

وزارة التعليم

بنغازي - ليبيا
إدارة الدراسات العليا



جامعة بنغازي

كلية الاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

عنوان الرسالة :

مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر
الموظفين
دراسة ميدانية على إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في
مدينة بنغازي.

إعداد

وليد عبدالله محمد الزاقل

بكالوريوس إدارة - كلية الاقتصاد

جامعة بنغازي - 2010/2009 م

إشراف

أ.د. الصديق منصور بوسنيّة

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد
- جامعة بنغازي، بتاريخ 22 ذو الحجة 1436 هـ الموافق 06 أكتوبر 2015 م

وزارة التعليم

بنغازي - ليبيا
إدارة الدراسات العليا



جامعة بنغازي

كلية الاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

عنوان الرسالة :

مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين
دراسة ميدانية على إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة
بنغازي.

إعداد / وليد عبدالله محمد الزاقل

لجنة الإشراف والمناقشة :

.....	التوقيع:	مشرفا رئيسا	أ.د. الصديق منصور بوسنيينة
.....	التوقيع:	ممتحنا داخليا	أ.د. عبدالقادر عياد عامر
.....	التوقيع:	ممتحنا خارجيا	د. وائل محمد جبريل

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد
- جامعة بنغازي، بتاريخ 22 ذو الحجة 1436 هـ الموافق 06 أكتوبر 2015 م

.....
يعتمد / د. مدير إدارة الدراسات العليا
والتدريب بالجامعة

.....
د. مدير إدارة الدراسات العليا
بكلية الاقتصاد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿قَالَتُ إِحْدَاهُمَا يَا أَبْتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنْ

اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾

(سورة القصص: الآية 26)

الإهداء

إلى من أزال الأثوار عن دربي ليمهد لي طريق العلم، إلى من أحل اسمه بكل فخر والدي

الغالي.

إلى رمز الحب والعطاء، إلى من ربنتي وأفنت عمرها من أجلي، إلى من حاكت سعادتي بخيوط

منسوجة من قلبها، وأرضعتني الحب والحنان، والدتي الحبيبة.

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله عز وجل، إلى الذين لم يدخلوا بشيء من أجل دفعي في طريق

النجاح، إخوتي وأخواتي الكرام.

إلى الشموع التي تحترق لنضيء لي الطريق، إلى من أثر وني على أنفسهم، وشامركوني مرحلة الجهد،

والمسقة، والسهر، إلى من كانوا وما زالوا بخاني، أصدقائي الأعزاء.

(يوسف العبار.....عبدالله العبار)

إليهم جميعا أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع راجيا من الله تعالى السداد فيما فعلت والغفران فيما

قصرت.

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، أحمد من أمرنا بالنفقه في الدين، وأشكر من أرشدنا إلى اتباع سنن سيد المرسلين، ثم أصلي وأسلم عليه وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

فدائماً هي اسطر الشكر تكون في غاية الصعوبة عند الصياغة، ربما لأنها تشعرنا دوماً بقصورها وعدم إيفائها حق من نهديه هذه الأسطر. واليوم تقف أمامي الصعوبة ذاتها التي كانت تقف أحياناً في طريقي وأنا أحاول صياغة كلمات شكر إلى الذين كانوا عوناً لي في دراستي ونورا يضيء الظلمة.

فيسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان وعظيم الامتنان إلى أستاذي الدكتور **الصادق منصور بوسنية** لتفضله بالإشراف على هذه الدراسة، والتي كانت لملاحظاته القيمة وتوجيهاته السديدة، وأخلاقه الطيبة الأثر الكبير في إنجازها.

ويسرني بأن أتقدم بفائق الشكر للدكتور/ **خالد الطيرة**، والدكتور/ **محمد البرعصي**، اللذان قدما لي كل التحفيز والتشجيع والدعم لاستكمال دراستي العلمية.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الذي علمني أن ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر صديقي **حسين الفذافي**، وكذلك الشكر الدائم والموصول إلى من زرعوا التفاؤل في دربي وتذوقت معهم أجمل اللحظات إخوتي في الله **أيمن الجهاني**، وأكرم **القبائلي**، فلهم مني كل تقدير واحترام.

ولا يفوتني إلا أن أشكر ابن عمتي/ **مفتاح الهادي**، الذي لم يتردد لحظة واحدة من أجل دفعي في طريق النجاح، فجزاه الله عني خير الجزاء.

الباحث

قائمة المحتويات

الترقيم	الموضوع	الصفحة
	الآية	أ
	الإهداء	ب
	الشكر والتقدير	ج
	قائمة المحتويات	د
	قائمة الجداول	ح
	ملخص الدراسة	ط

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

2	1.1 المقدمة
3	2.1 الدراسات السابقة
11	3.1 مشكلة الدراسة
13	4.1 أهمية الدراسة
14	5.1 أهداف الدراسة
14	6.1 مجتمع الدراسة
15	7.1 حدود الدراسة
15	8.1 هيكلية الدراسة
16	9.1 مصطلحات الدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

18	1.2 المبحث الأول: الأخلاق
18	1.1.2 مقدمة
18	2.1.2 تعريف الأخلاق
20	3.1.2 الفرق بين علم الأخلاق وعلم والقانون
21	4.1.2 الأخلاق والشريعة الإسلامية
22	5.1.2 مداخل دراسة الأخلاق

الترقيم	الموضوع	الصفحة
2.2	المبحث الثاني: أخلاقيات العمل	23
1.2.2	مقدمة	23
2.2.2	تعريف أخلاقيات العمل	23
3.2.2	أهمية أخلاقيات العمل	25
4.2.2	المبادئ والمعايير الأخلاقية للعمل	26
1.4.2.2	المصداقية	26
2.4.2.2	الأمانة	27
3.4.2.2	العدالة	27
4.4.2.2	الإيثار	29
5.4.2.2	العفو والتسامح	29
6.4.2.2	الإخلاص	30
7.4.2.2	التعاون	30
8.4.2.2	المسؤولية	30
9.4.2.2	السرية	31
5.2.2	الفلسفات الأخلاقية	31
1.5.2.2	مفهوم الفلسفة الأخلاقية	31
2.5.2.2	أنواع الفلسفات الأخلاقية	33
1.2.5.2.2	الفلسفة الأخلاقية الغائية	33
2.2.5.2.2	الفلسفة الأخلاقية المجردة	35
3.2.5.2.2	الفلسفة الأخلاقية النسبية	37
6.2.2	المدونات الأخلاقية	37
7.2.2	المتطلبات الأخلاقية لمنظمات الأعمال	40
3.2	المبحث الثالث: العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل	42
1.3.2	مقدمة	42
2.3.2	العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل الإداري	42
1.2.3.2	أنظمة المنظمة	42

الترقيم	الموضوع	الصفحة
2.2.3.2	الثقافة الأخلاقية التنظيمية	44
1.2.2.3.2	القيم	47
2.2.2.3.2	قيم العمل	48
3.2.2.3.2	المعتقدات التنظيمية	48
3.2.3.2	البيئة الخارجية	49
الفصل الثالث		
الدراسة الميدانية		
1.3	مقدمة	52
2.3	منهجية الدراسة	52
3.3	مصادر الحصول على البيانات	52
4.3	مجتمع الدراسة	53
5.3	أداة الدراسة	54
1.5.3	اختيار مقياس الدراسة	56
2.5.3	ثبات أداة الدراسة	57
3.5.3	صدق أداة الدراسة	59
4.5.3	إجراءات توزيع أداة الدراسة	60
6.3	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	61
7.3	خصائص عناصر مجتمع الدراسة	61
1.7.3	مجتمع الدراسة حسب النوع	61
2.7.3	مجتمع الدراسة حسب فئات العمر	62
3.7.3	مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	63
4.7.3	مجتمع الدراسة حسب مدة الخدمة في المصرف	63
8.3	الإجابة على تساؤلات الدراسة	64
1.8.3	الإجابة على التساؤل الأول	64
2.8.3	الإجابة على التساؤل الثاني	69
1.2.8.3	تحليل العبارات المتعلقة بأنظمة المنظمة	70
2.2.8.3	تحليل العبارات المتعلقة بالثقافة الأخلاقية التنظيمية	73

الترقيم	الموضوع	الصفحة
3.2.8.3	تحليل العبارات المتعلقة بالبيئة الخارجية	75
الفصل الرابع		
النتائج والتوصيات		
1.4	مقدمة	78
2.4	نتائج الدراسة	78
3.4	توصيات الدراسة	80
	قائمة المراجع	82
	الملاحق	
	ملحق رقم (1) قائمة بأسماء محكمين أداة الدراسة	
	ملحق رقم (2) رسالة إرفاق	
	ملحق رقم (3) استمارة الاستبيان	
	ملحق رقم (4) ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	

قائمة الجداول

الترقيم	عنوان الجدول	الصفحة
(1.3)	مجتمع الدراسة	53
(2.3)	طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت	57
(3.3)	قيم معاملات ثبات أداة الدراسة	58
(4.3)	معاملات الصدق المستخرجة من معاملات ثبات أداة الدراسة	60
(5.3)	مجتمع الدراسة حسب النوع	62
(6.3)	مجتمع الدراسة حسب فئات العمر	62
(7.3)	مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	63
(8.3)	مجتمع الدراسة حسب مدة الخدمة بالمصرف	64
(9.3)	إجابات عناصر مجتمع الدراسة نحو أبعاد أخلاقيات العمل لدى المديرين	66
(10.3)	إجابات عناصر مجتمع الدراسة على الأسئلة المتعلقة بمدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية	67
(11.3)	إجابات عناصر مجتمع الدراسة نحو أبعاد العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل لدى المديرين	70
(12.3)	أنظمة المنظمة على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية	72
(13.3)	إجابات عناصر مجتمع الدراسة على الأسئلة المتعلقة بمستوى تأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية	74
(14.3)	إجابات عناصر مجتمع الدراسة على الأسئلة المتعلقة بمستوى تأثير البيئة الخارجية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية	76

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وكذلك التعرف على مستوى العناصر المؤثرة من أنظمة المنظمة، والثقافة الأخلاقية التنظيمية، والبيئة الخارجية في الالتزام الأخلاقي للمديرين في تلك الإدارات.

وتكون مجتمع الدراسة من (88) موظفاً كتابياً في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة، والبالغ عددها (5) مصارف تجارية عامة، باستخدام أسلوب الحصر الشامل واستخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتم تصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، واستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بواسطة الحاسب الآلي في تحليل بيانات الدراسة، حيث تم فيها استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وأهمها المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري.

كما توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الالتزام بأخلاقيات العمل من قبل المديرين جاء بمستوى متوسط، كما خلصت الدراسة إلى أن مستوى العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل لدى المديرين جاءت بدرجة متوسطة، وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة إيجاد مدونة أخلاقية توضح السلوك المرغوب وغير المرغوب، وتشجيع المنظمات على تنمية وتطوير مدونات أخلاقية رسمية ومكتوبة، وكذلك العمل على ربط مكافآت وترقيات العاملين بالالتزام بالمعايير الأخلاقية العامة للمنظمة، وضرورة أن تكون أخلاقيات الصدق، والتعاون، والعدالة، والإيثار هي الأخلاقيات المنتشرة بين كافة العاملين في مختلف المستويات الإدارية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يشهد عصرنا الحاضر تغيرات هائلة ومتسارعة في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية، والسياسية والتكنولوجية، والتي بدورها انعكست على المنظمات الليبية، فأصبحت تنبني لتحديات كبيرة في جل هذه المجالات، الأمر الذي يتطلب من المديرين بمختلف مستوياتهم الوظيفية أن يكون لديهم القدرة على مواكبتها، والعمل على وضع الحلول للتغلب على ما قد يعترض مسيرة المنظمة من معوقات وكلما زادت التغيرات والتطورات زادت خطورة الحاجة للاستجابة لها من قبل المديرين (الكندري، أحمد، 2009).

يعتبر موضوع أخلاقيات العمل من الموضوعات المهمة التي ظهرت في حقول العلوم الإدارية، وذلك بسبب التقدم والتطور المتزايد والمستمر في هذه العلوم وبسبب تزايد الانتقادات الموجهة لمنظمات الأعمال نتيجة لزيادة نسبة المخالفات والتجاوزات المالية وأتساع دائرة الفساد الإداري والأخلاقي الذي تشهده العديد من المنظمات بمختلف أنواعها ومجالاتها، لذا تعالت الأصوات التي تنادي بضرورة تطوير منظمات الأعمال لمعايير عمل أكثر رقياً توفر التوازن بين كفاءة الأعمال وأخلاقياتها (أكريم، 2012، ب).

إن لكل مهنة أو وظيفة أخلاقاً خاصة بها، وأن جرعة الأخلاق المطلوبة من المدير المصرفي قد تكون أكبر من تلك المطلوبة في أي وظائف أو أعمال أخرى، وذلك لأن الأخلاق الخاصة بهذا المدير تصب في معظمها في أعلى ما يمتلكه الفرد في الوقت الحاضر ألا وهو المال (العبد الجادر، 2008). لذا فإن تحلي المدير المصرفي بالآداب والأخلاق المهنية المصرفية تعطي صورة حسنة عن المصرف الذي يعمل به، حيث أن التعامل من قبل هذا المدير أو الموظفون على حد سواء هو أساس استمرار المتعاملين مع المصرف والذي بدوره يؤدي إلى جذب عملاء جدد والعكس صحيح.

إن الالتزام بالأسس والمبادئ الأخلاقية والمهنية للوظيفة يعتبر من أهم الآليات التي تساهم بشكل مباشر في دعم السلوك الأخلاقي والإيجابي للإدارة والعاملين، فالالتزام بالمبادئ الأخلاقية والمهنية لا يُلغي أهمية الالتزام بالقوانين، والنظم الموضوعية سواء من قبل إدارة المنظمة أو من الهيئات التشريعية، إذ أن الالتزام بهذه القوانين، والنظم أمر لا مفر منه، وعدم الالتزام بها قد يعرض المخالف للمساءلة القانونية أمام الجهات المختصة، ولكننا أردنا في هذه الدراسة أن نبرز أهمية الالتزام ببعض الجوانب الأخلاقية، والمهنية التي لا تتضمنها القوانين، ومن تم تصبح مخالفتها أمراً متكرراً اعتقاداً من المخالف أنه لا يُسأل قانونياً، ولكن قد تكون المسألة الأدبية، والأخلاقية أشد، وأقوى من المسألة القانونية، لذلك أردنا أن نركز على المبادئ والمعايير الأخلاقية، ونؤكد على ضرورة الالتزام بها (إبراهيم، 2009).

2.1 الدراسات السابقة:

1. دراسة (محمد، 2002):

بعنوان "تتائج دعم الإدارة العليا للسلوك الأخلاقي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد نتائج الإدارة العليا للسلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال، وقد أجريت الدراسة على 600 فرداً يعملون في ثلاث شركات كويتية، اثنان منهما ينتميان لقطاع الخدمات المالية والثالثة منظمة خدمية مملوكة للحكومة وكان معدل الاستجابة 90% وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن دعم الإدارة العليا للسلوك الأخلاقي يؤثر في الولاء التنظيمي للعاملين وذلك من خلال تأثيره على إحساسهم بالعدالة الإجرائية وهو ما يؤدي بالعاملين إلى المبادلة بالمثل من خلال رفع مستوى ولائهم التنظيمي كما أكدت الدراسة على أن دعم الإدارة العليا للسلوك الأخلاقي يعد من أهم محددات الرضا الوظيفي.

2. دراسة (عطية, 2002):

بعنوان "أثر بعض المتغيرات التنظيمية والفردية على سلوك اتخاذ القرار الأخلاقي داخل المنظمات".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر بعض المتغيرات التنظيمية والفردية على سلوك اتخاذ القرار الأخلاقي داخل المنظمات، وتتمثل المتغيرات التنظيمية التي قد تم اختيارها في (الثقافة التنظيمية، المستوى التنظيمي) بينما تتمثل المتغيرات الفردية في (النوع، العمر، مركز التحكم، الميكافيلية) وتكون مجتمع الدراسة من المديرين في المستويات الإدارية الثلاثة في دواوين مديريات محافظة الإسكندرية والبالغ عددهم (1347) عنصراً، وقد تم أخذ عينة طبقية عشوائية بلغت (250) مفردة، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن متغيري الثقافة التنظيمية والمستوى التنظيمي يؤثران على سلوك اتخاذ القرار الأخلاقي وأن المديرين الذين يعملون في ظل ثقافات تنظيمية مرتفعة هم أكثر اتخاذاً للقرار الأخلاقي من المديرين الذين يعملون في ظل ثقافات تنظيمية منخفضة، وقد أوصت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها: أنه يجب على المنظمات استخدام قائمة استقصاء الثقافة التنظيمية لقياس مدى وجود ثقافة تنظيمية مرتفعة أو منخفضة داخل المنظمة.

3. دراسة (محمود, 2003):

بعنوان "السلوك الأخلاقي للمديرين وعلاقته ببعض العوامل الشخصية والوظيفية"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى السلوك الأخلاقي للمديرين وتحديد العلاقة بين السلوك الأخلاقي وبعض العوامل الشخصية مثل (العمر، الجنس، المؤهل الدراسي، الحالة الاجتماعية). وكذلك تحديد العلاقة بين السلوك الأخلاقي وبعض العوامل الوظيفية مثل (المستوى الإداري، مستوى الأجور أو المرتبات، الرضا الوظيفي، مدة الخدمة، المنافسة الداخلية مع النظراء) في الشركات الصناعية العامة العاملة في مدينة بنغازي. وتكون مجتمع الدراسة من المديرين في الشركات الصناعية العامة العاملة في

مدينة بنغازي البالغ عددهم (176) مديراً في المستويات الإدارية المختلفة، وتم أخذ عينة عشوائية طبقية بلغت (146) مديراً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى السلوك الأخلاقي للمدير كان أقل من متوسط وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في السلوك الأخلاقي للمديرين وفقاً للعوامل الشخصية والعوامل الوظيفية، وقد أوصت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها: العمل على وضع معايير أخلاقية لعملية تقييم العاملين، ومكافأة المديرين الذين يقومون بمواقف أخلاقية من خلال الحوافز.

4. دراسة (المسدي, 2006):

بعنوان "العلاقة بين أخلاقيات العمل الإدارية وسلوكيات المرؤوسين الوظيفية"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل الإدارية وسلوكيات المرؤوسين الوظيفية في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، وتكون مجتمع الدراسة من (716) عضواً من أعضاء هيئة التدريس المغتربين في جامعة الملك خالد، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة بلغت (250) فرداً، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود تأثير معنوي إيجابي بين بيئة العمل الثقافية، والسلوكيات الوظيفية، وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي بين بيئة العمل المهنية، والسلوكيات الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس المغتربين. وأوصت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة توفير الإدارة العليا لبيئة ثقافية مناسبة وتهيئة مناخ تنظيمي مناسب لأعضاء هيئة التدريس المغتربين، وبدعم العلاقات الاجتماعية مع هؤلاء الأعضاء، ومعالجة كل المشكلات الاجتماعية والمعيشية التي تواجههم في الاغتراب.

5. دراسة (العبدالجادر, 2008):

بعنوان "أثر الثقافة التنظيمية السائدة على التزام موظفي قطاع المصارف الإسلامية الكويتية بأخلاقيات العمل".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الثقافة التنظيمية السائدة على التزام موظفي قطاع المصارف الإسلامية الكويتية بأخلاقيات العمل، وتكون مجتمع الدراسة من المصارف الإسلامية في دولة الكويت والبالغ عددها ثلاثة مصارف إسلامية، وقد تم أخذ عينة مؤلفة من (500) موظفاً من إجمالي عدد الموظفين فيها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من بينها: وجود تطبيق للأصناف الأربعة المتعلقة بالثقافة التنظيمية في المصارف الإسلامية الكويتية، كما تبين أن ثقافة القوة هي أكثر الثقافات تطبيقاً من قبل أفراد العينة بينما ثقافة المهمة هي أقل الثقافات تطبيقاً، وتبين أيضاً بأن هناك تأثيراً لكل ثقافة من الثقافات الأربعة على التزام موظفي قطاع المصارف الإسلامية الكويتية بأخلاقيات العمل، وقد أوصت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها: التركيز على ثقافتَي الدور والفرد كونهما أكثر الثقافات تأثيراً على التزام موظفي قطاع المصارف الإسلامية الكويتية بأخلاقيات العمل.

