



Work Ethics and its Impact on Organizational Citizenship Behaviors

"A case study on Al-Madar Al-Jadeed Company in Benghazi"

Bin Ali Yousef Bin Ali Al-Qatrani

Member of Sharia review and audit - National Commercial Bank

Managing branches of the Benghazi region

Email: benali.mohamed@ncb.ly

Received: 15-03-2025 / Accepted: 26-05-2025 / Published at: 30-06-2025 / DOI: 10.26629/uzjes.2025.06

Abstract

The aim of this study was to identify the level of work ethic as well as the level of organizational citizenship behavior in Al Madar Al Jadeed Company in Benghazi city and to know the impact of business ethics on organizational citizenship behaviors, The study was followed by the case study. The study population may be from the administrative staff of 77 administrative staff and the number of forms (71) is valid for analysis. The data were analyzed by statistical program of social sciences (Spss) The study has reached a number of recommendations, the most important of which are: the dissemination of the ethical concepts and terminology that every employee in the service sector should have and the promotion of organizational citizenship behaviors.

Keywords: Work ethics - Organizational citizenship behaviors



أخلاقيات العمل وأثرها على سلوكيات المواطنة التنظيمية "دراسة حالة على شركة المدار الجديد بمدينة بنغازي"

بن علي يوسف بن علي محمد القطراني

عضو المراجعة والتدقيق الشرعي _المصرف التجاري الوطني

إدارة فروع منطقة بنغازي

Email: benali.mohamed@ncb.ly

تاريخ النشر: 2025/06/30

تاريخ القبول: 2025/05/26م

تاريخ الاستلام: 2025/03/15م

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى أخلاقيات العمل وكذلك مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية بشركة المدار الجديد في مدينة بنغازي، و معرفة أثر أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية، واتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين البالغ عددهم (77) موظفاً إدارياً وبلغ عدد الاستمارات (71) استمارة صالحة للتحليل، كما تم تحليل البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود أثر إيجابي ذو دلالة احصائية لأخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها: بث المفاهيم والمصطلحات الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها كل موظف يعمل في القطاع الخدمي والتشجيع على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: اخلاقيات العمل – سلوكيات المواطنة التنظيمية.

1. المقدمة

لقد تزايد في عصرنا الحالي الاهتمام بأخلاقيات العمل على نحو واضح ولافت للنظر حيث تتردد اليوم الكثير من المصطلحات ذات العلاقة منها قواعد و آداب المهنة و أخلاقيات الوظيفة و أخلاقيات الإدارة..... إلخ، تزامناً مع تسابق المنظمات في إصدار مدونات و مواثيق عن أخلاقيات العمل بعد ان كانت الجدارة هي مركز الاهتمام الرئيسي والربح هو الهدف الأساسي للمنظمات ،أصبحت أخلاقيات العمل تحظى بكثير من الاهتمام حيث تتم في بعض الأحيان صياغة الأهداف والسياسات بطريقة تبرز المسؤولية الأخلاقية لتلك المنظمات(موسى،2013)، ويعد سلوك الفرد الركيزة الأساسية التي يتكون ويقوم عليها سلوك المنظمة بشكل عام فسلوكيات وتصرفات الفرد تمثل مورداً ودافعاً لأداء سلوك المنظمات لكل من هذا المنطق فقد اهتمت المنظمات بتحديد دور رسمي لكل فرد من أفرادها بعكس السلوكيات التي

توجهها عليه وظيفته في المنظمة وتحدد هذه السلوكيات و الأفعال من خلال ما يعرف بالوصف الوظيفي الذي يوجه سلوك الأفراد إلى المسار الذي يعزز من كفاءة إدارة المنظمة، ولاشك بأن ما يتبناه الفرد من قيم واتجاهات ودوافع لها دور مهم في رفع كفاءة وفاعلية المنظمة التي يعمل بها فإذا كانت ممارسته السلوكيات الدور الأساسي المناط بها تسهم بشكل مباشر في رفع الكفاءة فإن ممارسته لسلوكيات الدور الإضافي أو سلوكيات المواطنة التنظيمية تسهم أيضاً في ذلك باعتبارها سلوكيات اختبارية متروكة لحكم وتقدير الفرد في أن يمارسها أو يمتنع عنها ولا ترتبط هذه السلوكيات أو التصرفات بشكل صريح أو مباشر بالوصف الوظيفي أو بنظام المكنتات الرسمي و إجمالاً فإن هذه السلوكيات من شأنها أن تدعم و تقوي كفاءة المنظمة ككل (البركي، 2012).

2. الدراسات السابقة

1.2. الدراسات المتعلقة بسلوكيات المواطنة التنظيمية:

1. دراسة (سليمان، 2001) بعنوان "تحليل مساري لأثر المواطنة التنظيمية على صنع القرارات الأخلاقية" هدفت هذه الدراسة تحديد أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المراحل المختلفة لاتخاذ القرار الأخلاقي وتوصلت هذه الدراسة بأن سلوكيات المواطنة التنظيمية لها تأثيرات محتوية على كافة مراحل صنع القرار الأخلاقي ماعدا متغير الروح الرياضية الذي لم يكن له أي تأثير عضوي في أي من المتغيرات التابعة خلال مراحل سير التحليل المساري.

2. دراسة (البركي، 2012) بعنوان "سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالأنماط القيادية" هدفت هذه الدراسة لتبيان العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يمارسها العاملون في الكليات الطبية بجامعة بنغازي و الأنماط القيادية و قد أكدت الدراسة بأن أثر ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين محل الدراسة كان مرتفعاً و أن العلاقة بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كانت علاقة ارتباطية موجبة بينها و بين النمط القيادي الديمقراطي بينما لم يكن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بينها و بين الأنماط القيادية الأخرى.

3. دراسة (القحطاني، 2014) بعنوان " سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري" سعت هذه الدراسة للكشف على مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية توفر الإبداع الإداري بمركز المعلومات الوطني وشركة العلم لأمن المعلومات بالرياض كدراسة مقارنة بين القطاع العام والخاص و أكدت بأن هناك علاقة ارتباط قوية بين سلوك المواطنة التنظيمية والإبداع الإداري وحين توتر ارتفاع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية طرذاً مع عدم توفر الإبداع الإداري في القطاع العام وبشكل أعلى منه في القطاع الخاص.

4. دراسة (العطامسة؛ وحسب الله، 2015) بعنوان "أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية" هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (atz) في

الأردن وأثبتت وجود علاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام ووجود علاقة أيضاً بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بمتغيراتها الفرعية الخمسة كما أوضحت مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات قيد الدراسة كان بمستوى مرتفع لجميع أبعادها.

