



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة

أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمركب تكرير البترول - سكيكدة R1KA

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:
- أ.د. أحسن طيار

من إعداد:
- ربيعة منى
- نفلة عبير

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د. العياشي زرزار	أستاذ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
أ. برزوق فيلاي	أستاذ مساعد "أ"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا
أ. د أحسن طيار	أستاذ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقررا

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه الكريم " أمي الغالية".

إلى سندي ورفيق دربي " أبي الكريم "

إلى أخواتي وإخوتي خاصة، لامية، ياسمينة، راضية، وأبناء أخواتي: عبد الرحمان، وجيهان، عماد، سيدرا، وكل أفراد العائلة الكريمة .

إلى صديقتي: منال، نجاح، ميساء، آية، ياسمين، أسماء

إلى كل من ساعدني ولو بحرف طيلة مشواري الدراسي.

إلى هؤلاء جميعا

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى كل أساتذتي بجامعة 20 أوت 1955، بكلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير.

الإهداء

(الحمد لله)

ومن يجعل الحمد خاتمة النعمة يجعله الله فاتحة المزيد، أما بعد:

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله.

إلى من قال الله فيها " واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب
ارحمهما كما ربياني صغيرا".

إلى إخوتي وأخواتي: وسام، يسرى، معتر، لجين، وكل أفراد العائلة
الكريمة كل باسمه وشخصه، وإلى صديقتي، كما لا أنسى زوجي العزيز-
رفيق.

إلى كل أساتذتي بجامعة 20 أوت 1955، بكلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير.

- عير -

شكر و عرفان

إذا كان على المرء أن يذكر لكل ذي فضل فضله، امثالاً لقوله تعالى: ﴿وَلَا تَنْسُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ﴾ ، ولقوله صلى الله عليه وسلم: « لا يَشْكُرُ اللهُ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ »

فإننا نتقدم بشكرنا وامتناناً إلى كل من ساهم وساعد على إنجاز هذا البحث المتواضع وفي مقدمتهم الأستاذ القدير والمشرف الفاضل، الأستاذ الدكتور: "أحسن طيار"، لما بدله من جهود وإرشادات سديدة في تفحص محتويات المذكرة، وتصويباته العلمية الدقيقة، فله منّا كل الشكر والتقدير والامتنان.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للسادة أعضاء لجنة المناقشة الموقرين لما تحملوه من عبء مراجعة هذا العمل، ولما سيدونه من اقتراحات قيمة وتوجيهات بناءة.

كما لا ننسى عمال مركب تكرير البترول -سكيكدة، خاصة السيدة أسيا.

- وَلِلّٰهِ الْحَمْدُ وَالشُّكْرُ مِنْ قَبْلُ وَمِنْ بَعْدُ -

المخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في مركب تكرير البترول-سكيكدة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 80 استمارة استبيان على عينة حصرية من عمال المركب من أجل الحصول على البيانات الأولية، بعد ذلك تم تحليلها عن طريق استخدام برنامج SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: وجود تأثير معنوي لأبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة على الأداء الوظيفي، وعدم وجود فروق معنوية في متغيري أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية، ما عدا بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي. وقد أوصت الدراسة بضرورة التزام العاملين بمركب تكرير البترول-سكيكدة بأخلاقيات العمل أثناء ممارستهم لواجباتهم المهنية على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، مما يساعد في رفع وتحسين الأداء.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، مسؤولية، أمانة واستقامة، نزاهة وشفافية، عدالة، الالتزام بأنظمة العمل، أداء وظيفي.

Abstract:

The study aimed to identify the effect of work ethics on Job performance in Skikda Refinery Complex (RA.1K). It was used the descriptive analytical method and the questionnaire as tool for collecting data where 80 questionnaires were distributed to a quota sample of complex workers in order to obtain the primary data, after which it was analyzed by using the SPSS program. The study reached the following most important results: There is a significant impact of work ethics dimensions combined on job performance, and there are no significant differences in the variables of work ethics and job performance due to personal variables, except for the educational level variable. The study recommended the need for employees of the Skikda Refinery Complex to adhere to work ethics while performing their professional duties at different levels of employment, which helps in raising and improving performance.

Keywords: Work Ethics, Job performance, Responsibility, Honesty and straightforwardness, Integrity and Transparency, Justice, Commitment to work regulations.

الصفحة	المحتوى
/	إهداء
/	شكر وعرهان
/	الملخص
/	فهرس المحتويات
/	قائمة الجداول
/	قائمة الأشكال
/	قائمة الملاحق
أ - د	المقدمة
22 - 06	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
06	تمهيد
07	المبحث الأول: أخلاقيات العمل
07	المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها
09	المطلب الثاني: مصادر وأبعاد أخلاقيات العمل
11	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على أخلاقيات العمل
12	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي وأثر أخلاقيات العمل عليه
12	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته
13	المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته
14	المطلب الثالث: تقييم الأداء الوظيفي
14	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
15	المطلب الخامس: أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي
18	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
18	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

فهرس المحتويات

20	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الإنجليزية
21	المطلب الثالث: القيمة المضافة للدراسة
22	خلاصة الفصل
54 - 24	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة
25	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
30	المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليبها
31	المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة
35	المبحث الثاني: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وعرض ومناقشة النتائج
35	المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
38	المطلب الثاني: تحليل محاور الدراسة
46	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
54	خلاصة الفصل
56	الخاتمة
60	المراجع
65	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
07	الفرق بين مصطلحي الأخلاق والأخلاقيات	01
31	أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي	02
32	قياس صدق الاتساق الداخلي لأخلاقيات العمل	03
33	قياس صدق الاتساق الداخلي للأداء الوظيفي	04
34	صدق وثبات أداة الدراسة	05
35	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	06
36	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	07
36	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	08
37	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	09
37	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	10
38	استجابات أفراد العينة للبعد الأول	11
39	استجابات أفراد العينة للبعد الثاني	12
40	استجابات أفراد العينة للبعد الثالث	13
41	استجابات أفراد العينة للبعد الرابع	14
42	استجابات أفراد العينة للبعد الخامس	15
42	ملخص استجابات أفراد العينة حول مستوى أخلاقيات العمل	16
43	استجابات أفراد العينة حول جودة العمل المنجز	17
44	استجابات أفراد العينة حول حجم الأعمال المنجزة	18
45	استجابات أفراد العينة حول المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	19
46	ملخص استجابات أفراد العينة حول الأداء الوظيفي	20
47	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد أخلاقيات العمل على	21

	الأداء الوظيفي	
48	اختبار (T) في حالة عينتين مستقلتين	22
49	اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير العمر	23
49	اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المؤهل العلمي	24
50	المقارنات المتعددة (Multiple Comparaison)	25
51	اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الأقدمية	26
52	اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الوظيفة	27
52	اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الدورات	28

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
27	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سكيكة لتكرير البترول	01

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	العنوان	رقم الملحق
65	الأساتذة المحكمين للاستبيان	01
65	استمارة الاستبيان	02

مفتمه

في اقتصاديات اليوم تعاظمت أهمية أخلاقيات العمل في المؤسسات وأصبحت تأخذ قدراً متزايداً من الاعتبار، إذ كانت هذه الموضوعات في أفضل الأحوال تعتبر من الموضوعات الهامشية، مما لا يجعل للأخلاقيات حيزاً يُذكر ما دامت الأخلاق لا تدفع، أو كانت في أسوأ الأحوال تُجابه بالرفض أو الاستنكار، ولكن مع تزايد الفضاء الأخلاقي في عالم الأعمال خلال السنوات الأخيرة، واتساع انتقادات المؤسسات بسبب اهتمامها بالموشرات الربحية على حساب مسؤولياتها الأخلاقية والبيئية والاجتماعية، مما أدى إلى اهتمام الاقتصاد الجديد بأخلاقيات العمل إلى جانب اهتمامه بالربحية.