6. دراسة (اجبار, 2009):

بعنوان "المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات الصناعية الليبية".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى التزام المنظمات الصناعية الليبية بمسؤولياتها الأخلاقية والاجتماعية اتجاه مختلف الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة المتعاملة معها في مدينة بنغازي حيث كانت عينة الدراسة مكونة من العاملين والبالغ عددهم (351) مفردة، ومن مديري الإدارات العليا (24) مديراً، ومن المسؤولين في مؤسسات المجتمع المحلي (37) مشاركاً وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود تباين بين وجهات نظر المشاركين في الدراسة من العاملين، والمديرين حول مدى التزام الشركات

الصناعية الليبية بمسؤولياتها الأخلاقية والاجتماعية، فقد اتجه العاملون على أن الشركات لا تلتزم بمسؤولياتها الأخلاقية والاجتماعية اتجاههم، أما مديرو الإدارات العليا فلم يروا بأن الشركات لا تلتزم بهذه المسؤولية تجاه العاملين وقد أوصت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة إسراع الشركات بالعمل على تعزيز علاقتها بمجتمعها وبالعاملين فيها، وذلك عن طريق تبني المفهوم الحديث للمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية والعمل به.

7. دراسة (يحي، 2010):

بعنوان "درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم، وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية والبالغ عددهم (12056) معلماً ومعلمة، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية عددها (1349) معلماً ومعلمة، أي ما نسبته (11%) موزعين على المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية. وتوصلت هذه الدراسة إلي عدة نتائج أهمها: أن درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم كانت كبيرة جداً. وأوصت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة اعتماد وزارة التربية والتعليم لتقارير يقيم فيها المدير من قبل المعلمين وضرورة عقد دورات ومحاضرات للمعلمين لزيادة توعيتهم بأهمية الدراسات التربوية.

8. دراسة (أبو زنت، 2011):

بعنوان "أثر التوجه الاستراتيجي في أخلاقيات الأعمال".

هدفت هذه الدراسة للتعرف علي أثر التوجه الاستراتيجي بعناصره المختلفة (الرؤيا الرسالة، الأهداف) في أخلاقيات الأعمال في الأمانة العامة لمجلس الأعيان الأردني، وتكون مجتمع الدراسة من الأفراد الذين يعملون في الوظائف الإشرافية، والرقابية بالمديريات، والأقسام في الأمانة العامة لمجلس الأعيان والبالغ عددهم (85) فرداً، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن عناصر التوجه الاستراتيجي الثلاث (الرؤيا، الرسالة، الأهداف) لها تأثير معنوي في الرقابة الذاتية للأفراد في أداء وظائفهم، وكذلك في التعاون ما بين الأفراد أثناء تأديتهم لأعمالهم في الأمانة العامة لمجلس الأعيان، وقد أوصت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة التحديد الدقيق للتوجه الاستراتيجي بعناصره المختلفة في الأمانة العامة لمجلس الأعيان الأمر الذي ينعكس على سلوكيات وأخلاقيات العمل للعاملين في دائرة الأمانة.

9. دراسة (أكريم، 2012، أ):

بعنوان "أثر سلوكيات القيادة الأخلاقية على مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الليبية".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير سلوكيات القيادة الأخلاقية على مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتمثلت عينة الدراسة في رؤساء الأقسام الإدارية، والطبية بالمستشفيات الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي، حيث كان عدد المشاركين في هذه الدراسة (198) رئيس قسم، (68%) منهم يعملون بالوظائف الطبية، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن هناك تأثيراً جوهرياً لسلوكيات القيادة الأخلاقية على مستوى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأبعاده المتمثلة في دعم الجودة الأخلاقية، وتطوير الموارد البشرية، وتشجيع العمل الجماعي وتمكين العاملين، كما أكدت النتائج أن بعد تشجيع القيادات للسلوكيات الأخلاقية هو الأكثر تأثيراً على مستوى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمفهوم سلوكيات القيادة الأخلاقية بصفة عامة، وبعد تشجيع

السلوكيات الأخلاقية بصفة خاصة لما له من تأثير واضح على مستويات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

10. دراسة (شليبي، 2012):

بعنوان "العلاقة بين المناخ الأخلاقي والتفكير الابتكاري في ظل مدركات الرضا عن الأجر دراسة مقارنة بين جامعة عين شمس وإحدى الجامعات الخاصة".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى وجود مناخ أخلاقي لدى العاملين وتأثيره على التفكير الابتكاري ومعرفة هل الرضا عن الأجر يعدل العلاقة بين مناخ العمل الأخلاقي والتفكير الابتكاري للعاملين أم لا؟ وتكون مجتمع الدراسة من العمالة الإدارية في كُلاً من جامعة عين شمس والجامعة الأمريكية والبالغ عددهم (7093) عنصراً، وقد تم أخذ عينة بلغت (450) فرداً وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: ارتفاع درجات أربعة أبعاد من أبعاد المناخ الأخلاقي وهي (المتابعة، والاستقلالية، قانون الدستور المهني، القواعد) وارتفاع درجات تسعة أبعاد من أبعاد التفكير الابتكاري وهي (الطلاقة، المرونة، الأصالة الخيال الخلف، الدافعية الداخلية الحساسة للمشكلات، الثقة بالنفس، المواصلة، الاتجاه، الإصرار)، إلى حد ما لدى العاملين بجامعة عين شمس، والجامعة الأمريكية، وكذلك ارتفاع درجة المقياس الكلي للرضا عن الأجر إلى حد ما، وقد أوصت هذه الدراسة بعدة من التوصيات أهمها: تدعيم المناخ الأخلاقي بما ينعكس على التفكير الابتكاري واختيار العاملين بما يتماشى مع الجانب الأخلاقي.

11. دراسة (عبدالله، 2013):

بعنوان "العدالة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الملهممة والسلوك الأخلاقي".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير أبعاد القيادة الملهمة في أبعاد السلوك الأخلاقي، وبحث التأثير المعدل لبعدي العدالة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الملهمة والسلوك الأخلاقي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع الرياضي بدولة الإمارات العربية المتحدة، والبالغ عددهم (306) فرداً، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن القيادة الملهمة تؤثر معنوياً في السلوك الأخلاقي، كما أن العدالة التنظيمية تعدل العلاقة بين القيادة الملهمة والسلوك الأخلاقي، وقد أوصت هذه الدراسة بتوصيات كان أهمها: ضرورة نشر مفهوم السلوك الأخلاقي بين العاملين بأبعاده المختلفة وذلك من خلال أسلوب الترغيب والترهيب بمعنى توضيح أهمية ممارسة السلوك الأخلاقي، ووضع قواعد صارمة لمن يخالف أو يخرق قواعد السلوك الأخلاقي.

12. دراسة (موسى، 2013):

بعنوان "أثر قيم وأخلاقيات العمل في تحقيق وتحسين الفعالية التنظيمية المدركة".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تحديد قيم وأخلاقيات العمل التي يجب نشرها لتحقيق وتحسين الفعالية التنظيمية للوحدات المحلية التابعة للمجلس المحلي لمركز شبين الكوم، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالوحدات المحلية البالغ عددهم (623) فرداً، وقد تم أخذ عينة طبقية عشوائية بلغت (247) فرداً، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: وجود تمايز جوهري بين الوحدات المحلية الخاضعة للدراسة على أساس كل من مستوى الفعالية التنظيمية المدركة وقيم وأخلاقيات العمل، كما أوصت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها: تنظيم برامج تدريبية لبناء وتنمية حرص موظفي الوحدة المحلية على الوفاء بوعودهم للمواطنين، وكذلك رصد مكافآت مالية، وعينية لتشجيع تميز موظفي الوحدة المحلية بالأمانة وحفظ حقوق المواطنين.

- ما يميز هذه الدراسة على الدراسات السابقة:

تتفق هذه الدراسة في كونها تتناول مفهوم إداري حيوي، وحديث وله تأثير على كفاءة أداء الأفراد العاملين وعلى المنظمات، الخاصة والعامة، ولاسيما ذات الطابع الخدمي مثل المصارف وقد اتضح هذا التأثير جلياً كما بينته الدراسات السابقة في بعض المفاهيم الإدارية كسلوكيات المرؤوسين الوظيفية، ومفهوم الجودة الشاملة، وكذلك في الفعالية التنظيمية المدركة، وعليه فإن هذه الدراسة ستساهم بشكل متواضع في إغناء هذا المجال من البحوث والدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل، وستكتمل مع الدراسات السابقة في دراسة ما مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين، وستسلط الضوء على دراسة تأثير العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل مثل أنظمة المنظمة، والبيئة الخارجية، والثقافة الأخلاقية التنظيمية.

3.1 مشكلة الدراسة:

يواجه المدير في عالم اليوم الكثير من التغيرات والتطورات في كافة المجالات، ولا شك أن هذه التغيرات تلقي بظلال من الصعوبة على عملية الاختيار بين الصواب والخطأ، الأمر الذي يترتب عليه اتساع المنطقة الرمادية أمام المدير، خاصة وأن الكثير من المشكلات التي تواجه المدير هي مشكلات ذات طبيعة أخلاقية أو لها بعد أخلاقي، ويتعامل المدير يومياً مع العديد من المشكلات التي تتطلب منه اتخاذ قرارات عقلية وأخلاقية متعددة، وبعض هذه القرارات تتطلب من المدير أن يتحلى بالأمانة والعدالة واحترام النظام، ولكن هناك طائفة من المديرين يرون أن قضية الأخلاق لا يجب التوقف عندها أو الحديث عنها إما باعتبار أنها تكتسب خلال مرحلة الطفولة ومراحل الحياة اللاحقة لها، ولذلك فلا داعي لاستحضارها، وإما بسبب حساسية الموضوع والاتجاه نحو عدم مناقشته (خليفة، 2007).

إن أخلاقيات العمل تعكس المبادئ التي تعد أساساً للسلوك الإنساني، فهي تهدف إلى تحديد القواعد التي تحكم سلوك الأفراد، وما يفعلونه من أشياء حسنة لها قيمتها أو غير حسنة وهذه القواعد الأخلاقية تقول لنا متى يكون سلوكنا مقبولاً، ومتى يكون مرفوضاً وخاطئاً، فالتمسك بأخلاقيات العمل من قبل القيادات الإدارية يؤثر على سلوكيات وتصرفات الأفراد داخل العمل فأخلاقيات العمل تركز على الصدق، والأمانة، وإتقان العمل والإخلاص فيه، وينبغي بذل الجهد الكافي لتحقيق الأهداف، كما أنها تؤكد على أهمية التعاون في انجاز الأعمال، وتشجع على العلاقات الاجتماعية في العمل من أجل إشباع حاجات الفرد، وتحقيق التوازن في الحياة الفردية والاجتماعية، وتؤكد أيضاً على العمل الإبداعي كمصدر للإنجاز والرضا واحترام الذات والنجاح والتقدم في الوظيفة (رفاعي، 2004). لذلك فإنه يتوجب على المنظمات أن تضع إدارتها أمام صورة جديدة تتبنى من خلالها المعايير الأخلاقية التي من شأنها المحافظة على خصوصيات الأفراد وتنمية جانب الالتزام لديهم.

بعد إطلاع الباحث على الدراسات السابقة وتقرير منظمة الشفافية الدولية لسنة 2013م بشأن تصنيف الدول من حيث استفحال ظاهرة الفساد الإداري والمالي والتي احتلت فيه ليبيا المرتبة الثالثة عالمياً بعد عدة دول عربية، الأمر الذي أكد للباحث صحة النتائج التي أظهرها التقرير السنوي الصادر عن ديوان المحاسبة سنة 2011م، وعليه فإن الالتزام بأخلاقيات العمل قد أصبحت ضرورة ملحة في مواجهة الفساد الإداري، إذ أنها تساهم بشكل كبير في رفع كفاءة أداء العاملين في بيئات الأعمال المختلفة، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العمل وضمان استمراره في المنظمات، لذا فهي تعتبر عاملاً أساسياً وهاماً ومؤثراً في نجاح أعمال المنظمات ومن العوامل التي لا يمكن إغفالها أو تجاهلها، ولاسيما في المصارف التجارية،

ومن هذا المنطلق جاءت الفكرة لدراسة مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساولين الآتيين:

- ما مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية (المصداقية ، الأمانة، العدالة، الإيثار، العفو والتسامح، الإخلاص، التعاون، المسؤولية، السرية) ؟

- ما مستوى العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي من خلال الأبعاد التالية: (أنظمة المنظمة، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، البيئة الخارجية) ؟

4.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الجوانب التالية:

1. أهمية أخلاقيات العمل الإدارية لما لها من تأثير على كفاءة أداء المنظمات المعاصرة.
2. أهمية القطاع المصرفي باعتباره أحد أكثر بيئات الأعمال تأثراً بالفساد الإداري والمالي وما يحتاجه من أخلاقيات تسهم في الحد من هذا الفساد.
3. إنها من أولى الدراسات التي تتناول هذا المفهوم على حسب علم الباحث والتي يؤمل أن تسهم نتائجها في دعم الأبحاث والدراسات العلمية المستقبلية.
4. قد تفيد الدراسة أصحاب القيادات العليا وصانعي القرار بالمصارف محل الدراسة من خلال ما تتكشف عنه نتائج الدراسة.
5. تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية، ومجال العلوم الإدارية بصفة خاصة.

6. فتح مجالات للبحث العلمي في هذا الموضوع، وذلك من خلال ما ستوفره هذه الدراسة من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة.

5.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

1. التعرف على مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية (المصدقية، الأمانة، العدالة، الإيثار، العفو والتسامح، الإخلاص، التعاون، المسؤولية، السرية).
2. التعرف على مستوى العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي من خلال الأبعاد التالية : (أنظمة المنظمة، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، البيئة الخارجية).

6.1 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في نطاق مدينة بنغازي وهي (مصرف الوحدة، مصرف الجمهورية، مصرف الصحاري، المصرف التجاري الوطني، مصرف شمال أفريقيا)^(*) والبالغ عددهم (88) موظفاً كتابياً في إدارات فروع المنطقة لهذه المصارف، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة ورغبة في الحصول على نتائج أكثر دقة استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل لحصر مجتمع الدراسة.

(*) تم حصر هذه المصارف بالرجوع إلى دليل المصارف التجارية الصادر عن مصرف ليبيا المركزي.

7.1 حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتركز هذه الدراسة في التعرف على مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل من خلال الأبعاد الآتية: (المصداقية ، الأمانة، العدالة، الإيثار، العفو والتسامح، الإخلاص، التعاون، المسؤولية، السرية)، وكذلك في التعرف على مستوى العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل من خلال الأبعاد التالية: (أنظمة المنظمة، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، البيئة الخارجية).

الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وذلك لمحدودية الإمكانيات المادية والزمنية المتوفرة لدى الباحث.

الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة في مدينة بنغازي خلال الفترة من شهر 3/2015 إلى شهر 6/2015م.

8.1 هيكلية الدراسة:

تشتمل هيكلية الدراسة على الجانبين التاليين:

أ. **الدراسة النظرية:** يهتم هذا الجانب ببناء الإطار النظري المتعلق بموضوع الدراسة والمفاهيم المتعلقة به، وذلك من خلال الاستعانة بالكتب والدراسات، والأبحاث العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ب. **الدراسة الميدانية:** يهتم هذا الجانب بالناحية العملية، وذلك من خلال تجميع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة من مجتمع البحث، وتعتبر استمارة الاستبيان هي الأداء الرئيسية لتجميع البيانات المطلوبة، وتم تحليل البيانات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، والمتمثلة في (المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية).

9.1 مصطلحات الدراسة:

1. **أخلاقيات العمل:** هي مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوكيات، والتصرفات المستحبة من أفراد العمل، ويتعهد أفرادها بالالتزام بها (السكرانة، 2009).
2. **السلوك الأخلاقي:** "هو السلوك الصائب والخيار السليم الملتزم بالمبادئ الأخلاقية وهو عكس السلوك اللأخلاقي الذي لا يخضع للمبادئ الأخلاقية الصحيحة" (العامري، الغالبي، 2008: 82).
3. **الموظف العام:** "هو الشخص الذي يعهد إليه بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة، أو أحد أشخاص القانون العام" (النحاس، 2006: 61).
4. **القيم:** "هي ميل عام لتفضيل حالات وشؤون معينة عن أخرى" (مسلم، حسن، 2014: 253).
5. **المدير:** "هو الشخص المسؤول عن أعمال آخرين يتواجدون في الوحدة التنظيمية التي يرأسها ويقدم لهم الدعم والإسناد" (العامري، الغالبي، 2008: 31).
6. **الثقافة الأخلاقية التنظيمية:** هي عبارة عن نظام من المعتقدات، والقيم التي يشترك فيها أفراد المنظمة، والتي تخلق وتدعم المعايير الأخلاقية التي توجه سلوكهم (محمود، 2007).
7. **البيئة الخارجية:** "وهي عبارة عن العوامل المحيطة بالمنظمة والمؤثرة عليها وعلى الإدارة" (ماهر، 2004: 79).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

الأخلاق

1.1.2 مقدمة:

إن الدعوة إلى الأخلاق قديمة قدم المجتمعات البشرية، فما اجتمعت طائفة من البشر في أي عصر إلا ونجم عن إقامة أفرادها مع بعضهم البعض قواعد للتمييز بين الخير والشر، والحق والباطل، فالأخلاق هي الصفات التي تلازم الفرد في حياته فترتقي به إلى منزلة الفضيلة أو تهوي به إلى منزلة الرذيلة، ومن خلال هذه الصفات ينتج عنها سلوك الفرد سواء أكان سلوكاً أخلاقياً حسناً أو سيئاً، فالخلق هو الصفة، والسلوك هو الفعل، ولذلك حرصت الشريعة الإسلامية على أن ترتقي بالفرد من خلال تهذيب أخلاقه وترشيد سلوكه باعتبارها المصدر الأساسي لأخلاقيات التعامل البشري في كافة الأنشطة والمجالات (السعد، 2011). لذا فإن علم الأخلاق هو العلم الذي يبين لنا تلك المبادئ والمعايير السلوكية التي ينبغي للفرد الاستناد إليها في اختيار أفعاله وسلوكه، فالأخلاق ليست علماً نظرياً مجرداً مثل الرياضيات التي تهتم بموضوعات مجردة، كما أنها ليست ميتافيزيقا تبحث في ما وراء الحس والواقع، وإنما هي في أساسها تجعل من الفرد وسلوكه وأفعاله موضوعاً عملياً واقعياً للبحث والدراسة (التلوع، 1995).

2.1.2 تعريف الأخلاق:

لقد تعددت التعريفات التي تدور حول مفهوم الأخلاق، فكلمة أخلاق في اللغة تطلق ويراد بها:

الطبعة، والسجية، والمروءة، والدين (السكرانة، 2009).

ويعرف قاموس (Oxfrd) سنة 1980 مصطلح (Ethics) بأنه كلمة تعني المبادئ الأدبية وقواعد السلوك، بينما يعرفها قاموس (Longman) سنة 1995 بأنه العلم الذي يتناول الأخلاق. ويدل على القوانين، أو المبادئ الخلقية التي تتحكم في سلوك الفرد والجماعة (يحيى، 2010).

وفي الحقيقة هناك الكثير من المعاني التي تحملها كلمة "الأخلاق" مما يجعل من الصعب تعريفها تعريفاً دقيقاً أو جامعاً مانعاً، فقد قام (إمام، 1988: 1) بتعريفها على "أنها سلوك الفرد الذي يتفق مع قيم وعادات مجتمعه وتقاليد".

وقام (القماطي، 1991: 124) بتعريف الأخلاق بأنها "مجموع قواعد سلوك الأفراد التي تنظم علاقاتهم مع بعضهم البعض، كما أن هذه القواعد يراعى فيها ضرورة أن تكون متوافقة مع باقي النظم الاجتماعية الأخرى".

بينما قام (التلوع، 1995: 20) بتعريف الأخلاق بأنها "ممارسة عملية مستمرة للفضائل والقيم السامية بمقتضى مبادئ، ومعايير عقلية عامة، وهذه المبادئ والمعايير لا بد أن تكون ثابتة تحكم كل أفعال الكائن العاقل بغض النظر عن الزمان والمكان".

وقام (وليم ليلي، 1999: 35) بتعريف الأخلاق بأنها "عبارة عن العلم المعياري لسلوك الكائنات البشرية التي تحيا في المجتمعات، وأنها العلم الذي يحكم على مثل هذا السلوك بالصواب أو الخطأ، وبالصلاح أو بالصلاح".