5.دراسة (الفرجاني، 2017) بعنوان "مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده الخمسة المتمثلة في (الإيثار، الكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير) لدى العاملين بالمعهد العالي للحصانة الطبية في بنغازي وبينت ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية الموجه للأفراد المتمثل في (الكياسة، والإيثار) جاء أعلى من سلوك المواطنة التنظيمية الموجه للمنظمة المتمثل في (الروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير) مما يدل على تعاون العاملين بالمجتمع قيد الدراسة واحترامهم لحقوق الآخرين.

6.دراسة (أحمد، 2018) بعنوان "أثر الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية" عمدت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الطائف ومعرفة طبيعة العلاقة بين أبعاد المتغيرين وقد خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود أثر للذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية ووجود علاقة ارتباط موجبة دالة احصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

2.2. الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل

1. دراسة (المسدي، 2006) بعنوان "العلاقة بين أخلاقيات العمل الإدارية وسلوكيات المرؤوسين الوظيفية" هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل الإدارية وسلوكيات المرؤوسين الوظيفيين ومن خلال أخلاقيات العمل الإدارية المتمثلة في (البيئة الثقافية، البيئة المحيطة، النمط القيادي المتبع، الدعم التنظيمي، والعدالة التنظيمية) وقد أثبت أن كل هذه المحددات لها تأثير محتوى ايجابي على سلوكيات المرؤوسين الوظيفية إلا أنها تختلف في ترتيب تأثيرها على السلوكيات الوظيفية فقد صارت بيئة العمل المهنية في المقام الأول عليها بيئة العمل الثقافية وأكدت على ثبوت عدم معنوية إدراكات مجتمع الدراسة للدعم التنظيمي وهذا ما أيدته طبيعة مشكلة هذه الدراسة.

2. دراسة (الرواشدة، 2007) بعنوان "أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي" سعت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن تصورات المشاركين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات قيد الدراسة كانت مرتفعة.

3. دراسة (موسى، 2013) بعنوان "أثر قيم وأخلاقيات العمل في تحقيق وتحسين الفعالية التنظيمية المدركة" سعت هذه الدراسة إلى تحديد كيفية تحقيق وتحسين مستوى الفعالية التنظيمية للوحدات المحلية

بمحافظة المنوفية من خلال تحسين مستوى انتشار قيم و أخلاقيات العمل بهذه الوحدات وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات قيم و أخلاقيات العمل بالوحدات المحلية التابعة للمجلس المحلي بمحافظة المنوفية و فعاليتها التنظيمية المدركة.

4. دراسة (الزاطل، 2015) بعنوان "مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين" هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من جهة نظر الموظفين وكذلك معرفة مستوى العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل الإداري والمتمثلة في (أنظمة المنظمة، الثقافة التنظيمية ، والبيئة الخارجية) وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الالتزام بأخلاقيات العمل من قبل المديرين جاء بمستوى متوسط كما خصلت إلى أن تطبيق اللوائح والقوانين تعتبر من المصادر المهمة والداعمة للأخلاقيات.

5. دراسة (العبيدي، 2018) بعنوان "أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي" هدفت هذه الدراسة إلى تحديد علاقة الارتباط و التأثير بين أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي وأكدت بوجود هذا الارتباط ذات الدلالة المعنوية الموجبة بين الانضباط الوظيفي وأخلاقيات العمل، كما أوضحت بأن أخلاقيات الأعمال تتأثر بالانضباط الوظيفي وأن الأخلاقيات تعد محور الارتكاز الذي يمنع ويكافح الانحراف وعدم الانضباط في العمل وغيرها من السلوكيات المنافية للأخلاق أو أن الانضباط الوظيفي يشكل إحدى الأنواع الرئيسية من أخلاقيات الأعمال إذ أنه يضبط سلوك الفرد في ميدان العمل على مستوى جميع الأنشطة بشكل عام.

3. مشكلة الدراسة

إن تحقيق المنظمات لأهدافها وطموحاتها بدرجة عالية من الكفاءة لا يتأتى إلا بوجود قوى عاملة لديها انتماء و ولاء واعتزاز وحرص على ممتلكات المنظمة وملتزمة بقيمها و سياساتها ونجاح أي منظمة يعتمد بدرجة كبيرة على جهود العاملين المخلصين لديها إذ تتوقع المنظمة من عاملها أن يؤدي الأعمال بشكل ابتكاري ومتميز كما تتوقع الحرص التام على مصالحها بشكل رسمي وغير رسمي الأمر الذي يتطلب وجود سلوكيات غير عادية ومتميزة عن سلوكيات الدور الرسمي وهذا ما يعرف بسلوكيات المواطنة التنظيمية فهي تصرفات حالية اختيارية يؤديها العامل عن رغبة واختيار (سلمان، 2001).

كما تعد الأخلاقيات من المواضيع المهمة خاصة في المنظمات الخدمية بسبب الوعي الكبير بالنتائج والآثار السلبية للسلوك الإداري المنحرف الناجم عن تخلي بعض الأفراد في هذه المنظمات عن المبادئ والقيم التي تحكم سلوكياتهم الخاطئة والتي تؤدي بدورها إلى تفاقم الانحرافات الأخلاقية وتصبح مشاكل أخلاقية حقيقة تقف حجر عثرة في تطوير مستوى الخدمات لاسيما في المنظمات التي تتسم بطابع التغير التكنولوجي المستمر في عالم المعلومات و التقنية (العبيدي، 2018).

وتأسيساً على ما أكدته و أوصت به الدراسات السابقة مثل دراسة (موسى، 2013) ودراسة (العبيدي، 2018) على أن المعايير الأخلاقية هي السد المنيع أمام السلوكيات المنافية للقيم و الأخلاق في مكان العمل وهي محور الارتكاز في تنمية و تغيير سلوك الأفراد لكافة المنظمات وأنها أبرز المتغيرات التي قد يكون لها تأثير إيجابي في سلوكيات المواطنة التنظيمية فقد قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية من خلال مقابلة بعض العاملين بشركة المدار الجديد وتبين من خلال هذه المقابلة عدم رضا بعض الموظفين عن وظائفهم وكذلك عدم مساهمة البعض في ايجاد وابتكار حلول جديد من شأنها تسهيل خدمات العملاء وشعور بعضهم بكثرة الأعباء الوظيفية لديه وعدم احساس البعض بالمسؤولية اتجاه ما يقومون به ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما هو أثر أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي؟ و يتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- 1) ما مستوى أخلاقيات العمل لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي؟
- 2) ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي؟
- 3) هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (أخلاق الفرد، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، أنظمة المنظمة) على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي؟

4-أهداف الدراسة

- 1) التعرف على مستوى أخلاقيات العمل لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي.
- 2) التعرف على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي.
- 3) تحديد أثر أخلاقيات العمل (أخلاق الفرد، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، أنظمة المنظمة) على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي.
- 4) التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن الاسترشاد بها في تدعيم وزيادة أخلاقيات العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمجتمع قيد الدراسة.

