأطراف .	2.979	0.911	22.665	0.000
3	تحرص الشركة على المحافظة على علاقتها مع الأطراف المتعاملين معها .	2.938	1.080	18.845	0.000
4	تدرس الشركة رغبات زبائنهم وتسعى للابتكار وتقديم خدمات ترقى لتطلعاتهم وطموحاتهم .	2.917	1.048	19.273	0.000
5	تلتزم الشركة بالوفاء بالتزاماتها في كل الظروف .	3.000	0.945	21.987	0.005
	المجموع	2.858	0.896	4.034	0.000

يتبين من الجدول رقم (7) أن المعدل العام للعبارات الخاصة بالتعامل مع العملاء جاءت بدرجة (2.858) وبانحراف معياري (0.896) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيم المتوسط الحسابي أقل من (3) مما يدل على أن أفراد العينة غير موافقين على هذا البعد .

جدول رقم (8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور المسؤولية الاجتماعية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
1	تساهم الشركة في دعم الاقتصاد المحلي والوطني	3.063	0.861	24.653	0.000
2	تقدم الشركة إعانات وهبات لدعم المجتمع كدعم أنساني واجتماعي .	3.000	0.989	21.009	0.000
3	تتجنب الشركة تبذير الأمور والموارد الخاصة بها .	2.833	1.078	18.201	0.000
4	تهدف الشركة إلى الوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة في العمل .	3.146	1.072	20.337	0.000
5	تدعم الشركة المؤسسات الناشئة أو الحديثة.	3.042	1.010	20.871	0.000
6	تستثمر الشركة إيراداتها في تقديم خدمات جديدة.	2.875	1.003	19.866	0.001
7	تعتمد الشركة السلوك الأخلاقي الذي يتطابق مع القوانين السائدة .	3.042	0.967	21.801	0.001
8	تحترم الشركة عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي تعمل فيه .	2.938	1.119	18.193	0.000
9	تلتزم الشركة بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين السائدة في المجتمع .	2.771	0.973	19.733	0.000
10	تضع الشركة قوانين مرنة تتكيف مع المحيط الداخلي والخارجي .	2.908	0.942	21.377	0.000
11	تودي الشركة عملها مهما كانت الظروف .	2.938	1.040	19.573	0.000
12	تتوافق أهداف الشركة مع أهداف وقيم المجتمع .	2.875	1.003	19.866	0.000
13	تضع الشركة دليلا أخلاقيا واضح بالنسبة للعاملين .	2.917	0.919	21.996	0.000
14	تقوم الشركة بالترويج لأعمالها بشكل أخلاقي .	2.917	0.871	23.197	0.000
15	تمتلك الشركة نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري والمالي .	2.979	0.978	21.099	0.000
16	تراعي الشركة ظروف مختلف العمال .	2.979	0.956	21.584	0.000
17	تخصص الشركة جزء من إرباحها لدعم المؤسسات الخيرية والاجتماعية	2.979	0.934	22.105	0.000
18	تساهم الشركة في إنجاز بعض المشاريع الأساسية	3.000	0.989	21.009	0.000

يتبين من الجدول السابق الذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور المسؤولية الاجتماعية نلاحظ أن المتوسط العام) المسؤولية الاجتماعية (جاء بدرجة (3.000) وبانحراف معياري (0.989) في الشركة وهذا يبين أن مستوى المسؤولية الاجتماعية جاء متوسط متوسط.

• اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للأخلاق على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس .

ولاختبار الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية: H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للأخلاق على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات

الفرضية البديلة: H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للأخلاق على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات

ولمعرفة ما إذا كان هناك تأثير دال إحصائياً للأخلاق كمتغير مستقل على (المسؤولية الاجتماعية) كمتغير تابع ثم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (9) يبين ذلك.