ويرى (السكراتنة، 2009) بأن الأخلاق هي علم معياري يتناول مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته ويحتكم إليها في تقييم سلوكه، وأضاف بأن هناك نوعين من الخلق هما:

خُلِقَ حسن: وهو الأدب والفضيلة وتنتج عنه أقوال وأفعال جميلة عقلاً وشرعاً.

خُلِقَ سيء: وهو سوء الأدب والرذيلة وتنتج عنه أقوال وأفعال قبيحة عقلاً وشرعاً.

3.1.2 الفرق بين علم الأخلاق وعلم القانون:

على الرغم من أن موضوع العلمين أعمال الإنسان، وتكاد تكون غايتهم واحدة وهي تنظيم أعمال الناس لإسعادهم، إلا أن دائرة علم الأخلاق أوسع وأشمل، فالأخلاق تأمر بعمل كل ما ينفع وتنتهي عن عمل كل ما يضر، وليس كالقانون فهناك أعمال نافعة لا يأمر بها القانون كالإحسان إلى الفقير، ومساعدة المريض، وإنقاذ الغريق إلى غير ذلك من الأعمال الخيرة، ويرجع السبب في عدم تدخل القانون في هذه الأشياء وأمثالها، إلى أن القانون لا يأمر ولا ينهى إلا إذا استطاع أن يعاقب من يخالف أمره أو نهيه وإلا لم يكن قانوناً، فالقانون ينظر إلى الأعمال من حيث نتائجها الخارجية، أما علم الأخلاق فيبحث في حركات النفس الباطنية، ولو لم يصدر عنها عمل خارجي، كما أنه يبحث في الأعمال الخارجية أيضاً، ويمكن القول بأن القانون يستطيع أن يقول لا تسرق ولا تقتل، ولا يستطيع أن يقول شيئاً وراء ذلك، أما الأخلاق فتشارك القانون في النهي عن السرقة والقتل ونبذ كل الأفعال الرذيلة، وتزيد عليه فتقول لا تفكر في الشر ولا تتخيل ما هو عبث وباطل (أمين، 1974).

وفي هذا الشأن يوضح (عطية، 2002) بأن الأخلاق تختلف عن القانون، حيث إن القانون لا يمكنه حل المشاكل الأخلاقية، وأنه يجب أن تكون لدى الأفراد القدرة على معرفة القيم والمعايير الخاصة بالأخلاق لكي يتمكنوا من حل المشاكل الأخلاقية، لذا فإن هناك مشكلة حقيقية عندما يصبح القانون هو المعيار الرئيسي للسلوك الأخلاقي، وذلك لأن التركيز هنا يكون على الصواب أكثر من التركيز على ما هو جيد، وعلى المجتمع أكثر منه على الفرد، حيث إن القانون لا يمكنه حل المشاكل الأخلاقية، وأن كون الفرد يتمتع بالأخلاق يعني أكثر من مجرد الأمانة وطاعة القانون، بل يعني أن يكون الفرد جيداً.

4.1.2 الأخلاق والشريعة الإسلامية:

لقد أهتم الإسلام بالجانب الأخلاقي وعظّم قيم الأخلاق وشجع وحث المسلمين عليها وحدد قيماً وقواعد أخلاقية لكل جانب من جوانب الحياة، الأمر الذي أدى بالمسلمين إلى الاهتمام بتلك التعاليم الأخلاقية الإسلامية، وعملوا على تطبيقها في كافة جوانب حياتهم.

فالأخلاق في الإسلام ليس أمراً شكلياً تجميلاً، وإنما هي قوام الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في المجتمع الإسلامي، وهي الميثاق الذي يجب على كل رجل أعمال وكل مؤسسة أن تلتزم به في تعاملاتها أمام الآخرين (فايد، 2006). ولذا نجد بأن الإسلام يدعو إلى التمسك بالأخلاق الحميدة، ذات الآثار والمحمودة، وهذا ما يميز الأخلاق الإسلامية عن غيرها من الديانات التي اهتمت بالأخلاق، بأنها نجحت في تهذيب الخلق، ورسم الصورة المثلى لتعرّف الإنسان في كل زمان ومكان (بحي، 2010).

وقد أشار (أوبكر، 2010) بأن النقطة الجوهرية في اختلاف الأخلاق في الإسلام عن غيره من النظم الأخرى، في أن الإسلام جاء لغاية يحققها ألا وهي مكارم الأخلاق، بمعنى أن الأخلاق في الإسلام ليس نظاماً خاصاً أو مجموعة مثل أو تعاليم أو تقاليد منفصلة مستقلة عن أجزاء المنهج الإسلامي وإنما هي معطيات خيرة وروح كريمة تتساب في كل جانب من جوانب المنهج الإسلامي ككل، والأخلاق الإسلامية تعني إرساء القيم الإنسانية الرفيعة في كل ناحية من نواحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

5.1.2 مداخل دراسة الأخلاق:

تشير الكتابات في مجال دراسة الأخلاق إلى وجود مدخلين لدراسة الأخلاق هما:

الأول: هو دراسة الأخلاق من منظور معياري، أي النظر إلى الأخلاق على أنها الخطوط الإرشادية التي توضح ما يجب القيام به في أي موقف أخلاقي، ولا يعنى ذلك أنه وصف كيف يتصرف الأفراد فعلاً في المواقف والقرارات الأخلاقية ولكن كيف يجب أن يتصرفوا في تلك المواقف (عطية، 2002).

الثاني: هو مدخل إيجابي يحاول التنبؤ العلمي ، أو دراسة وتفسير ما يحدث فعلاً داخل المنظمات فيما يتعلق بالمواقف والقرارات الأخلاقية، وتتبع أهمية هذه الدراسات الإيجابية من إسهامها في تعميق الفهم للظواهر التنظيمية، مما يمكن من التعامل معها بشكل أكثر واقعية، ومن أكثر الموضوعات التي تركز عليها الدراسات الإيجابية هي تحديد العوامل المؤدية للاختلافات الفردية في أخلاقيات العمل (محمد، 2002).

المبحث الثاني

أخلاقيات العمل

1.2.2 مقدمة:

أصبح موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لأسباب عديدة، ويعتبر هذا الموضوع من أكبر التحديات التي تواجه منظمات الأعمال في الوقت الحاضر، وعلى الرغم من أن هذا الموضوع قد نوقش منذ القدم، إلا أن البحوث والدراسات التي تناولته تعتبر قليلة نسبياً، كما أن أغلب المنظمات في عالمنا المعاصر أصبحت تحت تأثير عوامل عديدة تجعلها أكثر عرضه للمآزق الأخلاقية حيث يكون العمل وفق قواعد عديدة قد تتجاوز فيها المنظمات مسؤوليتها الاجتماعية الأخلاقية، ولذا فإن إدارة السلوك الأخلاقي تعتبر من المشاكل الاجتماعية الهامة التي تواجه منظمات الأعمال الحديثة شديدة التعقيد والتي تتطلب فهم عميق لجميع العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد وللتصرف بشكل أخلاقي (نجم، 2006).

2.2.2 تعريف أخلاقيات العمل:

إن محاولة وضع تعريف محدد لأخلاقيات العمل في الإدارة لا يعد أمراً سهلاً لحدائثة هذا الموضوع وصعوبة تحديد أبعاده، لذلك سنحاول عرض مجموعة من التعريفات الواردة في الأدبيات الإدارية بما يتناسب مع هذه الدراسة.

فقد قام (أبو النصر، 2008: 82) بتعريفها على أنها "مجموعة المبادئ التي تنشأ عن الاتجاه والرأي العام للمجتمع وتهدف إلى تحقيق درجة عالية من المثالية وهي تمثل دستور أخلاقي يجب على كل فرد في المجتمع أن يحترمه ويتبعه".

أما (علي، 2011: 17) فعرفها "بأنها فعل كل ما هو صحيح بعد معرفته معرفة تامة دينياً ومجتمعياً، وعند التعارض بين المعرفتين يجب فعل ما أشار إليه الدين دون النظر إلى ما اعتاد عليه المجتمع من سلوك قد لا يتفق مع الشريعة السماوية".

بينما يعرفها كُلاً من (جادالله، ذهني، 2008) بأنها مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيئ، حلال أو حرام.

كما تم تعريفها أيضاً بأنها "تلك القواعد التي تتعلق بالسلوك التنظيمي الصحيح أو غير الصحيح، وذلك في إطار بيئة المنظمة بحيث تساعد هذه القواعد المدير على تحديد أي من المبادئ الأخلاقية التي يجب أن يتبناها في الظروف التي تواجهه والتي تحتم عليه اتخاذ قرار ما" (خليفة، 2007: 291). وفي هذا الصدد يشير كُلاً من (العامري، الغالبي، 2008: 82) "بأن الأخلاقيات الإدارية هي المعايير الأخلاقية التي توجه سلوك المدراء في العمل".

ويضيف (أكريم، 2012: 50) بأن أخلاقيات العمل "تعبّر عن مجموعة من المعايير التي تساعد في ترشيد وتوجيه الأفراد، والجماعات داخل المنظمات، وما هو حسن أو سيئ، وما هو صحيح أو خاطئ، أو ما هو حلال أو حرام والتي تستمد من الفلسفة الأخلاقية السائدة، والثقافة التنظيمية القائمة".

ويرى الباحث بأن التعريف الأنسب لهذه الدراسة هو ما قدمه (العامري، الغالبي، 2008) بأن

أخلاقيات العمل الإداري هي المعايير الأخلاقية التي توجه سلوك المديرين في العمل.

3.2.2 أهمية أخلاقيات العمل:

تتبع أهمية أخلاقيات العمل في الدول العربية من تأثيرها المباشر على جملة من الأمور أبرزها بأن لها دوراً في تعظيم عملية التنمية الاقتصادية، واستمرارها من خلال التوجيه السليم للموارد المالية، وحسن إدارتها من دون أي فاقد أو تسرب، كما أنها تساعد في زيادة الوعي ورفع ثقة المواطنين في الموظفين، وذلك لأن نقشي العديد من الظواهر السيئة وأخلاقيات العمل السلبية قد زعزعه ثقة المواطنين في فاعلية القطاع الحكومي في هذه الدول (العمر، 1999).

ولقد أكدت الأبحاث الإدارية أن الاهتمام بقيم وأخلاقيات العمل يعتبر من أهم أسباب التنمية والتطوير لأي مؤسسة وأي مجتمع، كما أن عدم الاكتراث بهذه الأخلاقيات يعد من أهم عوائق النجاح، والنهضة، والإتقان، والانجاز، وعليه فإن العناية بأخلاقيات العمل يجب أن تكون في أعلى قائمة الاهتمامات الإدارية تدريباً، وتأهيلاً، وتوظيفاً، إذا كان هناك بحثاً حقيقياً وجاداً عن التمييز، والجودة في الأعمال (الغامدي، 2010).

ونظراً لأهمية هذا الأمر وأثره على التنمية وعلى تطور المجتمع فإنه يمكن أن نستعرض أهمية أخلاقيات العمل في النقاط التالية (على، 2011):

1. الالتزام بأخلاقيات العمل يساهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، وتسد الأعمال للأكثر كفاءة وعلماً، وتوجه الموارد لما هو أنفع، وكذلك يضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين، وتتسع الفرص أمام المجتهدين.
2. الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم البيئة المواتية لروح الفريق، وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع سواء للمنظمات، أو للأفراد أو للمجتمع.

3. الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم ثقة الفرد بنفسه، وثقته بالمنظمة، والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر، والاحتقان بين الأفراد.
4. الالتزام بأخلاقيات العمل يقلل تعريض المنظمات للخطر، وللدعاوي القضائية، لأن المخالفات والتجاوزات تقل كالفساد الأخلاقي، والإداري، والمالي، وانتشار مظاهر الرشوة وغيرها من الأمور، وذلك بسبب تمسك المجتمع بالمبادئ والمعايير الأخلاقية.
5. يشجع الالتزام بمواثيق أخلاقية صارمة على اللجوء في التعامل إلى الجهات الملتزمة أخلاقياً، وبالتالي تتجح الممارسات الجيدة في طرد الممارسات السيئة.
6. الالتزام بأخلاقيات العمل يعزز سمعة المنظمة، ومكانتها على صعيد البيئة المحلية والإقليمية، والدولية، وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المنظمة (العامري، الغالي، 2010).

4.2.2 المبادئ والمعايير الأخلاقية للعمل:

1.4.2.2 المصدقية:

المصدقية في اللغة هي مصدر الصدق وهو نقيض الكذب، وللصدق معنيان: الأول أن تكون الأفعال متطابقة مع الأقوال، والثاني أن تكون التصرفات متوافقة مع المعتقدات، بمعنى أن الشخص يقوم بالأفعال والتصرفات التي يعتقد أنها الصواب فعلاً، ويمكن القول بأن الصراحة أو الشفافية هي صورة من صور المصدقية حيث تشير لغوياً إلى الوضوح وعدم الغموض، أما في مجال الأعمال فيقصد بها الوضوح والمكاشفة من جانب الإدارة والأفراد، بمعنى توضيح الحقائق والمعلومات الضرورية والهامة المتعلقة بالعمل، وتعتبر المصدقية هي الخاصية أو السمة الأولية والأساسية للإدارة بشكل عام والمديرين بشكل خاص وهذا ما أكدته مجمل الأبحاث والدراسات في هذا المجال بأن سمة المصدقية

تتصدر أعلى قائمة السمات في أغلب الدراسات إذ أن الأفراد يحبون أن تكون هذه السمة موجودة في الشخص الذي يودّون أن يكونوا تابعين له (أكريم، 2012، أ).

2.4.2.2 الأمانة:

تعتبر الأمانة خُلُقاً فرضه الإسلام واعتز بها العرب قبله، فإذا أرادوا أن يمدحوا إنساناً وصفه بالأمانة، ولا تستقيم أمور الأفراد والمجتمعات إلا بالأمانة، لذلك يجب على المدير أن يكون أميناً في أدائه لوظيفته، وأن يترفع عن كل ما ينتقص من كيانه كخادم للمنظمة وللدولة على وجه العموم، فوظيفته التي يشغلها ليست ملكاً له، بل هي تكليف لا تشريف فعليه ألا يستخدم وظيفته لتحقيق مصالحه الخاصة أو مصالح أقاربه؛ لأن في هذا الاستخدام المصلي للوظيفة العامة استغلالاً لها، والاستغلال هنا يعني الخيانة وقد تتخذ أحد الأشكال التالية أما الاستفادة، المادية من المنصب أو التفريط في المال العام وعدم رعايته، وإما المحاباة والمحسوبية وهي أولى خطوات الفساد الإداري وتضييع المصلحة العامة للأفراد والمجتمعات (ياغي، 1995).

3.4.2.2 العدالة:

يشير (رفاعي، 2004) إلى أن العدالة في مكان العمل تعتبر من الشروط الضرورية، لذا فإنه يجب على المديرين تقييم أداء مرؤوسيهم بعدالة، وأن يظهر انتباههم واهتمامهم للحاجات الإنسانية، وأن تتوفر لديهم المهارات اللازمة للتعامل مع الآخرين لتحقيق التغيرات المطلوبة. ويرى (أكريم، 2012، أ) أن العدالة التنظيمية في مجال الأعمال تشير إلى عدم التمييز أو التمييز في معاملة المرؤوسين، ويرجع سبب الاهتمام بالعدالة التنظيمية في الأدب الإداري إلى نظرية المساواة التي عادة يقارن فيها الفرد بين معدل مدخلاته ومخرجاته مع معدلات ومخرجات الآخرين.

يضيف كُلاً من (الفهداوي، القطاونة، 2014) بأن العدالة التنظيمية عبارة عن تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة، وتجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة التي يعملون فيها، ويرون بأن العدالة التنظيمية تنقسم إلى خمسة أقسام وهي كما يلي:

أ. العدالة التوزيعية:

تعبر عن عدالة توزيع الموارد والمكافآت بين العاملين، أي أنها درجة الشعور المتولدة لدى العاملين إزاء عدالة القيم المادية وغير المادية التي يحصلون عليها من المنظمة.

ب. العدالة الإجرائية:

هي مدى عدالة الإجراءات المتعلقة باتخاذ القرارات، وتعبر عن درجة الشعور المتولدة لدى العاملين في المنظمة إزاء عدالة الإجراءات التنظيمية التي تستخدم في تحديد المخرجات التنظيمية.

ج. العدالة التعاملية:

هي درجة إحساس العاملين بعدالة المعاملة الإنسانية والتنظيمية التي يحصلون عليها سواءً من المديرين أو عند تطبيقهم للإجراءات.

د. العدالة التقييمية:

هي عبارة عن استئثار الموظف بنزاهة التقييم الإداري الصادر بحقه في الأداء والسلوك والعمل، مما يعزز رضاه عن نظم العمل واطمئنانه إزاء ترقبته ونموه الوظيفي.

هـ. العدالة الأخلاقية:

هي الدرجة التي يشعر بها الموظف الإداري بالعدالة الإنسانية والأخلاقية المستسقة من منابع العقيدة والقيم الثقافية والحضارية في تفاعلها مع الأجواء السائدة في المنظمة.

4.4.2.2 الإيثار:

هو عبارة عن أنماط السلوك الموجه نحو خدمة ومساعدة أشخاص بعينهم في بيئة العمل (سليمان، 2001). فالإيثار يعني تفضيل وتقديم الشخص المصلحة الجماعية أو العامة على المصلحة الفردية أو الخاصة، كما أنه يعبر عن تصرفات تطوعية تعكس رغبة الشخص في مساعدة الآخرين، ومن نماذج التصرفات أو السلوكيات الإيثارية مشاركة المديرين مرؤوسيه في تحديد العمل، وتعليمهم كيفية أداء عملهم أو مساعدتهم في انجاز الأعمال المتراكمة، بمعنى أن الإيثار الأخلاقي يهتم بمصالح الآخرين، مهما كانت التكلفة عليهم وهو عكس الأنانية التي تتميز بأنها تهتم بمصالح النفس فقط، ويرى البعض بأن الإيثار حالة تحفيزية أو دافعية هدفها النهائي زيادة رفاهية أو سعادة الآخرين، وليس بالضرورة أن تتضمن التضحية في سبيل الآخرين، ويمكن القول بأن مدى أخلاقيات المدير أو القيادة الإدارية تعتمد إلى حد ما على الدرجة التي يدفع بها المدير من خلال دوافعه الإيثارية (أكريم، 2012، ب).

5.4.2.2 العفو والتسامح:

إن العفو والتسامح مع الأفراد هو أساس العلاقات العملية الناجحة داخل المنظمات، لذا فهو من القيم الأخلاقية التي تؤلف القلوب وتجذب النفوس وهي أساس المدير الناجح (العمر، 1999) فالتسامح يشير بشكل عام إلى الكف عن إلحاق الضرر بالآخرين وتجنب إيذائهم، أو التغاضي عن بعض الأخطاء غير المقصودة منهم، وبالرغم من أن التسامح يمثل قيام المدير أحياناً بالتغاضي عن بعض الأخطاء غير المقصودة من قبل الموظفين في العمل إلا أن هذا التغاضي لا يعني بالضرورة تبرير السلوكيات والتصرفات اللاأخلاقية في مكان العمل، ويمكن القول هنا بأن أفضل المديرين أخلاقياً هم أولئك الذين يتحلون بالخصائص الأخلاقية المنبثقة من القلب مثل العفو، والتسامح، والرحمة، والرفق (أكريم، 2012، أ).

6.4.2.2 الإخلاص:

إن هذا الخلق تفتقده معظم المنظمات والمؤسسات العامة، ولا يحصل هذا الخلق إلا لمن اجتمعت فيه صفة الحب للشيء المكلف به، إذ عندها يجني الفرد فعلاً ثمرةً الإخلاص الحقيقي وهما الإلتقان وحسن الأداء، فالإخلاص يعني النقاء والصفاء وتوجيه طاقة الفرد وتسخير قدراته الظاهرة والكامنة نحو العمل المبتغى، بعيداً عن مظاهر الرياء والتعلق بالآخرين، إن هذا المبدأ يتطلب من الفرد تفرغ نفسه وإزالة ما علق فيها من أشكال الإهمال واللامبالاة أو الشعور بعدم المسؤولية، الأمر الذي من شأنه أن يعطل سير العملية الإدارية وما رسم لها من أهداف مرجوة لتصبح بعيدة المنال وصعبة التطبيق، وعليه فإن الشخص الحصيف هو من كرس جل طاقته في تنظيف نفسه من تلك الأدران بقوة التصميم وصدق الإرادة (الفيفي، 2013).