4.أهمية الدراسة

- 1) تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع أخلاقيات العمل لما لها من تأثير على كفاءة أداء المنظمات المعاصرة.
- 2) تنبع أهمية الدراسة أيضاً من أهمية موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية والذي يُعد من أكثر الموضوعات الحديثة التي لقيت اهتماماً كبيراً في ميدان إدارة الأعمال باعتبارها أحد أهم أسس الإبداع.

(3) قد تفيد الدراسة أصحاب القيادات العليا وصانعي القرار بالشركة محل الدراسة من خلال ما تتكشف عنه نتائج الدراسة.

(4) تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية، ومجال العلوم الإدارية بصفة خاصة.

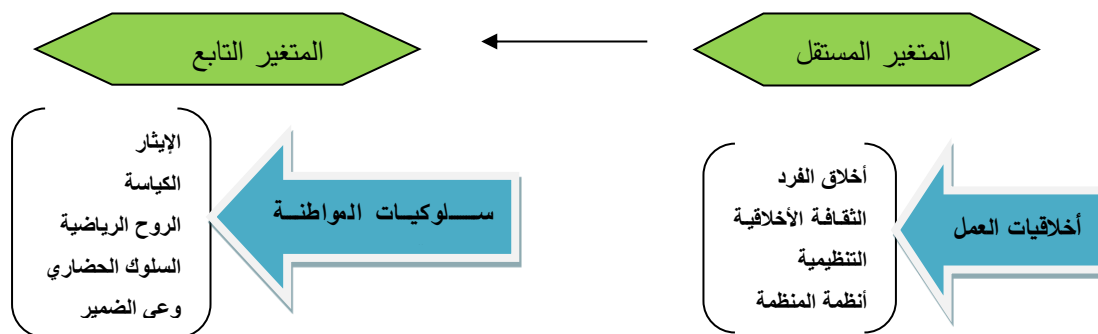
5. فرض الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها صيغ فرض الدراسة على النحو التالي:

(1) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (أخلاق الفرد، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، أنظمة المنظمة) على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي.

6. نموذج الدراسة

انطلاقاً من بعض ما ورد في الدراسات السابقة وتوافقاً مع أهداف الدراسة فإن نموذج الدراسة يشتمل على المتغير المستقل المتمثل في أخلاقيات العمل من خلال الأبعاد التالية (أخلاق الفرد، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، أنظمة المنظمة)، والمتغير التابع المتمثل في سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الأبعاد التالية: (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير).



شكل (1-1): نموذج الدراسة

المصدر من إعداد الباحث

8. حدود الدراسة

(1) الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على دراسة أثر أخلاقيات العمل من خلال (أخلاق الفرد، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، أنظمة المنظمة) على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير).

(2) الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي.

- (3) الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال شهر مايو و يونيو 2024.
- (4) الحدود البشرية: الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي.

9. الإطار النظري

1.9: أخلاقيات العمل

1.1.9 تعريف أخلاقيات العمل:

وردت تعريف ومفاهيم لعدد من الكتاب و الباحثين في الأدبيات الإدارية بحيث يعبر كل مفهوم عن وجهة نظر بحثية عن مفهوم أخلاقيات العمل حيث عرفها أبو النصر (2008: 82) على أنها "مجموعة المبادئ التي تنشأ عن الاتجاه والرأي العام للمجتمع وتهدف إلى تحقيق درجة عالية من المثالية وهي تمثل دستور أخلاقي يجب على كل فرد في المجتمع أن يحترمه ويتبعه"، أما علي (2011: 17) فعرفها "بأنها فعل كل ما هو صحيح بعد معرفته معرفة تامة دينياً ومجتمعياً، وعند التعارض بين المعرفتين يجب فعل ما أشار إليه الدين دون النظر إلى ما اعتاد عليه المجتمع من سلوك قد لا يتفق مع الشريعة السماوية"، في حين عرفها العبيدي (2018: 71) بأنها "مجموعة المبادئ والقواعد التي يجب على الأفراد العاملين في أية منظمة الالتزام بها لأنها تعبر عن السلوك الأخلاقي الذي يحكم تصرفات الأفراد والتي من خلالها يمكن التمييز بين الخطأ والصواب كما انها تساهم بشكل مباشر في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد أو سيء من الأفعال والتصرفات التي يقوم بها الأفراد العاملين بينما يراها العامري والغالي (2008: 82) "بأنها المعايير الأخلاقية التي توجه سلوك المدراء في العمل".

2.1.9 أهمية أخلاقيات العمل

تتبع أهمية أخلاقيات العمل في المنظمات من تأثيرها المباشر على جملة من الأمور أبرزها بأن لها دوراً في تعظيم عملية التنمية الاقتصادية، واستمرارها من خلال التوجيه السليم للموارد المالية والبشرية من دون أي فاقد أو تسرب ولقد أكدت الأبحاث الإدارية أن الاهتمام بقيم وأخلاقيات العمل يعد من أهم أسباب التنمية والتطوير لأي مؤسسة، كما أن عدم الاكتراث بهذه الأخلاقيات يعد من أهم عوائق النجاح، والنهضة، وعليه فإن العناية بأخلاقيات العمل يجب أن تكون في أعلى قائمة الاهتمامات الإدارية تدريباً، وتأهيلاً، وتوظيفاً، إذا كان هناك بحثاً حقيقياً وجاداً عن التميز، والجودة في الأعمال (الغامدي، 2010)، فالالتزام بأخلاقيات العمل يدعم البيئة المواتية لروح الفريق، وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع سواء للمنظمات، أو للأفراد كما تقلل تعريض المنظمات للخطر، وللدعاوي القضائية بسبب تمسك الأفراد بالمبادئ والمعايير الأخلاقية.

