

أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين - دراسة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة-

Work ethic and its importance in the development of organizational citizenship behavior among workers in Mobilis enterprise unit Ouargla

سارة بن الشيخ¹، رشيد مناصرية^{2*}، الياس الشاهد³

¹كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) (Bnch-sarah@hotmail.com)

²كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) (Mensria07@yahoo.fr)

³كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة الوادي (الجزائر) (Chahed_iliyas@yahoo.fr)

تاريخ القبول: (28 نوفمبر 2017 في إطار الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات،

الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر)

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية باعتبارهما من أهم العوامل المساعدة في تحسين أداء كل من العامل والمؤسسة، وللتعرف على ذلك نظريا وميدانيا قمنا بإجراء دراسة على عينة من عمال مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، من خلال المقابلة الشخصية مع بعض مسيري الموارد البشرية بالإضافة إلى الاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق Excel وبرنامج SPSS النسخة 19. تمثلت أهم نتائج الدراسة في وجود أخلاقيات العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية لدى أفراد العينة، أما بالنسبة لمستوى تأثير أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، فقد كان ضعيفا.

الكلمات المفتاح: أخلاقيات العمل، أخلاقيات الأعمال، سلوكيات المواطنة التنظيمية.

Abstract : This study aimed to investigate the importance of work ethics commitment on organizational citizenship behaviors development as one of the most important factors to improving performance of both worker and enterprise. To know this theoretically and fieldly. We conducted a study on a sample of workers in Mobilis enterprise unit Ouargla, according to interview with some human resource managers and questionnaire, its statistical processing through Excel and SPSS.V 19.

The most important results of this study were existence of work ethics and organizational citizenship behaviors to high degree among the sample. The level of the impact of work ethics on organizational citizenship behaviors in Mobilis enterprise was very weak.

Keywords : Work Ethics, Business Ethics, Organizational Citizenship Behaviors.

مقدمة:

إن دراسة السلوك الإنساني للأفراد المؤسسة يعتبر أمرا معقدا، لأن هذا السلوك تتحكم فيه مجموعة من العوامل الخارجية كبيئة المؤسسة ومكوناتها، وعوامل داخلية التركيب النفسي والاجتماعي للفرد، وكل هذه العوامل قد تؤثر إيجابيا أو سلبا على سلوكهم، لذا على المؤسسة أن تضع ضوابط سلوكية وأخلاقية مدونة وواضحة لجميع الموظفين ليتم إتباعها أثناء أداء العمل، وتستطيع المؤسسة من خلالها الحكم على سلوك الموظفين بالحسن أو القبح، أو بالصحة أو الخطأ، وهذه الضوابط السلوكية والأخلاقية قد تختلف نوعا ما من مؤسسة إلى أخرى أو من قطاع إلى آخر، وذلك بما يخدم أهداف المؤسسة ويساعدها على البقاء في بيئة الأعمال.

إشكالية الدراسة: تهدف المدونات الأخلاقية لتنظيم طريقة أداء الأفراد لمهامهم، وتشجيع السلوكيات والقيم الإيجابية التي تخلق بيئة تنظيمية فعالة، وتساعد كذلك المؤسسة على تحقيق أهدافها، ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية أحد أهم السلوكيات التي تساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية، لذا من خلال هذا البحث سيتم دراسة دور أخلاقيات العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، وقد كانت الإشكالية الأساسية لهذه الدراسة كما يلي:

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر أخلاقيات العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة العاملين في مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة؟

التساؤلات الفرعية للدراسة: وللإجابة الإشكالية الرئيسية تم طرح التساؤلات التالية:

* المؤلف المرسل.

- هل توجد هناك ممارسات وتطبيق لأخلاقيات العمل من طرف أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة؟
- هل يمارس أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة بعض سلوكيات المواطنة التنظيمية أثناء أداء مهامهم في المؤسسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة العاملين بمؤسسة الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حسب (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة) حول سلوكيات المواطنة التنظيمية؟

فرضيات الدراسة: سيتم الانطلاق في الدراسة من خلال الفرضيات التالية:

- توجد هناك ممارسات وتطبيق لأخلاقيات العمل من طرف أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة بدرجة عالية؛
- يمارس أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة بعض سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل ظاهر أثناء أداء مهامهم في المؤسسة؛
- يوجد أثر قوي ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حسب (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة) حول سلوكيات المواطنة التنظيمية.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- إظهار مدى أهمية أخلاقيات العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالنسبة لأفراد عينة الدراسة، ومدى وجود هذه الممارسات بشكل فعلي؛
- معرفة مستوى أثر أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة الدراسة؛
- تقديم توصيات لمؤسسة الدراسة من خلال النتائج المتوصل إليها.

1- ماهية أخلاقيات الأعمال والعمل:

1-1 ماهية أخلاقيات الأعمال:

1-1-1 مفهوم أخلاقيات الأعمال: لا يوجد تعريف دقيق ومحدد لأخلاقيات الأعمال، فالعديد من المختصين في هذا المجال حاولوا تقديم بعض التعريفات منهم "Peter Drucker" حيث عرف أخلاقيات الأعمال بأنها العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف¹.

ويمكن القول بأنها كيفية قيام إدارة المؤسسة بإدارة علاقتها مع كل من العاملين، العملاء، الموردين، والمنافسين على أسس قائمة على المصادقية وبناء الثقة، وذلك ضمن أربعة محاور رئيسية هي القيام بالأعمال الهادفة، وعدم إلحاق الضرر بالآخرين، وعدم الخداع في أي تعاملات، وعدم التحيز في القيام بأي ممارسات لصالح طرف دون الآخر، فإذا تميز أي نشاط في المجتمع بهذه الخصائص يمكن في هذه الحالة الحكم بأخلاقيات هذا النشاط.

إن أخلاقيات الأعمال تشير بأنه يوجد مبادئ أو قواعد محددة يجب احترامها، ويمكن تعريفها بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة داخل المؤسسة والتي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة أو على المؤسسة عموماً². ومنه نستنتج أن أخلاقيات الأعمال:

- تشير إلى معايير السلوك التي تقود المدراء وتوجههم في عملهم؛
- من الضروري أن يتبنى أفراد المؤسسة تلك الأخلاقيات؛
- يجب أن تتجلى أخلاقيات العمل في سلوكيات الأفراد سواء تجاه المؤسسة أو تجاه الأطراف المتعاملة معها.
- ولعل من الأسباب التي جعلت مجال أخلاقيات الأعمال محط أنظار الباحثين في مجال إدارة الأعمال ما يلي³:
- الإحساس المتزايد بأن المؤسسات أصبحت في صفتها وسلوكياتها أقل أخلاقية بسبب تعقد وتداخل المصالح مما يكشف الحاجة إلى أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الحديثة؛
- التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المؤسسات، فهناك مراجعة جدية للمفاهيم السائدة التي ترى أن المؤسسات تسعى من أجل بقائها من خلال تعظيم الأرباح دون أن يرافق ذلك اهتمام واضح بالاعتبارات الأخلاقية؛
- تزايد جرائم الفساد الإداري والانتهاكات المخلة بالمصلحة العامة؛
- إرساء مبادئ الإدارة السليمة " الحوكمة " ، والالتزام بروح القانون؛
- شعور المؤسسات بأنها لن تستطيع استثمار طاقات أفرادها وكسب ولائهم إلا من خلال قيم أخلاقية محددة تعكس إيجاباً على ثقة العميل والزبون في المنتج؛

-ظهور دعوات جادة في مجتمعات الأعمال للاهتمام بالقيم الأخلاقية على الصعيد العملي والمهني.
1-1-2 مبادئ أخلاقيات الأعمال: تتضمن مبادئ أخلاقيات الأعمال كافة المبادئ التي تحكم سلوكيات المديرين والعاملين والزبائن، وهي كالتالي⁴:

أولا مبادئ الشركات تتمثل في:

- أن تضع كل شركة مدونة أخلاقية والإطلاع الرسمي للعاملين عليه؛
- تسمية لجنة الأخلاق في المؤسسة لتقديم المشورة الأخلاقية والبت الأخلاقي في القضايا الشائكة؛
- تحديد المنطقة الرمادية والتصرفات التي تدخل فيها وتحديد موقف المؤسسة؛
- التقييم الدوري للمستوى الأخلاقي للمؤسسة؛
- انتقاء المديرين وفق معايير أخلاقية إلى جانب معايير الكفاءة؛
- وضع الحوافز للتصرفات المدعومة للسمعة الأخلاقية للمؤسسة؛
- حق المعرفة للعاملين والزبائن وغيرهم بالمخاطر والأضرار المحتملة الناجمة عن عمل المؤسسة؛
- المبادرة الأخلاقية داخل المؤسسة وخارجه.