7.4.2.2 التعاون

يعتبر التعاون وسيلة قوية وفعالة، ومصدراً للطاقة والالتزام في شتى المجالات وهو عكس التنافس، لذلك ينبغي على المدير أن يعمل مع موظفيه بروح الفريق وأن يشجع على العمل الجماعي، لما له من فوائد عديدة لدى الأفراد، فهو يعمل على تقليل الأخطاء وتحسين جوانب الضعف الفردية أثناء العمل ويجب عليه أن يساعد الموظفين عندما يزيد عبء العمل لديهم، وأن يحرص على مناصحتهم فيما يراه خطأً أو خطأ أثناء العمل، وعليه أن يبدي رأيه فيما يراه أنه أفضل مما هو معمول به مع مراعاة ألا ينصح أو يقترح على شرط القبول (الرومي، 2009).

8.4.2.2 المسؤولية:

إن من أخلاقيات العمل المهمة في الوقت الراهن هي استشعار المسؤولية، فلا يمكن أن يكون الفرد صاحب خلق فاضل ما لم يتكون عنده شعور بالمسؤولية، ويعتبر مفهوم المسؤولية من المفاهيم

المعقدة التي تثير استعمالاتها مشكلات نظرية وعملية بسبب تعدد واختلاف معانيها سواء من الناحية اللغوية أو الإدارية أو القانونية، ولكننا يمكن أن نحصر معنى المسؤولية الإدارية في معنيين رئيسيين هما: المسؤولية الموضوعية والمسؤولية الشخصية، فالمسؤولية الموضوعية تعني محاسبة الموظف المقصر من قبل رؤسائه الإداريين أو غيرهم وقدرتهم على فرض عقوبات عليه في حالة مخالفته للأوامر، وأما المسؤولية الشخصية فتتصل بالولاء والانتماء من قبل الموظف تجاه الفعاليات الإدارية التي يتصل عمله بها، فمعايير المسؤولية الموضوعية تعتبر معايير خارجية، أما معايير المسؤولية الشخصية فهي معايير ذاتية فردية، ويمكننا القول هنا بأن تعريف المسؤولية هو الشعور بالالتزام بسلوك يتفق مع القواعد الأخلاقية والقيم الحضارية في انجاز العمل وتحقيق أهدافه (ياغي، 1995).

9.4.2.2 السرية:

تعتبر من المقومات الأخلاقية، لذا يجب على المدير عدم البوح عن المعلومات والوثائق والمستندات الرسمية التي يحصل أو يطلع عليها أثناء قيامه بمهام وظيفته، وكذلك عن المعلومات الخاصة بالموظفين أو العملاء، ولا يجوز تسريها أو الإفصاح عنها بأي شكل من الأشكال خاصة إذا صدر بشأن سريتها تعليمات أو قرارات أو تنبيهات ويجب أن تظل مكتومة حتى بعد انتهاء مدة خدمته، ولا يتوقف الأمر عند هذا فحسب بل عليه عدم الإدلاء بأي تعليقات أو تصريحات ما تزال قيد الدراسة أو المداولة (السكرانة، 2009).

5.2.2 الفلسفات الأخلاقية:

1.5.2.2 مفهوم الفلسفة الأخلاقية:

إن الفلسفة الأخلاقية تعتبر الرصيد المتراكم من الأنظمة، وقواعد العمل، والإجراءات والتي تشكل كمعايير يستخدمها الأفراد لتحديد ما هو جيد وصالح وما هو سيء وخاطئ فقد يعتمد المديرون على

فلسفة إدارية عامة تشجع العاملين بمعرفة أكبر واستخدام هذه المعرفة في تقديم منتج أفضل للزبائن، لكن الفلسفة الأخلاقية لا تبدو دائماً بهذه الصورة العمومية بل يواجه المديرون قرارات عديدة يصعب فيها تحديد الفلسفة الأخلاقية المناسبة للحالة المراد اتخاذ موقف بشأنها، فعندما يواجه المدير مثلاً قرار بشأن إبلاغ أو عدم إبلاغ بعض الموظفين بنية المنظمة بأنه سيتم إيقافهم عن العمل خلال ربع السنة القادم فأى فلسفة أخلاقية تحكم هذه الحالة إذا كانت رغبة العاملين أن يتم تحذيرهم مسبقاً، وأن هذا الأمر سيؤثر بالتأكيد سلباً على نوعية المنتج وكميته في الفترة المتبقية، إن مثل هذه القرارات تتطلب من المدير أن يقوم بإجراء تقييم شامل آخذاً في الاعتبار جودة القرار ومدى أخلاقية الخيارات ومدى الأثر السلبي الذي يلحق بأصحاب الشأن وقدرتهم على معالجة الضرر الناشئ ليتم بعد ذلك اتخاذ القرار في ضوء مبادئ المدير وقيمة (العامري، الغالبي، 2010).

إن الفلسفة الأخلاقية تقدم خطوطاً عريضة لتحديد كيفية تسوية الصراعات ومعرفة اهتمامات الأفراد للوصول إلى أكبر قدر ممكن من عوائد إيجابية تعم الشرائح الواسعة من هؤلاء الأفراد، لذا فإن رجال الأعمال يحتكمون إلى فلسفات أخلاقية متباينة عندما يضعون استراتيجيات أعمالهم أو عند قيامهم بحل بعض المشاكل المرتبطة بالجانب الأخلاقي أو اللأخلاقي في العمل، إن هذا الأمر يبين أنه لا توجد فلسفة أخلاقية واحدة ومقبولة من الجميع، فالمديرون الذين يرون أن الربح هو الهدف الأول والوحيد بمنظمتهم، ولا يعيرون أهمية لتأثير نشاط منظماتهم السلبي على البيئة والمجتمع ينطلقون من فلسفة أخلاقية مغايرة لأولئك المديرين الذين يحاولون أن تسهم منظماتهم بدور اجتماعي أكبر ولمختلف فئات المجتمع ذات المصلحة (العامري، الغالبي، 2010).

2.5.2.2 أنواع الفلسفات الأخلاقية:

توجد العديد من الفلسفات الأخلاقية في أدب دراسة الأخلاق وسنقتصر في هذه الدراسة على الفلسفات الأخلاقية القابلة للتطبيق والممكنة في مجال الأعمال وبشير (العامري، الغالبي، 2010) إلى أن هناك ثلاث فلسفات أخلاقية وهي:

1. الفلسفة الأخلاقية الغائية:

تستند هذه الفلسفة إلى رؤية أخلاقية تقوم على أساس أن كل شيء موجود في الطبيعة موجه نحو غاية معينة، وهكذا فإننا نحكم بموجبها على صحة العمل من عدمه في ضوء الغاية المراد الوصول إليها، إن هذه الفلسفة تقيم السلوك بالنظر إلى النتائج المترتبة عليها لذلك يطلق عليها الفلسفة النتائجية، ويحكم اتخاذ القرارات هنا منظوران مهمان لدى المديرين أو الأفراد بشكل عام:

أ. الذاتية (الأنوية):

تعرف الأنوية بأنها السلوك الصحيح أو المقبول للفرد بالاعتماد على نتائج هذا السلوك للفرد بذاته، وبالتالي فإنه يتخذ القرارات التي تجعل مصالحه الشخصية أوسع ما يمكن ويجب أن نلاحظ هنا أن مفهوم المصالح يعرف وينظر إليه بشكل متفاوت من شخص لآخر، وهكذا فإن المصلحة الذاتية تتجسد لدى الفرد بالصحة الجيدة والقوة والشهرة والوظيفة المناسبة وتأمين حياة جيدة للعائلة والثروة وأي شيء آخر ذو دلالة شخصية، وبالنسبة للشخص الذاتي فإن اتخاذ القرارات في المواقف الأخلاقية يعتمد على اختيار البدائل التي تساهم في تحقيق مصالحه الشخصية أحياناً في الاعتبار مراعاة مصالح الآخرين، ولكن المصلحة الذاتية ما تزال هي السائدة ومثل هؤلاء المديرين يتبعون القواعد المهنية الأخلاقية بحدودها المعقولة اعتماداً على أن هذه الأمور التي تنفع الآخرين تساعد في تحقيق أهدافهم الأساسية الذاتية. ويضيف (محمود، 2007) بأن أنصار هذه الرؤية يرون بأن كافة أنماط السلوك

البشري تعتبر مدفوعة بالمصلحة الذاتية، وبالتالي يعتبر سلوك الفرد صحيحاً عندما يؤدي إلى تقديم نتائج تزيد من المنفعة أو تقلل من الضرر بالنسبة لهذا الفرد، وبهذا فإن السلوك قد لا يعتبر أخلاقياً من وجهة نظر أنصار هذا الرؤية، إذا كان القدر الأكبر من النفع الشخصي المتولد عنه غير مرضٍ مقارنة بتلك المتولدة عن السلوكيات الأخرى.

ب. النفعية:

إن هذا المنظور مشابه للمنظور السابق في الاهتمام بالمنافع والنتائج، ولكن هذا المنظور يبحث في الحصول على أكبر قدر من المنفعة لأكثر عدد من الناس، إن المديرين يفترض أن يتخذوا قراراتهم التي ينتج عنها أكبر قدر ممكن من المنفعة الكلية، وهنا تُجرى المقارنة المنهجية والمنظمة بين التكاليف من جانب والعوائد التي تجنيها مختلف الأطراف من جانب آخر، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الأضرار التي يتم مقارنتها بالمنافع يجب أن تأخذ منحى شمولي، فالأضرار بالإنسان والحيوان والنبات والمياه يجب أن تحسب، لذا يستخدم النفعيون معايير مختلفة لتحديد مدى أخلاقية السلوك حيث يرى بعض الفلاسفة النفعيون بأن القواعد العامة يجب اتباعها لتحديد أي من القرارات هي الأفضل ويحدد السلوك بالاعتماد على المبادئ والقوانين التي تم تصميمها لترويج المنفعة الأكبر، وبالتالي فهم لا يعتمدون على فحص كل موقف على حدى. ويؤكد (محمود، 2007) بأن المنفعة الأخلاقية تهتم بمصالح الجميع، أي مصلحة كل من يتأثر بالتصرفات أو بالسلوكيات، بدلاً من التركيز فقط على مصلحة الفرد، حيث تؤكد هذه الفلسفة على أن التصرف أو السلوك يكون صحيحاً فقط عندما يقدم نتائج جيدة لأكثر عدد ممكن من الأطراف ذوي العلاقة مقارنة بالبدائل الأخرى المتاحة، ومن هنا يكون الاختلاف بين النفعية والأنوية.

وقد قام (عطية، 2002) بانتقاد هذه الفلسفة إذ أنه يؤخذ على هذه الفلسفة بعض العيوب بالرغم ما قدمته من تفسيرات لتحديد ما هو السلوك الأخلاقي والأخلاقي، إلا أنها كغيرها من النظريات القائمة على المنطق تعرضت لعدة انتقادات أهمها أن هذه الفلسفة لا تعد مدخلاً كاملاً لاتخاذ القرار الأخلاقي وذلك لأنها تركز على نتائج التصرف أي مدخل العبرة بالنتيجة وتتجاهل نوايا ودوافع السلوك الأخلاقي كما أنها محدودة فيما يتعلق بسياق العمل لما يعرف بتحليل التكاليف والمنافع وهي عملية يتم فيها حساب التكاليف النقدية لتصرف ما في مقابل المنافع التي يتم الحصول عليها من هذا التصرف ومقارنتها بتكاليف ومنافع التصرفات الأخرى الممكنة، كما أنها تتادي بتقديم الرفاهية لأكثر عدد ممكن من الأطراف ذات المصلحة بالمنظمة، وهي بذلك تتجاهل حقوق الأقلية في سبيل إسعاد الأغلبية والذي قد يعتبره بعض المنتقدين موقفاً لا أخلاقياً.

2. الفلسفة الأخلاقية المجردة:

تهتم هذه الفلسفة بتركيزها على حقوق الأفراد والنوايا المرتبطة بكل سلوك، إذا أنها تركز على النوايا الصادقة والحسنة أكثر من تركيزها على النتائج المترتبة على اتخاذ هذه السلوك أو ذلك، إن النظرة الفلسفية هنا تتمركز بشكل أساسي على الفكرة القائلة بأن الاعتبار والاحترام يجب إعطاءه لجميع الأفراد بشكل متساوي ويرى أصحاب هذه الفلسفة على خلاف النفعيين وجود أعمال لا يمكن القيام بها حتى وإن كان الهدف من وراء ذلك جعل المنفعة أكبر، إن أصحاب هذه الفلسفة يفترضون وجود سلوكيات صحيحة أصلاً وأن تحديد مدى صحة السلوك يتمركز حول العمل الفردي وليس حول المجتمع ويرون أيضاً بأن الأفراد لهم حقوق مطلقة وهي حرية الضمير، الخصوصية، وحرية الكلام، وحرية التملك، وهنا فإن تحديد ما إذ كان السلوك أخلاقياً أم لا فإن الفرد يبحث عن مدى التوافق بين هذا السلوك والمبادئ الأخلاقية وحقوقه المطلقة. وقد أوضح (محمود، 2007) بأن هذه الفلسفة الأخلاقية

تركز على درجة الصواب الملازمة للسلوك، بمعنى أن السلوك يعد صحيحاً وفقاً لهذه الفلسفة إذ كانت السمات المحددة للسلوك ذاتها صحيحة بغض النظر عما يحققه هذا السلوك من منفعة وهي بذلك تقوم على التبرير الأخلاقي وتركز على مفاهيم مثل، الواجبات، والحقوق، والالتزامات على عكس الفلسفات التي تركز على النتائج فإن أنصار هذه الفلسفة يرون أن أخلاقية السلوك تعتمد على مدى توافقه مع المعايير والمبادئ الأخلاقية العامة أكثر من اعتمادها على نتائجه، أي أن هذه الفلسفة الأخلاقية غير القائمة على النتائج هي التي يتم من خلالها صنع القرارات على أساس القيم الأخلاقية المجردة والتي ينظر إليها على أنها واجبات أو التزامات أو حقوق.

أن الفلسفة الأخلاقية المجردة ترتبط بمفهوم المثالية الأخلاقية التي تعبر عن المدى الذي يعتقد الفرد من خلاله بأنه يمكن الحصول دائماً على النتائج المطلوبة عن طريق التصرف السليم، وبذلك فإن الأفراد مرتفعوا المثالية يرون دائماً بأنه من غير الضروري أو من الخطأ إيذاء الآخرين، وأن السلوكيات الأخلاقية يجب أن تقود دائماً إلى نتائج إيجابية أو جيدة وهي تفعل ذلك دائماً، أما الأفراد منخفضي المثالية يؤمنون بأن النتائج الضارة قد تكون ضرورية من أجل إنتاج خير أكثر (محمود، 2007).

في هذا الصدد يضيف (أكريم، 2012، أ) بأنه على الرغم من المزايا التي تقدمها كل من الفلسفة الغائية والفلسفة المجردة باعتبارهما خطوط عامة ومرشدة في عملية التفسير والتبرير الأخلاقي، إلا أن الباحثين في هذا المجال قد قدموا العديد من الانتقادات، وحذروا من خطر تبني إحدى الفلسفتين دون الأخرى، هذا وقد تركزت الانتقادات الموجهة للفلسفة الأخلاقية المجردة أو النوايا الحسنة كما يسميها البعض حول عدم الإمكانية العملية لتطوير منظومة متكاملة من المعايير الأخلاقية التي لا تشمل على الاستثناءات أو التناقضات، كما يؤخذ عليها باهتمامها بالحقوق والواجبات وإهمالها للنتائج ونتيجة لهذه

الانتقادات تم اقتراح مدخل مختلط يقوم على تقديم منهجين للاهتمام بأخلاقيات العمل، الأول يستند على ما ينبغي أن يكون أخلاقياً، والمنهج الثاني يقوم على ما هو كائن فعلاً.

3. الفلسفة الأخلاقية النسبية:

تنص هذه الفلسفة على أن الحقائق الأخلاقية تختلف تبعاً للفرد والزمان والظروف ، ويشق تعريف السلوك الأخلاقي ضمن هذه الفلسفة من تجارب الأفراد والمجموعات والمنظمات والشعوب، حيث يتخذ النسبيون تجاربهم الذاتية أو تجارب الناس من حولهم كأساس في تعريفهم للسلوك الأخلاقي، أن الفرد النسبي يتفحص الأعمال للأفراد الآخرين وللمجموعات ويحاول أن يحدد مدى تطابق آراء وأفكار ومعتقدات هؤلاء الأفراد والمجموعات حول السلوك المعطي وفي حالة التطابق أو الاتفاق الإيجابي فإن هذا السلوك يصبح مقبولاً والعكس صحيح، إن تغيير الأفراد والمجموعات أو تغيير الظروف يتبعها بطبيعة الحال تغير المعايير الأخلاقية والحكم عليها فعلى سبيل المثال قد كانت مهنة المحاسبة تقليدياً تعبر عن حالة عدم الإعلان والبوح بالأرقام ويعتبر هذا الأمر غير أخلاقياً، ولكن من الوقت الراهن يعتبر هذا الأمر مقبولاً من قبل الجميع.

6.2.2 المدونات الأخلاقية:

يعتبر الوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل هو الهدف الأساسي لبناء نظام عام فعال يحظى باحترام الجميع، إذا أنه من خلال هذه المنظومة يمكن تحصين المنظمات والمجتمع من ظاهرة الفساد وتوفير الآليات الفعالة للتعامل مع ظواهره، فالمدونة هي تعبير عن احترام الموظف لقواعد العمل السليم في المنظمات والدوائر العامة وكذلك عن الإخلاص الحقيقي للخدمة العامة (السكرانة، 2009). لذا فإن العديد من المنظمات قد أصدرت مدونات أخلاقية هي عبارة عن وثيقة تصدرها المنظمة وتتضمن مجموعة من القيم والمبادئ ذات العلاقة بما هو صحيح أو غير صحيح من سلوكيات للمنظمة

والعاملين فيها، وقد تبالغ بعض المنظمات في تدوين ما يمكن أن تعتبره مثالياً في قواعد الأخلاقية وأساليب تقدمها حيال المشكلات الأخلاقية المطروحة، ولكن تبقى الصيغة الواقعية هي الأفضل والتي من خلالها يمكن للمنظمة تثبيت واقع عملها بصورة عملية وذات مدلول إيجابي (العامري، الغالي، 2010).

لقد قام (العامري، الغالي، 2008) بتعريف المدونات الأخلاقية بأنها عبارة عن صيغة مكتوبة بشكل رسمي تتضمن القيم والمعايير الأخلاقية التي توجه المنظمة في أعمالها وتصرفاتها أي أنها توفر دليلاً إرشادياً لمعالجة مختلف المواقف التي تثار فيها إشكاليات أخلاقية، وتصبح هذه المدونات بالتالي دساتير يمكن العودة إليها في حالة حصول تجاوزات غير مشروعة أو غير أخلاقية. ويضيف (السكرانة، 2009) بأنها عبارة عن معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية تحدد للموظفين مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي اتباعها أثناء أداء مهامهم وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع جمهور المستفيدين من جهة ثانية وترتبط هذه المدونة بنظام الخدمة المدنية، وتتميز عن النصوص القانونية كونها التزام أخلاقي طوعي من قبل الدوائر الحكومية والموظفين حيث يكون الضمير أداة رقابية داخلية فعالة ويمكن للمدونات الأخلاقية تحقيق الأهداف التالية:

1. تساهم المدونة في جعل البيئة الوظيفية أكثر شفافية وبناءاً بالنسبة إلى الموظفين.
2. تشجيع الموظفين على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الفنية والوظيفية والإدارية.
3. تضع السلوك المهني المثالي والمسؤول في إطار محدد بدلاً من أن يترك للاجتهاد الشخصي لكل موظف أو إدارة.
4. المحافظة على الثقة المتبادلة بين الإدارة والموظفين والمستفيدين.

يرى كُلاً من (العامري، الغالبي، 2010) بأنه على الرغم من اختلاف محتوى المدونات الأخلاقية بين المنظمات بشكل كبير إلا أنه يمكن ملاحظة أن هذه المدونات تختلف استناداً إلى فلسفتها ومنظورها لطبيعة العقد الأخلاقي بين المنظمة والأطراف الأخرى، ويؤكدوا بأن هناك نوعين أساسيين من المدونات الأخلاقية هما:

1. المدونات الأخلاقية القائمة على أساس الإذعان: في هذه المدونات يتم التركيز كثيراً على الجوانب القانونية والمعايير التي تمنع السلوك اللاأخلاقي، وذلك من خلال زيادة الرقابة وتجنب العقوبات القانونية.