3.1.9 أبعاد أخلاقيات العمل

لا يختلف معظم الروّاد في مجال السلوك الأخلاقي بأن هناك مجموعة من القوى تمس التصرفات الأخلاقية وتسهم في صنعها وتتمثل هذه القوى في (أخلاق الفرد، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، أنظمة المنظمة) وفيما يلي إيجازها:

أخلاق الفرد: تجدر الإشارة هنا إلى أن المديرين هم الركيزة الأساسية للأفراد المكونين للنظم الأخلاقية إذ يجب أن يتسم هؤلاء الأفراد بالصدق والأمانة والاستقامة والمسؤولية والعدالة وغيرها من الأخلاقيات التي تترجم بدورها إلى قرارات وسلوكيات الأمر الذي يعزز ثقة الأفراد بالمديرين كونهم هم الأداة لتنفيذ المعايير الأخلاقية والمعاملة الصادقة ويكونون أخلاقيون في تعاملاتهم العادلة مع الآخرين إذ يترتب عليه تحديد وتركيز الانتباه على القيم الأخلاقية داخل المنظمة وإيجاد البيئة الملائمة التي تشجع وترشد وتدعم السلوكيات الأخلاقية لكل العاملين وهذا ما يتوجب عليهم لكي يمارس بقية الأفراد أعمالهم من خلال إيجاد مناخ أخلاقي (الرواشدة، 2007)

أنظمة المنظمة: إن النظم الرسمية المطبقة في المنظمة والسياسات ومجموعة قواعد العمل، والإجراءات، والهيكل التنظيمي الموجود، وخطوط السلطة، ونظم الاختيار والتدريب، ونظم مكافآت العاملين، وكذلك نظم الترقيات جميعها تعتبر من العناصر المؤثرة، بل والمساهمة في تكوين وتشكيل أخلاقيات العمل، والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين، كما أن لكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيراً خاصاً على طبيعة سلوك الأفراد العاملين، وبمجمّل هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالاتجاه الذي يقوي أو يضعف الالتزام بمعايير وقيم أخلاقيات العمل (الزامل، 2015).

الثقافة الأخلاقية التنظيمية: تشكل الثقافة الأخلاقية التنظيمية واحدة من أهم وأبرز القوى المؤثرة والمساهمة في تكوين الأخلاقيات داخل المنظمات، إذ أنها تقدم لأعضائها الرؤية المشتركة التي تربطهم مع بعضهم البعض، فهي تساعدهم على فهم سلوكيات وتصرفات الآخرين في المنظمة، كما أنها توجه سلوكياتهم داخل المنظمة، كما أن الثقافة لا تضع فقط قيوداً على سلوكيات المنظمة وأعضائها بل تسهم في وصف ما ينبغي فعله فهي تعد بمثابة الإطار المرجعي لمختلف أنماط السلوك وباختصار فإن الثقافة تمثل جوهر الأساس في تحقيق التوافق والنجاح في بيئة تنافسية متغيرة فهي تحدد وتوضح وتعرف بما ينبغي أن يفعل وألاً يُفعل، وهو بالتأكيد ما سوف يحكم بدوره سلوك أعضائها (محمود، 2007).

2.9 سلوكيات المواطنة التنظيمية

1.2.9 تعريف سلوكيات المواطنة التنظيمية:

اجتذب مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية اهتماماً كبيراً من الباحثين في ميدان السلوك التنظيمي إلا أن الطبيعة المركبة للمفهوم جعلت من العسير الاستقرار على تعريف جامع له، ولا يمكن أن تبتعد هذه الدراسة كثيراً عن وجهة نظر الباحثين والمهتمين بسلوكيات المواطنة التنظيمية فقد عرفها رشيد ومطر (2014: 94) "على أنها الفعل الإيثاري الذي يصدر من الفرد عن وعي تام يعود بالمنفعة على من

يوجه إليه سواء أكان فرداً أو جماعة عمل أو المنظمة ككل"، في حين عرفها معمري ومنصوري (2014: 47) "بأنها التصرفات الإيجابية الزائدة بما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة، وتمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، ولا تخضع لمكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة، وذو أهمية كبيرة للأداء الناجح والفعال للمنظمة وهو سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية ويخضع للإرادة الحرة للفرد ولا توجد علاقة رسمية أو تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات الوظيفة "وهذا ما أكدّه أبو تاية (2012: 149) على أنها "سلوك اختياري تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافأة في المنظمة ويقوم به الموظف من أجل الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها"، بينما يراها (Organ, 1997: 95) "على أنها السلوك الذي يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية التي يتحقق فيها أداء المهام".

2.2.9 أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

يتفق الكثير من الباحثين لسلوك المواطنة التنظيمية على أهميته الكبرى للمنظمة والفرد على حد سواء وتتبع أهمية هذا السلوك من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق بناء علاقات تبادلية بين الموظفين في الإدارات المختلفة (العزام، 2015)، كما أنها تؤثر على قدرة العاملين على الابتكار والإبداع وفتح مجالات أمام العاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات التي من شأنها دعم وحماية المنظمة وتعمل سلوكيات المواطنة التنظيمية على تقليل الفراغات والمشاكل بين العاملين حيث أن ممارسة الأفراد لهذه السلوكيات تجعلهم يشعرون بالمساواة وبالتالي سينعكس ذلك بشكل إيجابي على أدائهم (البركي، 2012).

3.2.9 أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

تشير أغلب الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من خمسة أبعاد رئيسية التي تم اعتمادها في الدراسات التالية (الفرجاني، 2017؛ أبوتايه، 2012؛ جبريل، 2016؛ organ; 1997; moorman; 1991) وفيما يلي توضيح موجز لكل منها:

- (1) الإيثار : ويقصد به مدى قيام الموظف بمساعدة الزملاء في منظمته للقيام بأعماله كما تجاوز هذه المساعدة زملاء العمل لتشمل المراجعين ليحصلوا على الخدمة المثلى في المنظمة.
- (2) الكياسة : وهي سعي الموظف لتجنب إثارة المشاكل والخلافات في العمل واتخاذ التدابير الوقائية لمنع حدوثها كما تشمل ادراكه للآثار الذي قد يتركها سلوكه في الآخرين وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين.
- (3) الروح الرياضية : وتشير إلى سلوك الفرد نحو استيعاب الأشياء غير الرسمية التي تجعل في بيئة العمل دون شكوى أو تذمر بالإضافة إلى التسامح والصبر .
- (4) السلوك الحضاري : ويشير السلوك والنشاطات التي يبديها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة ومتابعته كل أنشطتها بحضور الاجتماعات والندوات.

5) وعى الضمير : ويسمى أيضاً بالالتزام العام ويعنى هذا البعد سلوك الموظف التطوعي الذى يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته التي تحدد متطلبات الدور الأساسي في مجال الحضور والانصراف في المواعيد العمل في ساعات العمل الرسمية واحترام قواعد المنظمة ولوائحها وإجراءاتها حتى إذا لم يراقبه أحد.

10. الطريقة والإجراءات

1.10 منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث منهج دراسة الحالة والذي يعرف بأنه ذلك المنهج الذي يهتم بدراسة جميع الجوانب المتعلقة بدراسة الظواهر والحالات الفردية وذلك من أجل الوصول إلى تعميمات تنطبق على غيرها من الحالات المشابهة لها وبمعنى آخر هو دراسة معمقة لجميع البيانات المجمعة عن وحدة سواء كانت فرداً أو مجموعة أو مؤسسة (ابراهيم، 2000).