جدول (9) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الأخلاق على المسؤولية الاجتماعية

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار عند مستوى 0.05
الأخلاق	0.725	0.526	0.508	11.488	0.000	دال

كمتغير تابع حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي يوضح الجدول رقم (9) دراسة أثر الأخلاق بلغت (11.448) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي للأخلاق كمتغير مستقل (على المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع وحيث أن إشارة معامل الارتباط موجبة وتساوي (0.725) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زادت الأخلاق ارتفعت المسؤولية الاجتماعية والعكس صحيح وتبين قيمة معامل التحديد (R^2) أن التغير في المستقل يفسر (52.6%) من التغير في المتغير التابع كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.508)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (الأخلاق) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) مقدار (0.508). وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاستقامة والاستقلالية على المسؤولية الاجتماعية).

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الاستقامة والاستقلالية على المسؤولية الاجتماعية

ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية: H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الاستقامة والاستقلالية على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس .

الفرضية البديلة: H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الاستقامة والاستقلالية على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس .

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً) الاستقامة والاستقلالية (كمتغير مستقل على) المسؤولية الاجتماعية (كمتغير تابع تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (10) يبين ذلك.

جدول (10) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الاستقامة والاستقلالية على المسؤولية الاجتماعية

القرار عند مستوى 0.05	مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
دال	0.000	11.002	0.476	0.476	0.778	الاستقامة والاستقلالية

يوضح الجدول رقم (10) دراسة أثر الاستقامة والاستقلالية) كمتغير مستقل (على المسؤولية الاجتماعية) كمتغير تابع (حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (11.002) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) بذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي الاستقامة والاستقلالية (كمتغير مستقل (على المسؤولية الاجتماعية) كمتغير تابع (وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.778) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زادت الاستقامة والاستقلالية ارتفعت المسؤولية الاجتماعية والعكس صحيح، وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغير في المتغير) الاستقامة والاستقلالية (يفسر (47.6% من المتغير التابع) المسؤولية الاجتماعية (كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.476) وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل) الاستقامة والاستقلالية (يؤدي إلى التغير في المتغير التابع) المسؤولية الاجتماعية (مقدار. (0.476)

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الاستقامة والاستقلالية على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس

-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الأمانة على المسؤولية الاجتماعية ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية: H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الأمانة على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس .

الفرضية البديلة: H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الأمانة على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس .

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً (الأمانة) كمتغير مستقل على (المسؤولية الاجتماعية) كمتغير تابع تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (11) يبين ذلك.

جدول (11) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الأمانة على المسؤولية الاجتماعية

القرار عند مستوى 0.05	مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
دال	0.000	10.006	0.454	0.459	0.678	الأمانة

يوضح الجدول رقم (11) دراسة أثر الأمانة كمتغير مستقل (على المسؤولية الاجتماعية) كمتغير تابع (حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (10.006) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) بذلك نرفض فرض العدم (H_0) وتقبل الفرض البديل (H_1) على أساس وجود تأثير معنوي الأمانة كمتغير مستقل (على المسؤولية الاجتماعية) كمتغير تابع (وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.678) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زادت الأمانة ارتفعت المسؤولية الاجتماعية والعكس صحيح، وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغير في المتغير (الأمانة) يفسر (45.9%) من المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) (كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.454) وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (الأمانة) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) مقدار (0.454) وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الأمانة على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) التعامل مع العملاء على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية: H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) التعامل مع العملاء على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

لفرضية البديلة: H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتعامل مع العملاء على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً) التعامل مع العملاء (كمتغير مستقل على) المسؤولية الاجتماعية (كممتغير تابع تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (12) يبين ذلك.

جدول (12) تحليل الانحدار الخطي لاختبار اثر التعامل مع العملاء على المسؤولية الاجتماعية

القرار عند مستوى	مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
0.05						
دال	0.000	13.288	0.656	0.599	0.774	التعامل مع العملاء