2. المدونات القائمة على أساس النزاهة والاستقامة: وهذه المدونات تعمل على تعزيز وتعريف القيم التنظيمية وتخلق بيئة تدعم السلوك الأخلاقي وتؤكد على دعم روح الالتزام لدى العاملين، وتجدر الإشارة هنا إلى أن المنظمات وحسب تراكم خبراتها وتزايدها تنتقل من إصدار مدونات أخلاقية مستتدة للإذعان والجوانب القانونية إلى مدونات أخلاقية قائمة على أساس النزاهة والاستقامة وتعزيز إطار تحمل المنظمة لمسئولياتها بشكل أوسع وليس في إطار الدفاع وتبرير السلوكيات الخاطئة، وعلى أية حال فإن المدونات الأخلاقية يراد منها تعزيز جوانب السلوك الأخلاقي وحماية مصالح جميع الأطراف الداخلة مع المنظمة من علاقات متبادلة.

يمكن القول بأن هناك اتفاق يكاد يصل إلى درجة الإجماع على أن أخلاقيات العمل في كل المنظمات والمؤسسات والدوائر العامة يجب أن تكون جزءاً لا يتجزأ من العملية الإدارية وعنصراً أساسياً من عناصر المدخلات اللازمة لصنع السياسات والاستراتيجيات، لذا فإن الخطوة الأولى نحو غرس وتعزيز أخلاقيات عمل قوية هي وضع مدونه لقواعد السلوك الأخلاقي الذي يتبنى القيم التنظيمية والمبادئ والمعايير الأخلاقية المنشودة، ويعتبر وضع المدونات في المنظمات المختلفة خطوة هامة

وضرورية في طريق النجاح المنشود لكل المنظمات بل والاقتصاد القومي أيضاً، وينبغي إشراك جميع العاملين وأصحاب المصالح في المجتمع عند بناء وتطوير المدونات الأخلاقية، ويجب أن ترسخ أخلاقيات العمل من خلال أساليب التدريب والاتصالات، إذ ينبغي أن تثبت في ثقافة المنظمة من أعلى إلى أسفل ويجب أن تتضمن مدونة السلوك الأخلاقي العقوبات الرادعة لكل من ينتهك هذه المبادئ والمعايير الأخلاقية (موسى، 2013).

7.2.2 المتطلبات الأخلاقية لمنظمات الأعمال:

إن منظمات الأعمال هي عبارة عن كيان نظامي ينشأ لتقديم سلعة أو خدمة معينة لإشباع حاجات حقيقية في المجتمع من خلال مجموعة من الأنشطة، والأنظمة، والإجراءات المهنية التي توفر المقومات الأساسية لاستمرار المنظمة واستقرارها ونموها، لذا فإنه يفترض أن تعمل المنظمة وفق أسس وضوابط ومعايير أخلاقية، وفي الحقيقة أن هناك جملة من المتطلبات الأخلاقية التي يجب على المنظمات أخذها بعين الاعتبار، والعمل بها ومن بين هذه المتطلبات ما يلي (أوبكر، 2011):

1. ضرورة تحديد وصياغة أهداف المنظمة، ورسالتها وغايتها في ظل إطار أخلاقي يحقق التوازن والموضوعية لهذه الأهداف والرسالة والغايات، لكل من المنظمة والأطراف ذات العلاقة في بيئة ومجتمع المنظمة، ويتطلب ذلك أن تتضمن أهداف منظمات الأعمال ورسالتها اعتبارات أخلاقية محددة.

2. ضرورة أن تعي وتدرك المنظمة وأعضاؤها أن التعامل والتنسيق مع المجتمع والأطراف ذات المصلحة لا بد وأن يتم وفق أطر أخلاقية تتسجم مع البناء الثقافي لبيئة ومجتمع المنظمة .

3. أهمية بناء وتعميق الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية لدى المنظمة لتدرك مسؤوليتها في تدعيم حركة التطوير والتحديث وخطط التنمية في مجتمع وبيئة المنظمة، سواء بالاستجابة لمتطلبات التنمية أو بالمُبادأة لتدعيم وتفعيل ذلك.
4. ضرورة أن تكون جهود المنظمة في التعامل مع الفرص والتحديات الموجودة في البيئة، تتم من خلال إطار أخلاقي يساهم في التنمية موارد المجتمع ومعالجة مشكلاته.

المبحث الثالث

العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل

1.3.2 مقدمة:

إن عملية وضع وتحديد المعايير الأخلاقية لا تتم بمعزل عن الأوضاع والعوامل الخاصة بالبيئة الداخلية والخارجية بالمنظمة، إذ تتفاعل معها باستمرار لتؤثر كلُّ منها على الأخرى وتتأثر بها، ويتأثر السلوك الأخلاقي للفرد بمجموعة من العوامل التي ترتبط بتكوينه العائلي والشخصي، فالقيم الدينية والاجتماعية والمعايير الشخصية وتأثير العائلة والمتطلبات المالية وغيرها، تدفع الفرد بشكل أو آخر إلى اتباع سلوك معين (العامري، الغالبي، 2008).

ويرى بعض الباحثين في مجال الأعمال بأن هناك بعض القوى التي تمس القرارات الأخلاقية وتسهم في صنعها وتتمثل هذه القوى في أنظمة المنظمة والثقافة التنظيمية، والبيئة الخارجية وهذا ما سنتناوله في هذا المبحث.

2.3.2 العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل الإداري:

1.2.3.2 أنظمة المنظمة:

إن النظم الرسمية المطبقة في المنظمة والسياسات ومجموعة قواعد العمل، والإجراءات والقرارات، والهيكل التنظيمي الموجود، وخطوط السلطة، ونظم الاختيار والتدريب، ونظم مكافآت العاملين سواء كانت نقدية أو معنوية، وكذلك نظم الترقيات جميعها تعتبر من العناصر المؤثرة، بل والمساهمة في تكوين وتشكيل أخلاقيات العمل، والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين، كما أن لكل نظام من

أنظمة المنظمة تأثيراً خاصاً على طبيعة سلوك الأفراد العاملين وبمجممل هذه التأثيرات تتولد قوة تشدد السلوك وتدفعه بالاتجاه الذي يقوي أو يضعف الالتزام بأخلاقيات العمل ولكثرة هذه الأنظمة لا تتسع هذه الدراسة في سرد تأثيرها بشكل أوسع تاركين المجال لدراسات أخرى لتغطيتها (عبد اللطيف، 2006).

إن ما نود التأكيد عليه هنا، أن كل هذه النظم يجب أن تتسجم مع المبادئ الأخلاقية والسلوكيات السوية للعاملين، لان ذلك من شأنه أن يقوي الثقافة الرسمية للمنظمة والثقافة العامة للمجتمع ككل، فهناك بعض المنظمات التي حذت نحو الربط بين أخلاقيات الفرد والعوامل التنظيمية للوصول إلى قرارات أخلاقية واجتماعية، فقد كان مديرون هذه المنظمات يتمتعون بحس أخلاقياً قوياً للصواب والخطأ، وقد طبق هذا الحس الأخلاقي أثناء تأديتهم لمهامهم الوظيفية في العمل، كما أن اللوائح والبرامج الدعائية كانت تتبنى هذا الحس الأخلاقي، الأمر الذي ساعد على إقبال طالبي العمل إلى هذه المنظمات لأنها تعمل على تحويل الأخلاقيات العامة إلى قرارات ونظم عمل تسيير عليها داخلياً، وقد تمت مكافأة هؤلاء المديرون لأنهم لم يغفلوا حقاً عن القيود الأخلاقية عند اختيار العاملين وتدريبهم (أبو الخير، 2005).

*القرار الأخلاقي:

يرى العديد من المفكرين والباحثين في الأدب الإداري بأن جوهر العملية الإدارية تكمن في آلية وكيفية اتخاذ القرار فهو يعتبر من أهم ما يقوم به القادة الإداريون في العمل الإداري، إذ أنه يميز بين المدير الكفوء وغير الكفوء أو الأخلاقي واللاأخلاقي في المنظمة، ولكي يكون المدير أخلاقياً فإنه يتحتم عليه بأن يهتم اهتماماً كبيراً بعملية اتخاذ القرار الأخلاقي وكيفية غرسه بين مرؤوسيه من خلال التحديد الدقيق والتحليل الشديد للقيم والمعايير الأخلاقية السائدة في المنظمة (أكريم، 2012).

يمكن القول بأن القرار الأخلاقي هو القرار الذي يبني على المعايير الأخلاقية إلى جانب المعايير العلمية، وذلك في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار، وكثيراً ما ترتبط عملية صنع القرار بالمعرفة والمعلومات المتوفرة ونادراً ما يتم ربطها بالمعايير الأخلاقية، لأن آلية اتخاذ صنع القرار من قبل المديرين تواجهه العديد من الخيارات التي تتضمن عمليات عقلية وأخلاقية متعددة، وبالتالي يجب أن تظهر المعايير الأخلاقية وتكون واضحة وموجهة لعملية صنع القرار في جميع مراحلها جنباً إلى جنب مع المعايير العلمية، فعند تحديد المشكلة يجب الأخذ في الاعتبار المعايير الأخلاقية، كما أن هناك ضرورة لوجود الاعتبارات الأخلاقية كجزء من عملية تحديد وتقييم البدائل المتاحة للقرار، ومن ثم اتخاذ القرار وفق هذه الاعتبارات، كما يجب تحديد مدى تأثير القرار المتخذ أثناء مرحلة تنفيذه على أهداف المنظمة وعلى الأطراف المتأثرة به، ومقدار ما يسبب من أضرار أو منافع لهذه الأطراف، وبصفة خاصة الفئات الضعيفة، وكثيراً ما يصعب حصر المعايير الأخلاقية التي يتم الاحتكام إليها في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار على حدى ولكن يظل المعيار الأساسي للاحتكام هو مدى توافق القرار النهائي مع ما هو صحيح ومقبول وأخلاقي ومدى قدرة هذا القرار على تحقيق الهدف المرغوب واتفاقه مع النواحي القانونية والقيم المجتمعية (سليمان، 2001).

2.2.3.2 الثقافة الأخلاقية التنظيمية:

يعتبر مفهوم الثقافة التنظيمية من المواضيع الحديثة التي دخلت إلى علم الإدارة، ويعكس هذا المفهوم المعرفة والأفكار والرموز والقيم لدى مجتمع ما، ولا يوجد اتفاق على تعريف الثقافة التنظيمية، فالبعض يعرفها من خلال وظائفها، والبعض الآخر يركز على مكوناتها ويحدد أثر تلك المكونات على سلوك العاملين، والبعض يعرفها من خلال عناصرها وأنواعها بينما تهتم التعريفات الأخرى بخصائصها والغرض منه، فالثقافة التنظيمية هي عبارة عن مجموعة من القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير

التي يشترك فيها أعضاء المنظمة، والتي تعتبر غير مكتوبة كما أنها غير ملموسة لكنها محسوسة، ويشترك كل فرد بالمنظمة في تكوينها (عصفور، 2014).

يتفق هذا التعريف مع ما أورده (أبو الخير، 2005) بأن الثقافة التنظيمية هي مجموعة من القيم والمعتقدات وأساليب التفكير المشتركة والمتعارف عليها في المنظمة، وهي نتاج الخبرات المجتمعية. ولا يختلف كُلاً من (الدوري، صالح، 2009) على أنها مجموعة من القيم والمعتقدات التي يشترك فيها أفراد المجموعة.

ومهما تنوعت تعريفات الثقافة التنظيمية، فإن جميعها تشترك في عنصر مميز وهو القيم والذي يمثل القاسم المشترك بين تلك التعاريف المختلفة للثقافة التنظيمية وتشير القيم إلى الاتجاهات والمعتقدات والأفكار في منظمة معينة، ولذلك تعتبر القيم من المفاهيم الأساسية لتقييم مواقف وتصرفات الأفراد وسلوكهم في المنظمات (العميان، 2013).

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

وتجدر الإشارة هنا إلى أن مصطلح الثقافة التنظيمية يعتبر من المصطلحات التي تحمل في طياتها مفاهيم عديدة وكثيرة ومتشعبة جداً ولا يتسع المجال في هذه الدراسة لتغطيتها، وعليه فإن دراستنا هذه قد ركزت على الجانب الأخلاقي للثقافة التنظيمية والذي يطلق عليها (الثقافة الأخلاقية التنظيمية) والمتمثلة في دراسة القيم والمعتقدات التنظيمية، والتي لا يمكن الإغفال عنهما باعتبارهما حجر الزاوية الأساسي للثقافة وأبرز عناصرها، ويمكن القول بأن الثقافة الأخلاقية التنظيمية هي ذلك النظام الفرعي والممتد من الثقافة التنظيمية، والتي تعكس تفاعلاً متعدد الأبعاد بين نظم متنوعة للرقابة السلوكية والقدرة على تنمية السلوك الأخلاقي أو غير الأخلاقي فهي تصف الكيفية التي يستجيب من خلالها أفراد المنظمة للمشكلات الأخلاقية ومن ثم فإن الثقافة الأخلاقية تمثل بعداً محدداً للثقافة التنظيمية، والذي يصف الأخلاقيات التنظيمية ويتنبأ بالسلوك الأخلاقي التنظيمي، وهذا ما يميزها عن المناخ الأخلاقي، فالمناخ الأخلاقي يمثل بناءً معيارياً والذي يقيس ادراكات أفراد المنظمة حول المدى الذي من خلاله تتسق النظم المعيارية للمنظمة مع عدد من النظريات الأخلاقية المعيارية، أما الثقافة الأخلاقية فهي كما ذكرنا أنفاً تصف الكيفية التي يحتمل أن يستجيب من خلالها أفراد المنظمة للمشكلات الأخلاقية أي أن الثقافة الأخلاقية تمثل بناءً ذات أساس وصفي يعكس المدى الذي تحاول المنظمة من خلاله وفعالياً أن تؤثر في سلوك الأفراد من خلال نظم ثقافية متنوعة، وبالتالي فإن بناء الثقافة الأخلاقية يمكن أن يكون أكثر ملائمة للاستخدام لغرض التنبؤ بالسلوك الفردي، كما أنها يمكن أن توفر إشارات حول الكيفية التي يقرر الأفراد أن يتصرفوا بها في المواقف الأخلاقية داخل المنظمات، لذا يرى الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال أخلاقيات العمل، والسلوك التنظيمي أن الثقافة الأخلاقية التنظيمية هي واحدة من أكثر المفاهيم التي تشجع على السلوك الأخلاقي (محمود، 2007).

1.2.2.3.2 القيم:

تلعب القيم دوراً هاماً في التأثير على سلوك الأفراد حيث تتغلغل القيم في نفوسهم وتؤثر على اتجاهاتهم وأهدافهم وسلوكهم سواء في حياتهم الخاصة أو في داخل المنظمات التي يعملون بها (نافع، 2009). لذا فإن مجموعة القيم التي يعتنقها الفرد هي التي تحركه نحو العمل وتدفعه إلى السلوك بطريقة معينة ويتخذها مرجعاً في الحكم على سلوكه، أي أنه إذا تأصلت قيم معينة داخل الفرد أصبحت جزءاً من تفكيره وأصبحت بطريقة إرادية أو لا إرادية معياراً أو مرشداً وموجهاً للسلوك أيضاً، وبالتالي فإن المدير يستمد سلوكياته وتصرفاته وميوله واستجابته نحو العمل من قيمه، فالقيم هي بمثابة الموجّهات السلوكية التي تحدد سلوك الفرد داخل عمله (رفاعي، 2001).

ويشير كُلاً من (فرانسييس، وودكوك، 1995) إلى أن المهمة الأساسية للمدير تكمن في ترجمة القيم إلى مصطلحات ذات معنى بالنسبة لكل فرد من أفراد المنظمة، ويجب أن تلامس بعمق عواطف الأفراد في كل المستويات، كما أنها يجب أن تحترم، وبالتالي فإنه يجب على المديرين إلا يتبنوا أي قيمة إلا إذا كانت هذه القيمة قابلة للاستظهار أو الإثبات أو التوصيل.

وتُعرّف القيم بأنها ميل عام لتفضيل أمور معينة على غيرها وإذا تفحصنا في هذا التعريف نجد أن مكوناته الرئيسية تتمثل في الآتي (رفاعي، 2001):

- **جانب التفضيل:** أي أن القيم متصلة بالمشاعر والعواطف، وبالتالي فإن هذه المشاعر والعواطف التي تنطوي عليها القيم تمثل نوعاً من الدوافع لأنها تحدد الجوانب الجذابة في البيئة والجوانب الغير جذابة التي ينبغي أن نبتعد عنها.
- **جانب الميل العام:** يعني أن القيم هي توجه عاطفي عام، وأنها لا تعطي تنبؤ بالسلوك في مواقف محددة بصورة جيدة جداً.

2.2.2.3.2 قيم العمل:

يمكن النظر إلى قيم العمل من نفس المنظور العام للقيم باعتبار أن هيكل القيم يمثل المصدر الأساسي لقيم الفرد الفرعية ومنها قيم العمل، وعليه فإن قيم العمل تمثل جزءاً من الهيكل العام لقيم الفرد وهي مسؤولة عن تحديد سلوكياته وتصرفاته وميوله واستجاباته العاطفية نحو العمل (رفاعي، 2001). وتتقسم قيم العمل إلى قسمين وهما: القيم الخارجية للعمل والقيم الداخلية للعمل وفيما يلي عرض موجز لبعض القيم الداخلية للعمل التي تناولتها هذه الدراسة وهي (حيدر، 1998):

1. **الفخر بالعمل:** هذه القيمة تظهر في حب الفرد لعمله ومدى الإشباع الذي يحققه من الأداء الجيد لهذا العمل وكذلك الشعور بالمسؤولية تجاه هذا العمل.
2. **الاندماجية في العمل:** وتعني الانخراط في العمل وتعكسها مجموعة من المؤشرات مثل تفاعل المدير مع زملائه ومرؤوسيه، وتعاونهم معهم ومشاركته في الأنشطة والقرارات المتعلقة بالعمل.
3. **أفضلية العمل:** وتعني قيمة تفضيل العمل من خلال استغراق الفرد في عمله وتفضيله له وانشغاله به.
4. **القيمة الاقتصادية للعمل:** وتعني القيمة التي يضعها الفرد للعائد المادي من العمل وأولوياته ضمن اهتمامات الفرد.

3.2.2.3.2 المعتقدات التنظيمية:

يشير (أبو بكر، 2010) إلى أنها المعرفة والأفكار والتصورات المستقرة في أذهان الأشخاص والمسئولة عن تحديد منهج تفكيرهم وتصرفاتهم داخل المنظمة وخارجها. بينما يراها (العميان، 2013) بأنها مجموعة من الأفكار المشتركة حول طبيعة العمل، والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية

انجاز الأعمال والمهام التنظيمية، ومن هذه المعتقدات أهمية المشاركة في عملية صنع واتخاذ القرارات والمساهمة في العمل الجماعي، وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.

3.2.3.2 البيئة الخارجية:

لا شك بأن منظمات الأعمال تعمل في بيئة تنافسية، وتتأثر بقوانين الحكومة وتشريعاتها وسياساتها، وكذلك بالقيم والأعراف الاجتماعية والثقافية السائدة، فالقوانين تلزم المنظمات بسلوكيات معينة وتضع معايير لتصرفاتها وبحدود معينة، في حين أن التشريعات تساعد الحكومة في التحكم بسلوك المنظمات وجعله متماشياً مع المعايير المقبولة، وكثيراً ما تتدخل الحكومة بسن سياسات وتشريعات جديدة بناءً على حصول تجاوزات للقوانين أو عدم الالتزام بها من قبل بعض الأفراد أو المنظمات كما حصل مع شركة (Enron) في فضيحتها الأخلاقية الشهيرة وتدخل الحكومة الأمريكية آنذاك بتشريعات معينة لمعالجة الوضع، لذا فإن مجمل التشريعات والقوانين الحكومية، وكذلك الأعراف والقيم الاجتماعية تعطي تصوراً عن طبيعة المناخ الأخلاقي السائد في صناعة أو مهنة معينة، وهذا يؤثر بدوره على السلوك الأخلاقي للمديرين (العامري، الغالبي، 2008).