وتعتبر الأخلاق أساس تقدم الأمم ورمز لثقافتها وحضارتها، وقد اهتمت الديانات السماوية بالأخلاق وجاء الإسلام خاتم الأديان ليحث الناس على مكارم الأخلاق فقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق» رواه البخاري فالأخلاق ثمرة عقيدة ومبادئ الأمة الإسلامية.

وإضافة إلى الأخلاق الشخصية في المؤسسات أيضاً لديهم قواعد أخلاقية رسمية يجب أن يلتزم بها العاملون وبالتالي فإن النجاح قد يكون أكثر من مجرد كسب المال والترقيات، وقد يعني أيضاً الشعور بالفخر عند الانخراط في معاملة الموظفين والعملاء بأمانة واحترام ومصداقية وعدم التقليل من شأن الآخرين ليس لأن القانون يتطلب ذلك بل لأننا نطلبه لأنفسنا وتعد الاستقامة والقيم الأخلاقية والسلوكية بالوحدة وكيف يمكن توصيلها والالتزام بها في الممارسة، وتشمل تصرفات الإدارة لإزالة أو تخفيض الحوافز والإغراءات التي تدفع الأفراد إلى ارتكاب تصرفات غير مستقيمة غير قانونية أو غير أخلاقية.

حيث تعتبر أخلاقيات العمل من أسباب نجاح المنظمة لما لها من أثر في نيل ثقة الموظفين وثقة البيئة التي تعمل فيها، ويحمل مفهوم الأخلاقيات في عالم الأعمال معاني ومضامين كثيرة، تدور معظمها حول قواعد السلوك الإنساني من حيث ما هو مقبول وغير مقبول لدى الآخرين، ويتفق المختصين والباحثين في تعريف الأخلاقيات من حيث المضمون والجوهر، وإن اختلفوا من حيث الشكل والأسلوب على أن أخلاقيات الأعمال تمثل المسائل الأخلاقية حول ماذا يجب أن يكون، وما لا يجب أن يكون لإنجاز أنواع مختلفة من الأعمال.

وتركز المنظمات المعاصرة على الأهداف والمبادئ والقيم والأخلاقيات في تطوير أداء الأفراد العاملين، الذين أصبحوا الآن أفضل مورد من موارد المنظمة ويمثلون رأس مال فكري (معرفي)، يتم التركيز عليهم وبناءهم روحياً وفكرياً من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والقدرات والسلوك في إطار

ثقافة المنظمة، والذي فيه أصبح توجه المنظمات والمدراء نحو أخلاقيات العمل من خلال السلوك الفردي والسلوك الخاص بالمنظمة، وهذا يتطلب منها مواكبة التغيير الذي يحصل في البيئة الخارجية، ولا بد للمؤسسات التركيز على التمسك بالقضايا الأخلاقية التي يواجهها موظفو البيع من خلال عملهم وذلك بشكل يضمن التعامل مع المشاكل التي تعترض الأمور الأخلاقية في المؤسسة.

ونحن في دراستنا التي نعتمز إجرائها على مركب تكرير البترول-سكيدو، أردنا معرفة مستوى اهتمام هذه المؤسسة بتطبيق أبعاد أخلاقيات العمل ومدى تأثير هذه الأخيرة على الأداء الوظيفي للموظفين فيها، خاصة وأن هذه المؤسسة تقوم بدور هام وحساس في بلادنا وتحمل على عاتقها مسؤولية كبيرة لذا كان لزاما عليها تدعيم مصالحها بالموارد البشرية المؤهلة والإمكانيات المادية من أجل تخفيف عبء هذه المسؤولية، وتسييرها بشكل احترافي ومدروس وذلك من خلال سعي مصالحها إلى الاهتمام بأبعاد أخلاقيات العمل بها من أجل تحسين الأداء الوظيفي وضمان سير العمل بشكل جيد يسمح لها بلعب دورها المحوري في البلاد بشكل أفضل.

وعلى هذا الأساس تم صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي:

هل هناك تأثير لأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي لدى عاملين مركب تكرير البترول-سكيدو ؟
وتنبثق عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تلتزم المؤسسة الصناعية لتكرير البترول بأخلاقيات العمل؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمركب تكرير البترول-سكيدو؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات العمل (المسؤولية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، العدالة، الالتزام بأنظمة العمل) على الأداء الوظيفي؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول متغيري أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية، دورات في أخلاقيات العمل)؟

❖ الفرضيات:

ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (المسؤولية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، العدالة، الالتزام بأنظمة العمل) على الأداء الوظيفي؛

ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول متغيري أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية، دورات في أخلاقيات العمل).

❖ مبررات اختيار موضوع الدراسة:

وقع اختيارنا على هذا الموضوع نظرا لعدة أسباب ذاتية وموضوعية:

▪ فالأسباب الذاتية تتمثل فيما يلي:

-الأهمية البالغة لأخلاقيات العمل في أي مؤسسة.

-واقع الممارسات اليومية لأخلاقيات العمل داخل المؤسسة.

▪ أما الأسباب الموضوعية تشمل:

-الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص.

-بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات القليلة والحديثة.

❖ أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في مركب تكرير البترول بولاية سكيكدة، إضافة إلى التعرف على مدى التزام هذه المؤسسة بتطبيق أبعاد أخلاقيات العمل ومستوى الأداء الوظيفي لدى عمالها، وكذلك التعرف على وجود فروق من عدمها في إجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تعزى إلى متغيراتهم الشخصية والتنظيمية.

❖ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كون هذا الموضوع من بين أساسيات المجتمع ومن ثم الحقل المهني، ويمكن حصر أهمية الموضوع في النقاط التالية:

- إن أهمية دراسة أخلاقيات العمل وكيفية تأسيسها في نفوس العاملين وضمايرهم تنبع من أنه بدونها ينشأ جهاز إداري غير فعال وغير متجاوب.

- تنبع أهمية الدراسة من الدور الكبير الذي تلعبه الأخلاق بصورة عامة وأخلاقيات العمل بصورة خاصة في دعم الأداء الوظيفي في مؤسسات الأعمال، وكذا مساهمتها في رفع أداء المؤسسات بشتى أنواعها وأشكالها.

- ضعف اهتمام المؤسسات بأهمية أخلاقيات العمل.

- يُعدّ موضوع الأخلاقيات من الموضوعات الهامة والتي أخذت الحاجة إليها تتزايد إثر تزايد الفضائح الأخلاقية.