ثانيا مبادئ للمديرين وهي كالتالي:

- اعتبار المعايير الأخلاقية ذات قيمة موازية للمعايير المادية المتعلقة بتعظيم الربح؛
- الانفتاح على الحياة الاجتماعية وتنمية الوعي بقضايا المجتمع؛
- التطوير المستمر للمدونة الأخلاقية والعمل بموجبها؛
- التحديد للمنطقة الرمادية في مجال عمل كل مدير وتحديد الموقف الأخلاقي الملائم في كل حالة؛
- العمل وفق أولويات: مصلحة المجتمع أولا، مصلحة المؤسسة ثانيا، ومن ثمة المصلحة الشخصية؛
- التقييم الدوري للمستوى الأخلاقي لإدارته والعاملين معه؛
- قول الحقيقة في كل المواقف التي يواجهها المدير؛
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية في التعامل مع المديرين الآخرين؛
- المنافسة الشريفة مع المنافسين في السوق.

ثالثا مبادئ للعاملين وهي كالتالي:

- مراعاة عدم العمل من أجل مصلحة شخصية غير مشروعة، يجب العمل وفق أولويات: مصلحة المجتمع أولا، مصلحة المؤسسة ثانيا، ومن ثمة المصلحة الشخصية؛
 - عدم إطاعة الأوامر عند التعارض مع القانون أو المدونة الأخلاقية للمؤسسة؛
 - الالتزام بالمعايير الأخلاقية عند التعامل مع المسؤولين في المستويات الأعلى والزملاء والمرؤوسين؛
 - قول الحقيقة في المواقف التي تهم وتضر الجمهور وذات العلاقة بعمله.
- رابع مبادئ للعملاء وهي كالتالي:
- مبدأ الحد من التزعة الاستهلاكية؛
 - مطالبة المؤسسة بوضع مدونات أخلاقية والالتزام بها؛
 - مطالبة المؤسسات بمبدأ الشفافية وإطلاع الزبائن على المخاطر والأضرار الناجمة عن سلعها وخدماتها؛
 - توخي المنفعة المشتركة وعدم الضرر أو الإيذاء بالزبائن الآخرين أو المجتمع؛
 - مبدأ المواطنة الأخلاقية.

1-1-3 أهمية أخلاقيات الأعمال: تحصل منظمات الأعمال على عدة فوائد جراء التزامها الأخلاقي في العمل منها ما يلي⁵:

- في إطار المنظور الحديث يوجد ارتباط إيجابي بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المؤسسة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فانه بالتأكيد سيكون واضحا على المدى الطويل؛
- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية، فالتصرف الأخلاقي يضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية؛

- إن الحصول على شهادة المطابقة وفق شهادات عالمية مثل الايزو ISO 9000 يقترن بالتزام المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية لأن التوافق مع هذه الشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي؛
- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.

1-2-2 ماهية أخلاقيات العمل:

1-2-1 مفهوم أخلاقيات العمل: تعددت التعاريف التي وضعت لوصف مفهوم أخلاقيات العمل، لكن في العموم هذه التعاريف تقوم على تحديد مجموعة من السلوكيات والأخلاقيات التي يجب على الموظف التقيد بها أثناء أداء عمله، ومن بين هذه التعاريف نذكر:
- أخلاقيات العمل هي مجموعة من الصفات الحسنة، التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل، والحديث عن أخلاقيات العمل يقتضي أن يوضع لكل مهنة أخلاقيات تحكمها وتضبط مسيرة العاملين فيها، سواء كان هذا العمل ميدانيا أو حرفيا أو مكتبيا أو إداريا أو إعلاميا أو تطوعيا، وذلك ليقوم كل عامل وموظف ومسئول بدوره المطلوب منه على أكمل وجه شريطة أن ترتبط هذه الأخلاقيات بأمرين⁶:

الأول: المفهوم الشامل للأخلاق حتى لا يصبح العامل في حالة انفصام أخلاقي فيعيش في عمله بخلق معين يرى أن فيه تحقيقا لمصلحته ويعيش خارج عمله بخلق آخر يخالف لما هو عليه في عمله؛

الثاني: ربط الأخلاق بمبدأ الثواب والعقاب الأخروي، حتى لا تتحول أخلاقيات العمل إلى مجرد تصرفات نفعية.

- هي سلوك الموظف التزيه والأمين الموضوعي الذي يجري في سياق سعيه لأداء واجباته الوظيفية لتحقيق أهداف جهة عمله ضمن الصلاحيات المخول بها⁷؛

- هي مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه، وتوصف بالحسن أو بالقيح⁸؛

- يرى (Schermerhorn, 1996, 48) بأن أخلاقيات العمل تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبطة بمعايير السلوك الجيد أو غير الجيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة. أما Daft فيشير إلى أنها مجموعة المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ⁹.

- يمكن تعريف أخلاقيات العمل بأنها سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم¹⁰.

1-2-2 أخلاقيات العامل: يمكن أن يتميز الموظف بثلاثة أنواع من الأخلاقيات وهي¹¹:

أولا: أخلاقيات وظيفية: وتعلق هذه الأخلاقيات بتأدية الواجبات الوظيفية وأهمها:

- ✓ أن يقوم الموظف بالعمل بإتقان وإخلاص وأمانة؛
- ✓ أن يقوم الموظف بمتطلبات الوظيفة التي يشغلها بنفسه وعدم الاعتماد على الغير؛
- ✓ أن يخصص الموظف وقت العمل لأداء واجبات وظيفته؛
- ✓ أن يحافظ الموظف على أوقات ومواعيد العمل الرسمي وعدم التغيب أو التأخير إلا بعذر؛
- ✓ أن يهدف الموظف إلى تحقيق المصلحة العامة.

ثانيا: أخلاقيات سلوكية: وهي الأخلاقيات التي تتعلق بسلوك وتصرفات الموظف داخل الوظيفة وخارجها من أهمها:

- ✓ الترفع عما يخل بشرف وكرامة الوظيفة سواء كان داخل الوظيفة أو خارجها؛
- ✓ مراعاة آداب اللياقة مع كل الفئات (الجمهور، الرؤساء، الزملاء، المرؤوسين).

ثالثا: طاعة الأوامر الرئاسية: أي تنفيذ أوامر الرؤساء واحترام قراراتهم كـ:

- ✓ تدرج أوامر الرؤساء حسب سلطة كل منهم؛
- ✓ لا يحق للموظف الاتصال بالسلطات العليا رسميا وتجاوز رئيسه المباشر؛
- ✓ يتلقى الموظف الأوامر من جهة واحدة.

1-2-3 مصادر أخلاقيات العمل:

أشار (Daft) إلى أنه توجد بشكل عام ثلاث مصادر لأخلاقيات العمل وهي¹²:

أولا: القوانين والتشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة إذ تتحدد سلوكيات الأفراد والمؤسسات والقيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين والتشريعات؛

ثانيا: العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشاركة بين الأفراد؛
ثالثا: الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرية في التصرف المناسب وفقا لذلك.