وتعرف البيئة بأنها تلك الأحداث والمنظمات والقوى الأخرى ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، والتكنولوجية، والسياسية الواقعة خارج نطاق السيطرة المباشرة للإدارة، بينما يرى البعض بأنها تلك الظروف والعوامل المحيطة بالمنظمة والتي لها علاقة مع العمليات التشغيلية للمنظمة، وتزداد أهمية البيئة الخارجية بالنسبة للمديرين نظراً لقلّة المصادر أو الموارد لاحتياجات وأهداف المنظمات، فالمحيط الذي يعملون فيه هو محيط معقد مختلف التركيب ولا يحكمه اتجاه واحد، ويستمد التعقد البيئي مقوماته الأساسية من كون أن هذه البيئة بيئة اجتماعية أولاً ومتفاعلة مع متغيرات اقتصادية ومادية عديدة، ولكي يتمكن المديرين من ضمان فعالية أعمالهم الإدارية وتحقيق الأهداف المنوطة بهم يتوجب

عليهم الإلمام بالبيئة التي ترتبط مع الأعمال والأهداف التي يسعون لانجازها، ويعتبر النطاق البيئي الذي يؤثر في عمل المديرين ويؤثرون فيه هو الذي يعكس في نهاية الأمر صورة ومستوى عمل المنظمة بشكل عام، وإن وسيلة المديرين في انجاز المهام المناطة بهم هي القرارات الإدارية التي تعد في حد ذاتها محصلة تفاعل متغيرات عديدة وقد يترتب على هذه القرارات تعامل مباشر مع البيئة أو أن يبنى عليها قرارات أخرى ذات تأثيرات متعددة في البيئة المحيطة، وعلى أية حال فإنه لا يمكن إهمال الدور البيئي في عمله على اتخاذ القرارات المختلفة ولاسيما الأخلاقية منها، كما أن نجاح أي قرار يقترن بشكل مباشر بمدى صلاحيته للتطبيق في بيئة معينة (العميان، 2013).

تختلف البيئة الخارجية من منظمة إلى أخرى حسب مجال عملها والقطاعات التي تختارها لهذا المجال، وتدور هذا الاختلافات حول عدة أبعاد أو محاور، مثل استقرار البيئة أو عدم استقرارها، ومدى تعقيد البيئة، أو بساطتها، ومدى توفر الموارد المالية أو عدم توفرها، وأجماً فإن هناك عدة طرق لتصنيف البيئة التي تتعامل معها المنظمة ومنها (العميان، 2013):

1. **البيئة العامة:** هي الإطار الجغرافي الذي تعمل فيه جميع المنظمات، ومن مكونات هذه البيئة هي القيم التنافسية، والاجتماعية، والظروف السياسية، والموارد الاقتصادية، والظروف التعليمية والتكنولوجية إلى جانب التضاريس والمناخ وما شابه ذلك.

البيئة الخاصة: هي البيئة التي تعيش داخل شبكة المنظمة، وتوضح علاقاتها مع المنظمات والجهات الأخرى ذات التأثير المباشر على عمل المنظمة، ويقع ضمن هذه البيئة المجهزون والموزعون والوكالات أو المنظمات الحكومية ذات العلاقة والمنافسون الذين يجب أن تتفاعل معهم المنظمة.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

1.3 مقدمة:

بعد أن تم استعراض الإطار العام لهذه الدراسة وأدبياتها النظرية في الفصل السابق يتناول الباحث في هذا الفصل إجراءات الدراسات الميدانية من حيث منهجية الدراسة المتبعة ومصادر الحصول على البيانات، ومجتمع الدراسة، وأداة الدراسة وكيفية تصميمها، واختيار مقياسها، وصدقها، وثباتها، وإجراءات توزيعها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

2.3 منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي والذي يُعرّف بأنه "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها" (عبيدات، وآخرون، 1999، 46).

3.3 مصادر الحصول على البيانات وهي:

- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، والتي صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على مجتمع الدراسة.

- المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في تحديد الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تمثلت في الكتب، والدوريات، والدراسات الجامعية والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وشبكة المعلومات العالمية "الأنترنت" ذات الصلة بالموضوع.

4.3 مجتمع الدراسة:

يعتبر القطاع المصرفي أحد القطاعات المهمة كونه يمثل دعم الاستقرار المالي، وذلك من خلال جذب جزء كبير من الأموال المكتتزة، والمجمدة خارج القطاع المصرفي لكي تدخل الدورة الاقتصادية، وتساهم في خدمة الاقتصاد الليبي، ويؤثر القطاع المصرفي بشكل كبير في عملية التنمية الاقتصادية، وذلك من خلال تأمين القروض اللازمة سواء أكانت قصيرة أو طويلة الأجل للعمل في القطاع الصناعي أو التجاري أو الخدمي بحيث تساهم في إقامة وتوطين مشاريع استثمارية جديدة.

وعليه فقد تم اختيار مجتمع الدراسة من كافة الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي والبالغ عددهم (88) موظفاً كتابياً بهذه المصارف والجدول (1-3) يوضح إجمالي عدد الموظفين في كل مصرف من المصارف التجارية العامة، وتم الاعتماد في تحديد مجتمع الدراسة على إدارة الشؤون الإدارية والخدمات لهذه المصارف، وقد حدّد عدد الموظفين المستهدفين في هذه الدراسة من خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحث لهذه المصارف.

جدول (1-3)

مجتمع الدراسة

ت	اسم المصرف	إجمالي عدد الموظفين في إدارات فروع المنطقة
1	الوحدة	5
2	الصحاري	19
3	شمال أفريقيا	15
4	الجمهورية	39
5	التجاري	10
	المجموع	88

5.3 أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها، تعتبر استمارة الاستبيان من أفضل وأكثر وسائل البحث استخداماً خصوصاً في المجالات النفسية، والسلوكية، والتربوية، وتأتي أهمية الاستبيان من كونه مصمماً لغرض الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم و دوافعهم أو معتقداتهم، وتتألف استمارة الاستبيان عادة من مجموعة من الفقرات مصاغة صياغة استفهامية أو خبرية يقوم كل مشارك في الدراسة بالإجابة عنها بنفسه دون مساعدة أو استشارة من أحد (عمر، 2009).

لذا قام الباحث بعد الاطلاع والاستعانة ببعض الدراسات مثل دراسة (أكريم، 2012، أ) ودراسة (موسى، 2013)، ودراسة (نافع، 2009)، ودراسة (يحيى، 2010)، بتصميم وصياغة استمارة الاستبيان وهي الأداة الرئيسية في هذه الدراسة لمعرفة مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين في المصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي.

وتكونت استمارة الاستبيان من قسمين رئيسيين كما يلي:

- **القسم الأول:** وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية والديموغرافية، عن المبحوث وهي (النوع، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة في المصرف).

- **القسم الثاني:** ويمثل درجة التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية ويحتوي هذا الجزء من المقياس على (15) عبارة لقياس الالتزام وهي كالتالي:

- عبارات لقياس المصادقية وتحتوي على فقرتين من (1-2).

- عبارات لقياس الأمانة وتحتوي على فقرتين من (3-4).

- عبارات لقياس العدالة وتحتوي على فقرتين من (5-6).

- عبارة لقياس الإيثار وتحتوي على فقرة واحدة فقط (7).
- عبارات لقياس العفو والتسامح وتحتوي على فقرتين من (8-9).
- عبارات لقياس الإخلاص وتحتوي على فقرتين من (10-11).
- عبارات لقياس التعاون وتحتوي على فقرتين من (12-13).
- عبارة لقياس المسؤولية وتحتوي على فقرة واحدة فقط (14).
- عبارة لقياس السرية وتحتوي على فقرة واحدة فقط (15).
- **القسم الثالث:** وهو عبارة عن ثلاثة محاور لمعرفة مستوى درجة تأثير كل عنصر من العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل وهي كما يلي:
- **المحور الأول:** ويمثل تأثير أنظمة المنظمة (نظم الثواب والعقاب) على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية، ويحتوي هذا الجزء من المقياس على (7) عبارات لقياس هذا التأثير، ويتكون من فقرة (16-22).
- **المحور الثاني:** ويمثل تأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية ويحتوي هذا الجزء من المقياس على (6) عبارات لقياس هذا التأثير وهي كالتالي:
- عبارات لقياس قيم عمل المديرين وتحتوي على (4) فقرات من (23-26).
- عبارات لقياس المعتقدات التنظيمية وتحتوي على فقرتين من (27-28).
- **المحور الثالث:** ويمثل تأثير البيئة الخارجية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية ويحتوي هذا الجزء من المقياس على (4) عبارات لقياس هذا التأثير وهي كالتالي:
- عبارة لقياس البيئة الخاصة وتحتوي على فقرة واحدة فقط (29).
- عبارات لقياس البيئة العامة وتحتوي على (3) فقرات من (30-32).

وتم صياغة جميع فقرات الاستبيان بشكل إيجابي.

1.5.3 اختيار مقياس أداة الدراسة:

لقد تم اختيار مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، والسبب في ذلك أنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء بسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد مجتمع الدراسة على مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي:

كبير جداً	كبير	متوسط	قليل	قليل جداً
5	4	3	2	1

ولتحديد درجة الموافقة حددت خمسة مستويات وهي:

(كبير جداً، كبير، متوسط، قليل، قليل جداً)، بناءً على المعادلة الآتية:

الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل

$$\frac{1-5}{5} = \text{طول الفئة} = \text{عدد المستويات}$$

$$1.80 = \frac{4}{5}$$

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها هذه الدراسة سيتم التعامل معها

لتفسير البيانات على هذا النحو:

لحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي نقوم بحساب المدى (4=1-5)، ثم تقسيمه على عدد

فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80=5÷4)، بعد ذلك نقوم بإضافة هذه القيمة

إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي (1) الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية،

وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (2-3) الآتي:

جدول (2-3)

طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ودرجة الالتزام

قيمة الالتزام	الفئة في مقياس ليكرت	طول الخلية
لا يوجد التزام	قليل جداً	من 1 إلى أقل من 1.80
لا يوجد التزام	قليل	من 1.80 إلى أقل من 2.60
التزام بدرجة متوسطة	متوسط	من 2.60 إلى أقل من 3.40
التزام بدرجة كبيرة	كبير	من 3.40 إلى أقل من 4.20
التزام بدرجة كبيرة جداً	كبير جداً	من 4.20 إلى أقل من 5

2.5.3 ثبات أداة الدراسة:

يُقصد بثبات أداة الدراسة بأن يكون هناك تناسق بين النتائج التي تم التوصل إليها في بحث معين، والنتائج التي يتم التوصل إليها إذا ما تم تكرار القيام بهذا البحث، سواءً بشكل متطابق مع البحث الأول أو مع إجراء بعض التغييرات المحدودة، فكلما زادت درجة التناسق هذه تمتع البحث بدرجة عالية من الثبات والعكس صحيح (أبو جمعة، 2009).

ويُعرّف الثبات بأنه "الاتساق في النتائج ويعتبر الاختبار ثابتاً إذا حصلنا منه على النتائج نفسها لدى إعادة تطبيقه على الأفراد أنفسهم وفي ظل الظروف نفسها" (إبراهيم، 2000: 42).

وقام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة مكونة من (10) أفراد وتحقق الباحث من ثبات أداة الدراسة من خلال طريقة معامل الفاكرونباخ.

(Cronbachs Alpha Coefficient)

$$S = \left[\frac{N}{N-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 q}{\sigma^2} \right]$$

حيث إن:

$$S = \text{معامل الثبات} = 1 = \text{مقدار ثابت.}$$

$$q^2 = \text{تباين كل بند من بنود المقياس} = N = \text{عدد الفقرات أو الأسئلة.}$$

$$\sigma^2 = \text{تباين الاختبار ككل.}$$

وبتطبيق هذه المعادلة باستخدام بيان العينة الاستطلاعية أعطت درجة ثبات تدعو إلى الثقة، كما

هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (3-3)

قيم معاملات ثبات أداة الدراسة

المتغيرات	معامل الثبات
الالتزام بأخلاقيات العمل	0.96
أنظمة المنظمة (نظم الثواب والعقاب)	0.92
الثقافة الأخلاقية التنظيمية	0.78
البيئة الخارجية	0.90
المقياس الكلي للأداء	0.97

ويلاحظ أنه لعدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لـ (Alpha)، يعد من الناحية

التطبيقية (Alpha > 0.60) مقبولاً في الدراسات المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية.

ومن خلال نتائج الاختبار يلاحظ أن قيم معامل ألفا بلغ (0.96) للمحور الأول وهي قيمة

مرتفعة، وبلغت (0.92) للمحور الثاني وهي أيضاً قيمة مرتفعة، وبلغت (0.78) للمحور الثالث وهي

أيضاً قيمة مرتفعة، وبلغت (0.90) للمحور الرابع وهي قيمة مرتفعة، وبلغت (0.97) للأداة بشكل كلي

وهي قيمة مرتفعة جداً، وهذه تشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها.

3.5.3 صدق أداة الدراسة:

لقد تطلب التحقق من الصدق الظاهري للأداة الاستعانة بمجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس المنتمين إلى قسم الإدارة، وقسم الإحصاء، بقصد الإفادة من معرفتهم وخبرتهم المكتسبة في مجال اختصاصهم، مما ينعكس على دقة وموضوعية الأداة.

وبلغ عدد المحكمين (3) محكمين أنظر (الملحق 1).

وأخذ الباحث كل الآراء والمقترحات على أداة الدراسة بعين الاعتبار من حيث التعديل في الفقرات، والحذف والجمع، وإعادة الصياغة، حتى تم التوصل إلى أداة الدراسة بصورتها النهائية كما في (الملحق 3).

وتعتبر طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي إحدى الطرق البسيطة والدقيقة في حسابه ومعنى صدق الاختبار هو أن يقيس الاختبار أو الأداة ما وضعت لقياسه (صابر، خفاجة، 2002). ويمكن تحديد العلاقة بين الصدق الذاتي والثبات بالمعادلة التالية:

$$V = \sqrt{S}$$

حيث إن:

v : معامل الصدق الذاتي

S: معامل ثبات المقياس

أي أن الصدق الذاتي هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، والجدول (3-4) يوضح معاملات الصدق المستخرجة من معاملات الثبات لهذه الدراسة.

جدول (3-4)

معاملات الصدق المستخرجة من معاملات الثبات لأداة الدراسة

المتغيرات	معامل الصدق
الالتزام بأخلاقيات العمل	0.97
أنظمة المنظمة (نظم الثواب والعقاب)	0.95
الثقافة الأخلاقية التنظيمية	0.88
البيئة الخارجية	0.94
المقياس الكلي للأداء	0.98

4.5.3 إجراءات توزيع أداة الدراسة:

بعد التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، ومدى صلاحيتها لقياس ما صممت من أجله قام الباحث باتخاذ إجراءات التوزيع المناسبة والمتمثلة في الاتصال بإدارة الدراسات العليا بالكلية والتي قامت بتوجيه رسالة إلى مجتمع الدراسة، وتم توزيع استمارة الاستبيان على مجتمع الدراسة بالكامل والمتمثل في الموظفين الكتابيين فقط، و البالغ عددهم (88) موظفاً كتابياً في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة في مدينة بنغازي، وذلك وفقاً لأسلوب الحصر الشامل واستغرقت عملية توزيع الاستمارات واستلامها قرابة الشهرين، وقد بلغ عدد الاستمارات المستلمة من الموظفين الكتابيين (84) استمارة استبيان وكانت كلها صالحة للتحليل بنسبة استلام واسترجاع (95%)، وذلك نظراً للظروف غير الطبيعية التي تشهدها البلاد وخصوصاً في مدينة بنغازي، لذا لم يتمكن الباحث من حصر (4) موظفين لأسباب خارجة عن إرادته والمتمثلة في نزوح بعضهم إلى خارج البلاد، وميل البعض الآخر لحزب سياسي معارض لما هو موجود حالياً، مع العلم بأن الباحث لم يدخر جهداً في سبيل الوصول إليهم سواءً عبر هواتفهم المحمولة أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي ولكن دون جدوى.

6.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، تم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)، وذلك وفقاً للأساليب الإحصائية التالية:

- 1- الجداول التكرارية، والنسب المئوية لوصف خصائص عناصر مجتمع الدراسة.
- 2- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وذلك لقياس مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين، ومستوى درجة تأثير العناصر المؤثرة فيها.
- 3- معامل الفاكرونباخ للثبات.

7.3 خصائص عناصر مجتمع الدراسة:

يتم في هذا الجزء تحليل خصائص عناصر مجتمع الدراسة من حيث النوع، العمر المستوى التعليمي، مدة الخدمة في المصرف.

1.7.3 مجتمع الدراسة حسب النوع:

بالنظر إلى الجدول رقم (3-5)، يلاحظ من توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب النوع ارتفاع نسبة الذكور حيث تصل إلى (64.3%) من إجمالي حجم المجتمع، في حين بلغت نسبة الإناث (35.7%)، وهذا يعكس النظرة السائدة في المصارف بأن الذكور هم من يتحملون أعباء العمل وضغوطه نظراً لما تتطلبه هذه الوظائف من ساعات أطول وجهد أكثر، وقد يتطلب الأمر في بعض الأحيان السفر إلى خارج المدينة في شكل لجان مراجعة أو تفتيش أو ما شابه ذلك وهذا بالطبع لا يتناسب مع طبيعة المرأة.

جدول (3-5)

مجتمع الدراسة حسب النوع

النسبة المئوية %	التكرار	فئات النوع
64.3%	54	ذكور
35.7%	30	إناث
100%	84	الإجمالي

2.7.3 مجتمع الدراسة حسب فئات العمر:

بالنظر إلى جدول رقم (3-6)، يلاحظ من توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب العمر، أن ما نسبته (46.4%) تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى أقل من 41 سنة) وهذا يدل على أن إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة تعتمد كثيراً على هذه الفئة لاكتسابها المهارات اللازمة ودقة أدائها عند انجاز الأعمال، وتليها الفئة العمرية التي تتراوح ما بين (41 إلى أقل من 51 سنة) بنسبة (31%)، ثم تليها الفئة التي تتراوح ما بين (أقل من 30 سنة) بنسبة (15.4%) وأخيراً الفئة التي من (51 سنة فما فوق) بنسبة (7.1%).

جدول (3-6)

مجتمع الدراسة حسب فئات العمر

النسبة المئوية	التكرار	فئات العمر
15.4%	13	أقل من 30 سنة
46.4%	39	من 30 سنة إلى أقل من 41 سنة
31%	26	من 41 إلى أقل من 51 سنة
7.1%	6	من 51 سنة فما فوق
100%	84	الإجمالي

3.7.3 مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي:

بالنظر إلى الجدول رقم (3-7)، يلاحظ من توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي، أن النسبة الغالبة من أفراد المجتمع هم من حملة الشهادات الجامعية بنسبة (51.2%)، وهذا يدل على أن إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة تعمل على رفد كوادرها سنوياً بدماء جديدة، وكذلك لطبيعة هذه الوظائف التي تتطلب مؤهلات جامعية معينة كالمحاسبة والإدارة والتمويل... الخ، كأقل الشروط للتوظيف، وتليها فئة الدبلوم العالي بنسبة (19%)، ونظراً لأن أغلب أفراد مجتمع الدراسة هم من حملة المؤهلات العلمية العالية، فإن هذا سيؤثر على مصداقية المعلومات التي تم جمعها وفهمهم لطبيعة الدراسة وأهميتها، ثم تليها فئة الدبلوم المتوسط بنسبة (15.5%)، ثم فئة ثانوي أو أقل بنسبة (13.1%)، وأخيراً تأتي فئة الماجستير بنسبة (1.2%).

جدول (3-7)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
13.1%	11	ثانوي أو أقل
15.5%	13	دبلوم متوسط
19%	16	دبلوم عالي
51.2%	43	جامعي (بكالوريوس - ليسانس)
1.2%	1	ماجستير
100%	84	الإجمالي

4.7.3 مجتمع الدراسة حسب مدة الخدمة في المصرف:

بالنظر إلى الجدول رقم (3-8)، يلاحظ من توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مدة الخدمة في المصرف أن ما نسبته (32.1%)، هم من فئة (أقل من 5 سنوات)، وتليها فئة (من 20 سنة فما فوق) بنسبة (27.4%)، ثم تليها الفئة من (10 إلى أقل من 15 سنة) بنسبة (19.1%) وهذا يدل على وجود

استقرار وظيفي في العمل المصرفي مما ينعكس إيجابياً على بناء علاقات بين العاملين في المصارف، وكذلك العملاء والمتعاملين مع هذه المصارف، إضافة إلى تنوع الخبرات الأمر الذي يسهل عملية تناولها ونقلها من جيل لآخر، وأخيراً تأتي الفئة من (5 إلى أقل من 10 سنوات) و (من 15 إلى أقل من 20 سنة) بنسبة متساوية بلغت (10.7%).

