

## أثر ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية على أخلاقيات العمل الوظيفي

### - المصرف التجاري زليتن الوطني أنموذجاً -

د. محمد إبراهيم الأعمى\*

د. عبدالله مفتاح عويدان\*\*

#### الملخص:

يتناول هذا البحث أثر أخلاقيات العمل الوظيفي على ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية (المصرف التجاري الوطني زليتن أنموذجاً). يهدف البحث إلى التعرف على أثر أخلاقيات العمل الوظيفي (المصادقية في العمل-احترام شعور الآخرين-الإحساس بالمسؤولية-الالتزام بالمعايير الفنية-سرية العمل) على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف التجاري قيد البحث. وكذلك تحديد الأبعاد الأكثر أثراً على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف التجاري زليتن. كما تتمحور مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل الذي يقوم على: ما أثر أخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف التجاري زليتن؟

سعيًا لتحقيق أهداف البحث وتقديم إجابة حول التساؤل أعلاه، فإنه تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة أداة استمارة الاستبيان وتحليلها احصائياً، كما تم الاعتماد على الأدبيات السابقة والتطبيقات الواقعية.

\*- أستاذ إدارة الأعمال المشارك-قسم إدارة الأعمال-الجامعة الأسمرية الإسلامية

alamammo2030@asmarya.edu.ly

\*\* - أستاذ إدارة الأعمال المحاضر- قسم إدارة الأعمال - الجامعة الأسمرية الإسلامية

a.eweedan@asmarya.edu.ly

وقد تم توزيع (34) استمارة استبيان على المبحوثين من مجتمع يضم (34) موظفاً بالمصرف قيد البحث.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن لأخلاقيات العمل الوظيفي أثر كبير على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف التجاري زليتن. كما بينت النتائج أن لأبعاد أخلاقيات العمل الوظيفي من حيث قوة تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية بالترتيب التالي:

- المصادقية في العمل.
- الالتزام بالمعايير الفنية.
- احترام شعور الآخرين.
- المحافظة على سرية العمل.
- الاحساس بالمسؤولية.

وبناءً على نتائج البحث فقد أوصى البحث بضرورة وضع إطار أخلاقي مكون من الدين والعرف يتماشى مع عمل المصرف، والحرص على تنفيذه ومتابعته.

## 1. مقدمة:

يقوم سلوك المواطنة التنظيمية على علاقة تعاونية وليس علاقة مصلحة، ويعتمد أيضاً على الصدق والتعاون والثقة بين المنظمة والعاملين فيها، وكذلك على مدى ارتباط العامل بالمنظمة والتزامه نحوها، وتتعدى المواطنة التنظيمية أنها مجرد القيام بالواجبات ومتطلبات الدور الرسمية، إذ تشمل على أداء أعمال وأنشطة تطوعية دون مقابل، أي ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية لا يكافئ رسمياً، لأنه يقوم على مشاعر داخلية للعاملين كالولاء والايثار والطاعة. إن ظهور منظمات دولية مثل (منظمة الشفافية الدولية) خير دليل على الاهتمام بأخلاقيات العمل الوظيفي على

مستوى محلي ودولي، وما لها من دور في تحسين أداء العمل والتميز فيه، فالنزاهة والشفافية والمساءلة والكفاءة المهنية تعد من ضمن أخلاقيات العمل التي لها دور بارز في حماية المنظمات وتحسين كفاءتها وفعاليتها. ويعد موضوع ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية على أخلاقيات العمل الوظيفي من أكثر الموضوعات التي تصدر اهتمامات كافة منظمات الأعمال، ونظراً لما تشهده المنظمات من تحديات لتحقيق أهدافها وبالتالي سيتناول الإطار العام للبحث توضيح لمشكلة البحث وأهدافها وأهمية وفروضها التي قامت عليها ومنهجية البحث ومتغيرات البحث.

## 2. مشكلة البحث:

من خلال عدم الاستقرار (السياسي، الاقتصادي، الاجتماعي) الذي تعيشها بلادنا ليبيا، وما يحدث من تحولات سريعة أثرت على فكر العملية الإدارية وأوضاع المؤسسات، وكذلك من خلال الاطلاع على نتائج وتوصيات ومقترحات دراسات سابقة لها علاقة مباشرة بموضوع البحث، وكذلك تقارير الرقابة الإدارية وديوان المحاسبة الليبيين، وأيضاً من خلال ملاحظة الباحثان والمقابلات الشخصية مع عينة استطلاعية لموظفي المصرف قيد البحث توصل الباحثان إلى معرفة وتحديد أبعاد أخلاقيات العمل الوظيفي بالمصرف المبحوث من خلال ما تبين لهما من وجود العديد من الممارسات لبعض الموظفين أثناء ساعات الدوام الرسمي لا تمت بصلة لأخلاقيات ومعايير العمل الوظيفي، وقد تمثلت مظاهر وجود المشكلة فيما يلي:

1- عدم احترام الوقت والتأخير والغياب بشكل متكرر ومستمر.

2- التهرب من المهام الرسمية الموكلة إليهم.

3- التباطؤ في انجاز معاملات الزبائن.

4- عدم التقيد باللوائح المنظمة لعمل المصرف.

5- سوء التعامل مع الزبائن وتعدد المواقف السلبية معهم.

وبناءً على ما سبق تكمل اشكالية البحث في الإجابة على التساؤل الرئيسي

الآتي:

ما أثر أخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف التجاري  
زليتن أنموذجاً؟

### 3. أهداف البحث:

1- التعرف على أثر أخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية  
بالمصرف قيد البحث.

2- التعرف على أثر أخلاقيات العمل الوظيفي (المصادقية في العمل - احترام شعور  
الأخرين - الاحساس بالمسؤولية - الالتزام بالمعايير الفنية - سرية العمل) على سلوك  
المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

3- تحديد الأبعاد الأكثر أثراً على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

4- الخروج بنتائج وتوصيات ربما تفيد المصرف المبحوث في الوصول إلى تحقيق  
أهدافه بكفاءة وفاعلية.

### 4. فرضيات البحث:

- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الوظيفي على  
سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف التجاري بمدينة زليتن.

وتتفرع منها الفرضيات التالية:

● لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصادقية في العمل على سلوك المواطنة التنظيمية  
بالمصرف قيد البحث.

● لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاحترام شعور الآخرين على سلوك المواطنة  
التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإحساس بالمسؤولية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.
  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالمعايير الفنية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.
  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمحافظة على سرية العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.
- 5. أهمية البحث:**

تتبع أهمية البحث في كونه تناول موضوعاً حساساً وفي غاية الأهمية يكمل في العرف على أخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، ويمكن حصر أهمية البحث في النقاط التالية:

- 1- دراسة موضوع إداري حديث في بيئة المصارف الليبية.
  - 2- الاستفادة العلمية والبحثية للباحثين من خلال اجرائهما محاولة جديدة من محاولات البحث العلمي.
  - 3- دعم الدور الذي يمكن أن يلعبه مفهوم أخلاقيات العمل في الحد من ظاهرة الانحلال الأخلاقي في بعض الأجهزة الإدارية في ليبيا.
  - 4- يقدم البحث التغذية الراجعة للمصرف قيد البحث من خلال دراسة موضوع أخلاقيات العمل الوظيفي مما قد يساهم في علاج التصرفات السلبية لبعض العاملين في هذا المصرف.
- 6. تصميم البحث:**

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فعلى الصعيد الوصفي تم الاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية بموضوع البحث، أما على الصعيد الميداني تم أخذ عينة المسح الشامل لمجتمع البحث وتحليل كافة البيانات باستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة والاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة للبحث وفق منهج التنبؤ.

**7. مجتمع وعينة البحث:**

تمثل مجتمع البحث في جميع موظفي المصرف التجاري الوطني لزيتن، والبالغ عددهم (34) مفردة وتم إجراء المسح الشامل لكافة الموظفين بالمصرف قيد البحث، واستطاع الباحثان الحصول على (31) استمارة صالحة للمعالجة الإحصائية بنسبة استرجاع (91%)، بينما (9%) الباقية تنوعت بين استبيانات بعضها مفقودة وأخرى غير صالحة للمعالجة الإحصائية.

**8. متغيرات البحث:**

1-8 المتغير المستقل: ويتمثل في أخلاقيات العمل الوظيفي وأبعادها (المصادقية في العمل، الإحساس بالمسؤولية، الالتزام بالمعايير الفنية، السرية في العمل، احترام شعور الآخرين).

2-8 المتغير التابع: ويتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية.

**9. - الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:**

قام الباحثان بتفريغ وتحليل الاستبيان، ومعالجة بيانات الدراسة وفقاً لبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Science) والذي عبر عنه اختصاراً (SPSS) حيث استخدم الباحثان أساليب المعالجة الإحصائية التالية:

1- معامل الارتباط: وذلك لتحديد نوع وقوة العلاقة بين متغير ومتغير آخر.

2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): يستخدم هذا التحليل بهدف معرفة ثبات فقرات الاستبانة.

3- اختبار T حول المتوسط الحسابي: يستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى تأثير أي بعد من ابعاد الدراسة على سلوك المواطنة التنظيمية ونوع العلاقة بينهما.

## 10. مراجعة الدراسات السابقة:

### 1- دراسة جبريل (2015):

وكانت بعنوان: سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بتنمية رأس المال الفكري وهدفت إلى: التعرف على مستوى رأس المال الفكري للعاملين الإداريين محل الدراسة من خلال المحاور التالية: (تنمية رأس المال البشري، تنمية رأس المال الهيكلي، تنمية رأس مال العلاقات).

وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن المستوى العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين جاء مرتفعاً، ولمستوى العام لتنمية رأس المال الفكري جاء متوسطاً.

### 2- دراسة ترقوة، ومداحي (2016):

وكانت بعنوان: استخدام نماذج Logit لاختيار أثر أخلاقيات الأعمال في الموارد البشرية على الرضا عن المركز الوظيفي في المؤسسات. وهدفت إلى: التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال في الموارد البشرية على الرضا في المركز الوظيفي في المؤسسات العمومية، وذلك من خلال عدد من المتغيرات هي "الشفافية والوضوح، العدالة والمساواة" باستخدام نموذج Logit.

وتوصلت إلى نتائج أهمها: وجود أثر طردي لكل من الشفافية والوضوح في التوظيف والانتقاء والحماية من الأخطار المهنية على الرضا عن المركز الوظيفي، وعدم وجود أثر للعدالة والمساواة بين الموظفين وتحسين الظروف الاجتماعية والاهتمام للتدريب والتطوير.

### 3- دراسة أميدة وآخرون (2016):

وكانت بعنوان: أثر رأس المال البشري على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وهدفت إلى: التعرف على أثر رأس المال البشري على سلوكيات المواطنة التنظيمية بصندوق الضمان الاجتماعي بمدينة درنة.

وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن المستوى العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية جاء مرتفعاً جداً، وأن المستوى العام لرأس المال البشري جاء مرتفعاً.

4- دراسة الصويعي، (2017):

وكانت بعنوان: مقترح لدور أخلاقيات المهنة في الحد من الفساد الإداري

وهدفت إلى: الوقوف على ماهية أخلاقيات المهنة ومتطلبات إرسائها بالإدارة العامة بجامعة بنغازي، والتعرف على أشكال وأسباب وآثار الفساد الإداري وكيفية علاجه، ومحاولة التوصل إلى مقترح يبين دور أخلاقيات المهنة في الحد من الفساد الإداري.

وتوصلت إلى نتائج أهمها: لا يوجد أي مدونات خاصة بأخلاقيات المهنة في الإدارة العامة بجامعة بنغازي، كما تبين وجود ممارسات وسلوكيات غير أخلاقية كالوساطة والمحاباة وعرقلة لإجراءات العملاء.

واتضح أيضاً أن هناك غياب للحوافز والمكافآت إضافة إلى عدم وجود إهتمام بتحسين الرواتب، وأخيراً تبين أنه لا توجد أي سياسات أو استراتيجيات واضحة خاصة بالتدريب القائم على معايير أخلاقية.

5- دراسة بن مصطفى وآخرون، (2017):

وكانت بعنوان: أخلاقيات العمل الوظيفي وأثرها على الفساد الإداري.

وهدفت إلى: التعرف على أثر أخلاقيات العمل الوظيفي على الفساد الإداري في المصارف التجارية الحكومية، وما هو مستوى أخلاقيات العمل الوظيفي والفساد الإداري في هذه المصارف.

وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن مستوى أخلاقيات العمل الوظيفي جاء بأهمية نسبة منخفضة، كما أن مستوى الفساد الإداري جاء بأهمية نسبية متوسطة.



6- دراسة القيبي، (2017):

وكانت بعنوان: أخلاقيات الأعمال كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري. وهدفت إلى: التعرف على مفاهيم أخلاقيات العمل ودورها في التقليل من مظاهر الفساد الإداري وآليات مكافحته والوقاية منه بهدف أداء الأعمال بطريقة سليمة وفعّالة.

وتوصلت إلى نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في التقليل من مظاهر الفساد الإداري.

7- دراسة جبريل وآخرون (2017):

وكانت بعنوان: سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمصارف التجارية الليبية.

وهدفت إلى: التعرف على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمصارف التجارية الليبية من خلال الأبعاد الآتية: (الإتيار، الكياسة، الروح، الرياضية، السلوك الحضاري، الالتزام العام).

وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن المستوى العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمصارف التجارية الليبية قيد الدراسة جاء مرتفعاً.

8- دراسة الشرجي، (2017):

وكانت بعنوان: مستوى أخلاقيات العمل الوظيفي بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

وهدفت إلى: الوقوف على مستوى أخلاقيات العمل الوظيفي بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين بهذه الجامعات.

وتوصلت إلى نتائج أهمها: كان ترتيب محاور أخلاقيات العمل الوظيفي كالتالي: "القوة الإدارية، الرقابة الذاتية، الولاء، المصلحة العامة، تحمل المسؤولية، التعاون، الأداء".

### 10-1 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. عرض الدراسات السابقة يعزز أهمية الدراسة الحالية.
2. يساهم في صياغة أداة للدراسة الحالية والوقوف على أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة.
3. تحديد أوجه القصور في الدراسات السابقة ومحاولة سد هذا القصور في الدراسة الراهنة.

وكذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة تبين: أنه لا توجد دراسة -حسب علم الباحثين- ركزت واهتمت بدراسة أثر أخلاقيات العمل الوظيفي على ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية.

### 2: مراجعة الأدبيات السابقة:

#### 2-1 سلوك المواطنة التنظيمية:

موضوع المواطنة التنظيمية حظي بإهتمام كبير من قبل الباحثين في هذا المجال، ويقوم سلوك المواطنة التنظيمية على علاقة إتفاقية وتعاونية ولا يقوم على علاقة مصلحة تعاقدية، ويعتمد على الصدق والثقة والتعاون بين كل من العاملين والمنظمة، وبذلك يعتمد على مدى إرتباط الموظف بالمنظمة ومدى إلتزام الموظف نحو المنظمة. وسلوك المواطنة التنظيمية أبعد من أنه مجرد قيام بواجبات ومتطلبات رسمية، إذ تشمل على أداء للأعمال والأنشطة التطوعية والمبادأة بأداء وإنجاز لأعمال دون تكليف أو الرغبة في الحصول على مكافآت أو حوافز، إن سلوك المواطنة التنظيمية لا يدخل ضمن النظام الرسمي والقانوني ولا يكافأ رسمياً، لأنه

يقوم على مشاعر داخلية للعاملين بالمنظمة مثل <<الولاء والطاعة والمشاركة والإيثار>>.

## 2-2 مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

ما زال هناك جدل كبير وعدم اتفاق تام حول وضع تعريف موحد وشامل لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

ويتمثل التعبير والاهتمام الشخصي للعاملين وإبداء إقتراحاتهم التي قد تساهم في تحسين مستوى الأداء للمنظمة وتقديم المقترحات والآراء وتصرفات العاملين التي تتعدى إطار الواجب الوظيفي المحدد رسمياً في الهيكل التنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية.

وهذا السلوك الصادر من قبل العاملين يتحدد من خلال تأثير خصائص بيئة العمل وتأثير القيادة أكثر منه تأثيراً بشخصية العاملين، أي بإمكان المديرين تقوية ميل العاملين نحو سلوك المواطنة التنظيمية. (المغربي، 2007)

ويرى (Organ، 2006) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي مصطلح يشير إلى "تلك السلوكيات المفيدة تنظيمياً والتي لا يمكن تشجيعها أو تدعيمها على أساس إلزام الدور الرسمي، فسلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من تلك السلوكيات غير الرسمية التي يقدمها الفرد بشكل اختياري أو يمتنع عن ممارستها بشكل اختياري دون النظر إلى اعتبارات الحوافز الرسمية أو العقاب".

كما يعرف البعض سلوك المواطنة التنظيمية، "بأنه قيام العاملين بكل ما يمكنهم القيام به للوصول للأداء الأمثل، حيث يذهب العاملون أثناء الأداء الوظيفي إلى أبعد من القواعد المحددة وأطر الواجب بهدف الوصول لرضا العميل ومن ثم نجاح المنظمة". (المغربي، 2007)

ويعرف البعض سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها "سلوكيات الدور الإضافي، وهي سلوكيات تقيّد وتعني تحية الفرد من أجل تحقيق مصلحة المنظمة، كما أنها سلوكيات اختيارية تفوق توقعات الدور الموجود أو المنتظرة". (الفهداوي، 2005) ويتضح مما سبق أن أهم الخصائص التي تميز سلوكيات المواطنة التنظيمية تتمثل فيما يلي: (المغربي، 2007)

1. أنها سلوكيات فردية أو جماعية، تخضع للإرادة الشخصية للأفراد ونابعة من المبادرات الذاتية.
2. تقع خارج المتطلبات الرسمية للوظيفة والقانونية.
3. تسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية، تنعكس على الأداء الكلي للمنظمة.
4. لا يتوقع العاملين الحصول على مزايا أو مكافآت في مقابل تلك السلوكيات.

### 2-3 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

أشارت الأدبيات إلى أن هناك ما يزيد عن عشرين بعداً محتملاً لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وأن هناك قدراً كبيراً من التداخل فيما بينها، وأنه لا يشترط تواجد جميع الأبعاد في نفس الوقت، وأيضاً الظروف والعوامل التي تساعد على ظهورها، ونوضح فيما يلي أهم تلك الأبعاد: (Morrman، 2001)

- 1- الإيثار: يشار إليه كتصرفات لمساعدة الآخرين في حل مشاكل مرتبطة بالعمل سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، أي العاملين يساعدون بعضهم البعض بدلاً من تشتيت انتباه المشرفين.
- 2- الكياسة والكرم: يعتبر تصرفات تساعد العاملين عن طريق منع مشكلة متعلقة بالعمل من الظهور أو تقليل حدة مشكلة يمكن أن تحدث مستقبلاً.
- 3- الوعي: ويمثل تصرفات العاملين مثل أن يصر العامل على الحضور إلى العمل وهو مريض، أو مع سوء الأحوال الجوية.

4- الروح الرياضية: ويرتبط تقبل المواقف غير المفضلة بروح رياضية دون شكوى.

5- السلوك الحضاري أو صدق المواطنة: أي مسؤولية المشاركة في الحياة السياسية للمنظمة، ويبدو أثر ذلك في المشاركة التنظيمية وحماية موارد المنظمة.

6- التنمية أو التطوير الذاتي: ويشتمل الأنماط السلوكية الطوعية التي يمارسها العاملين لتحسين مهاراتهم ومعارفهم وقدراتهم.

7- المبادأة الفردية: ويشتمل على الأعمال الابتكارية التي يبادر بها العاملين طواعية لتحسين أداء المنظمة.

8- الإذعان التنظيمي: ويتضمن قبول الفرد للقواعد والاجراءات المعمول بها في المنظمة، والذي ينتج عنه الالتزام العام.

9- الولاء التنظيمي: ويشير إلى الشعور بالود نحو الآخرين، وحماية المنظمة، والموافقة على الأهداف التنظيمية.