1-2-4 عناصر أخلاقيات العمل:

تقوم أخلاقيات العمل على مجموعة من العناصر الأساسية أهمها¹³:

أولا احترام الوقت: يجب على الموظفين الالتزام بالقوانين والتعليمات والإجراءات الإدارية، مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة، والتطوير تماشيا مع متطلبات العمل وظروفه.

ثانيا احترام قيم وعادات المجتمع والجمهور: أخلاقيات العمل هي عبارة عن مجموعة من القيم والعادات والتقاليد التي يتعارف عليها المجتمع، أي أن سلوك الفرد الناتج عن أخلاقياته يخضع في النهاية إلى حكم وتفسير أفراد المجتمع.

ثالثا العدالة وعدم التحيز: فإذا ما توفرت العدالة ستظهر المساواة والقيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن تتوفر في الإدارة، العامة كالقضاء على الحسوبية والعلاقات العائلية والقبلية والإقليمية، كلك تطبيق أسس ومعايير الانتقاء، والمساواة في الحوافز وربطها بالجهد.

رابعا احترام الوقت والتقييد بالدوام: يجب على الموظف أن يكرس وقته لخدمة المؤسسة التي يعمل بها وأن لا يضيع وقتا في أعمال لا تعود عليها بالنفع والفائدة والالتزام بالوقت المحدد للحضور والمغادرة، وكذلك لا ينبغي الاهتمام في قضايا خاصة مع باقي الزملاء وتبادل الزيارات معهم، لأن ذلك قتل للوقت وهذا الوقت له أجر مدفوع.

خامسا الانتماء والولاء للمؤسسة: من المهم أن يكون محبا لعمله، وغيورا على مصلحة العمل، لأن ذلك يعتبر من مصلحته، ومصدر رزقه.
سادسا حب العمل: يجب أن يلتزم الموظفون بأخلاقيات العمل الشاق من خلال العمل الدؤوب والاجاد، والقيام بتشجيع الموظفين، وعليه كذلك القيام بكل ما بوسعه لإنجاح عمله.

سابعا الأدب والكيافة: يجب أن يجسد الموظف جميع الفضائل العامة كالجد والاجتهاد والأمانة والتزاهة والحكمة والإخلاص والعدالة، وكذلك الانضباط والصبر، وأن يعامل الجمهور معاملة حسنة، وعليه أن يتعاون مع زملائه ورؤسائه في العمل بروح الفريق.

ثامنا السرعة والإنجاز: لا يجوز للموظف عرقلة إجراءات العمل بشكل مقصود، والابتعاد عن الإجراءات التي لا مبرر لها، والتي تعيق انجاز العمل في الوقت المحدد وبشكل متقن يتوافق مع المعايير الموضوعية.

تاسعا المحافظة على الممتلكات: ولأنها مسؤولية خطيرة يجب على الموظف أن يكون حريصا على أموال المؤسسة ويحسن التصرف بها وفقا لما هو مسموح له.

عاشرا الإنتاجية: يجب توفير المنافسة لأن ذلك يزيد من مستوى الحماس لدى الموظفين لابتكار أساليب عمل جديدة سعيًا منهم لتطوير الإنتاجية، وهذا يتطلب إتقان الأعمال بقدر المستطاع وتخصيص الوقت كله للعمل مع ضرورة تطبيق خاصية الإنتاج والكفاءة بأقل ما يمكن من نفقات.

1-2-5 أهمية أخلاقيات العمل: لدى أخلاقيات العمل أهمية كبيرة خصوصا في منظمات الأعمال التي تسعى إلى الاستمرارية وذلك باختصار لأن¹⁴:

- أثبتت الدراسات أن سعي الموظفين وراء رغبتهم ينتج عنه مفاصد كثيرة ستتراكم وسوف تؤدي إلى الخسارة والإفلاس، وتراكم الأعمال، وتناثر العاملين، ونفور العملاء، وإتاحة المجال للمفاصد الإدارية كإهمال والرشوة والحسوبية وتمكن الفاسدين وغير الأسواء على حساب الأسوياء، ومع طول المدى يصبح انتهاك أخلاقيات العمل أمرا معتادا يؤدي إلى صعوبة احترامها؛
- الاهتمام بأخلاقيات العمل من أهم أسباب تنمية وتطور المؤسسات والمجتمعات، كما أن عدم الاكتراث لها كذلك يعد من أهم عوائق النجاح؛
- يجب أن يكون الاهتمام بأخلاقيات العمل في أعلى الاهتمامات الإدارية تدريبا وتأهيلا، وتوظيفًا، إذا كانت المؤسسة تبحث عن التميز والجودة في الأعمال؛
- أن الربح والنفع الحاصلان من تطبيق الأخلاق في مجال الأعمال حقيقة مؤكدة، وذلك لأنه يجد من الظلم والفساد الإداري.

1-2-6 طرق ترسيخ أخلاقيات العمل: حظيت أخلاقيات العمل بأهمية كبيرة وظهرت مصطلحات مثل قواعد وآداب المهنة، أخلاقيات الوظيفة، وأخلاقيات الأعمال، وأصبحت المؤسسات تتنافس حول إصدار مدونات أخلاقية وهذا الاهتمام راجع إلى¹⁵:

- ✓ التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المؤسسات؛
- ✓ تعقد وتداخل المصالح في المؤسسات الحديثة؛
- ✓ إرساء مبادئ الإدارة السليمة؛

- ✓ الاهتمام بالتدريب والتعليم؛
 - ✓ الالتزام بروح القانون وأهمية البعد الاجتماعي؛
 - ✓ البحث عن إنتاج ما هو مفيد للبشر وتحسين جودة الحياة.
- ولترسيخ أخلاقيات العمل هناك العديد من الطرق منها¹⁶:
- أولاً تنمية الرقابة الذاتية:** فالموظف الناجح يراقبه الله قبل أن يراقبه المسئول ويراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية.
- ثانياً وضع الأنظمة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخطأ:** لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا من ضعف النظام، أو عدم وضوحه، لذا يجب معرفة أحكام نظام العمل بجميع محتوياته، ليكون الموظف على علم بما له وما عليه، وأن توضع في مكان ظاهر في المؤسسة لائحة بأحكام والالتزامات المكلف بها الموظف، وجزاء المخالفات وعدم تنفيذ الأوامر.
- ثالثاً القدوة الحسنة:** فإذا نظر الموظفون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاقيات المهنة، فإن هذا يجعل من عدم التزامهم بأخلاق المهنة أمر طبيعي اقتداء بالمدير.
- رابعاً تصحيح الفهم الديني للوظيفة:** فإذا اقتنع الموظف أن العمل عبادة، وأنه وسيلة لتنمية البلد، وازدهاره وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.
- خامساً محاسبة المسئولين والموظفين:** لا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، من خلال الأجهزة الرقابية، الإدارية والمالية التي تشرف على تطبيق النظام.
- سادساً التقييم المستمر للموظفين:** مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور من نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأة على ذلك، والتقييم يعين المسئول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم ومواطن إبداعهم.

2- ماهية سلوك المواطنة التنظيمية:

1-2 - مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية: هي " مجموعة التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة وظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون ذات فائدة للمؤسسة "¹⁷.

ويتضح من التعريفات التي وضعت لمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها¹⁸:

- سلوك اختياري، طوعي ينبع من الدور الإضافي الذي يمكن أن يضطلع به الفرد في العمل؛
 - سلوكيات ليس الهدف منها إشباع منفعة شخصية (غرض خفي)؛
 - سلوكيات تشجع على الانخراط في المؤسسة (من قبل المؤسسة)؛
 - سلوكيات لا ينتظر الفرد مقابلها مكافأة تنظيمية كما أن الفرد لا يعاقب على عدم ممارستها وذلك للأسباب التالية¹⁹:
- أولاً:** أن سلوكيات المواطنة التنظيمية غالباً ما تكون دقيقة ومن الصعب قياسها، حيث أن المدير قد يلاحظ تلك السلوكيات إلا أن الربط بين هذه السلوكيات والمكافآت يكون ضعيف للغاية؛

ثانياً: أن ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية قد يضر بأداء الفرد لعمله الرسمي، حيث أنه مثلاً مساعدة الفرد لزملائه في العمل قد يؤدي إلى إضاعة وقته و انخفاض أدائه؛

ثالثاً: أنها سلوكيات تطوعية لا يمكن أن يعاقب الفرد إذا امتنع عن أدائها.