جدول (3-8)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مدة الخدمة في المصرف

النسبة المئوية	التكرار	مدة الخدمة في المصرف
32.1%	27	أقل من 5 سنوات
10.7%	9	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
19.1%	16	من 10 إلى أقل من 15 سنة
10.7%	9	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة
27.4%	23	من 20 فما فوق
100%	84	الإجمالي

8.3 الإجابة على تساؤلات الدراسة:

1.8.3 الإجابة على التساؤل الأول:

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي وهو:

(ما مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع

المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي؟).

للإجابة على ذلك تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب النسبي

للعبارات من حيث الأهمية التي تقيس مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر

الموظفين، وأهميته في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي،

وكذلك المتوسط الحسابي العام، والانحراف المعياري العام لهذه العبارات وتم عرض النتائج على النحو التالي:

من خلال النتائج التي يعرضها الجدول (3-9)، يلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لمدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل من وجهة نظر الموظفين، وأهميته في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة بلغ (3.29)، وانحراف معياري (0.89)، وهو يشير إلى مستوى التزام متوسط مقارنة بمقياس الدراسة، كما تبين من الجدول (3-9) إن أعلى أبعاد أخلاقيات العمل لدى المديرين تمثل في بُعد السرية بمتوسط حسابي (3.690) وبوزن نسبي (73.80%) وبدرجة ممارسة مرتفعة، يليه في الترتيب بُعد الأمانة بمتوسط حسابي (3.583) وبوزن نسبي (71.66%) وبدرجة ممارسة مرتفعة، أما بُعد الإخلاص فقد حظي بالترتيب الثالث بمتوسط حسابي (3.446) وبوزن نسبي (68.92%) وبدرجة ممارسة مرتفعة، بينما حاز بُعد التعاون بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.065) وبوزن نسبي (61.30%) وبدرجة ممارسة متوسطة.

أما على مستوى العبارات فقد أوضح الجدول (3-10) بأن قيم المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.01 - 3.88)، فكانت أعلى قيم وسط حسابي هي (3.88)، للعبارة "يحافظ على الممتلكات العامة" وانحراف معياري (1.045)، وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة متوسط حسابي (3.01)، للعبارة "يساعد الموظفين في حل المشاكل وإنجاز بعض الأعمال"، وانحراف معياري (1.236)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية، وبشكل عام فإن مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة هو التزام متوسط بالمعايير الأخلاقية لسلوكيات العمل.

جدول (3-9)

إجابات عناصر مجتمع الدراسة نحو أبعاد أخلاقيات العمل لدى المديرين

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الأبعاد	ت
% 61.58	3.079	المصداقية	1
% 71.66	3.583	الأمانة	2
% 62.02	3.101	العدالة	3
% 67.14	3.357	الإيثار	4
% 65.1	3.255	العفو والتسامح	5
% 68.92	3.446	الإخلاص	6
% 61.3	3.065	التعاون	7
% 64.04	3.202	المسؤولية	8
% 73.8	3.690	السرية	9
% 65.80	3.29	المتوسط العام	

جدول (10-3)

إجابات عناصر مجتمع الدراسة على الأسئلة المتعلقة بمدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	كبير جداً		كبير		متوسط		قليل		قليل جداً		البيانات	ت
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار				
13	1.03690	3.052	7.1	6	26.2	22	46.5	39	9.5	8	10.7	9	تسمح أقواله مع أفعاله	1
12	1.09784	3.1071	9.5	8	26.2	22	40.5	34	13.1	11	10.7	9	يفي بالوعود المعانة من قبله	2
6	1.15718	3.2857	15.5	13	29.8	25	31	26	15.5	13	8.2	7	يحافظ على حقوق الغير ويمكن الوثوق به	3
1	1.04599	3.8810	33.3	28	34.5	29	21.5	18	8.3	7	2.4	2	يحافظ على الممتلكات العامة	4
10	1.21073	3.1667	15.5	13	25	21	31	26	17.9	15	10.6	9	يتسم بعذالة المعاملة في العمل	5
14	1.26535	3.0357	11.9	10	29.8	25	23.8	20	19	16	15.5	13	يكافئ أداء العمل على أساس الجهود المبذولة	6
4	1.19882	3.3571	16.7	14	34.5	29	27.4	23	10.7	9	10.7	9	يقدم المصالحه العامة للعمل على مصالحه الشخصية	7
7	1.12066	3.2619	16.7	14	23.8	20	33.3	28	21.4	18	4.8	4	يتغاضى عن بعض الأخطاء غير المقصودة في العمل	8
8	1.12876	3.2500	11.9	10	34.5	29	28.6	24	16.7	14	8.3	7	يسيطر ويتحكم في انفعالاته ومشاعر امام الآخرين	9

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	كبير جداً		كبير		متوسط		قليل		قليل جداً		العبارات	ت
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
3	1.07866	3.5714	21.4	18	33.3	28	31	26	9.5	8	4.8	4	يخلص في أداء عمله وينجزه على أكمل وجه	10
5	1.23367	3.3214	19	16	26.2	22	35.7	30	6	5	13.1	11	يبحث دائماً عن أفضل الطرق وأكثرها اقتصادية لتنفيذ الأعمال	11
11	1.38325	3.1190	20.2	17	23.8	20	20.2	17	19	16	16.8	14	يقدم المعلومات للموظفين الجدد ليتمكنوا من أداء العمل	12
15	1.23692	3.0119	10.7	9	27.2	23	31	26	14.3	12	16.8	14	يساعد الموظفين في حل المشاكل وإنجاز بعض الأعمال	13
9	1.25899	3.2024	16.7	14	29.8	25	21.4	18	21.4	18	1.7	9	يتحمل المسؤولية عند أداء واجبات ومهام العمل	14
2	1.10831	3.6905	27.4	23	32.1	27	27.4	23	8.3	7	4.8	4	يحافظ على سرية المعلومات الخاصة بالعمل	15
		3.2905											المتوسط الحسابي العام	
	0.89177												الانحراف المعياري العام	

2.8.3 الإجابة على التساؤل الثاني :

والذي ينص على (ما مستوى العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي من خلال الأبعاد التالية: (أنظمة المنظمة، الثقافة الأخلاقية التنظيمية، البيئة الخارجية) "؟

تضمنت استمارة الاستبيان سبع عشرة عبارة تتعلق بالعناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل لدى المديرين ، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات المشاركين في الدراسة عن تلك العبارات الموضحة بالجدول (3-11) ، أمكن التعرف على العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل إذا ما عُلِمَ بأن متوسط المقياس المستخدم في الاستبيان يبلغ (3) ، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المحور (3.272)، وبوزن نسبي (65.44%)، وبدرجة ممارسة متوسطة.

كما تبين من الجدول (3-11) إن أعلى أبعاد العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل لدى المديرين تمثل في بُعد أنظمة المنظمة بمتوسط حسابي (3.542) وبوزن نسبي (70.84%) وبدرجة ممارسة مرتفعة ، يليه في الترتيب بُعد الثقافة الأخلاقية التنظيمية بمتوسط حسابي (3.349) وبوزن نسبي (66.98%) وبدرجة ممارسة متوسطة ، أما بُعد البيئة الخارجية، فقد حظي بالترتيب الأخير بمتوسط حسابي (2.925) وبوزن نسبي (58.50%) وبدرجة ممارسة متوسطة .

جدول (3-11)

إجابات عناصر مجتمع الدراسة نحو أبعاد العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل لدى المديرين

ت	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
1	أنظمة المنظمة (نظم الثواب والعقاب)	3.542	%70.84
2	الثقافة الأخلاقية التنظيمية	3.349	%66.98
3	البيئة الخارجية	2.925	%58.5
	المتوسط العام	3.272	%65.44

1.2.8.3 تحليل العبارات المتعلقة بأنظمة المنظمة :

لتحليل عبارات هذا البعد تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والترتيب النسبي للعبارات من حيث الأهمية التي تقيس مستوى تأثير بعد أنظمة المنظمة في أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين، وأهميته في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وكذلك المتوسط الحسابي العام، والانحراف المعياري العام لهذه العبارات وتم عرض النتائج على النحو التالي:

من خلال النتائج التي يعرضها الجدول (3-12)، يلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لتأثير أنظمة المنظمة (نظم الثواب والعقاب) في أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة بلغ (3.54)، وبانحراف معياري عام (0.84)، وهو يشير إلى مستوى التزام مرتفع مقارنة بمقياس الدراسة. أما على مستوى العبارات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.27-3.79)، فكانت أعلى قيم وسط حسابي هي (3.79)، للعبارة "يحرص

على تطبيق اللوائح والقوانين والتشريعات المتعلقة بأداء العمل" وبانحراف معياري (0.96)، وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة وسط حسابي (3.27)، للعبارة "يدعم نظم الثواب والعقاب المرتبطة بالسلوك الأخلاقي"، وبانحراف معياري (1.09)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية، وبشكل عام فإن تأثير أنظمة المنظمة على أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة جاءت بدرجة مرتفعة.

جدول (3-12)

إجابات عناصر مجتمع الدراسة على الأسئلة المتعلقة بمستوى تأثير أنظمة المنظمة (نظم الثواب والعقاب) على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	كبير جداً		كبير		متوسط		قليل		قليل جداً		البيانات	ت
			النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار		
2	1.06602	3.6786	23.8	20	38.1	32	23.8	20	10.7	9	3.6	3	يلتزم بمواعيد الدوام الرسمي للعمل وفقاً للائحة الإدارية	1
4	1.13231	3.5833	20.2	17	42.9	36	17.9	15	13	11	6	5	يحافظ على كرامة الوظيفة والظهور دائماً بالمظهر اللائق	2
1	1.96667	3.7976	25	21	40.5	34	26.1	22	6	5	2.4	2	يحرص على تطبيق اللوائح والقوانين والتشريعات المتعلقة بأداء العمل	3
3	1.07680	3.5952	20.2	17	39.3	33	25	21	10.7	9	4.8	4	يبتعد عن المخالفات والشبهات أثناء ممارسته للعمل	4
5	1.14591	3.4881	20.2	17	34.5	29	25	21	14.3	12	6	5	يعتبر درجة الالتزام الأخلاقي للفرد من ضمن المعايير الأساسية المستخدمة في ترقية العاملين	5
7	1.09050	3.2738	10.7	9	34.5	29	35.8	30	9.5	8	9.5	8	يدعم نظم الثواب والعقاب المرتبطة بالسلوك الأخلاقي	6
6	1.16065	3.3810	16.7	14	34.5	29	24.4	23	13.1	11	8.3	7	يحرص على أن تكون قراراته لها تأثيراً إيجابياً	7
													المتوسط الحسابي العام	
													الانحراف المعياري العام	
													0.84959	

2.2.8.3 تحليل العبارات المتعلقة بالثقافة الأخلاقية التنظيمية:

للتعرف على بعد الثقافة الأخلاقية التنظيمية تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب النسبي للعبارات من حيث الأهمية التي تقيس تأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية على أخلاقيات العمل من وجهة نظر الموظفين، وأهميته في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وكذلك المتوسط الحسابي العام، والانحراف المعياري العام لهذه العبارات وتم عرض النتائج على النحو التالي:

من خلال النتائج التي يعرضها الجدول (3-13)، يلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لتأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية في أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة بلغ (3.34) وانحراف معياري عام (0.80)، وهو يشير إلى درجة متوسطة مقارنة بمقياس الدراسة. أما على مستوى العبارات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.01 - 3.58)، فكانت أعلى قيمة وسط حسابي هي (3.58)، للعبارة "يفتخر بذاته عندما يقدم أفضل أداء للعمل" وانحراف معياري (1.15) وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة متوسط حسابي (3.01) للعبارة "يفضل الأعمال التي تتطلب ساعات أطول وجهد أكبر" وانحراف معياري (1.97) وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية، وبشكل عام فإن تأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية على أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة جاءت متوسطة.

جدول (3-13)

إجابات عناصر مجتمع الدراسة على الأسئلة المتعلقة بمستوى تأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	كبير جداً		كبير		متوسط		قليل		كبير جداً		العبارات	ت
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
1	1.15340	3.5833	26.2	22	28.6	24	27.4	23	13	11	4.8	4	يفتخر بإنائه عندما يقدم أفضل أداء للعمل	1
4	1.17703	3.3452	19	16	25	21	37	31	9.5	8	9.5	8	يثراصل مع كافة الأطراف عند أداء العمل	2
6	1.19733	3.0119	1.07	9	25	21	33.3	28	16.7	14	14.3	12	يفضل الأعمال التي تتطلب ساعات أطول وجهوداً أكبر	3
3	1.20020	3.3690	19	16	32.2	27	22.6	19	19	16	7.2	6	يفضل الأعمال التي تحقق له عائداً أكثر	4
5	1.28922	3.3095	23.8	20	22.6	19	22.6	19	22.6	19	8.4	7	يعتقد بأن العمل الجماعي يحقق نتائج أفضل من العمل الفردي	5
2	1.13516	3.4762	20.2	17	32.1	27	28.6	24	13.1	11	6	5	يعتقد بأنه مؤثر ومتحكم في كيفية إنجاز العمل	6
		3.3492											المتوسط الحسابي العام	
	0.80353												الانحراف المعياري العام	

3.2.8.3 تحليل العبارات المتعلقة بالبيئة الخارجية:

لتبيان مستوى تأثير البيئة الخارجية على أخلاقيات العمل لدى المديرين تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب النسبي للعبارات من حيث الأهمية التي تقيس تأثير البيئة الخارجية في أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين، وأهميته في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وكذلك المتوسط الحسابي العام، والانحراف المعياري العام لهذه العبارات وتم عرض النتائج على النحو التالي:

من خلال النتائج التي يعرضها الجدول (3-14)، يلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لتأثير البيئة الخارجية في أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة بلغ (2.92)، وبانحراف معياري عام (0.94)، وهو يشير إلى درجة متوسطة مقارنة بمقياس الدراسة. أما على مستوى العبارات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (2.55-3.38)، فكانت أعلى قيم وسط حسابي هي (3.38)، للعبارة "يهتم بمتابعة القضايا والأحداث الجارية في وطنه"، وبانحراف معياري (1.004)، وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة وسط حسابي (2.55)، للعبارة "يساهم في دعم الأنشطة والمشاريع التنموية في المجتمع"، وبانحراف معياري (1.14)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية، وبشكل عام فإن تأثير البيئة الخارجية في أخلاقيات العمل لدى المديرين من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة جاءت متوسطة.

جدول (3-14)

إجابات عناصر مجتمع الدراسة على الأسئلة المتعلقة بمستوى تأثير البيئة الخارجية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	كبير جداً		كبير		متوسط		قليل		قليل جداً		العبارات	ت
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
2	1.19858	3.0952	13.1	11	25	21	32.1	27	17.9	15	11.9	10	يحرص على توفير المعلومات لكافة الأطراف ذات المصلحة في الوقت المناسب	1
1	1.00486	3.3810	13.1	11	33.3	28	35.7	30	14.3	12	3.6	3	يهتم بمتابعة القضايا والأحداث الجارية في وطنه	2
3	1.12296	2.6667	4.8	4	16.7	14	39.3	33	19	16	20.2	17	يشارك أفراد المجتمع المحلي في الأنشطة الخيرية	3
4	1.14441	2.5595	4.8	4	17.3	12	36.9	31	20.2	17	23.8	20	يساهم في دعم الأنشطة والمشاريع التتموية في المجتمع	4
		2.9256											المتوسط الحسابي العام	
	0.94246												الانحراف المعياري العام	

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

1.4 مقدمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وكذلك التعرف على مستوى العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل وهي (أنظمة المنظمة، الثقافة الأخلاقية، البيئة الخارجية،) في مكان العمل بإدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة، وبعد القيام بتجميع بيانات الدراسة وتحليلها واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لذلك، تم التوصل إلى عدة نتائج وبناءً عليها تم تقديم التوصيات المناسبة.

2.4 نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 1- أظهرت نتائج الدراسة أن التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين كانت متوسطة، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي العام تساوي (3.29) وبانحراف معياري يساوي (0.89) وبوزن نسبي (65.80%)، وتعتبر هذه النتيجة مقبولة إلى حد ما خاصة في ظل الظروف الرقابية الهشة التي تشهدها البلاد في هذه السنوات مما سهل انتشار شتى أنواع الفساد الإداري، والمالي، والأخلاقي بمختلف أشكاله من قبل بعض القيادات الإدارية وقد بينت النتائج أن أعلى قيم متوسطات حسابية كانت في خلق السرية، والأمانة والإخلاص في العمل، حيث جاءت في المراتب الأولى من حيث الأهمية النسبية وجاء خلق التعاون، والعدالة في أدنى مراتب الترتيب، وقد يرجع السبب في ضعف التزام المديرين بهذه السلوكيات إلى نظم الهياكل التنظيمية الكلاسيكية التي لا تتيح للمديرين الحرية الكافية لمكافأة مرؤوسيهم والتعاون معهم.

2- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل لدى المديرين حظيت بمتوسط حسابي (3.272) وبوزن نسبي (65.44%) وبدرجة ممارسة متوسطة كما بينت الدراسة أن تأثير أنظمة المنظمة والمتمثلة في (نظم الثواب والعقاب) على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين كانت مرتفعة، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي تساوي (3.54)، وبانحراف معياري يساوي (0.84)، وهذا يشير إلى أن المديرين لديهم التزام أخلاقي كبير عند تطبيق اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء العمل، إذ تعتبر النظم المعمول بها في المنظمة من المصادر المهمة والداعمة للأخلاقيات؛ وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير إدارة المنظمة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياساتها وأهدافها، كما أنها تعمل على تحديد الواجبات والمسؤوليات التي هي الركيزة الأساسية في التنظيم الإداري.

3- أظهرت نتائج الدراسة أن تأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين كانت متوسطة، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي تساوي (3.34)، وبانحراف معياري يساوي (0.80)، وهذا يشير إلى أن الكثير من منظماتنا محل الدراسة تفتقر إلى ثقافة تنظيمية قوية يكون لها الأثر الكبير على سلوكيات قياداتها فالثقافة القوية هي التي يتشكل بها سلوك القادة الأقوياء ويتشكل منها مجموعة من القيم والمبادئ الهامة التي يشترك فيها أعضاء المنظمة مثل قيم العمل والولاء، والالتزام إلخ.

4- أظهرت نتائج الدراسة أن تأثير البيئة الخارجية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين كانت متوسطة، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي تساوي (2.92)، وبانحراف معياري يساوي (0.94)، وهذا يشير إلى أن البيئة الخارجية تؤثر بشكل مباشر على السلوكيات الأخلاقية للمديرين داخل المنظمات قيد الدراسة، فكلما كان المديرين أكثر التزاماً

بالمعايير الأخلاقية في البيئة أو المجتمع الذي يعيشون فيه أنعكس ذلك على درجة ممارستهم للسلوك الأخلاقي في المنظمات التي يعملون بها، مما يؤدي إلى تحسين مناخ العمل وبالتالي تحسين الأداء الكلي لتلك المنظمات.

3.4 توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة يمكن اقتراح عدة توصيات سوف تسهم في الاستفادة منها في تحسين مستوى التزام الأخلاقي في إدارات فروع المنطقة بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة وهذه التوصيات هي:

- 1- وجوب تطوير وتنظيم برامج تدريبية خاصة بأخلاقيات العمل بهدف إعطاء المزيد من الاهتمام بالجوانب الأخلاقية، وتحقيق فهم وإدراك أفضل للنتائج السلبية المترتبة على الممارسات غير الأخلاقية، والارتقاء بتفكير العاملين بمستوى الالتزام بلوائح العمل ونظمه فقط، إلى التفكير الأخلاقي السليم واتخاذ القرارات الأخلاقية المناسبة من خلال توجيه المديرين نحو البناء الأخلاقي للأفراد وتطويرهم في هذا المجال.
- 2- العمل على ربط مكافآت وترقيات الأفراد بالالتزام بالمعايير الأخلاقية العامة للمنظمة حيث يزيد ذلك من درجة التزامهم بالسلوك الأخلاقي، وبالتالي تقليل احتمالات اتخاذ الأفراد للممارسات والسلوكيات غير الأخلاقية داخل المنظمة وخارجها.
- 3- إيجاد مدونة واضحة للسلوك المرغوب وغير المرغوب، وتشجيع المنظمات على تنمية وتطوير مدونات، ومواثيق أخلاقية رسمية مكتوبة، وتحسينها وتفعيلها داخل المنظمات والتأكيد على الالتزام بها من خلال تقديم الدعم المادي والمعنوي المناسب، للحفاظ على المعايير الأخلاقية.