❖ **حدود الدراسة:**

تمت الدراسة في المديرية الفرعية للموظفين للمؤسسة الصناعية لتكرير البترول بولاية سكيكدة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023/2022 وشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين في المديرية بمختلف الرتب التي ينتمون إليها.

❖ **منهج الدراسة:**

اعتمدت الطالبتان في الجزء النظري للدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل الإلمام بمختلف الجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة والعلاقة النظرية والتطبيقية بينهما وإسقاطها على الجانب التطبيقي من الدراسة من خلال جمع بيانات أولية من عينة الدراسة باستخدام الاستبيان وتحليلها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج تمكننا من الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

❖ **صعوبات الدراسة:**

- ✓ قصر الفترة الزمنية للإجابة على أسئلة الاستبيان.
- ✓ صعوبة الولوج إلى المصالح لشساعة المكان محل الدراسة.

❖ **هيكل البحث:**

ومن أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع وتنظيمه والإجابة على الإشكالية المطروحة تم هيكلة الدراسة على النحو التالي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية.

المبحث الأول: أخلاقيات العمل.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي وأثر أخلاقيات العمل عليه.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وعرض ومناقشة النتائج.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

أصبح موضوع أخلاقيات العمل محط الاهتمام في السنوات الأخيرة، حيث ظهرت العديد من الدراسات في مجال الأعمال وانعقدت المؤتمرات والندوات لبحث هذا الموضوع ومناقشته فقد أصبحت تتعالى الأصوات من أجل المطالبة بالأخلاقيات بالرغم من أنها قبل عقود قليلة لم تكن موضوع اهتمام، وخاصة أن المنظمات ولسنوات طويلة لتكن تحفل إلا بمعايير الربح والكفاءة وهذا لم يجعل للأخلاقيات حيزا يذكر ما دامت تقف في الطرف الآخر المقابل للكفاءة والذي لا يأتي بعائد مادي، لكن نتيجة لانتشار المشاكل والمعضلات والفضائح والممارسات غير الأخلاقية مثل تردي مستوى أداء الموظف، وتفشي صور الفساد الإداري التي شهدها قطاع الأعمال في السنوات الأخيرة أصبحت الحاجة إلى أخلاقيات العمل أكثر من أي وقت مضى لركي وتحسين أداء موظفيها كون هذا الأخير يصل بالمؤسسة إلى أسمى أهدافها وبطبيعة الحال تصبو كل المنظمات إلى تحقيق الأهداف المسطرة في أوقات قصيرة وبطرق غير مكلفة.

وهذا الفصل أتى كمحاولة للإحاطة ببعض ما يتعلق بأخلاقيات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، وذلك من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث تتناول الموضوع، حيث يتناول المبحث الأول المفاهيم الأساسية المتعلقة بأخلاقيات العمل، أما المبحث الثاني فيتطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي وأثر أخلاقيات العمل عليه، أما المبحث الثالث والأخير فتم التطرق فيه إلى بعض من الدراسات السابقة حول الموضوع.

المبحث الأول: أخلاقيات العمل

تعد أخلاقيات العمل من الأساسيات في نجاح أي منظمة، لأنها تعكس ثقة المجتمع الذي تعمل فيه، والالتزام بالأخلاقيات يقود إلى تطوير المؤسسة باعتبارها الإطار الشامل الذي يحكم على التصرفات والأفعال اتجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول وما هو مرفوض بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة داخل المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها

أولاً- مفهوم أخلاقيات العمل

قبل التطرق إلى تعريف أخلاقيات العمل تجدر الإشارة إلى مفهوم الأخلاق (Moral)، حيث تُعرّف بأنها: « صفة في النفس تظهر آثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحبة المختارة» (فارس وبن عيشة، 2017، ص 21).

ويقصد كذلك بمصطلح الأخلاق أنه: « مجموعة القواعد والقيم التي تحكم سلوك الأفراد والجماعة للتمييز بين الصواب والخطأ في المواقف المختلفة، كما أنّها تُساهم في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد وسيء من التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد»، أما فيما يخص مفهوم الأخلاقيات (Ethics)، فإن كلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي Ethics، وهي مأخوذة من كلمة Ethos اليونانية والتي تعني: « دراسة العادات» (بودراع، 2013، ص 13).

إنّ فالأخلاقيات يتصف بها الفرد وهي المسؤولة عن سلوكياته وتصرفاته تجاه المواقف التي يتعرض لها في ظل الظروف والمتغيرات التي يمر بها والتي تتفاعل مع مجموعة المبادئ والقيم التي يحملها (فارس وبن عيشة، 2017، ص 21).

من خلال التعاريف السابقة المتعلقة بالأخلاق والأخلاقيات، نستدلّ أن هناك فرق بين المصطلحين يمكن توضيحه في الجدول الآتي:

الجدول رقم 01: الفرق بين مصطلحي الأخلاق والأخلاقيات

الأخلاقيات	الأخلاق
✓ قيم ومعايير خاصة وفردية	✓ قيم و معايير شاملة ومشاركة بين جميع الناس
✓ وضع معايير الأخلاقيات بما يتوافق مع الأهداف المرسومة	✓ معايير الأخلاق إجبارية على الجميع
✓ يتم اكتسابها في مراحل متقدمة عند الانضمام لمجتمع ما	✓ يتم تعلمها في مراحل مبكرة من حياة الفرد
✓ الجيد هو كل ما يعتبر جيداً	✓ الجيد هو كل ما يتوافق مع المعايير الأخلاقية
✓ البحث والعثور على السعادة	✓ البحث عن الكمال والأمتلية

المصدر: (بودراع، 2013، ص 15)

أما مفهوم أخلاقيات العمل، فحسب Schermerhorn: « أخلاقيات العمل تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبطة بمعايير السلوك الجيد أو الغير جيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة داخل المنظمة» (دروم والنعاس ولحول، 2020، ص 69).

كما عبر عنها Woller بأنها: « الالتزام بالقيم الأخلاقية (الصدق، الأمانة، الثقة) في العمل» (دروم والنعاس ولحول، 2020، ص 69).

كما تم تعريفها أيضا بأنها: « هي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا للسلوك المستحب من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام بها» (السكرانة، 2021، ص 22).

وعُرفت كذلك بأنها: « منظومة من القيم والمبادئ والتوجيهات والمعايير المستمدة من الدين والبيئة الاجتماعية والتي ينبغي على كل عامل التحلي بها كونها سلوك هادف للتمييز بين ما هو صواب وما هو خطأ بهدف تحقيق المصلحة العامة» (تركي، 2021، ص 12).

وفقا لما سبق يمكن استخلاص التعريف الآتي لأخلاقيات العمل فهي: « نظام مكوّن من مجموعة من المبادئ والقواعد والأسس والقيم الأخلاقية المستحبة المستمدة من الدين والبيئة الاجتماعية، والتي تكون مطلوبة في سلوك العاملين في العمل الإداري والتي ينبغي على كل عامل التحلي بها والالتزام بها، وتتعلق بالتمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو مرغوب وما هو غير مرغوب، بهدف تحقيق المصلحة العامة».