ولعلنا نجد من التعريفات السابقة أن القاسم المشترك بينها بغض النظر عن الأسس التي قامت عليها هو القول بحقيقة أن هذا السلوك يمثل تلك التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف رسمياً في المؤسسة والذي يمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، و غير الخاضعة للمكافأة مباشرة والصريحة في نظام الحوافز الإداري للمؤسسة، وذو أهمية كبيرة لفعالية ونجاح المؤسسة واستمرار أدائها.

كذلك يمكن أن نلاحظ من التعريفات السابقة أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتضمن نوعين من السلوكيات²⁰:

أولاً: سلوكيات إيجابية التي يمارسها الفرد طواعية مثال ذلك: مساعدة الزملاء في العمل، تقديم مقترحات لتحسين أداء المؤسسة.

ثانياً: السلوكيات التي يمتنع الفرد عن ممارستها طواعية و تلك السلوكيات تسمى بجودة الامتناع ومن أمثلتها: تصيد الأخطاء في أعمال الآخرين، عدم تحمل بعض المشاحنات البسيطة في مكان العمل.

2-2 - أنماط سلوك المواطنة التنظيمية:

تعددت أنماط سلوك المواطنة التنظيمية حيث يمكن تلخيصها فيما يلي²¹:

أولاً: مساعدة الموظف لزملاء العمل في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة الآخرين المتغييبين عن العمل. توجيه الموظفين الجدد حتى ولو كان ذلك غير مطلوب، مساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة، مساعدة الرئيس أو المشرف في عمله... الخ. إن هذه الممارسات هي أعمال تطوعية لا يتوقع من الشخص أن يقوم بها لأنها ليست من متطلبات وظيفته الرسمية؛

ثانيا: مساعدة الزملاء فيما يتعلق بالشؤون الشخصية، ويتضمن ذلك المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشاكل العائلية والعاطفية... الخ؛
ثالثا: مساعدة العملاء أو المراجعين بأمور لا تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة مثل إرشادهم أو الإصغاء لهم؛
رابعا: الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقا لها مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل، استخدام الموارد التنظيمية الاستخدام السليم... الخ؛
خامسا: اقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية من أجل جعل المؤسسة أكثر نجاحا وتميزا مثل الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي أو الإستراتيجيات أو الممارسات الإدارية أو الإجراءات؛
سادسا: بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب مضيق الوقت في أحداث جانبية أو فترات استراحة طويلة ومتكررة أو زيارات داخلية أو خارجية لا علاقة لها بالعمل؛
سابعا: التطوع للقيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المؤسسة كالاتشارك في اللجان أو بعض المشاريع المتعلقة بالعمل أو التغلب على الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية وحماية المؤسسة من الأخطار؛
ثامنا: البقاء مع المؤسسة بالرغم من الظروف الصعبة التي قد تواجهها؛
تاسعا: تقديم المؤسسة للآخرين بصورة جيدة والدفاع عن المؤسسة والحديث عنها أمام الآخرين بصورة طيبة مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.

3-2 - أهمية سلوك المواطنة التنظيمية: إن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية تنبع من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام والإدارات المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة²². وذلك من خلال²³ مراعاة حالة ندرة الموارد في المؤسسات، مما يتطلب القيام بالأدوار الإضافية التي تنبع من سلوك المواطنة التنظيمية وذلك يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها.

كما تنبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الإيجابية الكثيرة التي يمكن أن يحققها للمؤسسة من خلال²⁴:

- تحسين الإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني لها؛
 - تحسين قدرات ومهارات العاملين والمدبرين على حد سواء؛
 - تحقيق الالتزام وحل المشاكل؛
 - تحسين مستوى كفاءة المؤسسة وفعاليتها؛
 - تقليل مستوى التسرب الوظيفي؛
 - رفع الروح المعنوية للعاملين.
- إن هذه السلوكيات تحقق لممارستها أفضلية وميزة تنافسية، أي أن سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يؤدي إلى نتائج إيجابية على مستويات الأداء الفردي والجماعي والتنظيمي .

4-2 - أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية : يتناول الباحثون والمهتمون بسلوك المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من أوجه مختلفة، فهناك من يرى بأنه يمثل بعدين أساسيين وهناك من يرى بأنه يتضمن خمسة أبعاد رئيسية، لكن هذين الاتجاهين غير متناقضين بل متكاملين، فالذين يرون أن هذا المفهوم يتضمن بعدين أساسيين لا يرفضون مقولة التيار الآخر الذي يحددها بخمسة أبعاد لأنهم يرون أن هذه الأبعاد الخمسة يمكن إدراجها من خلال هذين البعدين²⁵.

البعدان الأساسيان لسلوك المواطنة التنظيمية حسب رأي الاتجاه الأول هما: **بعد تنظيمي** و**الآخر فردي**. بمعنى أن هناك سلوكا تطوعيا يهدف إلى خير المؤسسة والارتقاء بأدائها والعمل على بقاءها، وسلوك تطوعي آخر يهدف لمساعدة الأفراد العاملين في المؤسسة للقيام بأعمالهم والتعاون معهم، وهو في النهاية يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ككل²⁶.

التقسيم الآخر لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية يقوم على أساس خمسة أبعاد رئيسية وهي²⁷:

1-4-2 الإيثارة: وهو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، مساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب.

2-4-2 اللياقة والظف: وهناك من يطلق عليه الكياسة، ويعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم.

3-4-2 الروح الرياضية: وتعكس مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل.

4-4-2 السلوك الحضاري: ويعني المشاركة البناءة والمستولة في إدارة أمور المؤسسة والاهتمام بمصير المؤسسة من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، المحافظة على التغيير، قراءة مذكرات المؤسسة وإعلانها، وتأييد العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة.

5-4-2 وعي الضمير: ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، احترام اللوائح والأنظمة، واستراحات العمل بجدية... الخ.

وقد صنف (Virlee & Clapham) الأبعاد الخمسة في بعدين كالتالي²⁸:

- سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد: ويشمل هذا السلوك كلا من الإيثار واللباقة واللفظ؛
- سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المؤسسة: ويشمل هذا السلوك على كل من وعي الضمير والروح الرياضية، والسلوك الحضاري.

5-2 - محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

من أهم العوامل التي تدل على وجود سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة ما يلي²⁹:

1-5-2 - الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، لذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار من أجل تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المؤسسة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها، كما أن تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية يرجع إلى أن الموظف الراضي عن عمله سواء من الناحية المادية أو المعنوية، لن يتوانى عن ممارسة بعض السلوكيات التطوعية كمساعدة زملائه في العمل أو المحافظة على ممتلكات المؤسسة التي يعمل بها دون أن يتوقع الحصول على أية حوافز إضافية لقاء هذه الممارسات.

2-5-2 - الولاء التنظيمي:

تركز التعاريف المقدمة لمفهوم الولاء التنظيمي حول فكرة مدى ارتباط الفرد بقيم ومعتقدات وأهداف المؤسسة ودرجة استعداده لبذل الجهد في سبيل نجاح واستمرار هذه المؤسسة، يرافق ذلك كله الرغبة القوية في الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة.

حيث يقول (Bolton) بأن الولاء يحدد الاتجاه السلوكي عندما تكون التوقعات من نظام الحوافز قليلة، كما أنه مسئول عن السلوك الذي لا يعتمد أساسا على المكافأة والعقاب، وبالتالي فإن سلوك الإيثار عند الموظف يشير إلى شدة ولاء الموظف إلى المؤسسة التي يعمل فيها.