4- أن تكون الثقافة التنظيمية داعمة للالتزام بالأخلاقيات الإدارية، مما يؤكد أهمية وجود مجموعة من القيم التنظيمية ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عرف المنظمة لكي يلتزم بها جميع أفراد المنظمة.

5- أن يكون خلق الصدق، والتعاون، والعدالة، هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين داخل المنظمات قيد الدراسة، ويجب التشجيع على الروح الجماعية داخل المنظمات، ومكافأة الأداء الجماعي بدرجة أكبر من الأداء الفردي وتعزيز القيم الأخلاقية التي تحت على التعاون في العمل.

6- العمل على إصدار وتفعيل تشريعات رادعة، ومعاقبة كل من يخالف أو يتجاوز المعايير والقيم الأخلاقية داخل العمل، بالإضافة إلى إعادة النظر فيها من وقت لآخر حتى تتماشى مع التغيرات والظروف المحيطة.

7- إعطاء موضوع أخلاقيات العمل مزيداً من العناية والاهتمام من الجهات الرسمية والأكاديمية والمهنية، ونشر الوعي الأخلاقي في جانب المعاملات من خلال وسائل الإعلام المختلفة، وكذلك عقد المؤتمرات والندوات المتخصصة للحديث عن هذه الجوانب وإصدار التوصيات المناسبة بخصوصها.

قائمة المراجع

- الكتب:

- إبراهيم، محمد محمد (2009)، **التهيئة الوظيفية واليات التمييز الوظيفي**، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- ابراهيم، مروان عبدالحميد (2000)، **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- أبوجمعة، نعيم حافظ (2009)، **أساسيات وطرق البحث العلمي في الإدارة**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- أبو الخير، حسن يوسف (2005)، **إدارة السلوك التنظيمي**، دمياط، مكتبة نانسي دمياط للنشر.
- أبو النصر، مدحت محمد (2008)، **قيم وأخلاقيات العمل والإدارة**، القاهرة، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- أبو بكر، مصطفى محمود (2010)، **أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة**، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- _____ (2011)، **أخلاقيات وقيم العمل في الجهاز الحكومي والمنظمات العامة**، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- التلوع، أبو بكر إبراهيم (1995)، **الأسس النظرية للسلوك الأخلاقي**، بنغازي، منشورات جامعة قاريونس.
- الدوري، زكريا مطلق؛ صالح، أحمد على (2009)، **إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة**، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- السكارنة، بلال خلف (2009)، أخلاقيات العمل، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- القماطي، هنية مفتاح (1991)، الأخلاق والعرف، بنغازي، منشورات جامعة قاربيونس.
- العامري، صالح مهدي، الغالبي، طاهر محسن (2008)، الإدارة والأعمال، عمان، دار وائل للنشر.
- _____ (2010)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- العمر، فؤاد عبدالله (1999)، أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور الإسلامي، جدة، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب.
- العميان، محمود سليمان (2013)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- الغامدي، سعيد بن ناصر (2010)، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصالحة شرعية، مكة المكرمة، الإدارة العامة للثقافة والنشر.
- إمام، إمام عبدالفتاح (1988)، فلسفة الأخلاق، القاهرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- أمين، أحمد (1974)، كتاب الأخلاق، بيروت، دار الكتاب العربي للنشر.
- حسن، راوية؛ مسلم، علي عبدالهادي (2014)، السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دار فاروس العلمية.
- خفاجة، ميرفت علي؛ صابر، فاطمة عوض (2002)، أسس ومبادئ البحث العلمي، الإسكندرية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.

- فرانسيس، ديف؛ وودكوك، مايك (1995)، القيم التنظيمية، ترجمة: عبدالرحمن أحمد هيجان، الرياض، معهد الإدارة العامة.
- علي، أحمد جابر حسنين (2011)، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عمر، سيف الإسلام سعد (2009)، الموجز في منهج لبحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، دمشق، دار الفكر.
- ليلي، وليام (1999)، المدخل إلى علم الأخلاق، ترجمة: محمد علي عبدالمعطي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- ماهر، أحمد (2004)، الإدارة المبادئ والمهارات، الإسكندرية، الدار جامعية.
- عبيدات، محمد؛ أبو نصار، محمد؛ مبيضين، عقله (1999)، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، عمان، دار وائل للنشر.
- نجم، عبود نجم (2006)، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، عمان، دار الوراق.
- ياغي، محمد عبدالفتاح (1995)، الأخلاقيات في الإدارة، عمان مكتبة اليقظة للنشر والتوزيع
- **الدوريات:**
- أبو زنت، ماجدة أحمد (2011)، "أثر التوجه الاستراتيجي في أخلاقيات العمل"، دراسة استكشافية في الأمانة العامة لمجلس الأعيان الأردني، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد الثامن والخمسون، ص ص 671 - 708.

- أكريم، محمد سليمان محمد (2012، ب)، "سلوكيات القيادة الأخلاقية وعلاقتها بمدى تطبيق مبادئ الحكومة في المؤسسات الليبية"، دراسة ميدانية على المديرين العاملين بالإدارة العامة لمصرف الوحدة بمدينة بنغازي، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول، ص ص 1007-1060.
- السعد، صالح عبدالرحمن (2011)، "العوامل المؤثرة على السلوك الأخلاقي في بيئة المراجعة السعودية"، دراسة ميدانية (استكشافية) على المحاسبين القانونيين المرخص لهم بمزاولة مهنة المحاسبة والمراجعة، **مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية**، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، العدد الأول، ص ص 187-232.
- العبد الجادر، صلاح عبدالقادر (2008)، "أثر الثقافة التنظيمية السائدة على التزام موظفي قطاع المصارف الإسلامية الكويتية بأخلاقيات العمل"، دراسة تطبيقية على موظفي المصارف الإسلامية في دولة الكويت، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة لبور سعيد، جامعة قناة السويس، العدد الأول، ص ص 117-177.
- الكندري، صابر إسماعيل؛ أحمد، أحمد السيد (2009)، "دور المدراء في خلق روح الالتزام الوظيفي للمرووسين"، دراسة تطبيقية على وزارة المالية بدولة الكويت، **مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية**، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، العدد الثاني، ص ص 233-304.
- المسدي، عادل عبدالمنعم (2006)، "العلاقة بين أخلاقيات العمل الإدارية وسلوكيات المرووسين الوظيفية"، دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس المغتربين بالمملكة العربية السعودية، **المجلة العلمية للتجارة والتمويل**، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثاني، ص ص 377-421.

- جادالله، فاطمة علي؛ ذهني، سوزان جمال الدين (2008)، "إطار متكامل لدراسة أخلاقيات العمل"، دراسة تطبيقية على مكاتب المحاسبة والمواجهة المعتمدة على مستوى جمهورية مصر العربية، **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين**، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد السابعون، ص 995-1096.
- حيدر، معالي فهمي (1998)، "العلاقة بين قيم العمل والولاء التنظيمي"، دراسة تطبيقية على الشركات العاملة بمدينة السادات، **مجلة آفاق جديدة**، كلية التجارة، جامعة المنوفية، العدد الثاني، ص ص 121-146.
- خليفة، يسري حسين (2007)، "العوامل المؤثرة على القرار الأخلاقي في مجال التمويل"، دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السعودية التي تتداول أسهمها في سوق الأسهم السعودي، **المجلة العلمية التجارة والتمويل**، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثاني، ص ص 291-339.
- رفاعي، رجب حسنين (2001)، "تحليل العلاقة بين قيم عمل المديرين ودوافع العمل لديهم"، دراسة ميدانية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام في أربعة منظمات صناعية بالوجه القبلي بمحافظة أسيوط، **مجلة البحوث التجارية المعاصر**، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، العدد الأول، ص ص 161-232.
- _____ (2004)، "تأثير مركز التحكم كمتغير وسيط في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإسلامية والالتزام التنظيمي"، دراسة ميدانية على أفراد الهيئة المعاونة للكادر الطبي بمستشفيات جامعة أسيوط، **مجلة آفاق جديدة**، كلية التجارة، جامعة المنوفية، العدد الأول، والثاني ص ص 59-109.

- سليمان، محمد جلال (2001)، "تحليل مساري لأثر المواطنة التنظيمية على صنع القرارات الأخلاقية"، دراسة تطبيقية على المديرين بالشركات التابعة للشركة القابضة للتعددين والحراريات ومواد البناء، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل*، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثاني، ص 195-256.

- محمد، علي حسين (2002)، "نتائج دعم الإدارة العليا للسلوك الأخلاقي"، دراسة تطبيقية على مديرين كويتيين، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، جامعة الكويت، العدد الثاني، ص 269-290.

- _____ (2002)، "دراسة لبعض العوامل المحددة لمواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل في منظمات العمل الكويتية"، دراسة تطبيقية على ثمان منظمات خاصة عاملة في دولة الكويت، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، جامعة الكويت، العدد الثالث، ص 335-355.

- محمود، علاء الدين عبدالغني (2007)، "أثر الاختلافات الثقافية والفردية على صنع القرار الأخلاقي"، دراسة تطبيقية على بعض المنظمات الحكومية بمحافظة بني سويف، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الثاني، ص 371-429.

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

- نافع، وجيه عبدالستار (2009)، "قيم العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي"، دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبدالعزيز بمحافظة الطائف، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل*، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثاني، ص ص 379-437.

- الرسائل العلمية:

- أجبارة، زينب حسن (2009)، "المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات الصناعية الليبية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، الإسمايلية، قسم إدارة الأعمال.

- أكريم، محمد سليمان (2012، أ)، "أثر سلوكيات القيادة الأخلاقية على مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الليبية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.

- الرومي، سليمان بن سلام (2009)، "درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، قسم الإدارة التربوية.

- شلبي، دعاء ممدوح محمد (2012)، "العلاقة بين المناخ الأخلاقي والتفكير الابتكاري في ظل مدركات الرضا عن الأجر دراسة مقارنة بين جامعة عين شمس وإحدى الجامعات الخاصة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.

- عبدالله، نوره عبدالله محمد أحمد (2013)، "العدالة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الملهمة والسلوك الأخلاقي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.

- عطية، غادة عادل (2002)، "أثر بعض المتغيرات التنظيمية والفردية على سلوك اتخاذ القرار الأخلاقي داخل المنظمات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.

- محمود، محمد مجيد (2003)، "السلوك الأخلاقي للمديرين وعلاقته ببعض العوامل الشخصية والوظيفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، بنغازي، قسم الإدارة والتنظيم.

- يحيى، سجي أحمد (2010)، "درجة التزام مديري المدارس الحكومية الثانوية الفلسطينية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، كلية الدراسات العليا، قسم الإدارة التربوي.

- الأبحاث والتقارير:

- الفهداوي، فهمي خليفة؛ القطاونة، نشأت أحمد (2014)، "تأثير العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي"، بحث مقدم في الإصدار الذي يتناول التنظيم الإداري في الأجهزة الحكومية وأثره على الرضا و الولاء الوظيفي، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

- النحاس، صفوت (2006)، "أخلاق الموظف العام وكيف نلتزم بها"، ورقة عمل مقدمة في الملتقى العربي الأول أخلاقيات الإدارة والأعمال من أجل مستقبل أفضل، شرم الشيخ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

- عصفور، أمل مصطفى، (2014)، "دور ثقافة المنظمة في التحفيز المعنوي بناء القيم المشتركة"، ورقة عمل مقدمة في ندوة التحفيز المعنوي وكيفية تفعيله في القطاع الحكومي، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

- فايد، عبدالحميد بهجت (2006)، "أخلاق إدارة الأعمال نظرة عامة"، ورقة عمل مقدمة في الملتقى العربي الأول أخلاقيات الإدارة والأعمال من أجل مستقبل أفضل، شرم الشيخ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

- التقرير السنوي الصادر عن ديوان المحاسبة للسنة المالية (2011م)، ميدان الظهرة، طرابلس، ليبيا.

- مواقع الكترونية:

- الفيفي، حسن سلمان، (2013)، "الإخلاص الوظيفي وأثره على بيئة العمل"، متاح على:

<http://www.samaeifapress.com>

تاريخ الدخول 2014 /12 /16.

- عبداللطيف، أسار فخري (2006)، "أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، متاح على:

<http://www.ulum.nl/b154.htm>

تاريخ الدخول 2013 /12 /24.

- منظمة الشفافية الدولية، التقرير السنوي لمنظمة الشفافية الدولية لسنة 2013، برلين، متاح

على: <http://www.assubeel.net>

تاريخ الدخول 2013 /12 /29.

- دليل المصارف التجارية الصادر عن مصرف ليبيا المركزي لسنة 2014، طرابلس، متاح على:

<http://www.cbl.gov.ly/ar/index.php>

تاريخ الدخول 2015/3/16

الملاحق

الملحق (1)

قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة

ت	الاسم	القسم	الكلية	الجامعة
1	د. خالد خليل الطيرة	الإدارة	الاقتصاد	بنغازي
2	د. محمد سليمان البرعصي	الإدارة	الاقتصاد	عمر المختار
3	د. عبدالغفار المنفي	الإحصاء	العلوم	بنغازي

الملحق (2)
رسالة الإرفاق



جامعة بنغازي
كلية الاقتصاد
قسم الإدارة

السيد المحترم//.....

تحية طيبة وبعد،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة تحت عنوان " مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية من وجهة نظر الموظفين" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي، ولهذا الغرض قد أعد الباحث هذا الاستبيان.

لذا يرجى التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان وذلك من خلال الواقع الذي يعيشه المصرف ومن واقع خبرتكم في هذا المجال، حيث إن لدقة إجابتكم على فقرات الاستبيان الأثر الكبير لمصادقية الدراسة ونجاحها، شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا، ومقدرين دعمكم المتواصل لتشجيع البحث العلمي، ومؤكدين لكم حرصنا التام على سرية المعلومات التي ستقدمونها، وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

والسلام عليكم

الباحث

الملحق (3) استمارة الاستبيان

أولاً: البيانات العامة:

ضع علامة (✓) أمام العبارة التي تناسبك:

(1) النوع:

أنثى . ذكر .

(2) العمر:

أقل من 30 سنة.
 من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة.
 من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة.
 من 50 سنة فما فوق.

(3) المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل . دبلوم متوسط
 جامعي (بكالوريوس - ليسانس). دبلوم عالي.
 أخرى أذكرها..... ماجستير.

(4) مدة الخدمة في المصرف:

أقل من 5 سنوات . من 5 إلى أقل من 10 سنوات .
 من 10 إلى أقل من 15 سنة . من 15 إلى أقل من 20 سنة .
 من 20 سنة فما فوق.

ثانياً: أخلاقيات العمل الإدارية:

يرجى وضع علامة (✓) في المكان الذي يعبر عن وجهة نظرك في كل الفقرات المذكورة أدناه:

كبير جداً	كبير	متوسط	قليل	قليل جداً	الفقرات
					مدى التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية.
					1. تتسجم أقواله مع أفعاله.
					2. يفي بالوعد المعلنه من قبله.
					3. يحافظ على حقوق الغير ويمكن الوثوق به.
					4. يحافظ على الممتلكات العامة.
					5. يتسم بعدالة المعاملة في العمل.
					6. يكافئ أداء العمل على أساس الجهود المبذولة.
					7. يقدم المصلحة العامة للعمل على مصالحه الشخصية.
					8. يتغاضى عن بعض الأخطاء غير المقصودة في العمل.
					9. يسيطر ويتحكم في انفعالاته ومشاعره أمام الآخرين.
					10. يخلص في أداء عمله وينجزه على أكمل وجه.
					11. يبحث دائماً عن أفضل الطرق وأكثرها اقتصادية لتنفيذ الأعمال.
					12. يقدم المعلومات للموظفين الجدد ليتمكنوا من أداء العمل.
					13. يساعد الموظفين في حل المشاكل وانجاز بعض الأعمال.
					14. يتحمل المسؤولية عند أداء واجبات ومهام العمل.
					15. يحافظ على سرية المعلومات الخاصة بالعمل.

ثالثاً: بعض العناصر المؤثرة في أخلاقيات العمل الإداري:

كبير جداً	كبير	متوسط	قليل	قليل جداً	الفقرات
					أ مستوى تأثير أنظمة المنظمة (نظم الثواب والعقاب) على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية.
					16. يلتزم بمواعيد الدوام الرسمي للعمل وفقاً للائحة الإدارية.
					17. يحافظ على كرامة الوظيفة والظهور دائماً بالمظهر اللائق.
					18. يحرص على تطبيق اللوائح والقوانين والتشريعات المتعلقة بأداء العمل.
					19. يبتعد عن المخالفات والشبهات أثناء ممارسته للعمل.
					20. يعتبر درجة الالتزام الأخلاقي للفرد من ضمن المعايير الأساسية المستخدمة في ترقية العاملين .
					21. يدعم نظم الثواب والعقاب المرتبطة بالسلوك الأخلاقي .
					22. يحرص على أن تكون قراراته لها تأثيراً إيجابياً على كافة الأطراف ذات العلاقة بالعمل.
					ب مستوى تأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية .
					23. يفخر بذاته عندما يقدم أفضل أداء العمل.
					24. يتواصل مع كافة الأطراف عند أداء العمل.
					25. يفضل الأعمال التي تتطلب ساعات أطول وجهداً أكبر.
					26. يفضل الأعمال التي تحقق له عائداً أكثر.

كبير جداً	كبير	متوسط	قليل	قليل جداً	الفقرات
					27. يعتقد بأن العمل الجماعي يحقق نتائج أفضل من العمل الفردي.
					28. يعتقد بأنه مؤثر ومتحكم في كيفية انجاز العمل.
ج مستوى تأثير البيئة الخارجية على التزام المديرين بأخلاقيات العمل الإدارية .					
					29. يحرص على توفير المعلومات لكافة الأطراف ذات المصلحة في الوقت المناسب.
					30. يهتم بمتابعة القضايا والأحداث الجارية في وطنه.
					31. يشارك أفراد المجتمع المحلي في الأنشطة الخيرية.
					32. يساهم في دعم الأنشطة والمشاريع التنموية في المجتمع.

الملحق (4)

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

Abstract

The current study aims to determine the extent of managers' commitment with work ethics from perspective the staff of public commercial banks that operate in Benghazi city. It also attempts to identify the level of elements of organization systems, organizational ethical culture, and external environment that affect the managers' ethical commitment in those departments.

The population of study consisted of 88 employees from five branches of public commercial banks. Comprehensive inclusion, Descriptive, analytic statistics was used in this study. Data was analyzed using SPSS software where appropriate statistical techniques were used such arithmetical means and standard deviations.

The study reached several results; the following are the main ones: the commitment of managers with work ethics was moderate. The level of elements affecting managers' work ethics was also moderate. Therefore, it is recommended that a code of ethics must be set to clarify the desire conduct and encourage the organizations to develop written official ethic codes. The employees reward and promotion also should be connected with commitment with general ethical standards of the organization. The ethics of honesty, cooperation, justice, and altruism ought to be dominant among all employees in different managerial levels.

Ministry of Education
University of Benghazi

Benghazi – Libya
Directorate Of Graduate
Studies



Faculty of Economics

Department of Business
Administration

***Commitment of Managers with Business Ethics from staff
point of View***

*"An empirical study on the branches of public commercial banks that work in
Benghazi city"*

By : Walid Abdalla M. Alzatil

Dr. Elsediq M. Bosnaina

Supervisor

Sig.

Dr. Abdulqader A. Amer

Internal Examiner

Sig.

Dr. Wael M. Jebreel

External Examiner

Sig.

A dissertation submitted to Faculty of Economics University of Benghazi
for partial fulfillment of the requirements for the Master degree in
Business Administration in 06.10.2015

.....
Director of Graduate Studies
Faculty of Economics

.....
Director of Graduate
Studies & Training

Ministry of Education
University of Benghazi

Benghazi – Libya
Directorate Of Graduate
Studies



Faculty of Economics

**Department of Business
Administration**

Commitment of Managers with Business Ethics from staff point of View

**"An empirical study on the branches of public commercial banks that
work in Benghazi city"**

By:

Walid Abdalla M. Alzatil

Bachelor of Management

Faculty of Economics

University of Benghazi

2009 - 2010

Supervisor:

Prof. Elsediq M. Bosnaina

A dissertation submitted to Faculty of Economics University of Benghazi
for partial fulfillment of the requirements for the Master degree in
Business Administration in 06.10.2015