## 2-4 فوائد سلوك المواطنة التنظيمية:

### 2-4-1 فوائد خاصة بالمنظمة: (المغربي، 2007)

1. حصولها على موظفين يكرسون أنفسهم لها بإخلاص.
2. يساهم ويساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تقليل معدل دوران العمالة.
3. يساهم في نجاح وتميز المنظمة.
4. يساعد على وجود بيئة عمل مثالية.

### 2-4-2 فوائد خاصة بالعاملين:

يساهم في تحسين العلاقة بين المشرفين والعاملين، حيث يكون السلوك الناتج هو سلوك ودود بين الطرفين. (الرقاد، أبودية، 2012).

### 3- أخلاقيات العمل الوظيفي:

لكي ينسجم أداء الموظف بالمهنية في تعاملاته اليومية من المهم أن يمتلك خصائص شخصية ومهارات، ولكن الأهم هو كيفية تقاسم القيم الأخلاقية. هناك وجهتان أساسيتان تساعد تحديد نسق أخلاقي تحكم العمل؛ أولهما، الوعي المتزايد بالأبعاد والمسؤوليات الأخلاقية. وثانيهما، الأهمية المطلقة لوجود هذا النسق الأخلاقي بغض النظر عن الوعي أو عدم الوعي بالأخلاقيات المحددة. (Campell، 2000)

### 3-1 مفهوم أخلاقيات العمل الوظيفي:

لقد تعددت التعريفات التي تدور حول مفهوم أخلاقيات الوظيفة فإنها "بالتعامل مع الآخرين من إدارة، زملاء، زبائن ومدى التزام الموظف بواجباته الوظيفية". (محمود، 2013، ص117)

وأيضاً من التعريفات لأخلاقيات الوظيفة بأنها "مجموعة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات، والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ، وبين ما هو جيد أو سيء، وبين ما هو حرم أو حلال، وإن مصادر تلك القيم والمعتقدات ولا شك تأتي من الأسرة، والأصدقاء، والمدرسة، ومناهج التعليم، والإعلام، وغيرها من المؤثرات الموجودة بالبيئة المحيطة". (صوفي، وقوراري، 2012، ص3)

ويمكن تعريفها بأنها، "المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والبيت يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً وسلباً". (السكرانة، 2013، ص21)

وكذلك عرفت على أنها، "المبادئ التي تعد أساساً للسلوك المطلوب لأصحاب الوظيفة والمعايير التي قد تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجاباً وسلباً فلكل

وظيفة من الوظائف قيم ومبادئ ومعايير أخلاقية ومعرفة علمية وأساليب ومهارات فنية تحكم عمليات المهنة وتحدد ضوابطها". (شهbaz، 2012، ص644) ومما تقدم يمكن تحديد الصفات الأخلاقية للعمل الوظيفي التي يجب أن يتحلى بها العاملين ما يلي: (الزيناوي، 2014م)

1. الأمانة والاستقامة: أي الثقة والجدارة في الاعتماد، والتجرد من الإنحياز للمصلحة الشخصية وأن يكون الموظفون في المنظمات محل ثقة العملاء وأن يحفظوا أسرارهم.
2. الحياد والموضوعية: وتعني أن يكون الموظفون محايدين وبعيدين عن أي تأثيرات جانبية، ويتمتعون باستقلال فكري في كل ما يتعلق بأعمالهم، وأن يتجنبوا أي علاقات قد تفقدهم موضوعيتهم وإستقلاليتهم عن القيام بأعمالهم.
3. النزاهة والمصادقية: ويقصد بها أن يتصف الموظفون بالعدل وأن يتحلوا عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أداء واجباتهم.
4. الشفافية: وتعني الإفصاح وكشف المعلومات والمصادقية ووضوح التشريع وسهولة فهمها وموضوعيتها ووضوح لغتها.
5. العدالة والمساواة: وهي التزام التعامل بالعدل مع كافة الأطراف، ولا يحق لأي شخص الانتفاع بشكل غير عادل من أي فرد عن طريق التلاعب أو إخفاء المعلومات أو إساءة إستعمال المعلومات السرية أو تشويه الحقائق أو غيرها من التصرفات أو الممارسات غير العادلة.
6. الإحساس بالمسؤولية: وتعني شعور الشخص بأنه مسؤول في عمله عن نتائج القرارات والتصرفات التي تصدر عنه عند قيامه بالأعمال الموكلة إليه.
7. الثقة: وتعني منح المنظمة الثقة للموظفين العاملين فيها من خلال تطبيق المعايير المناسبة للتفويض ومنح الصلاحيات على نحو يمكنكم من تحمل المسؤولية وأداء الأعمال الموكلة إليهم.

8. القوانين "التشريعات": وهي مجموعة التشريعات والقوانين الصادرة إستناداً إلى المصادر التشريعية المعمول بها في الدولة.

### 3-2 أهمية أخلاقيات العمل الوظيفي:

إن الالتزام بأخلاقيات الوظيفة يحقق فوائد جمة، ومن أهمها ما يلي: (نجم،

(2008)

1. لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية.

2. قد تتكلف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية؛ مما يُجبرها على مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية.

3. تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية، وهذا له مردود ايجابي على المنظمة.

4. الحصول على شهادات عالية، وامتيازات عامة وخاصة، متى ما التزمت المنظمة بأخلاقيات العمل الوظيفي، والمعايير الدولية المتعارف عليها.

### 4: تحليل بيانات البحث ومناقشتها:

#### 4-1 أداة البحث:

تم إعداد استمارة استبيان حول "أثر أخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك

المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث".

تتكون الاستبانة من خمسة أبعاد لأخلاقيات العمل الوظيفي هي:

- البعد الأول: المصادقية في العمل، ويشتمل على (2) فقرة.
- البعد الثاني: احترام شعور الآخرين، ويشتمل على (2) فقرة.
- البعد الثالث: الاحساس بالمسؤولية، ويشتمل على (2) فقرة.
- البعد الرابع: الالتزام بالمعايير الفنية، ويشتمل على (2) فقرة.



● البعد الخامس: المحافظة على سرية العمل، ويشتمل على (2) فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي:

جدول رقم (1)

درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

4-2 صدق الإستبانة:

تم التأكد ما اذا كانت أسئلة الاستبانة تقيس ما وضعت لقياسه، حيث قام الباحثان بالتأكد من صدق الاتساق الداخلي و الصدق البنائي للاستبانة:

**أولاً: الاتساق الداخلي: Internal Validity**

تم قياس مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات قائمة الاستقصاء والدرجة الكلية للمجال نفسه.