3-5-2 - العدالة التنظيمية:

يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاثة أبعاد رئيسية: عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات وعدالة التعاملات. تعني عدالة التوزيع مدى شعور الفرد بأن ما يحصل عليه مساو لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه، في حين يقصد بعدالة الإجراءات مدى إحساس الموظفين بأن الإجراءات المتبعة في تحديد المكافآت التنظيمية عادلة كاشترائه في مناقشة الأسس التي يتم بموجبها عملية تقويم أدائه. أما ما يتعلق بعدالة التعاملات فيقصد بها مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين خلال عملية تقييم الأداء.

لقد أظهرت الدراسات أن العدالة التنظيمية تؤثر إيجابيا في مكونات سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لأن إحساس الموظفين بالمساواة والإنصاف سواء فيما يتعلق بعدالة الإجراءات أو التوزيع أو التعاملات تولد لديه الشعور بالمسؤولية تجاه مؤسسته مما يؤدي للانخراط في الكثير من الممارسات التطوعية غير الرسمية.

4-5-2 - القيادة الإدارية:

لا شك أن الممارسات التطوعية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسئولون له انعكاسات مباشرة على قيم وأفعال وسلوك المرؤوسين الذين يستلهمون التوجيه والإرشاد منهم.

حيث يتعاضد سلوك المواطنة التنظيمية في ظل القيادة التحولية القائمة على التأثير الكرزماتيكي للقائد، والتشجيع الإبداعي والدافعية الإلهامية والاهتمام بالحاجات الفردية للمرؤوسين فهذه الخصائص تشكل الأرضية التي ينمو فيها السلوك التطوعي.

5-5-2 - عمر الموظف:

بينت بعض الدراسات أن لعمر الموظف تأثيرا واضحا على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة. فقد اتضح أن الموظفين صغار السن تقريبا يظهرون هذا النوع من السلوك لأسباب تختلف عن تلك التي تجعل الموظفين كبار السن يمارسون مثل هذه الأدوار الإضافية التطوعية فعمر الموظف يحدد نظرته للعمل وبالتالي نجد أن كبار السن يتمتعون بحاجات أقل للإنجاز وتحقيق الذات وأكبر للانتماء الاجتماعي والعلاقات الإنسانية من صغار السن نسبيا الأمر الذي يؤثر على توجهاتهم نحو أنفسهم والآخرين وبالتالي العوامل التي تؤدي إلى ظهور سلوك المواطنة التنظيمية عند الأفراد تختلف باختلاف أعمارهم.

2-5-6- مدة خدمة الموظف:

تلعب مدة خدمة الموظف في مؤسسته دورا في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفائه. وأثبتت البحوث الميدانية أن هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية فقد تبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة ويعود السبب إلى أن الموظفين الجدد لا يعرفون أو غير متأكدون من حجم المسؤوليات المطلوب منهم إنجازها وبالتالي فإنهم يجدونها بشكل واسع لكن ما إن يتكيفوا مع النظام الاجتماعي للمؤسسة وتقل درجة عدم التأكد والغموض عندهم حتى يصبحوا أكثر قدرة على تحديد أدوارهم بدقة مما يترتب عليه قلة النشاطات الإضافية التطوعية التي يقومون بها³⁰.

2-5-7- الدوافع الذاتية:

يقصد بالدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية، وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف بالانخراط في ممارسات تطوعية في مجال عمله خارج ما هو موصوف له رسميا في مؤسسته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك، وبالتالي يمكن القول أن الموظف الذي يتمتع بالدوافع الذاتية يكون ميالا أكثر من غيره ممن يفترق إليها إلى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لأنها تساهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بالإنجاز وتحقيق الذات.

2-5-8- الثقافة التنظيمية:

يعرف شاين الثقافة التنظيمية بأنه نسق الافتراضات الأساسية التي أوجدت أو اكتشفت أو طورت بواسطة جماعة معينة من الأفراد من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي وترسخت عبر الزمن ويتم تلقينها للأعضاء الجدد باعتبارها المنهج الصحيح للإدراك والتفكير والشعور عند التعامل مع تلك المشاكل. والثقافة التنظيمية بهذا المعنى تؤثر في سلوك الأفراد سواء الموجودين في المؤسسة منذ فترة طويلة أو الأعضاء الجدد، وبالتالي فإن تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضها لمثل هذا النوع من السلوك فإذا كان السائد في المؤسسة أن يمارس الموظفون أنماطا من السلوكيات التطوعية ويشجعون على القيام بذلك فإن الجميع سيتأثرون بذلك وينعكس ذلك على سلوكهم وأفعالهم. أما إذا كانت القيم التنظيمية تؤكد على أن يقوم الموظف بما هو مطلوب منه فقط وأي أدوار أخرى ينظر إليها بعين الشك والريبة فسيكون حجم الممارسات التطوعية محدودا للغاية، يعني أن الثقافة التنظيمية تؤثر سلبا أو إيجابا على سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة.

2-5-9- السياسة التنظيمية:

السياسة التنظيمية هي القوة غير الرسمية وذات الطبيعة غير الشرعية. ويتسم الوجه السليبي للسياسة التنظيمية بسعي الشخص أو الجماعة لتحقيق المصالح الذاتية والسيطرة على الآخرين والنظر إلى الأمور بعين المنافسة التي ينبغي أن يكون فيها طرف خاسر وآخر رابح، وترتبط السياسة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المؤسسة فارتفاع مستوى ودرجة السياسة التنظيمية يزيد من الممارسات السلوكية غير الرسمية واللاشرعية سعيا وراء تحقيق الأهداف الشخصية أو حتى تلك المتعلقة بالعمل. هذا الوضع يتناقض مع الأسس التي يقوم عليها سلوك المواطنة التنظيمية حيث تقل الممارسات التطوعية في المؤسسة مع زيادة حدة السياسة التنظيمية نظرا لما يصاحب ذلك من ضعف في الرضا الوظيفي والثقة العامة بالنظام وكذلك ضعف الإحساس بالعدالة التنظيمية والتي جميعها ترتبط بسلوك المواطنة التنظيمية ارتباطا قويا.

2-6- معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية:

- إن عدم مساهمة الموظفين في المؤسسات بسلوكيات المواطنة التنظيمية تعود إلى مجموعة من المعوقات تشمل³¹:
- عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المؤسسة، فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة.
 - عجز ثقافة المؤسسة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية، مما ينعكس على تميز أدائهم.
 - عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم اتجاه وظائفهم. مما يقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة.
 - افتقار العديد من المؤسسات لتحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- كما هناك معوقات أخرى تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأفراد وهي³²:
- فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء الذي يؤدي إلى اللامبالاة و الاغتراب، وعدم الرضا والدافعية للعمل.
 - العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهيكل الأحرور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.
- إن التغلب على هذه المعوقات يستدعي اهتمام المؤسسات بما يلي³³:

- تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى الموظفين لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الإيجابية.
- سعي القيادات الإدارية للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات الموظفين الإضافية مثل: معلومات عن ظروف العمل السيئة، وساعات العمل الطويلة.
- السعي إلى تنمية علاقات مفتوحة مع العاملين وعدم التركيز على العلاقات الرسمية.
- أن يتسم القادة بالوعي في إتاحة الفرصة للموظفين الجدد للانخراط اجتماعيا بالمؤسسة، مما يحفز الموظفين للقيام بسلوكيات إبداعية تحقق للمؤسسة النجاح وفاعلية الأداء.
- التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتوجهاتهم، حيث أن مشاركة العاملين تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمؤسسة.