2.10 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد والذي بلغ عددهم قرابة (77) موظفاً إدارياً وهي شركة حكومية تأسست عام 1995 لتعمل في ليبيا كأول مشغل في شمال أفريقيا لشبكة الهواتف المحمولة ومزود للبيانات ونظراً للتشابه الكبير بين خصائص فروع ووكالات الشركة بالمدن الليبية ولتشابه طبيعة الخدمات التي تقدمها للعملاء ولانتشارها جغرافياً وعلى نطاق واسع لأمر الذي يستصعب تطبيق الدراسة الميدانية على كل هذه الفروع والوكالات في ليبيا لما يتطلبه ذلك من وقت طويل وجهد كبير لذلك رأى أن تجرى هذه الدراسة على الموظفين الإداريين لشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي.

3.10 أداة الدراسة

تم استخدام استمارة الاستبيان لتجميع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها وتتكون استمارة الاستبيان من ثلاث أقسام هي:
القسم الأول: معلومات شخصية وهي عبارة عن بيانات عامة عن المشاركين وهي (النوع، العمر، مدة الخدمة، المؤهل العلمي)
القسم الثاني: مقياس أخلاقيات العمل: ويتكون المقياس من سبعة عشر عبارة مستمدة من أداء القياس المستخدم في دراسة (موسى، 2013؛ الزاقل، 2015) مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتلاءم مع أهداف الدراسة وتم تقسيم السبعة عشر عبارة على ثلاث أبعاد وهي: أخلاق الفرد وتحتوي على (8) عبارات من (1-8)، الثقافة الأخلاقية التنظيمية وتحتوي على خمس عبارات من (9-13)، أنظمة المنظمة وتحتوي على أربعة عبارات من (14-17)، وقد صيغت جميع عبارات المقياس بشكل إيجابي.

القسم الثالث: مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية: يتكون المقياس من عشرين عبارة مستمدة من أداة القياس الذي استخدمها (أبوتاية، 2012؛ الفرجاني، 2017) اللذان استندا على مقياس (organ) المطور ومن ثم تقسم العشرين عبارة على خمسة أبعاد وهي (الايثار وتحتوي على خمس عبارات من (1-5) والكياسة وتحتوي على أربع عبارات من (6-9) والروح الرياضية وتحتوي على ثلاث عبارات من (10-12) والسلوك الحضاري ويحتوي على خمس عبارات من (13-17) وأخيرا وعي الضمير ويحتوي على ثلاث عبارات من (18-20) وقد صيغت عبارات المقياس بشكل ايجابي.

4.10 ثبات أداة الدراسة وصدقها

(1) الثبات: يعد مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم جودة اختبار ما ويعرف الثبات بأنه "الاتساق في النتائج ويعتبر الاختبار ثابتاً إذا حصلنا منه على النتائج نفسها لدى إعادة تطبيقه على الأفراد أنفسهم وفي ظل الظروف نفسها" (إبراهيم، 2000: 42)، وللتأكد من ثبات الاستبيان فقد تم إجراء اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق ألفا كرونباخ على عينة مكونة من (15) مفردة وقد بلغت قيمة معامل الثبات لمقياس أخلاقيات العمل (0.95) في حين بلغ معامل الثبات لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية (0.97) هذا وقد بلغ للأداء بشكل كلي (0.91) وبالتالي يمكن الاعتماد عليها والوثوق بها في النتائج.

(2) الصدق: ويقصد بهذا المفهوم هم "مدى تمثيل بنود الاختبار للمحتوى المراد قياسه" (العساف، 2006: 430) وللتأكد من صدق الاستبيان تم استخدام طريقة الصدق الذاتي أو ما يعرف بالإحصائي ويقاس بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات فقد بلغ معامل الصدق لمقياس أخلاقيات العمل (0.97) في حين بلغ معامل الصدق لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية (0.98) كما بلغ للأداء بشكل كلي (0.95).

5.10 اختيار مقياس أداة الدراسة

لقد تم اختيار مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، وهذا يعني أن كل عبارة من العبارات التي يتكون منها الاستبيان مقاسة بخمس بدائل على النحو التالي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) ولحساب طول خلايا المقياس نقوم بحساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4÷5=0.80)، بعد ذلك نقوم بإضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي (1) الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (1)

طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ومستوى الممارسة

طول الخلية	الفئة في مقياس ليكرت	درجة الممارسة
من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	ممارسة ضعيفة جداً

ممارسة ضعيفة	غير موافق	من 1.80 إلى أقل من 2.60
ممارسة متوسطة	محايد	من 2.60 إلى أقل من 3.40
ممارسة قوية	موافق	من 3.40 إلى أقل من 4.20
ممارسة قوية جداً	موافق بشدة	من 4.20 إلى أقل من 5

6.10 إجراءات توزيع أداة الدراسة

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان قام بتوزيع الاستمارة على المشاركين واستغرقت عملية التوزيع والجمع والتحليل قرابة الشهرين لضمان نتائج أكثر موضوعية حيث تم توزيع عدد (77) استمارة استبيان واسترجاع (71) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي وتشكل ما نسبته 92% وهي نسبة مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في هذه الدراسة، الأمر الذي لزم بالتعامل مع مجتمع الدراسة على أنه عينة بحث نتيجة لفقدان عدد (6) استمارات.

7.10 أساليب المعالجة الإحصائية

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليها من خلال استمارة الاستبيان وذلك لتحقيق أهداف الدراسة وبعد الإنتهاء من جمع البيانات تم مراجعة وترميز الاستبيان المجمع والصالح للتحليل بناءً على مقياس ليكرت الخماسي وبعد تحديد الحد الأعلى والأدنى بطول خلايا المقياس كما هو موضح في الجدول السابق رقم (1) وعلى أساس ذلك الترميز تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج الحزم الإحصائية (Spss) وفقاً للأساليب الإحصائية التالية :

- 1) الجداول التكرارية، وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص الديموغرافية
- 2) مقاييس النزعة المركزية المتمثلة في المتوسطات الحسابية وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت مثل الانحراف المعياري لغرض تحديد انحرافات الاجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة.
- 3) ثبات مقياس الدراسة للتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبيان ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الاجابة على تساؤلاتها، من خلال استخدام معادلة ألفا كرونباخ.
- 4) تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار فرضية الدراسة.