ثانيا- أهمية أخلاقيات العمل

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على الصعيد الفردي في الوظيفة أو المهنة أو على مستوى المنظمة ككل، يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع فهي تسمح بما يلي:

1- تحقيق مردود مالي من وراء الالتزام الأخلاقي وإن لم يكن على المدى القصير، وهذا ضد المنظور التقليدي الذي يرى تعارضا بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية.

2- تعزيز سمعة المنظمة على الصعيد المحلي أو الدولي (علي، 2021، ص 291).

3- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة (مثل ايزو 9000 وايزو 14000) يقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة بتعبير آخر فالشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية في إنتاج السلع والخدمات تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي واجتماعي مهم.

4- إن المنظمة قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها (تركي، 2021، ص 12).

المطلب الثاني: مصادر وأبعاد أخلاقيات العمل

أولاً- مصادر أخلاقيات العمل

هناك العديد من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات العمل، لعل أهمها:

- 1- الأسرة والتنشئة الاجتماعية، حيث تمثل الأسرة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد، لما تحتويه من أساليب تنشئة تنعكس على شخصيته.
- 2- ثقافة المجتمع، عاداته وتقاليده، حيث تحكم المجتمع عادات وتقاليد بعضها مستمد من الثقافة العقائدية والبعض الآخر من الثقافة العرقية، والأخرى من عادات وتقاليد المجتمع في حد ذاته، بحيث تتفاعل جميعها لتؤثر في سلوك الموظف أو العامل داخل المنظمة.
- 3- المدرسة ونظام التعليم السائد، حيث يلعب النظام التعليمي الدور المهم في المجتمع، وفي تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الأفراد.
- 4- التأثير بالجماعات المرجعية ومجتمع العمل، والقوانين والتشريعات داخل المنظمة.
- 5- الخبرة المتراكمة، حيث تتحكم في تصرفات الفرد.
- 6- البيئة المحيطة: وتتضمن البيئة المحيطة مجموعة من العوامل الاقتصادية، الجغرافية، الاجتماعية والثقافية، وجميعها تعد من المؤثرات في تصرفات الفرد داخل المنظمة (بن بلي وبوجريو، 2019، ص17).

ثانياً- أبعاد أخلاقيات العمل

إن أي بناء أو تكوين فكري لأخلاقيات العمل يجب أن يقوم على أبعاد أساسية مرتبطة بالفرد ومحيطه، والتمثلة أساساً في:

1- المسؤولية:

تعني تحمل الشخص نتيجة التزاماته وقراراته واختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله- سبحانه وتعالى- وأمام ضميره ومجتمعه، أما عن المسؤولية الوظيفية فهي إحدى أفرع المسؤولية فيعرفها الباحث على أنها كون الموظف مسؤولاً في عمله عن نتائج القرارات، والتصرفات التي تصدر عنه في معرض قيامه بأعماله الموكلة إليه، فلا بد للموظف أن يستشعر حجم المسؤولية أمام الله والناس وأن يحرص على هذه المسؤولية العظيمة (أبو الكاس، 2015، ص 33).

2- الأمانة والاستقامة:

وتعرّف الأمانة على أنها: «خُلُقٌ يعفّ به الإنسان عما ليس له به حق، ويؤدي ما عليه من الحقوق»، ومن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له، ومن أمانته أن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين كما يجب على الموظف أن يكون أميناً في أدائه لوظيفته، وأن يترفع عن كل ما ينقص من كيانه كخادم للأمة، أو يهز من ثقة الجمهور به كمثل المنشأة الخاصة التي يعمل فيها، فوظيفته التي يشغلها ليست ملكة له، بل هي تكليف لا تشريف، ويجب على الموظف ألا يستخدم

الوظيفة لتحقيق مصالح خاصة سواء له أم لأقاربه أو لمعارفه، لأن في هذا الاستخدام الشخصي للوظيفة استغلالاً، والاستغلال خيانة. (قاسم وقاسم، 2022، ص27).

3- الاستقلالية والموضوعية:

وتعني أن يكون العاملين في المؤسسات محايدين وبعيدين عن أي تأثيرات جانبية، ويتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم، وألا يكون لهم أي مصالح متعارضة، وأن يتجنبوا أي علاقات قد تبدو أنها تفقدهم موضوعيتهم واستقلالهم عند القيام بأعمالهم. فالاستقلالية والموضوعية هي القدرة على فهم وفصل رهاناتنا النفسية والمادية بمعزل عن الحساسية والذاتية التي تتحكم وتؤثر في مواقفنا وقراراتنا، وهي أداة قوية وآلية متماسكة ومحددة لأهدافنا وداعمة لنا في تحمل مسؤولية اختياراتنا، وهي قاعدة وعماد للاعتدال والثقة الذاتية بالنفس التي تساعد على أداء العمل بشكل جيد. (قاسم وقاسم، 2022، ص27).

4- النزاهة والشفافية:

ترتبط النزاهة بالقيم الروحية والأخلاقية، فهي تعبير عن الترفع عن الدنيا، والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفة دون محاباة أو محسوبية، فالنزاهة هي مراعاة الموظف القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، دون منح امتيازات لمن لا يستحقها، أو حجب امتيازات عن من يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية، وذلك في إطار الأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل، كما تظهر أهمية الشفافية من خلال دورها في تحقيق ترابط المنظمة على جميع المستويات الإدارية والتنفيذية، وإحداث تكامل بين أهدافها، وإشاعة النظام والانضباط، والحرص والدقة والإنجاز والحس وتقوية الترابط المجتمعي بما ينسجم مع الحقوق الاجتماعية والاقتصادية للفئات المهمشة والفقراء، وتعميق أركان الديمقراطية ومفهوم الشفافية هو الوضوح والتبنيان في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى، بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع كل حسب اختصاصه، وذلك للاستفادة منها في أداء المهام المنوطة (قاسم وقاسم، 2022، ص27).

كما تعني النزاهة والشفافية أن يتصف العاملين في الشركات بالعدل وأن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أدائهم لواجباتهم، وأن يتجردوا من المصالح الشخصية، كما ينبغي على العاملين ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حيادهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير (مخولفي وبوسعيد، 2021، ص 52).

5- العدالة:

تستند العدالة على العلاقة بين الحقوق والواجبات، فمن العدالة توزيع أعباء العمل على الجميع، ومن العدالة تعايش الأفراد وتنافسهم من المفروض أن يتم وفقاً لقواعد وقوانين تطبق على الجميع، ومن يخالف هذه القواعد سوف يتعرض للعقاب، والعدالة تقوم على مبدأ التعاون وتوحيد الصفوف وتكامل الأدوار وإنصاف جميع الأطراف، إضافة إلى توزيع عادل للمزايا والأعباء الناجمة عن التعاون بين جميع الأطراف

بشكل يحقق انسجاماً بين الأعمال التي يقومون بها، وبشكل لا يتضرر منه أحد(العودات، 2019، ص 22).

6- احترام الأنظمة و القوانين:

تعتبر القوانين والأنظمة من المصادر الرئيسية التي تساهم في ضبط العملية الإدارية وتسيير أمورها وركنا أساسيا في إصدار القرارات وتنفيذها، وعلى الموظف احترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أو الشكلية، وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص، وعليه أيضا عدم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد على أسس قانونية. (محمد، 2018، ص40).