يوضح الجدول رقم (12) دراسة أثر التعامل مع العملاء (كممتغير مستقل (على المسؤولية الاجتماعية) كممتغير تابع (حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (13.288) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبذلك نرفض فرض العدم (H₀) وتقبل الفرض البديل (H₁) على أساس وجود تأثير معنوي التعامل مع العملاء (كممتغير مستقل (في المسؤولية الاجتماعية) كممتغير تابع (وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.774) وعليه يوجد أثر إيجابي، أي أنه كلما زادت ثقة العملاء ارتفعت المسؤولية الاجتماعية والعكس صحيح وتبين قيمة معامل التحديد (R²) أن التغير في المتغير المستقل) التعامل مع العملاء (يفسر (59.9%) من التغير في التابع) المسؤولية الاجتماعية (كما أن قيمة معامل الانحدار (B) تساوي (0.656)، وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل) التعامل مع العملاء (يؤدي إلى التغير في المتغير التابع) المسؤولية الاجتماعية (مقدار (0.656) وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتعامل مع العملاء على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

4-اختبار الفرضية الرئيسية:

(الفرضية الرئيسية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأخلاقيات العمل بأبعادها (الأخلاق ، الاستقامة والاستقلالية ، الأمانة ، التعامل مع العملاء (كممتغير مستقل على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

ولاختبار هذه الفرضية يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية: H₀ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات أخلاقيات العمل (الأخلاق ، الاستقامة والاستقلالية ، الأمانة ، التعامل مع العملاء (على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

الفرضية البديلة: H₁ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات أخلاقيات العمل (الأخلاق ، الاستقامة والاستقلالية ، الأمانة ، التعامل مع العملاء) على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائياً) كمتغير تابع (تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والجدول رقم (13) يبين ذلك.

جدول (13) تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات العمل على المسؤولية الاجتماعية

القرار عند مستوى 0.05	مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغيرات المستقلة
دال	0.000	12.241	0.621	0.472	0.797	اخلاقيات العمل

يوضح الجدول رقم (13) دراسة أثر متغيرات أخلاقيات العمل (الأخلاق ، الاستقامة والاستقلالية ، الأمانة ، ثقة العملاء (كمتغير مستقل في) المسؤولية الاجتماعية (كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة الارتباط موجبة وتساوي (0.797) وعليه يوجد أثر إيجابي بين أخلاقيات العمل (الأخلاق ، الاستقامة والاستقلالية ، الأمانة ، التعامل مع العملاء (كمتغير مستقل و) المسؤولية الاجتماعية (كممتغير تابع، أي أنه كلما كانت أخلاقيات العمل جيدة وملائمة زاد تحسن المسؤولية الاجتماعية ، وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج بالكامل تساوي (0.000) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) بذلك نرفض فرض العدم (H₀) وتقبل الفرض البديل (H₁) على أساس وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل (الأخلاق ، الاستقامة والاستقلالية ، الأمانة ، التعامل مع العملاء (كمتغير مستقل، في) المسؤولية الاجتماعية (كممتغير تابع وتبين قيمة معامل التحديد (R²) أن التغير في المتغير المستقل (أخلاقيات العمل) (الأخلاق ، الاستقامة والاستقلالية ، الأمانة ، ثقة العملاء (يفسر (% 47.2) من التغير في التابع) المسؤولية الاجتماعية.

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات أخلاقيات العمل على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج

من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة في شركة المدار للاتصالات يمكن تلخيص أهم النتائج التي حققتها هذه في الآتي:

- توصلت الدراسة بان مستوى اخلاقيات العمل المتمثلة في الابعاد التالية (الأخلاق، الاستقامة والاستقلالية، الامانة، التعامل مع العملاء) في شركة المدار للاتصالات جاء بدرجة متوسط.
- توصلت الدراسة أن مستوى المسؤولية الاجتماعية جاء بدرجة متوسط في شركة المدار للاتصالات طرابلس .
- أشارت النتائج المدونة في الجدول رقم (4) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأخلاق على المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة.
- كما أشارت النتائج المدونة في الجدول رقم (5)، (6)، (7)، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاستقامة والاستقلالية والأمانة و التعامل مع العميل على المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة.
- أثبتت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات أخلاقيات العمل (الأخلاق، الاستقامة والاستقلالية، الأمانة، التعامل مع العملاء) على المسؤولية الاجتماعية في شركة المدار للاتصالات طرابلس.