8.10 خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (2)

خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
النوع	أنثى	8	11.3%

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
	ذكر	63	88.7%
	المجموع	71	100%
العمر	أقل من 30 سنة	7	9.9%
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	53	47.6%
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	11	15.5%
	المجموع	71	100%
	أقل من 5 سنوات	13	18.3%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	36	50.7%
مدة الخدمة	من 10 إلى أقل من 15 سنة	22	31.0%
	المجموع	71	100%
	ثانوي أو ما يعادلها	3	4.2%
	جامعي أو ما يعادلها	59	83.1%
المؤهل العلمي	مؤهلات عليا	9	12.7%
	المجموع	71	100%

يتضح من الجدول رقم (2) أن معظم أفراد العينة من الذكور حيث تصل إلى نسبة (88.7%) في حين بلغت نسبة الإناث (11.3%) من إجمالي عينة الدراسة ويرجع ذلك إلى طبيعة عمل هذه الشركة وطبيعة الوظائف التي تتطلب منهم ساعات عمل طويلة وتواجد يومي باستمرار، كما يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة) حيث بلغت النسبة (74.6%) مما يدل على اعتماد شركة المدار الجديد على الفئة الشابة وذلك لدقة انجازها في المهام وسرعة اكتساب المهارات المطلوبة، كما يتضح من الجدول أن جل المبحوثين كانت مدة خدمتهم تتراوح (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (50.7%) مما يدل على اعتماد الشركة على ثبات واستقرار الفئات الشابة وظيفياً للاستفادة منها بشكل كبير، كما يتضح أيضاً بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملة الشهادات الجامعية بنسبة (83.1%) الأمر الذي يؤهلهم على الإجابة على أسئلة الاستبيان وفهمهم لطبيعة الدراسة وأهميتها.

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الممارسة
1	أحرص على الصدق دائماً في الأقوال و الأفعال.	4.7042	0.59508	94.084%	مرتفعة
2	أحرص على انجاز الاعمال بسرعة ومهارة عالية.	4.5634	0.71179	91.268%	مرتفعة

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الممارسة
3	أحرص على تنمية قدراتي بهدف تحسين ادائي في العمل.	4.5775	0.66894	91.55%	مرتفعة
4	أشعر بالضيق اذا تأخرت عن العمل.	4.4366	0.62638	88.732%	مرتفعة
5	أحافظ على سرية المعلومات الخاصة بالموظفين والعملاء كذلك.	4.4789	0.55701	89.578%	مرتفعة
6	أحافظ على الممتلكات الملموسة وغير الملموسة المتعلقة بالعمل.	4.6056	0.57268	92.112%	مرتفعة
7	اتحدث بأسلوب لبق ومهذب في مكان العمل.	4.6056	0.54717	92.112%	مرتفعة
8	أتجنب الطائفية والعنصرية مع الموظفين في العمل.	4.5634	0.62638	91.268%	مرتفعة
	أخلاق الفرد	4.5669	0.43856	91.338%	مرتفعة
9	اعتقد أن الابتكار مطلب أساسي لنجاح الشركة.	4.5634	0.62638	91.268%	مرتفعة
10	العمل بروح الفريق هي سمة مميزة بين المستويات الإدارية بالشركة.	4.4930	0.80841	89.86%	مرتفعة
11	اشجع التفكير الإبداعي لدى العاملين.	4.5493	0.62767	90.986%	مرتفعة
12	اشجع العاملين على التعبير عن أفكارهم في حل المشاكل اليومية.	4.4930	0.67344	89.86%	مرتفعة
13	أُمني روح المشاركة لدى العاملين لتحقيق الأهداف المرجوه.	4.4648	0.67254	89.296%	مرتفعة
	الثقافة الأخلاقية التنظيمية	4.5127	0.51905	90.254%	مرتفعة
14	ألتزم بمواعيد الدوام الرسمي للعمل وفقا لللائحة الإدارية.	4.5352	0.69346	90.704%	مرتفعة
15	أحافظ على قيافة الوظيفة والظهور دائما بالمظهر اللائق.	4.4648	0.78977	89.296%	مرتفعة
16	أحرص على تطبيق اللوائح والقوانين والتشريعات المتعلقة بأداء العمل.	4.5634	0.67045	91.268%	مرتفعة
17	أبتعد عن المخالفات والشبهات أثناء ممارستك للعمل.	4.5211	0.60614	90.422%	مرتفعة
	أنظمة المنظمة	4.5211	0.58363	90.422%	مرتفعة
	أخلاقيات العمل	4.5402	0.42689	90.804%	مرتفعة

11. الإجابة على تساؤلات الدراسة:

1.11 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى أخلاقيات العمل لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي؟

تضمنت استمارة الاستبيان سبعة عشر عبارة تتعلق بمستوى أخلاقيات العمل لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد وعند احتساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين في الدراسة عن تلك العبارات الموضحة في الجدول رقم (3) أمكن التعرف على مستوى أخلاقيات العمل حيث بلغ المتوسط العام لأخلاقيات العمل (4.5402) وبانحراف معياري (0.42689) وبدرجة ممارسة مرتفعة وبوزن نسبي (90.804) مما يعكس اهتمام الموظفين بشركة المدار الجديد بإتباع وتطبيق أخلاقيات العمل، أما من حيث الترتيب فقد حظي بُعد أخلاق الفرد بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.5669) وبانحراف معياري (0.43856) وبوزن نسبي (91.338%) يليه بُعد أنظمة المنظمة بمتوسط حسابي (4.5211) وبانحراف معياري (0.58363) وبوزن نسبي (90.422%) وأخيراً يأتي بُعد الثقافة الأخلاقية التنظيمية بمتوسط حسابي (4.5127) وبانحراف معياري (0.51905) وبوزن نسبي (90.254%) ويلاحظ أن كل عبارات مقياس أخلاقيات العمل تتراوح متوسطاتها ما بين (4.4366-4.7042) وتمارس بدرجة مرتفعة وكانت أعلى قيمة وسط حسابي للعبارة "أحرص على الصدق دائماً في الأقوال والأفعال" وبانحراف معياري (0.59508) في حين حظيت عبارة "أشعر بالضيق إذا تأخرت عن العمل" بأقل وسط حسابي وبانحراف معياري (0.62638) وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الرواشدة (2007).