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على أخلاقيات العمل

هنالك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على أخلاقيات العمل الإداري، ذلك أن الإدارة تعمل في وسط اجتماعي فطباع الناس تتغير من حين إلى آخر ومن أهم هذه العوامل نذكر (أبو منصور، 2016، ص15).

1- العوامل الاجتماعية:

ويمكن تعريفها بأنها: « البيئة التي تجمع بين المنزل والحي والعمل والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد وما يسودها من تقاليد وعادات ومعتقدات وأحوال اقتصادية واجتماعية وسياسية، والتي تسهم إسهاما كبيرا في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية، ولهذا فالبيئة الاجتماعية تسهم بشكل كبير وفعال في عملية التنشئة الاجتماعية من خلال تنمية السلوك الإنساني وتطويره، وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكا للناس والأشياء وتكسبه معرفة بغيره وبنفسه، وكما تنمي لديه كثيرا من الأحاسيس كالخوف والعاطفة والقلق ومشاعر الاحترام.»

2- العوامل الاقتصادية:

إن العوامل الاقتصادية لها دور كبير في التأثير على أخلاقيات الإداري لاسيما في المجتمعات الطبقيّة، فهناك الفقير والغني ومتوسط الحال، فالمدير لا بد له من إدراك هذا الأمر والتعامل مع موظفيه بمنتهى الحيطة في هذا الأمر فلا يشعرهم بأنه أحسن منهم ماديا وأنه يمتلك ما لا يملكه الآخرون.

3- العوامل السياسية:

إن الأوضاع السياسية التي يعيشها المدير لها دور مهم في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد وكذلك مدى فاعلية الرقابة الإدارية والتشريعية والسياسية على أنماط السلوك الإداري للمدير، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي وترد من يخالفه.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي وأثر أخلاقيات العمل عليه

يُعدّ مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل من قبل العديد من الباحثين في مختلف المجالات لاسيما الإدارية منها نظرا لأهمية هذا الموضوع بالنسبة للفرد أو المؤسسة على حد سواء.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته

أولاً- مفهوم الأداء الوظيفي

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وتأتي هذه الكلمة من الفعل الإنجليزي To perform وهو نفسه من الفعل الفرنسي Performer والذي يعني الإنجاز، ومنه يمكن أن نعرفه على أنه محصلة أو نتيجة فعل (خبر وقودة، 2022، ص 48).

أما بالنسبة لمفهوم الأداء الوظيفي، فقد تعددت التعاريف التي تناولته، ونذكر منها:

يشير الأداء الوظيفي إلى: «درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد» (بوشمال، 2018، ص 91). ويمكن تعريفه كذلك على أنه: «السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الكفاءة و الفعالية في العمل».

ويُعرّفه عبد القادر سعيد على أنه: «عبارة عن قدرة العامل على القيام بمهام وواجبات ومسؤوليات الوظيفة المحددة له بأقل وقت وكلفة لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج في ظل بيئة تنظيمية متكاملة، تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل مع توفير التعليمات الإدارية في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في الاعتبار كافة المتغيرات المحيطة (بن يوسف وإبراهيم، 2022، ص 543).

ويعرفه أحمد صقر عاشور بأنه: «قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، ونمط الأداء» (الشهب، 2017، ص 26).

من خلا التعاريف السابقة يمكن أن نعرّف الأداء الوظيفي على أنه: «سلوك وظيفي هادف لإنجاز وإتمام الفرد المهام والواجبات والمسؤوليات التي يتكون منها عمله بطريقة سليمة وصحيحة من خلال بذل جهد ذو نوعية معينة وأكثر دقة وأقل وقت وتكلفة في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل وتتكيف مع التغيرات المحيطة».

ثانياً- أهمية الأداء الوظيفي

يمكن القول أن حياة المنظمة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه تتوقف على الأداء الوظيفي للعامل بها، فإذا قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة فإن هذا

سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء والنمو والتوسع، أما إذا كان هذا الأداء دون المستوى المطلوب فإنه سيشكل عائق كبير أمام المنظمة في تحقيق أهدافها وعليه فإن أهمية الأداء الوظيفي تتبلور فيما يلي (العانس ووناس، 2018، ص19):

- 1- يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء الأعمال الأخرى مختلفة نسبياً في المستقبل وبالتالي ليساعد في اتخاذ قرارات النقل والترفيه.
- 2- غالباً ما يتم ربط الحوافز لأداء الفرد وهذا ما يؤدي إلى اهتمام الأفراد بأدائه لعمله ومحاولة تحسبه.
- 3- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته

أولاً-عناصر الأداء الوظيفي

هناك عناصر للأداء الوظيفي تعرف على أنها مجموعة من الصفات والسمات الواجب توفرها في الفرد العامل حتى يكون قادراً على أداء عمله بشكل جيد وفعال. واستناداً إلى هذا التعريف فقد اختلف العديد من الباحثين في تحديد هذه العناصر، فمنهم من رأى أن عناصر الأداء الفعال تشمل التعرف على متطلبات العمل المختلفة ونوعية وكمية العمل المنجز، إضافة إلى توفر عنصر المثابرة، وفيما يلي شرح موجز لهذه العناصر الأربعة: (زرقوط، 2014، ص 64)

- 1- **المعرفة بمتطلبات العمل:** ويشمل هذا العنصر مختلف المهارات الفنية والمهنية التي يتمتع بها الفرد، إضافة إلى مختلف المجالات والمعارف العامة المرتبطة بطبيعة العمل.
- 2- **نوعية العمل المنجز:** يشير هذا العنصر إلى مدى إدراك الفرد للعمل الذي سينجزه، وما يمتلكه من رغبات وقدرات ومهارات فنية وبراعة في تنفيذ المهام الموكلة إليه دون ارتكاب الأخطاء.
- 3- **كمية العمل المنجز:** يعنى هذا العنصر بتحديد مقدار العمل الممكن انجازه من قبل الفرد خلال فترة زمنية محددة ضمن الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.
- 4- **المثابرة والثوق:** يشير هذا العنصر إلى وجوب التفاني والجدية في العمل، مع قدرة الفرد على تحمل المسؤولية وانجاز العمل الموكل إليه في الوقت المحدد، ومدى حاجته إلى التوجيه والإرشاد من قبل المشرف وتقييم نتائج عمله.

ثانياً- محددات الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى الأداء المرغوب به، معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وهذا أمر ليس بالسهل وذلك لتعدد هذه العوامل من جهة، إضافة إلى دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته لمستوى الأداء غير معروف، وليس هذه كل ما بالأمر بل إن ظاهرة الأداء تزداد تعقيداً نظراً لتضارب النتائج التي توصل إليها الباحثون في هذا المجال، كذلك الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم

توافر بعض المحددات، بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاثة رئيسة هي: « الدافعية، مناخ العمل، القدرة على أداء العمل» (سليمان، 2014، ص 44)

- 1- **الدافعية الفردية:** تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.
- 2- **مناخ العمل:** يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وأشبع حاجاته جميعا.
- 3- **القدرة لدى الفرد على أداء العمل:** يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم والتدريب واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المرتبطة بالعمل.