ثانياً: التوصيات

- بالتركيز على أخلاقيات العمل وخاصة في ظل انتشار الفساد الإداري والأخلاقي والاداري .
- ملازمة اخلاقيات العمل لمختلف التطورات العلمية والتكنولوجية الدائمة والمتجددة.
- نشر ثقافة الاهتمام بكيفية التعامل مع العملاء وذلك لإعطاء العاملين هوية وشخصية متميزة للمساهمة في تحسين أداء المنظمة.
- الاهتمام بالعاملين وتدريبهم على العمل الجماعي وغرس روح الفريق، وزيادة الدورات التدريبية والملتقيات الاجتماعية بين العاملين بالشركة.
- تجسيد المسؤولية الاجتماعية الاجتماعية بشكل أفضل على أرض الواقع.
- خلق بيئة أخلاقية مرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية.
- إشراك ذوي الخبرات والمستشارين ورجال الوعظ الديني في تقديم مقترحات ودراسات لتحسين أخلاقيات العاملين بالشركة والرفع من مستوى الأداء.

قائمة المراجع:

1. السكارنة بلال خلف ،اخلاقيات العمل : عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط 1، 2014

2. الغالبي طاهر محسن منصور ,والعامري ,صالح مهدي محسن ،المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال . عمان :دار وائل للنشر.2015.

3. سليمان محمد طشطوش، أساليب المعاينة الإحصائية، (عمان : دار الشروق، 2001ف)، ص85

4. عفيفي صديق محمد ,اخلاق المهنة لدى المعلم ,القاهرة :المنظمة العربية للتنمية المستدامة،. 2012

5. نجم عبدالستار،اخلاقيات العمل في المنظمات الحكومية ، دار الصفاء عمان الأردن 2015 .

6. ياغي محمد عبد الفتاح ,الاخلاقيات في الادارة , عمان :دار وائل للنشر والتوزيع ,الطبعة الاولى . 2012.

تانيا :الرسائل العلمية:

1. الحوراني غالب صالح ,تطوير مدونة الأخلاقيات الأكاديمية ,رسالة دكتوراه غير منشورة ,الجامعة الأردنية ,الأردن , 2005.

2. ابو الكاس المعتصم بالله هاني، (اخلاقيات المهنة ودورها في الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة , (رسالة ماجستير منشورة ,اكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا ,غزة, 2015.

3. الرومي سليمان سلام)درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة باخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها ,(رسالة ماجستير غير منشورة ,الجامعة الاسلامية ,غزة .(2009)

4. الزيناتي, أسامة محمد خليل, دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية ,مجمع الشفاء الطبي نموذجاً ,رسالة ماجستير منشورة أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى ,غزة.(2014)

5. السكارنة, بلال خلف, أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال (دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية, مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد 33 ص 373_407, 2012.

6. التميمي وفاء ، واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق للشركات المنتجة لمستحضرات التجميل ، دراسة ميدانية مبنية على آراء مجموعة من مديري شركات إنتاج مستحضرات التجميل ، الجامعة الاردنية ، . 2010

7. نورا محمد ، المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الازمة الاقتصادية العالمية ، دراسة تطبيقية مقدمة إلى المركز المديرى المصرى . 2010 ‘

8. البرقاوي خالد ، آراء الشباب الجامعي حول المسؤولية الاجتماعية ، دراسة استطلاعية لآراء طلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة السعودية ، . 2018

9. المغربل نهال .المسؤولية الاجتماعية لراس المال في مصر .بعض التجارب الدولية ، . 2018
10. عطيانى والحواجرة، المسؤولية الأقتصادية وأخلاقىات العمل فى اطار وظيفة العملىات وأثرها فى اءاء الأعمال بالشركاء الصناعية فى سوق عمان المالىة ،.2006
11. سللمان عبء المنعم ، أخلاقىات العمل الوظيفى وءورها فى الءء من الفساء الءارى ءراسة مباءنة على شركة لىببانا للاتصالات فرع قرءى/طرابلس ،. 2021