جدول رقم (3) إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أخلاقيات العمل

2.10 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي؟

تضمنت استمارة الاستبيان عشرون عبارة تتعلق بمستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بشركة المدار الجديد وعند احتساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين في الدراسة عن تلك العبارات الموضحة في الجدول رقم (4) أمكن التعرف على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث بلغ المتوسط العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية (4.4366) وبانحراف معياري (0.50490) وبدرجة ممارسة مرتفعة وبوزن نسبي (88.732%) مما يدل على أن الموظفين الإداريين لديهم دافع للقيام بأعمال تطوعية واختيارية لا تقع ضمن واجباتهم الرسمية من أجل الارتقاء بالأداء و تحسين جودة الخدمات، أما من حيث الترتيب فقد جاء بُعد الكياسة بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.5423) وبانحراف معياري (0.49819) وبوزن نسبي (90.840%) يليه بُعد الإيثار بمتوسط حسابي (4.5352) وبانحراف معياري (0.51799) وبوزن نسبي (90.704%) يليه بُعد وعي الضمير بمتوسط حسابي (4.3709) وبانحراف معياري (0.72714) وبوزن نسبي (87.418%) تليه الروح الرياضية بمتوسط حسابي (4.3615) وبانحراف معياري (0.68948) وبوزن نسبي (87.23%) وأخيراً يأتي بُعد السلوك الحضاري بمتوسط حسابي (4.3380) وبانحراف معياري

(0.64904) وبوزن نسبي (86.76%) كما يلاحظ أن كل عبارات مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية تتراوح متوسطاتها ما بين (4.2394-4.6479) وتمارس بدرجة مرتفعة وكانت أعلى قيمة وسط حسابي للعبارة " أتجنب إثارة المشاكل في العمل." وبانحراف معياري (0.53715) في حين حظيت عبارة "استغل وقتي للقيام بالعمل." بأقل قيمة وسط حسابي وبانحراف معياري (0.94815) وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة البركي (2012) و الفرجاني (2017).

جدول رقم (4)

إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الممارسة
1	أساعد زملائي على القيام بالأعمال الموكلة لهم.	4.5211	0.58209	90.422%	مرتفعة
2	أحاول في تقديم المساعدة لزملائي عندما لديهم أعباء كثيرة.	4.5634	0.57897	91.268%	مرتفعة
3	أتعاون مع زملائي لأداء الأعمال على أكمل وجه.	4.5493	0.60448	90.986%	مرتفعة
4	أقوم بالمساعدة و إرشاد العملاء ليحصلوا على خدمة متميزة.	4.4789	0.75326	89.578%	مرتفعة
5	أقوم بمساعدة الموظفين الجدد وأفيدهم بخبراتي.	4.5634	0.60314	91.268%	مرتفعة
الإيثار					
6	أتجنب إثارة المشاكل في العمل.	4.6479	0.53715	92.958%	مرتفعة
7	أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها.	4.4930	0.65188	89.86%	مرتفعة
8	أنتبه للأثر الذي يتركه سلوكي في الآخرين.	4.5070	0.62959	90.14%	مرتفعة
9	أراعي حقوق الآخرين في العمل.	4.5211	0.62927	90.422%	مرتفعة
الكياسة					
10	أقوم بالمهارة الإضافية دون تذمر.	4.5070	0.67344	90.14%	مرتفعة
11	أساعد الآخرين ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً.	4.3380	0.79181	86.76%	متوسطة
12	استغل وقتي للقيام بالعمل.	4.2394	0.94815	84.788%	متوسطة
الروح الرياضية					
13	أحافظ على سمعة الشركة.	4.4085	0.72855	88.17%	مرتفعة
14	أتابع دائماً الإعلانات و التعميمات الداخلية.	4.2535	0.76938	85.07%	متوسطة
15	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل.	4.2535	0.80566	85.07%	متوسطة
16	أحترم أنظمة وتعليمات الشركة.	4.3521	0.67820	87.042%	متوسطة
17	أهتم بمستقبل الشركة.	4.4225	0.66894	88.45%	مرتفعة
السلوك الحضاري					
18	أقدم دائماً بمقترحات لتطوير العمل وتحسينه.	4.3380	0.64904	86.676%	متوسطة
19	أطوع بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل.	4.3662	0.81485	87.324%	متوسطة
20	أساهم في حل المشاكل بالشركة.	4.4085	0.70867	88.17%	مرتفعة

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الممارسة
وعي الضمير		4.3709	0.72714	87.418%	متوسطة
سلوكيات المواطنة التنظيمية		4.4366	0.50490	88.732%	مرتفعة

اختبار فرض الدراسة:

الفرض: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (أخلاق الفرد، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، أنظمة المنظمة) على سلوكيات المواطنة التنظيمية بشركة المدار الجديد في مدينة بنغازي. للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار من أجل التعرف على أثر أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية بشركة المدار الجديد بمدينة بنغازي.

جدول رقم (5)

نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية

نموذج	R	R ²	F	Sig	B	df
أخلاقيات العمل	0.790	0.624	114.701	0.000	0.935	70

أشارت النتائج الواردة بالجدول رقم (5) إلى وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية بشركة المدار الجديد حيث بلغ معامل الارتباط (0.790) عند مستوى دلالة معنوية (0.05) في حين بلغت قيمة (f) المحسوبة (114.701) بمستوى دلالة أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة وقد كان تأثير أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركة المدار الجديد تفسر بنسبة (62.4%).

ولمعرفة مقدار مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل (أخلاق الفرد، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، أنظمة المنظمة) في التأثير على متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد وتشير النتائج بالجدول رقم (6) أن بُعدي (أخلاق الفرد ، وأنظمة المنظمة) هما الأكثر تأثيراً إيجابياً ودالاً إحصائياً في سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث بلغت قيمة (t) = 3.236 وبمستوى دلالة (0.002) و (t) = 3.906 وبمستوى دلالة (0.000) كما بلغت قيمة (Bata = 0.318) و (Bata = 0.430) على التوالي، في حين لم يظهر أي أثر لبعد الثقافة الأخلاقية التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية وقد جاءت هذه النتيجة مفاجئة للباحثين إذ توقعا وجود أثر ذا دلالة إحصائية لهذا البعد بالتحديد لما له من دور في تحفيز وتطوير سلوكيات المواطنة داخل العاملين ودفعهم بالاتجاه نحو تبني وتفعيل هذه

السلوكيات التي عادة لا ترتبط بأي حوافز مادية وأن هذه السلوكيات تطوعية نتيجة لتحفيز داخلي أوجدته البيئة الثقافية السائدة في المنظمة

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية

سلوكيات المواطنة التنظيمية				أخلاقيات العمل
Sig	T	Bata	B	
0.002	3.236	0.318	0.366	أخلاق الفرد
0.096	1.690	0.166	0.162	الثقافة الأخلاقية التنظيمية
0.000	3.906	0.430	0.372	أنظمة المنظمة

11. نتائج الدراسة

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة واختبار فرض الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

(1) أظهرت نتائج الدراسة أن المستوى العام لأخلاقيات العمل بشركة المدار الجديد جاء مرتفعاً وهذا يؤكد على أهمية والقيم باعتبارها الأساس للأنظمة والمبادئ والتصرفات التي تكون جزءاً من سلوك الفرد والتي تنعكس بدورها على القوانين والتعليمات واللوائح المعمول بها في المنظمة.