3-الدراسة الميدانية:

3-1 - التعريف بالمؤسسة:

" موبيليس " عبارة عن مؤسسة عمومية إدارتها القانوني هو "شركة ذات أسهم"، برأس مال اجتماعي يقدر ب100.000.000 دج مقسمة على 1000 سهم، كل سهم بقيمة 100000 دج، وهي فرع 100 % لشركة اتصالات الجزائر، مقرها الاجتماعي موجود في الجزائر العاصمة. ولقد اتخذ قرار تأسيس " موبيليس " بعد انعقاد الجمعية العامة الاستثنائية بتاريخ 2003/01/18، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 18-02 بتاريخ 2002/05/26 الذي أعطى الموافقة على منح رخصة استغلال الشبكة العامة للاتصالات (GSM) .
بتاريخ 2004/12/15 قامت باستخدام الشبكة (UMTS) في الجزائر، وبهذا انضمت إلى 40 متعامل في العالم ممن يتحكمون في هذه التكنولوجيا، وبعدها بأشهر أطلقت بوابتها (GPRS)، وبهذا أصبحت المتعامل الحقيقي الوحيد المتعدد الخدمات في الجزائر.
يعمل بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة 102 عامل، وقد تم توزيع 40 استبيان كعينة للدراسة وقد تم استرجاع 34 منها فقط وبعد مراجعتها تم قبول 30 استمارة فقط صالحة للمعالجة الإحصائية.

3-2 دراسة وتحليل الاستبيان:

بغرض التأكد من مدى تأثير وواقع أخلاقيات العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة قمنا بإجراء العديد من المقابلات الشخصية مع المسؤولين والمسيرين وبعض العمال، والإطلاع على مختلف الوثائق الورقية والإلكترونية وإعداد وتوزيع استبيان.
حيث يتطلب موضوع البحث إجراء استبيان لجمع المعلومات مباشرة من العمال لمعرفة آراءهم ووجهات نظرهم حول بعض المواضيع ذات العلاقة بالبحث.

3-2-1 صدق الأداة وثباتها:

لقد تضمن الاستبيان ثمانية وثلاثون (38) عبارة مقسمة على محورين بالإضافة للمحور الثالث المتعلق بالخصائص الشخصية للمستقصى، وللتأكد من ثبات الأداة تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) Cronbach Alpha للاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان بصيغته النهائية الكلية، حيث يلاحظ من قيم (كرونباخ ألفا) أن معامل الثبات لعبارات الاستبيان بلغ (69.5%) وهي قيمة متوسطة ومناسبة لأغراض الدراسة مقارنة بالحد الأدنى المقبول والبالغ (60%).

3-2-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 19 للتوصل إلى ما يلي:
-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
-تحليل الانحدار الخطي لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (أخلاقيات العمل) على المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)؛

- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

3-3 اختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى: توجد هناك ممارسات وتطبيق لأخلاقيات العمل من طرف أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة بدرجة عالية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي لتحليل عبارات الجزء الخاص بأخلاقيات العمل لدى أفراد العينة، من خلال الجدول رقم 01 يظهر أن المتوسط الحسابي له بلغ (2.61) وانحراف معياري (0.17) وقد احتلت العبارتين رقم 05 و15 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.00) في حين جاءت العبارة رقم 09 (أبلغ المسئولين عن التصرفات الألاخلاقية للآخرين في المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.8) وانحراف معياري (0.66)، كما يظهر من المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا المتغير أنها جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود مستوى عالي من أخلاقيات العمل لدى العاملين في المؤسسة، وعلية تم قبول الفرضية الأولى.

- **الفرضية الثانية:** يمارس أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة بعض سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل ظاهر أثناء أداء مهامهم في المؤسسة.

تم اختبار هذه الفرضية كذلك باستخدام مقاييس الإحصاء الوصفي لتحليل عبارات الجزء الخاص بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، من خلال الجدول رقم 02 يظهر أن المتوسط الحسابي له بلغ (2.6) في حين بلغ متوسط بعد الإيثار (2,56) وبلغ متوسط بعد اللياقة واللطف (2,98) وبلغ متوسط بعد وعي الضمير (2,56) وبلغ متوسط بعد الروح الرياضية (2,37) وبلغ متوسط بعد السلوك الحضاري (2,42). إذا من خلال التحليل يظهر من المتوسطات الحسابية لجميع أبعاد هذا المتغير أنها جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود مستوى مرتفع ومقبول من سلوكيات المواطنة التنظيمية خاصة بعد اللياقة واللطف، وعلية تم قبول الفرضية الثانية.

فبالنسبة للبعد الأول بعد الإيثار احتلت العبارة رقم 04 (أبادر إلى تقديم يد العون طواعية للموظفين الجدد لمساعدتهم على التكيف مع متطلبات وظروف العمل الجديدة في المؤسسة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.83) وانحراف معياري (0.46)، في حين جاءت العبارة رقم 05 (أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.23) وانحراف معياري (0.77)، مما سبق يتضح أن بعد الإيثار متوفر لدى أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية خاصة في الحالات الأكثر أولوية.

أما بالنسبة للبعد الثاني بعد اللياقة واللطف احتلت العبارتين رقم 01 (أحترم حقوق الآخرين في العمل) ورقم 03 (أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3) ، في حين جاءت العبارة رقم 02 (أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.96) وانحراف معياري (0.18)، من المتوسطات الحسابية السابقة يظهر مستوى متميز من اللياقة واللطف لدى أفراد عينة الدراسة.

وبالنسبة للبعد الثالث بعد وعي الضمير احتلت العبارة رقم 01 (أتعامل بعناية مع ممتلكات المؤسسة العينية (الأجهزة، الأثاث)) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (03)، في حين جاءت العبارة رقم 05 (إذا أنهيت واجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لي أحاول إيجاد عمل إضافي يتعلق بوظيفتي لأدائه) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.2) وانحراف معياري (0.71)، من المتوسطات الحسابية السابقة يظهر مستوى مرتفع من وعي الضمير لدى أفراد عينة الدراسة خاصة عند التعامل مع الممتلكات أو القوانين وبدرجة متوسطة عندما يتعلق الأمر بالاستغلال الجيد لوقت العمل.

في حين البعد الرابع بعد الروح الرياضية احتلت العبارة رقم 04 (أرحب بالنقد البناء في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.93) وانحراف معياري (0.36)، في حين جاءت العبارة رقم 02 (أتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.93) وانحراف معياري (0.73)، من المتوسطات الحسابية السابقة يظهر مستوى جيد من الروح الرياضية لدى أفراد عينة الدراسة في الحالات العادية فقط بحيث قد تختفي الروح الرياضية عند مواجهة المصاعب التنظيمية.

وأخيرا البعد الخامس بعد السلوك الحضاري احتلت العبارة رقم 04 (أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المؤسسة التي أعمل بها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.76) وانحراف معياري (0.5)، في حين جاءت العبارة رقم 02 (أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.03) وانحراف معياري (0.41)، من المتوسطات الحسابية السابقة يظهر مستوى جيد من السلوك الحضاري لدى أفراد عينة الدراسة عندما لا يشكل ذلك عبئا إضافيا عليهم.

- **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر قوي ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على أسلوب الانحدار الخطي وذلك كما يلي:

أولا اختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو (أخلاقيات العمل) والمتغير التابع هو (سلوكيات المواطنة التنظيمية).

من الجدول رقم 03 معامل الارتباط الخطي بين أخلاقيات العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالنسبة لمؤسسة موبيليس هو (36%) أي هناك ارتباط ضعيف بينها، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (12.9%)، بمعنى أن (12.9%) من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة موبيليس يعود إلى مستوى أخلاقيات العمل لديهم، والنسبة المتبقية (87.1%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

ثانيا تبين خط الانحدار:

من خلال الجدول رقم 04 الذي يوضح تحليل تبين خط الانحدار لمؤسسة موبيليس، والجدول ورقم 03 الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار نلاحظ ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.255 ومجموع مربعات البواقي هو 1.714 ومجموع المربعات الكلي يساوي 1.969؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 و درجة حرية البواقي هي 28 ؛

- معدل مربعات الانحدار هو 0.255 و معدل مربعات البواقي هو 0.061؛

- قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 4.163 ؛

- مستوى دلالة الإختبار 0.05 وهو يساوي مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

دراسة معاملات خط الانحدار: من خلال الجدول رقم 05 وجدنا أن مقطع خط الانحدار يساوي 1.211 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم:

$$Y = a + bx$$

أما ميل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل لأخلاقيات العمل b فهو 0.533 .