**ثانياً: الصدق البنائي: Structure Validity**

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

4-2-1 نتائج لاتساق الداخلي:

يوضح الجدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

## جدول رقم (2)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الأول والدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية P-Value
عبارات تتعلق ببعده المصدقية في العمل			
1	أعتمد على الصراحة التامة مع زملائي في العمل.	0.89	**0.00
2	شعاري الوفاء بالوعود التي أقطعها مع الزبائن.	0.97	**0.00

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ 

يوضح الجدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$ ، وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

## جدول رقم (3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني والدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية P-Value
عبارات تتعلق ببعده احترام شعور الآخرين			
1	أراعي مشاعر كافة الموظفين دون تمييز.	0.88	**0.00
2	أقبل النقد البناء من زملائي عند وقوعي في أخطاء مهنية.	0.71	**0.00

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ 

يوضح الجدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$ ، وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث والدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية P-Value
عبارات تتعلق ببعد الاحساس بالمسؤولية			
1	أمتك القدرة الكافية على تحمل المسؤولية الناجمة عن المهام المكلف بها.	0.78	**0.00
2	أتهرب من المسؤولية كلما أتيت لي الفرصة لذلك.	0.70	**0.00

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

يوضح الجدول رقم (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد

الرابع والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$ ، وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع والدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية P-Value
عبارات تتعلق ببعد الالتزام بالمعايير الفنية			
1	أنجز عملي وفقاً للإجراءات المعتمدة في المصرف.	0.46	**0.006
2	أحضر الى مقر العمل في الموعد المحدد من إدارة المصرف.	0.97	**0.00

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

يوضح الجدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الخامس

والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$ ، وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الخامس والدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية P-Value
عبارات تتعلق ببعد المحافظة على سرية العمل			
1	أحدث أصدقائي خارج العمل عن طبيعة مهنتي في المصرف.	0.90	**0.006
2	أكتشف للزبائن عن المعلومات التي يطلبونها مني.	0.89	**0.00

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

#### 4-2-2- الصدق البنائي: Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، يوضح الجدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المحور الأول والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	الفقرة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية P-Value
المحور الأول العبارات التي تتعلق بأخلاقيات العمل الوظيفي			
1	المصدقية في العمل.	0.42	*0.034
2	احترام شعور الآخرين.	0.49	**0.003
3	الاحساس بالمسؤولية.	0.60	**0.00
4	الالتزام بالمعايير الفنية.	0.46	*0.017
5	المحافظة على سرية العمل.	0.91	**0.00

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

#### 4-3 ثبات قائمة الاستقصاء:

يقصد بثبات قائمة الاستقصاء أن تعطي هذه القائمة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى الاستقرار في نتائج قائمة الاستقصاء وعدم تغييرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

تحقق الباحثان من ثبات استبيان الدراسة من خلال إيجاد معامل ألفا كرونباخ للثبات.

### جدول رقم (8)

نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

ت	القسم	معامل ألفا كرونباخ
1	جميع عبارات الاستبانة	0.71

يتضح من نتائج الجدول رقم ( 8 ) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا مرتفعة لجميع فقرات الاستبيان حيث كانت (0.71)، وبذلك يكون الباحثان قد تأكدوا من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعلهم على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته.

وسنقوم في هذا الجزء باختبار الفرض الرئيسي للدراسة للتحقق من رفض أو عدم رفض هذا الفرض، وكذلك اختبار الفروض الفرعية للتعرف على مدى أثر أبعاد أخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المصرف التجاري - زليتن.

وتتمثل الفرضية الرئيسية للدراسة في الآتي:

لأخلاقيات العمل الوظيفي أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف التجاري بمدينة زليتن.

والتي يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- للمصادقية في العمل أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.
  - 2- لاحترام شعور الآخرين أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.
  - 3- للإحساس بالمسؤولية أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.
  - 4- للالتزام بالمعايير الفنية أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.
  - 5- للمحافظة على سرية العمل أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.
- 5- اختبارات فرضيات البحث:

تم احتساب المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري لإجابات الفقرات الواردة في الاستبانة، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة، وتم تفسير قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة وفقا للمعيار التالي لتفسير البيانات:

#### جدول رقم (9)

معيار متوسط إجابات المبحوثين

الاتجاه الرأي	المتوسط الحسابي
رفض	1.66 – 1.00
حياد	2.33 – 1.67
موافقة	3.00 – 2.33

ما هي تصورات المبحوثين من موظفي المصرف التجاري - زليتن حول أثر أبعاد أخلاقيات العمل التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية. 1-5 اختبار الفرضية الرئيسية:

لأخلاقيات العمل الوظيفي أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث. ويمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

لمعرفة وجهة نظر موظفي المصرف التجاري - زليتن حول أثر أخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية يتم استخدام اختبار T حول المتوسط العام لجميع اجابات اسئلة استمارة الاستبيان لعينة البحث.

### جدول (10)

نتائج استجابة أفراد عينة البحث من موظفي المصرف التجاري - زليتن على فقرات الاستبيان المتعلقة بمستوى تأثير أخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة

#### التنظيمية

الدلالة Sig	قيمة T	الانحراف المعياري S	المتوسط الحسابي $\bar{X}$	التساؤل الرئيسي
0.00	10.46	0.238	2.43	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف التجاري بمدينة زليتن.

من الجدول رقم (10) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05 وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

مما يعني أن لأخلاقيات العمل الوظيفي أثر كبير على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف التجاري بمدينة زليتن.

5-1-1 الفرضية الفرعية الأولى: للمصداقية في العمل أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

ويمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصداقية بالعمل على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.
- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصداقية بالعمل على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

عند إجراء اختبار T حول المتوسط العام لإجابات اسئلة استمارة الاستبيان لعينة البحث المتعلقة بالمصداقية بالعمل. كانت النتائج على النحو التالي:

#### جدول (11)

نتائج استجابة أفراد عينة البحث من موظفي المصرف التجاري -زليتن على فقرات الاستبيان المتعلقة بمستوى تأثير المصداقية في العمل على سلوك المواطنة التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة Sig
1	أعتمد على الصراحة التامة مع زملائي في العمل.	97.2	170.	00.33	0.00
2	شعاري الوفاء بالوعود التي أقطعها مع الزبائن.	2.91	0.29	18.47	0.00



من خلال الجدول رقم (11) يتضح أن الفقرة رقم (1) جاءت في المرتبة الأولى بأعلى متوسط وأقل انحراف معياري فكان مستوى الدلالة المشاهد لهذه الفقرة (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض فرض العدم أي أن متوسط إجابة هذه الفقرة التي تقول (أعتمد على الصراحة التامة مع زملائي في العمل). يختلف عن المتوسط الافتراضي (2) وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (2.97) فإنه يقع في منطقة القبول وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو الموافقة مما يعني أن موظفي المصرف التجاري بزليتنيرفون أن الصراحة التامة من أساسيات التعامل مع زملائهم بالعمل.