(2) بينت نتائج الدراسة أن المستوى العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية بشركة المدار الجديد جاء مرتفعاً وقد يرجع هذا إلى الوازع الديني والالتزام الأخلاقي لدى الموظفين قيد الدراسة إضافة إلى توفير بيئة عمل تسمح وتتيح ممارسة السلوكيات التطوعية.

(3) يتضح من خلال نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) وهذا يشير إلى أن كلما زاد الالتزام الأخلاقي للفرد والانضباط بالنظم واللوائح المعمول بها في المنظمة كلما زادت ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وإذا تبني الموظفون هذه السلوكيات دل ذلك على إخلاصهم وانتمائهم وولائهم لمنظمتهم.

(4) أظهرت نتائج الدراسة حسب نتائج تحليل الانحدار المتعدد مقدار مساهمة أثر كل بُعد من أبعاد أخلاقيات العمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية ذات الأثر الإيجابي هي: أخلاق الفرد (0.002) وأنظمة المنظمة (0.000) وكان الأخير هو الأكثر تأثيراً في سلوكيات المواطنة التنظيمية وقد يعزى ذلك إلى أن اللوائح والنظم المتبعة في الشركة قيد الدراسة لا تعتمد على النظرة التقليدية المستمدة من الإدارة القمعية لمتابعة سير العمل نظراً لمواكبتها للتقدم التكنولوجي.

12. التوصيات

استناداً على النتائج التي تمخضت عنها هذه الدراسة فقد تم وضع التوصيات التالية:

- (1) نشر مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية بين جميع الموظفين لديها والتأكد من وصول واستيعاب هذا المفهوم لما له من نتائج ايجابية تؤدي بدورها إلى الارتقاء بمستويات الأداء.
- (2) تعزيز المفاهيم الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها الموظفون ولاسيما الذين لديهم اتصال مباشر بالزبائن.
- (3) العمل على نشر الثقافة الأخلاقية التنظيمية وذلك من خلال ورش العمل والندوات التي تعمل على زيادة الوعي بقيم العمل الأخلاقية لدى العاملين مما يدفعهم إلى انتهاج سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- (4) حرص الموظفون على حضور الاجتماعات واللقاءات التي تفقدها المنظمة ومتابعة التعليمات الداخلية الصادرة من الإدارة العليا.
- (5) تقديم مقترحات وأفكار جديدة من شأنها الرقي بمستوى المنظمة ولاسيما المنظمات ذات الطابع التكنولوجي ومساعدة الموظفين الجدد وتخصيص أوقات لهم.
- (6) جعل سلوك المواطنة التنظيمية أحد المعايير المهمة لتولي المناصب الإشرافية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

أ. الكتب

- (1) إبراهيم، مروان عبد الحميد (2000)، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- (2) أبو النصر، مدحت محمد (2008)، قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، القاهرة، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- (3) جبريل، وائل محمد (2016)، دراسات إدارية معاصرة، مشكلات واقعية وحلول عملية، سلوكيات المواطننة التنظيمية وعلاقتها بتنمية رأس المال الفكري، عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- (4) العامري، صالح مهدي، الغالبي، طاهر محسن (2008)، الإدارة والأعمال، عمان، دار وائل للنشر.
- (5) العساف، صالح بن حمد (2006)، المدخل إلى البحث للعلوم السلوكية، الرياض، العبيكان.
- (6) علي، أحمد جابر حسنين (2011)، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (7) الغامدي، سعيد بن ناصر (2010)، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية، مكة المكرمة، الإدارة العامة للثقافة والنشر.

ب. الرسائل العلمية

- (1) البركي، أحمد محمد (2012)، "سلوكيات المواطننة التنظيمية وعلاقتها بالأنماط القيادية"، دراسة ميدانية على العاملين في الكليات الطبية بجامعة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة بنغازي، قسم الإدارة.
- (2) الرواشدة، ريم ياسر (2007)، أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير منشورة، الدراسات العليا، جامعة مؤتة.
- (3) الزاقل، وليد عبدالله (2015)، مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة بنغازي.
- (4) القحطاني، عبد السلام بن شايح (2014)، سلوك المواطننة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري، دراسة مقارنة نحو نموذج مقترح، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

ج. الدوريات

- (1) أبوتاية، بندر كريم (2012)، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطننة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 20: 145-187.

- (2) أحمد، سعد بن راغب راشد (2018) أثر الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين في جامعة الطائف، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، العدد 38: 171-200.
- (3) رشيد، صالح عبد الرضا مطر، ليث علي (2014)، سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل نظرية القيادة الخادمة، دراسة استطلاعية لعينة من كليات جامعة القادسية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 6: 109-83.
- (4) سليمان، محمد جلال (2001)، "تحليل مساري لأثر المواطنة التنظيمية على صنع القرارات الأخلاقية"، دراسة تطبيقية على المديرين بالشركات التابعة للشركة القابضة للتعدين والحراريات ومواد البناء، المجلة العلمية التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثاني، 195-256.
- (5) العبيدي، نور علي (2018)، أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد العاملين في مديرية الموصل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية العدد 43: 66-84.
- (6) العزام، زياد (2015)، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة اربد بالأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية العدد 1: 130-163.
- (7) العطامسة، سلامة عبد الله، حسب الله، عبد الحفيظ علي (2015)، اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات (QIZ) بالأردن، مجلة العلوم الاقتصادية العدد 16: 15-33.
- (8) الفرجاني، فاطمة علي بالقاسم (2017)، مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، الجامعة الأسمرية الإسلامية.
- (9) محمود، علاء الدين عبدالغني (2007)، "أثر الاختلافات الثقافية والفردية على صنع القرار الأخلاقي"، دراسة تطبيقية على بعض المنظمات الحكومية بمحافظة بني سويف، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الثاني، ص 371-429.
- (10) المسدي، عادل عبدالمنعم (2006)، "العلاقة بين أخلاقيات العمل الإدارية وسلوكيات المرؤوسين الوظيفية"، دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس المغتربين بالمملكة العربية السعودية، المجلة العلمية التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثاني، ص 377-421.
- (11) معمري، حمزة، منصوري، بن زاهي (2014)، سلوك المواطنة التنظيمية كأداء للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 14: 43-54.

12) موسى، أحمد إبراهيم (2013)، "أثر قيم وأخلاقيات العمل في تحقيق وتحسين الفعالية التنظيمية المدركة"، دراسة ميدانية على الوحدات المحلية التابعة لمجلس محلي مركز شبين الكوم في محافظة المنوفية، المجلة العلمية التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثالث، ص ص 243-330.

ثانياً:المراجع الأجنبية

- 1) Moorman, robert H (1991), the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors journal of applied psychology,PP 845 – 855.
- 2) Organ, Dennis .W,(1997).Organizational Citizenship Behavior: Its Construct Clean-UP Time, Human Performance,10(2):85-97.