المطلب الثالث: تقييم الأداء الوظيفي

تقييم الأداء هو عبارة عن تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة بمهام وواجبات المهمة المنوط بها، فهو يساعد المسؤولين على معرفة جوانب الضعف والقوة في نشاط ذلك الفرد، والهدف المنشود من ذلك هو معالجة الضعف إن وجد وتدعيم جوانب القوة أيضا، فبالتالي إن عملية تقييم الأداء الوظيفي هي عملية دورية ومستمرة وهدفها هو معالجة جوانب الضعف وتعزيز نقاط القوة (قنطاس، 2012، ص36).

ويقصد كذلك بتقييم الأداء الوظيفي دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، والحكم على إمكانيات النمو المهني والتقدم للفرد والمستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترفيته لوظيفة أخرى، وبذلك فإن التقييم يهدف إلى دراسة جوانب القوة والضعف التي تتضمن إنجاز الأنشطة والمهام المطلوبة سواء كان ذلك على مستوى الفرد أو المنظمة أو أي جزء من أجزائها، وبذلك فهي وسيلة لتصويب الانحرافات وتحديد كيفية تنفيذ الأعمال المختلفة. إن عملية تقييم أداء الموظفين تشغل مركزا مهما بين اهتمامات القيادات الإدارية لما لها من نتائج إيجابية على الموظفين والمنظمة التي يعملون بها، فهي تهدف إلى توفير البيانات والمعلومات الخاصة بالموظفين بغية تحديد الترتيبات الإدارية والتخطيط للموارد البشرية، فهي تغذية عكسية لطرفي عملية التقييم (الموظف والموظفة)، إضافة إلى توجه الأفراد نحو المهام الموكلة إليهم وتعزيز مواطن القوة عندهم ومعالجة مواطن الضعف (بوخلوة وقمو، 2016، ص 168).

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي، لأنه مجال واسع ومتشعب الأبعاد، ولأن تلك العوامل متعددة بعضها يخضع لسيطرة الموظف بينما بعضها الآخر يخرج عن سيطرته، كما يعزي بعض الباحثين تلك الصعوبة إلى القصور في فهم طبيعة التفاعل بين محددات الأداء الوظيفي. ويمكن تلخيص العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي في العناصر التالية (أبو الكاس، 2015، ص50؛ ضحوي، 2021، ص 29).

1- عوامل إدارية تنظيمية: مثل:

- عدم توفر مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في المؤسسة.
- صراع بين الموظف وبين رئيسه أو بين الموظف وزملائه.
- عدم تحديد مهام الوظيفة تحديداً دقيقاً.
- الإشراف السيئ.
- النقص في التدريب.
- عدم تحديد واجبات الموظف.
- نقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها.

2- عوامل بيئية خارجية: مثل:

- صراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات، والسائدة في المجتمع.
- الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل.
- تشريعات حكومية.
- سياسات النقابات.
- الاضطراب السياسي.

3- عوامل تتعلق بالموظف: مثل:

- نقص في رغبته ودافعيته.
- ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية.
- تغيب مستمر عن العمل.
- مشكلات عائلية.

المطلب الخامس: أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي

بعد أن قمنا بتحليل ودراسة الأخلاقيات التي يجب أن تتوفر في المؤسسة ولدى العاملين توصلنا إلى أن معظم الأدبيات الصادرة عن «أخلاقيات العمل» تشير إلى أن الأخلاق أمر هام ونافع للعامل والمؤسسة في الأجل البعيد على أقل تقدير إن لم تكن هامة ونافعة في الأجل القريب، فالأخلاق لن يكون لها أي معنى إلا إذا ساهمت في قدرة تأثيرها على العاملين في اتجاه تحقيق أهداف المؤسسة، وبما أن تحقيق هذه الأهداف لن يكون إلا من خلال الأداء الذي يقدمه العاملين للعمل، حيث سوف يفقد العمل فعاليته بدون وجود درجة من الثقة والأمانة والصدق، ويمكن تلخيص أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي من خلال العناصر التالية: (فارس وبن عيشة، 2017، ص43؛ بن نامة وبن نامة، 2022، ص203)

1- تأثير أخلاقيات العمل على العامل:

- ✓ تقويم سلوك الفرد ورفع مستواه إلى ما هو أفضل.
- ✓ إضفاء شخصية مستقلة.
- ✓ تجعل الفرد يشعر بالسعادة الداخلية لأنه يمتثل لأوامر الله.
- ✓ تهذب سلوكه وتزكي نفسه.
- ✓ تنمي الرقابة الذاتية للعامل.
- ✓ أكثر رغبة في المشاركة مع الجماعة.
- ✓ الإحساس بالنواحي الجمالية في الحياة.
- ✓ تقضي على الأمراض النفسية.
- ✓ تبني قاعدة الوسطية في سلوك الفرد قولاً وعملاً.
- ✓ تعالج الأخلاقيات بشموليتها كل جوانب حياة الفرد.

2- تأثير أخلاقيات العمل على الجماعة:

- ✓ ترسيخ معنى الأخوة بين المؤمنين.
- ✓ توحيد جماعة العاملين.
- ✓ بناء المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ دعم واحترام حقوق الجماعة.
- ✓ تأسيس صرح التكافل الاجتماعي بين العاملين.
- ✓ بناء روح التعاون.

3- أثرها على العلاقة بين العاملين والإدارة:

من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل، فالموظف الذي يعلم أن إدارة المؤسسة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه سيتفانى في عمله. ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا تقي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمر غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة.

لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيراً من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض.

4- أثرها على العلاقة بين العاملين أنفسهم:

عندما يكون الصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين وبعضهم البعض فإن هذا يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل، بينما عندما تكون ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة فإن كل عامل يكون على حذر من زميله ويتعاون معه بقدر ضئيل ويخفي عنه الكثير من المعلومات وقد يكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسه وهكذا، فالقيم المشتركة بين العاملين والتفاعل الداخلي لأفراد المؤسسة قد يشكلان نظاما قويا وفعالاً داخل المؤسسة يمكن الإدارة من السيطرة التامة على مجريات الأداء.

من خلال كل ما سبق نجد التأثير الكبير للقيم والسلوكيات على رفع وتحسين أداء العاملين وبالتالي تأثير أخلاقيات العمل على أداء العاملين، لكون الأخلاق أحد سبل رفع مستوى أداء العاملين وزيادة معارفهم وتغيير آرائهم واتجاهاتهم لتأدية العمل بكفاءة وفعالية عالية.

حيث أن القيم التنظيمية التي تسعى إلى رقي المبدأ الأخلاقي في المؤسسة، تحصد عددا من الفوائد الهامة، وتحقق أقل الأخطاء في العمل، وأعلى درجات الالتزام الوظيفي.

وكما سبق الإشارة فأخلاقيات العمل إنما هي محاولة لتحديد معيار يمكن من خلاله لجميع العاملين بالمؤسسة معرفة المتوقع منهم، بل وهي محاولة أيضا لحث الموظفين والمديرين وأعضاء مجالس الإدارات على التفكير واتخاذ القرارات من خلال منظومة موحدة لرفع وتحسين أداء العاملين.