ثم جاءت في المرتبة الثانية الفقرة (2) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة المشاهد (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض فرض العدم أي أن متوسط إجابة هذه الفقرة التي تقول (شعاري الوفاء بالوعد التي أقطعها مع الزبائن). يختلف عن المتوسط الافتراضي (2) وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (2.91) فإنه يقع في منطقة القبول وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو الموافقة مما يعني أن موظفي المصرف التجاري بزليتنيرفون شعار الوفاء بالوعد شعراً لتعاملهم مع زملائهم ومع الزبائن بالمصرف.

ومن خلال النتائج السابقة والمتعلقة بتحليل اتجاهات آراء الموظفين بالمصرف التجاري بزليتن، ولمعرفة مستوى أثر المصداقية بالعمل على سلوك المواطنة التنظيمية تم إجراء اختبار (T) حول المتوسط العام ل فقرات استمارة الاستبيان المتعلقة بالبعد الأول (المصداقية في العمل) نجد ما يلي:

## الجدول رقم (12)

أهم المقاييس الاحصائية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول للدراسة

الاتجاه الرأي	الدلالة Sig	قيمة T	الانحراف المعياري S	المتوسط الحسابي $\bar{X}$	التساؤل الفرعي الأول
رفض	0.00	38.72	0.144	2.96	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصادقية بالعمل على سلوك المواطن التنظيمية بالمصرف التجاري بمدينة زيتن.

من الجدول رقم (12) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05 وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصادقية بالعمل على سلوك المواطن التنظيمية في المصرف التجاري بمدينة زيتن.

مما يعني أن للمصادقية بالعمل أثر كبير على سلوك المواطن التنظيمية في المصرف قيد البحث.

5-1-2 الفرضية الفرعية الثانية: لاحترام شعور الآخرين أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطن التنظيمية بالمصرف التجاري بمدينة زيتن. ويمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاحترام شعور الآخرين على سلوك المواطن التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاحترام شعور الآخرين على سلوك المواطن التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

عند إجراء اختبار T حول المتوسط العام لإجابات اسئلة استمارة الاستبيان

لعينة البحث المتعلقة باحترام شعور الآخرين كانت النتائج على النحو التالي:

جدول (13)

نتائج استجابة أفراد عينة البحث من موظفي المصرف التجاري - زليتن على فقرات الاستبيان المتعلقة بمستوى تأثير احترام شعور الآخرين على سلوك المواطنة التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة Sig
1	أراعي مشاعر كافة الموظفين دون تمييز .	71.2	580.	11.7	0.00
2	أقبل النقد البناء من زملائي عند وقوعي في أخطاء مهنية.	822.	930.	12.41	0.00

من خلال الجدول رقم (13) يتضح أنه في الفقرة رقم (1) كان مستوى الدلالة المشاهد لهذه الفقرة (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط إجابة هذه الفقرة التي تقول (أراعي مشاعر كافة الموظفين دون تمييز). يختلف عن المتوسط الافتراضي (2) وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (2.71) فإنه يقع في منطقة القبول وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو الموافقة مما يعني أن موظفي المصرف قيد البحث يراعون بشكل كبير مشاعر زملائهم بالعمل.

وفي الفقرة (2) نجد قيمة مستوى الدلالة المشاهد (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط إجابة هذه الفقرة التي تقول (أقبل النقد البناء من زملائي عند وقوعي في أخطاء مهنية). يختلف عن المتوسط الافتراضي (2) وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (2.82) فإنه يقع في منطقة القبول وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو الموافقة مما يعني أن موظفي المصرف التجاري بزليتن لديهم قابلية للنقد البناء ويتمتعون بروح رياضية في تعاملهم مع زملائهم وزبائن المصرف.

ومن خلال النتائج السابقة والمتعلقة بتحليل اتجاهات آراء الموظفين بالمصرف قيد البحث، ولمعرفة مستوى أثر احترام مشاعر الآخرين على سلوك المواطنة التنظيمية تم إجراء اختبار (T) حول المتوسط العام لفقرات استمارة الاستبيان المتعلقة بالبعد الثاني (احترام شعور الآخرين) نجد ما يلي:

### الجدول رقم (14)

يبين أهم المقاييس الاحصائية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني للدراسة

التساؤل الفرعي الثاني	المتوسط الحسابي $\bar{X}$	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	اتجاه الرأي
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاحترام شعور الآخرين على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف التجاري بمدينة زيتن.	2.76	0.394	11.32	0.00	رفض

من الجدول رقم (14) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أقل من 0.05 وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاحترام شعور الآخرين على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

مما يعني أن لاحترام شعور الآخرين بالعمل أثر كبير على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف التجاري بمدينة زيتن.

3-1-5 الفرضية الفرعية الثالثة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإحساس بالمسؤولية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

ويمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإحساس بالمسؤولية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإحساس بالمسؤولية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

عند إجراء اختبار T حول المتوسط العام لإجابات اسئلة استمارة الاستبيان لعينة البحث المتعلقة بالإحساس بالمسؤولية كانت النتائج على النحو التالي:

### جدول (15)

نتائج استجابة أفراد عينة البحث من موظفي المصرف قيد البحث على فقرات الاستبيان

المتعلقة بمستوى تأثير الإحساس بالمسؤولية على سلوك المواطنة التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة Sig
1	أمتلك القدرة الكافية على تحمل المسؤولية الناجمة عن المهام المكلف بها.	68.2	590.	70.6	0.00
2	أتهرب من المسؤولية كلما أتحت لي الفرصة لذلك.	18.1	0.52	23.-9	0.00

من خلال الجدول رقم (15) يتضح أنه في الفقرة رقم (1) كان مستوى الدلالة المشاهد لهذه الفقرة (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط إجابة هذه الفقرة التي تقول (أمتلك القدرة الكافية على تحمل المسؤولية الناجمة عن المهام المكلف بها). يختلف عن المتوسط الافتراضي (2) وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (2.68) فإنه يقع في منطقة القبول وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو الموافقة مما يعني أن موظفي المصرف قيد البحث لديهم القدرة الكافية لتحمل المسؤوليات الناجمة عن المهام التي يكلفون بها في العمل.

وفي الفقرة (2) نجد قيمة مستوى الدلالة المشاهد (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط إجابة هذه

الفقرة التي تقول (أتهرب من المسؤولية كلما أتحت لي الفرصة لذلك). يختلف عن المتوسط الافتراضي (2) وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (1.18) فإنه يقع في منطقة الرفض وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو الرفض مما يعني أن موظفي المصرف قيد البحث يلتزمون بالمسؤوليات الموكلة اليهم وأنهم لا يتصلون منها.