نتيجة اختبار t على فرضية ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 1.773 ومقطع خط الانحدار 2.04

عند دراسة قيم Sig نجد 0.87 بالنسبة لمقطع خط الانحدار وهي مرفوضة لأنها تحقق الفرضية الصفرية و 0.051 بالنسبة للمتغير المستقل والتي تعتبر مقبولة لأنها قريبة جدا من 0.05 ومنه تحقق الفرضية البديلة، وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 1.211 + 0.533 x$$

وبالتالي نستنتج أن أخلاقيات العمل لدى العاملين بمؤسسة موبيليس تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم بدرجة ضعيفة، وعليه تم رفض الفرضية الثالثة.

- الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حسب (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة) حول سلوكيات المواطنة التنظيمية.

من خلال الجداول رقم 06، 07، 08 و 09 تم التأكد من صحة الفرضية من خلال اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع في مؤسسة، فوجدنا أن جميع المتغيرات الشخصية مستقلة عن المتغير التابع، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية بسبب اختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة) وهذا يزيد من مصداقية نتائج الدراسة، إذا من خلال نتائج هذا الاختبار تم رفض الفرضية الرابعة.

3-4 نتائج الدراسة:

بعد المعالجة النظرية والميدانية لأخلاقيات العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لعينة من العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة تم التوصل لعدة نتائج أهمها ما يلي:

- توجد مستويات عالية من أخلاقيات العمل لدى أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، وهو أمر إيجابي يساهم في انتشار خدمات المؤسسة وتوسعها، وكذلك يساهم في بناء صورة ذهنية جيدة للزبائن حول المؤسسة؛

- يفسر وجود مستوى عالي من أخلاقيات العمل لدى أفراد العينة أن المؤسسة تشجع مثل هذه السلوكيات لأن مستوى تقديم الخدمة للعميل يعتمد على جزء كبير من مدى توفر هذه الأخلاقيات لدى العامل، لأن تقديم خدمات المؤسسة يكون من خلال تواصل مباشر بين العامل والزبون؛

- عموما توجد قوة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا يعكس وجود بيئة تنظيمية تشجع على ممارسة هذه السلوكيات؛

- من أهم أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في هو بعد اللياقة واللفظ وقد يعود هذا لرصيد القيم الأخلاقية التي يمتلكها موظفو المؤسسة، لأنها مؤسسة خدمية فمن الضروري توفر مستوى عالي من هذه السلوكيات؛
- من اقل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بعدا الروح الرياضية والسلوك الحضاري؛
- في مؤسسة موبيليس (12.9%) من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة يعود لأخلاقيات العمل وبالتالي درجة تأثير ضعيفة؛
- لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة).

4- خاتمة:

- إن توفر تطبيق فعلي لأخلاقيات العمل وكذلك سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال أي مؤسسة يؤدي إلى أداء مهامهم بشكل جيد، لأنها ممارسات سلوكية تساهم في نجاح وبقاء المؤسسة، خصوصا إذا كانت هذه المؤسسة خدمية ونشاطها يعتمد على مدى قدرة العاملين على تقديم الخدمة للزبائن بشكل جيد، لذا هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أهمية أخلاقيات العمل وممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة العاملين في مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، وكذلك هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية في ذات المؤسسة، وعلى ضوء النتائج السابقة تم تقديم التوصيات التالية:
- ضرورة إعداد وتطبيق مدونة الأخلاق والسلوك في المؤسسة توضح الأخلاق التي يجب الالتزام بها وأنواع السلوكيات المقبولة وغير المقبولة والتي يجب تفاديها، وإطلاع كل عامل عليها بصفة فورية والتوقيع على الموافقة عليها والالتزام بها؛
- إعداد برامج تدريبية لتشجيع العاملين لاكتساب مستويات أعلى من الروح الرياضية والسلوكيات الحضارية؛
- الاهتمام بالجوانب السلوكية والأخلاقية عند إجراء اختبارات التوظيف أو الترقية وإعطائها أهمية أكبر.

الملاحق والجداول:

جدول رقم 01: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة حول أخلاقيات العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أنجز عملي دون أن أحتاج إلى رقابة على ذلك	2.9333	.36515	4	مرتفع
02	أساهم في حل مشاكل المؤسسة وأعتبرها مشاكل	2.5000	.62972	10	مرتفع
03	أحاول تحمل ضغوط العمل في جميع الحالات	2.6333	.66868	9	مرتفع
04	سبب وجودي في هذه المؤسسة هو الأجر الذي أتحصل عليه شهريا	2.2333	.89763	14	متوسط
05	تعاملني الجيد مع الآخرين وأجب ألتزم به في جميع الحالات وليس مبادرة شخصية يمكن التنازل عنها	3.0000	.00000	2	مرتفع
06	لا أطيع الأوامر التي تتعارض مع القانون أو أخلاقيات العمل في المؤسسة	2.8000	.48423	6	مرتفع
07	ألتزم بالمعايير الأخلاقية في التعامل مع الآخرين	2.9667	.18257	3	مرتفع
08	أقول الحقيقة في جميع الحالات مع رؤسائي وزملائي ومع زبائن المؤسسة	2.8000	.40684	5	مرتفع
09	أبلغ المسؤولين عن التصرفات الأخلاقية للآخرين في المؤسسة	1.8000	.66436	15	متوسط
10	في إطار العمل لا أستخدم معاملة تفضيلية لأقربائي أو أصدقائي عن الآخرين	2.3000	.65126	12	متوسط
11	أحترم الوقت وأتقيد بمواعيت العمل حتى لا أسبب تأخير أعمال الآخرين	2.7667	.50401	7	مرتفع
12	خلال العمل لا أشتغل بقضايا شخصية أو مع بعض زملائي أو تبادل الزيارات معهم	2.2667	.58329	13	متوسط
13	أبذل جهدا كبيرا في الإجابة الصادقة عن استفسارات رؤسائي وزملائي وزبائن المؤسسة	2.7000	.53498	8	مرتفع
14	أتمرد الحياء والموضوعية عند وقوع الصراعات داخل المؤسسة	2.4667	.68145	11	مرتفع
15	أعبر عن رأيي عندما يكون ذلك ممكنا	3.0000	.00000	1	مرتفع
	المتوسط العام للمتغير المستقل	2.6111	.17602		مرتفع

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 02: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية

الرقم	الفقرة	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
	البعد الأول: الإيثـار				
01	لا أتأخر عن مساعدة زملائي في المؤسسة الذين لديهم أعباء عمل إضافية .	2.5667	.56832	4	مرتفع
02	أقدم يد المساعدة بشكل طوعي لزملائي بالمؤسسة لحل المشاكل المتعلقة بالعمل .	2.6000	.56324	2	مرتفع
03	أساعد زملائي الآخرين في العمل ليكونوا أكثر إنتاجية .	2.6000	.56324	3	مرتفع