بناء على ما سبق ذكره هناك مجموعة من المبررات تدفع المؤسسات على اختلاف أنواعها باتجاه بناء أخلاقيات العمل وهي كالاتي:

- أن الالتزام بالمعايير الأخلاقية للعمل سوف يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين وتحفيزهم على رفع الأداء.
- احترام حقوق ومصالح الآخرين سوف يؤدي إلى زيادة الثقة بالمؤسسة ويعزز من مكانتها.
- تطور القدرات المهنية والتعرف على آخر المستجدات في مجال عمله سوف تؤدي إلى رفع الأداء.
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية وقواعد السلوك الوظيفي عامل أساس في رفع كفاءة أداء العاملين في المؤسسة.
- الشفافية في تنفيذ الأعمال الموكلة للعاملين سوف يعزز من الطاقة الذهنية للمؤسسة لدى الجمهور.
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية يعزز في الأداء من خلال العمل كفريق واحد.
- ضمان حرية الرأي والتفكير للعاملين سوف يعزز من ولائهم تجاه المؤسسة التي يعمل بها وبالتالي تحسين ورفع أدائهم.

▪ هذه الأخلاقيات محفز كبير لتفجير الطاقات، وتساعد العامل على سهولة سير العمل، و الإسراع به وترشيد الأوقات والنققات.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة (بن يوسف وإبراهيم، 2022) بعنوان: « دور مبادئ أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء

الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية».

هدفت الدراسة إلى إبراز دور مبادئ أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين، تتألف عينة الدراسة من مجموع الأساتذة الجامعيين والذين يعملون في المؤسسات الجامعية (الإدارة العليا، عمداء الكليات، رؤساء الأقسام، أساتذة دائمين، أساتذة مؤقتين)، حيث تم توزيع 200 استبانة على مختلف أفراد العينة واسترجاع 160 استبانة واستخدمت أداة الاستبانة وفق المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: تؤثر متغيرات مبادئ أخلاقيات الأعمال (الشفافية، الأمانة، المسؤولية، الإتقان) في الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، توجد علاقات ترابطية بين متغيرات أخلاقيات العمل (الشفافية، الأمانة، المسؤولية، الإتقان) والأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

2- دراسة (علي، 2020) بعنوان: « أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة

السودان للعلوم والتكنولوجيا».

هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي، تم بناء نموذج البحث وفرضياته بالاعتماد على أدبيات الدراسة، وتم تطوير مقاييس الدراسة بناءً على الدراسات السابقة، وتناولت أخلاقيات الأعمال من خلال (المودة والرحمة، الأمانة والشجاعة، النزاهة والعدالة). وتم توزيع 150 استبانة واسترجع منها 120 استبانة صالحة للتحليل واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أهم نتائجها عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متغيرات أخلاقيات العمل (المودة والرحمة، الأمانة والشجاعة، النزاهة والعدالة) والأداء الوظيفي، كما كانت درجة التزام الإدارة بأخلاقيات العمل ضعيفة وبالتالي فإن هذه المتغيرات لا تؤثر على الأداء الوظيفي بالجامعة.

3- دراسة (الهزيمية والعتاس، 2018) بعنوان: «أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي: دراسة

ميدانية على موظفات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض».

هدفت الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات العمل بمحاورها (الصدق، الرقابة الذاتية، الإخلاص، الإتقان، الأمانة، العدل) وتأثيرها على الأداء الوظيفي من التطبيق على موظفات جامعة الملك سعود بالرياض، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت الأداة في الاستبانة بحيث تم توزيعها على 355

موظفة، وتم التوصل إلى عدة نتائج، من أهمها: ارتفاع مستوى أخلاقيات العمل للموظفات الإداريات بجامعة الملك سعود العمل وحصلت على متوسط عام (4.15)، وعلى مستوى المحاور فقد حصلت كل من (الأمانة، الرقابة الذاتية، الصدق) على المتوسطات (4.31، 4.24، 4.21) على التوالي، وجميعها بتقدير (موافق بشدة)، فيما حصلت المحاور (الإخلاص، الإلتقان، العدل) على المتوسطات (4.19، 4.18، 3.79) على الترتيب، وجميعها بتقدير (موافق)، كما أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون على مستوى الأداء الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (3.85) بتقدير (موافق)، وتوجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات ومستوى الأداء الوظيفي بلغت (0.50)، كما تبين أن هناك أثرا لأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي لدى الموظفات الإداريات بجامعة الملك سعود بالرياض بلغ (0.039) بدرجة تأثير متوسطة. كما بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) وذلك لصالح من أعمارهن (من 30 إلى 39) وفي المؤهل العلمي لصالح حملة مؤهل (البكالوريوس) ووفقا للخبرة لصالح من خبرتهن (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) وفي المستوى الوظيفي لصالح فئة (رئيسة قسم).

4- دراسة (أبو الكاس، 2016) بعنوان: «أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في

المنظمات غير الحكومية لقطاع غزة-فلسطين».

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ومدى التزام العاملين بأخلاقيات المهنة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي باعتماد أداة الاستبيان، حيث قدر حجم العينة 263 فردا، ومن بين النتائج المتوصل إليها: مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بالأخلاقيات بشكل عام بلغ 84.34%، ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بلغ 79.93%، ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية، كما أن مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من الأبعاد (النزاهة والشفافية، الاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق)، ولا توجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول مجال أخلاقيات المهنة وحول مجال الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة لمتغيرات الدراسة الديمغرافية ما عدا متغير (مكان العمل) الذي تبين وجود فروق معنوية لصالح منطقة رفح في كل من مجال أخلاقيات المهنة ومجال الأداء الوظيفي.

5- دراسة (سليمان، 2014) بعنوان: «أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي دراسة حالة في بنك

القاهرة عمان».

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي في بنك القاهرة عمان، وتناولت أخلاقيات الأعمال من خلال المسؤولية، الأمانة، الشفافية، فيما تناولت الأداء الوظيفي من خلال جودة الأداء الوظيفي، المعرفة بالمتطلبات الوظيفية، حجم الأعمال المنجزة، وتمثلت عينتها في 322

موظفًا وموظفةً من العاملين في بنك القاهرة عمان، واستخدمت أداة الإستبانة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أبرز نتائجها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات الأعمال بأبعاده (المسؤولية والأمانة والشفافية) على الأداء الوظيفي في بنك القاهرة عمان.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1- دراسة (Bataineh, 2020): بعنوان: «The Effect of Work Ethics on Job Performance in International SMEs in Al-Hassan Industrial Estate»

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف كيفية تأثير أخلاقيات العمل (النزاهة، المسؤولية، المساواة والالتزام بالأنظمة) على أداء العاملين في مدينة الحسن الصناعية. تم إجراء مسح على 257 موظف في مدينة الحسن الصناعية، وتم استخدام الانحدار الهرمي لنمذجة تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، وأظهرت النتائج وجود تأثيرات ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (النزاهة، المسؤولية، المساواة والالتزام بأنظمة العمل) حيث أن معامل الارتباط هو (0.834، 0.798، 0.897، 0.687) على الترتيب، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متغيرات أخلاقيات العمل (النزاهة، المسؤولية، المساواة والالتزام بأنظمة العمل) والأداء الوظيفي.