ومن خلال النتائج السابقة والمتعلقة بتحليل اتجاهات آراء الموظفين بالمصرف قيد البحث بزيتن، ولمعرفة مستوى أثر الاحساس بالمسؤولية على سلوك المواطنة التنظيمية تم إجراء اختبار (T) حول المتوسط العام ل فقرات استمارة الاستبيان المتعلقة بالبعد الثالث (الاحساس بالمسؤولية في العمل) نجد ما يلي:

#### الجدول رقم (16)

أهم المقاييس الاحصائية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث للدراسة

الاتجاه الرأي	الدلالة Sig	قيمة T	الانحراف المعياري S	المتوسط الحسابي $\bar{X}$	التساؤل الفرعي الثالث
قبول	0.304	-1.04	0.412	1.92	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإحساس بالمسؤولية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف التجاري بمدينة زيتن.

من الجدول رقم (16) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب 0.304 أكبر من 0.05 وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإحساس بالمسؤولية على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث، مما يعني أن ليس هناك أثر للإحساس بالمسؤولية في العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

4-1-5 الفرضية الفرعية الرابعة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالمعايير الفنية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف التجاري بمدينة زليتن.

ويمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالمعايير الفنية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالمعايير الفنية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

عند إجراء اختبار T حول المتوسط العام لإجابات اسئلة استمارة الاستبيان

لعينة البحث المتعلقة بالالتزام بالمعايير الفنية كانت النتائج على النحو التالي:

#### جدول (17)

نتائج استجابة أفراد عينة البحث من موظفي المصرف التجاري-زليتن على فقرات الاستبيان المتعلقة بمستوى تأثير الالتزام بالمعايير الفنية على سلوك المواطنة التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة Sig
1	أنجز عملي وفقاً للإجراءات المعتمدة في المصرف.	97.2	0.17	033.0	0.00
2	أحضر الى مقر العمل في الموعد المحدد من إدارة المصرف.	71.2	0.58	11.7	0.00

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أنه في الفقرة رقم (1) كان مستوى الدلالة المشاهد لهذه الفقرة (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط إجابة هذه الفقرة التي تقول (أنجز عملي وفقاً للإجراءات المعتمدة في المصرف). يختلف عن المتوسط الافتراضي (2)

وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (2.97) فإنه يقع في منطقة القبول وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو الموافقة مما يعني أن موظفي المصرف قيد البحث ينجزون أعمالهم وفقاً للإجراءات المعتمدة في المصرف.

وفي الفقرة (2) نجد قيمة مستوى الدلالة المشاهد (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط إجابة هذه الفقرة التي تقول (أحضر الى مقر العمل في الموعد المحدد من إدارة المصرف) يختلف عن المتوسط الافتراضي (2) وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (2.71) فإنه يقع في منطقة القبول وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو الموافقة مما يعني أن موظفي المصرف قيد البحث بزلتين ملتزمون بالحضور الى مقر العمل في الموعد المحدد من قبل ادارة المصرف.

ومن خلال النتائج السابقة والمتعلقة بتحليل اتجاهات آراء الموظفين بالمصرف التجاري بزلتين، ولمعرفة مستوى أثر الالتزام بالمعايير الفنية على سلوك المواطنة التنظيمية تم إجراء اختبار (T) حول المتوسط العام ل فقرات استمارة الاستبيان المتعلقة بالبعد الرابع (الالتزام بالمعايير الفنية) نجد ما يلي:

الجدول رقم (18)

أهم المقاييس الاحصائية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الرابع للدراسة

الاتجاه الرأي	الدلالة Sig	قيمة T	الانحراف المعياري S	المتوسط الحسابي $\bar{X}$	التساؤل الفرعي الرابع
رفض	0.00	15.32	0.319	2.84	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالمعايير الفنية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف التجاري بمدينة زيتن.



من الجدول رقم (18) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب 0.00 أصغر من 0.05 وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالمعايير الفنية على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

مما يعني أن للالتزام بالمعايير الفنية في العمل أثر كبير على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

5-1-5 الفرضية الفرعية الخامسة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمحافظة على سرية العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف التجاري بمدينة زليتن. ويمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمحافظة على سرية العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمحافظة على سرية العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف قيد البحث.

عند إجراء اختبار T حول المتوسط العام لإجابات اسئلة استمارة الاستبيان لعينة البحث المتعلقة بالمحافظة على سرية العمل كانت النتائج على النحو التالي:

### جدول (19)

نتائج استجابة أفراد عينة البحث من موظفي المصرف قيد البحث على فقرات الاستبيان المتعلقة بمستوى تأثير المحافظة على سرية العمل على سلوك المواطنة التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة Sig
1	أحدث أصدقائي خارج العمل عن طبيعة مهمني في المصرف	59.1	780.	-3.07	0.004
2	أكشف للزبائن عن المعلومات التي يطلبونها مني.	63.1	0.760	-2.26	0.031

من خلال الجدول رقم (19) يتضح أنه في الفقرة رقم (1) كان مستوى الدلالة المشاهد لهذه الفقرة (0.004) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط إجابة هذه الفقرة التي تقول (أحدث أصدقائي خارج العمل عن طبيعة مهمني في المصرف). يختلف عن المتوسط الافتراضي (2) وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (1.59) فإنه يقع في منطقة الرفض وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو عدم الموافقة مما يعني أن موظفي المصرف قيد البحث لا يحدثون أصدقائهم خارج العمل عن طبيعة مهامهم داخل المصرف.

وفي الفقرة (2) نجد قيمة مستوى الدلالة المشاهد (0.031) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط إجابة هذه الفقرة التي تقول (أكشف للزبائن عن المعلومات التي يطلبونها مني). يختلف عن المتوسط الافتراضي (2) وحيث أن متوسط مفردات العينة لهذه الفقرة يساوي (1.63) فإنه يقع في منطقة الرفض وبذلك يتجه رأي المستجوبين نحو عدم الموافقة مما يعني أن موظفي المصرف التجاري بزليتن يحافظون على سرية معلومات العمل ويلتزمون بالحدود المسموح بها من قبل إدارة المصرف في التعامل مع الزبائن.

ومن خلال النتائج السابقة والمتعلقة بتحليل اتجاهات آراء الموظفين بالمصرف التجاري بزليتن، ولمعرفة مستوى أثر المحافظة على سرية العمل على سلوك المواطنة التنظيمية تم إجراء اختبار (T) حول المتوسط العام ل فقرات استمارة الاستبيان المتعلقة بالبعد الخامس (المحافظة على سرية العمل) نجد ما يلي:

الجدول رقم (20)

أهم المقاييس الاحصائية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الخامس للدراسة

التساؤل الفرعي الخامس	المتوسط الحسابي $\bar{X}$	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	اتجاه الرأي
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمحافظة على سرية العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بالمصرف التجاري بمدينة زليتن.	1.65	0.691	-2.98	0.005	رفض

من الجدول رقم (20) نجد أن مستوى المعنوية المحسوب 0.005 أصغر من 0.05 وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمحافظة على سرية العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

مما يعني أن للمحافظة على سرية العمل أثر على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

## 6- النتائج:

ويمكن تلخيص نتائج البحث كما يلي:

- 1- وجود درجة مرتفعة لأثر أخلاقيات العمل الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.
- 2- ارتفاع مستوى المصادقية بالعمل لدى موظفي المصرف له أثر كبير على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.
- 3- ارتفاع مستوى الاحترام لمشاعر الآخرين لدى موظفي المصرف أثر كبير على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.
- 4- مستوى الإحساس بالمسؤولية لدى موظفي المصرف لا يؤثر على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.