04	أبادر إلى تقديم يد العون طواعية للموظفين الجدد لمساعدتهم على التكيف مع متطلبات وظروف العمل الجديدة في المؤسسة.	2.8333	.46113	1	مرتفع
05	أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغييبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة .	2.2333	.77385	5	متوسط
المتوسط العام للبعد		2.5667	.35266		مرتفع
البعد الثاني : اللياقة و اللطف					
	المستوى	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أحترم حقوق الآخرين في العمل .	3.0000	.00000	1	مرتفع
02	أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي .	2.9667	.18257	3	مرتفع
03	أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل .	3.0000	.00000	2	مرتفع
المتوسط العام للبعد		2.9889	.94264		مرتفع
البعد الثالث : وعي الضمير					
	المستوى	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أتعامل بعناية مع ممتلكات المؤسسة العينية (الأجهزة ، الأثاث)	3.0000	.00000	1	مرتفع
02	أتجنب قدر الإمكان العطل والإجازات غير الضرورية في العمل .	2.6667	.54667	3	مرتفع
03	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف .	2.5333	.57135	4	مرتفع
04	أتبع دائما القوانين والقواعد التي تضعها إدارة المؤسسة من غير رقابة .	2.7333	.58329	2	مرتفع
05	إذا أنهيت واجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لي أحاول إيجاد عمل إضافي يتعلق بوظيفتي لأدائه .	2.2000	.71438	6	متوسط
06	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل .	2.2667	.69149	5	متوسط
المتوسط العام للبعد		2.5667	.30513		مرتفع
البعد الرابع : الروح الرياضية					
	المستوى	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل.	2.5667	.56832	2	مرتفع
02	أتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير .	1.9333	.73968	4	متوسط
03	أتقبل الأمور إذا ما اتجهت في الاتجاه المعاكس لرغباتي.	2.0667	.78492	3	متوسط
04	أرحب بالنقد البناء في العمل .	2.9333	.36515	1	مرتفع
المتوسط العام للبعد		2.3750	.40338		مرتفع
البعد الخامس : السلوك الحضاري					
	المستوى	المتوسط	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة باهتمام بالغ .	2.3667	.66868	3	مرتفع
02	أواظب على حضور اللقاءات و الندوات غير الرسمية التي تعقدتها المؤسسة.	2.0333	.41384	4	متوسط
03	أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة التي أعمل بها.	2.5333	.73030	2	مرتفع
04	أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المؤسسة التي أعمل بها.	2.7667	.50401	1	مرتفع
المتوسط العام للبعد		2.4250	.37226		مرتفع
المتوسط العام للمتغير التابع		2.6017	.26057		مرتفع

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 03 : يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع لمؤسسة موبيليس

Récapitulatif des modèles^u

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.360 ^a	.129	.098	.24742

a. Valeurs prédites : (constantes), العمل اخلاقيات المتغير

b. Variable dépendante : التنظيمية المواطنة سلوك المتغير

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 04 : يوضح تحليل تباين خط الانحدار لمؤسسة موبيليس

ANOVA^u

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	.255	1	.255	4.163	.051 ^a
Résidu	1.714	28	.061		
Total	1.969	29			

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.255	1	.255	4.163	.051 ^a
Résidu	1.714	28	.061		
Total	1.969	29			

a. Valeurs prédites : (constantes), العمل اخلاقيات المتغير

b. Variable dépendante : التنظيمية المواطنة سلوك المتغير

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 05 : يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة موبيليس

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.211	.683		1.773	.087
المتغير اخلاقيات العمل	.533	.261	.360	2.040	.051

a. Variable dépendante : التنظيمية المواطنة سلوك المتغير

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 6 : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس

ANOVA

المتغير سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.144	1	.144	2.205	.149
Intra-groupes	1.825	28	.065		
Total	1.969	29			

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 7 : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير العمر

ANOVA

المتغير سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.157	2	.079	1.171	.325
Intra-groupes	1.812	27	.067		
Total	1.969	29			

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 8 : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

ANOVA

المتغير سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.092	2	.046	.661	.524
Intra-groupes	1.877	27	.070		
Total	1.969	29			

المصدر: مخرجات SPSS

جدول رقم 9 : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الخبرة

ANOVA

المتغير سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.093	2	.047	.672	.519
Intra-groupes	1.876	27	.069		
Total	1.969	29			

المصدر: مخرجات SPSS

المراجع والإحالات:

- ¹ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، 2006، ص17.
- ² André BOYER, l'impossible éthique des entreprises, éditions d'organisation, 2002, p 04
- ³ بن نامة فاطمة الزهرة و العشايشي تابت أول وسيلة، أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال دراسة حالة: المطاحن الكبرى للظهرة مستغانم، مداخلة ضمن المنتدى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية يومي 14-15 فيفري 2012، جامعة بشار
- ⁴ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص61.
- ⁵ صالح العامري، منصور الغالي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، 2008، ص136.
- ⁶ سعد ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل - ضرورة تنمية ومصحة شرعية- الإدارة العامة للإعلام والثقافة، إدارة الثقافة والنشر، السنة الخامسة والعشرون، العدد 232، 2010، ص33، ص34.
- ⁷ هيئة الخبراء. مجلس الوزراء، مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، المملكة العربية السعودية، القرار 555، سنة 2015، ص4.
- ⁸ سالم سالم، أخلاقيات العمل، برنامج تدريبي، الإمارات العربية المتحدة، <https://www.moid.gov.ae/FreeCourses/workmoral.pdf>، 2017/009/29، ص2.
- ⁹ ريم سعد الجميل، لث سعد الله حسين، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص6.
- ¹⁰ قوراري مريم، صوفي إيمان، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، المنتدى الوطني، حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012، ص3.
- ¹¹ دليل آداب وأخلاقيات المهنة، جامعة المنصورة، كلية الصيدلة، معتمد من مجلس الكلية بجلسته 476، 2010، ص3-5.
- ¹² ريم سعد الجميل، لث سعد الله حسين، مرجع سبق ذكره، ص7.
- ¹³ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية على شركات الاتصال الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثالث والثلاثون، 2012، ص381، 382، 381.
- ¹⁴ سعد ناصر الغامدي، مرجع سبق ذكره، ص35-41.
- ¹⁵ بومدين يوسف، أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السليمة للحكومة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إداري وإسلامي، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 00، 2015، ص84.
- ¹⁶ منتهى إبراهيم أحمد الخميس، درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، مذكرة ماجستير في التربية (غير منشورة)، تخصص إدارة وقيادة تربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص19.
- ¹⁷ Zhang, Y. Liao, J& Zhao, J. (2011), **Research on the Organizational Citizenship Behavior Continuum and Its Consequences**, Business Research China, Vol.(5), No.(3), PP. 364-379
- ¹⁸ يوسف أسماء، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، 2012، غير منشورة، ص14.
- ¹⁹ Organ, D.W.(1988), **Organizational citizenship Behavior**, The Good Soldier syndrome, Lexington Books, Lexington, MA.
- ²⁰ Ibid.
- ²¹ أحمد بن سالم العامري، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، المجلد 18، العدد 02، 2003، ص71.
- ²² نفس المرجع السابق، ص73.
- ²³ سعيد شعبان حامد، أثر علاقة الفرد برئيسه و إدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمي: دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والإدارة و التأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة. مجلد(42)، العدد(61)، 2003.
- ²⁴ راتب السعود وسوزان سلطان، سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة و علاقته مع بعض المتغيرات الديمغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، المجلد(9)، العدد(4)، 2008.
- ²⁵ Becker, JA. H & H. Dan O'Hair, (2007), **Machiavellians' Motives in Organizational Citizenship Behavior**, Journal of Applied Communication Research, Vol. (35), No. (03), PP.246-267.
- ²⁶ Bolon, D. S., (1997). **Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment**. Journal of Hospital & Health Services Administration, Vol. (42), No. (2), PP.221-241
- ²⁷ يوسف أسماء، مرجع سبق ذكره، ص17..19.
- ²⁸ Virlee&clapham, M. (2003), **the relation between leadership justice and organizational citizenship behaviors**, Annual meeting of Midwest Academy of management, PP.3-5.
- ²⁹ أحمد بن سالم العامري، مرجع سبق ذكره، ص73..78.
- ³⁰ Organ, D.W, op cite.
- ³¹ Karam, C. M. (2011), **Good organizational soldiers: Conflict-related stress predicts citizenship behavior**, International Journal of Conflit Management, Vol. (22), No. (3), pp. 300-319.
- ³² علاء الدين عبد الغني، دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة- فرع بني سويف، مجلة الدراسات المالية والتجارية، المجلد(11)، العدد(2)، 2001.
- ³³ Karam, C. M, op cite.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

سارة بن الشيخ، رشيد مناصرية، إلياس الشاهد (2018)، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين - دراسة حالة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة -، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 04 (العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص. 55-72.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـ **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.

مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Journal Of Quantitative Economics Studies is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.