- 5- ارتفاع مستوى الالتزام بالمعايير الفنية في العمل لدى موظفي المصرف أثر كبير على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.
- 6- ارتفاع مستوى المحافظة على سرية العمل لدى موظفي المصرف له أثر على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.
- 7- تأتي أبعاد أخلاقيات العمل الوظيفي من حيث قوة تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية بالترتيب التالي:

أ- المصدقية في العمل

ب- الالتزام بالمعايير الفنية

ج- احترام شعور الآخرين

د- المحافظة على سرية العمل.

#### 7- التوصيات:

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان إدارة المصرف بضرورة العمل على ما يلي:
- 1- وضع إطار أخلاقي مكون من الدين والعرف يتماشى مع عمل المصرف والحرص على تنفيذه ومتابعته.
- 2- تشجيع الموظفين المتميزين أخلاقياً وأدبياً في أعمالهم.
- 3- اتباع سياسة الباب المفتوح في النقاش والحوار وتبادل الآراء.
- 4- إلزام كافة الموظفين بتطبيق النظم المعمول بها في مجال الأعمال المصرفية.
- 5- تنمية العمل بروح الفريق بالتعاون على انجاز المهام المختلفة.
- 6- رفع مستوى الاحساس بالمسؤولية لدى الموظفين تجاه أعمالهم من جهة وتجاه الزبائن من جهة أخرى.

7- الاعتماد على أسلوب الإدارة الذاتية لضبط السلوكيات الشاذة لدى الموظفين بالمصرف.

8- تدريب الموظفين على التحلي بمهارات التعامل مع الآخرين.

## المصادر والمراجع

- 1- الرقاد، هناء خالد وأبودية، عزيزة. (2012)، "الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد العشرون، العدد الثاني، يونيو.
- 2- الشرجي، عادل محمد (2017)، "مستوى أخلاقيات العمل الوظيفي بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، الندوة العلمية الأولى لقسم إدارة الأعمال، بعنوان أخلاقيات العمل الوظيفي الواقع والتطلعات، الخمس، مدرج كلية الاقتصاد والتجارة، 26-27، يوليو، 2017".
- 3- الصويحي، هند خليفة. (2017)، "مقترح لدور أخلاقيات المهنة في الحد من الفساد الإداري"، الندوة العلمية الأولى لقسم إدارة الأعمال بعنوان أخلاقيات العمل الوظيفي الواقع والتطلعات، الخمس، مدرج كلية الاقتصاد والتجارة، 26-27، يوليو، 2017.
- 4- الفهداوي، فهمي خليفة صالح. (2005)، "علاقة المواطن التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك، مجلة دراسات العلوم الإدارية، عمان، مجلد (32)، العدد (2)".
- 5- القبلي، الطيب محمد. (2017)، "أخلاقيات الأعمال كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري من وجهة نظر العناصر الطيبة، الندوة العلمية الأولى لقسم إدارة الأعمال، بعنوان أخلاقيات العمل الوظيفي الواقع والتطلعات، الخمس، مدرج كلية الاقتصاد والتجارة، 26-27، يوليو، 2017".
- 6- المغربي، عبد الحميد عبدالفتاح. (2007)، "المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية"، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

7- السكارنة، بلال خلف. (2013)، أخلاقيات العمل، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

8- بن مصطفى، الصادق عبدالسلام، ومليطان، عبدالمجيد التهامي، "أخلاقيات العمل الوظيفي وأثرها على الفساد الإداري، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الحكومية في مدينة مصراته، الندوة العلمية الأولى لقسم إدارة الأعمال، بعنوان أخلاقيات العمل الوظيفي الواقع والتطلعات، الخمس، مدرج كلية الاقتصاد والتجارة، 26-27، يوليو، 2017".

9- ترقية، محمد، ومداحي، محمد. (2016)، "استخدام نماذج Logit لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال في الموارد البشرية على الرضا عن المركز الوظيفي في المؤسسات، وقائع الملتقى الدولي الثالث عشر حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، الواقع والرهان"، بجامعة حسيبة بن بوعلي لشلف، الجزائر، 14-15 - نوفمبر.

10- جبريل وائل محمد. (2015)، "سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بتنمية رأس المال الفكري: دراسة ميدانية على العاملين الإداريين بشؤون التعليم بمدينة درنة" بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي ولتنمية المستدامة، جامعة جرش، كلية العلوم التربوية خلال الفترة (28-30 أبريل).

11- جبريل، وائل محمد وصداقة، عبدالعزيز علي وبوشيبه، صالح محمد. (2017)، "سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمصارف التجارية الليبية"، الندوة العلمية الأوائل لقسم إدارة الأعمال بعنوان أخلاقيات العمل الوظيفي الواقع والتطلعات، الخمس، مدرج كلية الاقتصاد والتجارة، 26-27 يوليو، 2017.

12- حميدة، جميلة وآخرون. (2016)، "أثر رأس المال البشري على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بصندوق الضمان

- الاجتماعي بمدينة درنة"، بحث غير منشور، قسم المهن الإدارية والمالية، المعهد العالي للعلوم والتقنية، درنة - ليبيا.
- 13- محمود، دجلة مهدي. (2013)، "تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري" في المصارف العراقية، مجلة التقني 26 (4)، بغداد العراق.
- 14- صوفي، إيمان، وقوراري، مريم، (الملتقى الوطني حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري والمالي، 17/6 ماي، 2012)، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية (بسكرة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).
- 15- شهباز، انتصار. (2012)، أخلاقيات الوظيفة العامة في الإسلام، مجلة كلية الآداب، (101)، جامعة بغداد، العراق.
- 16- نجم، عبود نجم. (2008)، البعد الأخضر لأعمال المسؤولية البيئية لرجال الأعمال. الأردن، عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
- 17- Morrman R.H. et al, (2001) "Does" perceived Organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? "Academy of Management journal, vol. 44"
- 18- Organ, D. podsakoff, p, Mackenzie, S, (2006), Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, And Consequences. London: Sage.
- 19- Campell, E. (2000), "Professional Ethics in Teaching: Towards the Development of A code of practice" Cambridge Journal of Education, 30, (2).