2- دراسة (Ehijiele and Sina, 2018) بعنوان: « The Impact of Business Ethics on Employees Performance in the Banking Industry in Nigeria »

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في القطاع المصرفي في نيجيريا، الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو إجراء فحص دقيق لتأثير أخلاقيات العمل على أداء الموظفين، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية بحيث تم اختيار أربعة بنوك بشكل عشوائي من خمسة عشر بنكا لإيداع الأموال في نيجيريا ثم اختيار 15 مشاركا من كل بنك من البنوك الأربعة تم توزيع 60 استبيان وتم ملء 40 استبيان بشكل صحيح وإعادتها واستخدامها في التحليل، تمت صياغة الفرضية واختبارها وتحليلها باستخدام معامل ارتباط بيرسون بمساعدة برنامج spss. من أبرز النتائج أن أخلاقيات العمل لها تأثير إيجابي على أداء الموظفين.

3- دراسة (Abu Samak, 2017) بعنوان: «Impact of Business Ethics on Employee's Performance: An Empirical Study of Jordanian Public universities»

هذه الدراسة تهدف إلى كشف أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين: دراسة تجريبية للجامعات الحكومية الأردنية. تم استخدام استبيان مسح لإجراء هذه الدراسة. وقد تكونت عينة الدراسة من 343 عاملا في الجامعات الحكومية الأردنية. من أبرز النتائج وجود علاقة إيجابية كبيرة بين أخلاقيات العمل (احترام أنظمة العمل، العدالة والحيادية، احترام أوقات العمل والإلتقان، الصدق والاستقامة، والنزاهة والشفافية) مع أداء العاملين.

4- دراسة (Mathani, 2016) بعنوان: « The Significance of Work Ethics in Human Resource Management for Upgrading the performance of Employees: an Applied Study

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسات أخلاقيات العمل في إدارة الموارد البشرية، وقد تم تنفيذ هذا العمل بالاشتراك مع المنظمات التابعة للخدمات العامة مثل بلدية إربد الكبرى، وقياس فعاليتها في رفع مستوى الأداء، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من 350 موظف في بلدية إربد الكبرى تم اختيارهم بشكل عشوائي، أظهرت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ممارسة أخلاقيات العمل في إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء بلدية إربد الكبرى وكذلك أظهرت النتائج أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بالنسبة لممارسة أخلاقيات العمل في إدارة الموارد البشرية لتحسين أداء العاملين في بلدية إربد الكبرى.

المطلب الثالث: القيمة المضافة للدراسة

في ضوء ما قمنا به من استعراض للدراسات السابقة، فقد لمسنا أن مفهوم أخلاقيات العمل يمثل مجالاً واسعاً تم الاهتمام به في الآونة الأخيرة من قبل الباحثين في مجال الموارد البشرية والإدارة وهذا قياساً بالكم الهائل لهذه الدراسات.

وقد لاحظنا أن هناك تشابه كبير بين دراستنا هذه والدراسات التي قمنا باستعراضها سواء من حيث الأهداف أو الأدوات المستعملة فيها، كما أن هناك تشابه كبير في الأبعاد المدروسة في دراستنا واغلب هذه الدراسات.

إلا أن دراستنا هذه تختلف عن الدراسات السابقة في بعض الأبعاد المدروسة والمجالين الزمني والمكاني لتطبيقها، بالإضافة إلى أنها الأولى من نوعها (حسب علمنا) في مركب تكرير البترول- سكيكدة- من حيث طبيعة الموضوع المعالج، وقد استفادت الطالبتان من هذه الدراسات في تكوين الخلفية النظرية للبحث ووضع خطة العمل والدراسة الميدانية.

خلاصة

يتضح من خلال كل ما سلف ذكره أن العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي علاقة وثيقة، كما لا يمكن فصل أي منهما على الآخر. ففي بعض الأحيان، يعزز كل منهما الآخر، وفي آونة أخرى يتعارضان، وحينما يتعارضان فإنهما يسببان مشكلات للمجتمع والمؤسسة، إن لم يكن للعمل ذاته. وربما نجد أن أفضل طريقة لتسوية هذا التضارب بينهما إنما يكون من خلال العمل الجماعي الذي يعتمد على الحوافز التي يتم منحها للمؤسسات والأفراد والجزاءات التي يتم فرضها عليهم لكي تدفعهم إلى التصرف بطريقة أخلاقية. ولا يمثل ذلك مشكلة كبيرة، حيث يسعى معظم رجال الأعمال إلى فعل الشيء الصحيح بسبب المصالح المالية أو لأن ذلك ببساطة هو الشيء الصحيح الذي ينبغي فعله. فمما لا شك فيه أن توفر الأخلاق داخل المؤسسة سيؤثر إيجاباً على أداء العاملين لعملهم، وغيابه سيؤثر سلباً، باعتبار العامل يتأثر مباشرة بالأخلاقيات السائدة في بيئة العمل.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد التعرّف على مختلف المداخل النظرية لمتغيري الدراسة: «أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي» في الفصل النظري، سنستعرض في هذا الفصل الجانب التطبيقي ليتمّ إسقاط ما تمّت دراسته نظرياً على إحدى المؤسسات الاقتصادية المهمة على مستوى الاقتصاد الوطني ألا وهي «مركب تكرير البترول - سكيكدة»، حيث سنحاول من خلال دراستنا هذه معرفة مستوى تطبيق أبعاد أخلاقيات العمل بها ومدى تأثير هذه الأبعاد على الأداء الوظيفي لدى موظفيه.

ويتناول هذا الفصل منهجية الدراسة وبيّن مجتمعها وعينتها، وأيضاً عرض لأداة الدراسة وقياس صدقها وثباتها بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في المعالجة الإحصائية للبيانات، وأخيراً اختبار الفرضيات ومناقشة نتائجها.

وعليه، فقد هيكلنا ما جاء في هذا الفصل من الدراسة على النحو التالي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وعرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سنحاول إعطاء لمحة تاريخية عن المؤسسة الصناعية لتكرير البترول لولاية سكيكدة نشأتها، عدد الموظفين بها، مهامها، هيكلها التنظيمي، بالإضافة إلى التطرق للإطار المنهجي للدراسة من خلال تبيان مجتمع الدراسة وعينتها مع تفصيل لأداة الدراسة وعرض مختلف الأساليب المستعملة في الدراسة التطبيقية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة الميدانية

أولاً- لمحة عن مركب سكيكدة لتكرير البترول

1- تعريف المؤسسة

مركب تكرير البترول -سكيكدة عبارة عن إحدى المؤسسات التحويلية التي تملكها الدولة وضعت تحت الرمز "RAIK" الهدف الأساسي الذي أنشأت من أجله هو عملية الإنتاج المتمثلة في تحويل البترول الخام (المحلي والمستورد) إلى منتجات جاهزة من أجل التجارة بها الداخلية والخارجية.

2- نشاط المؤسسة وأهم وحداتها الإنتاجية وأهميتها

أ- نشاط المؤسسة:

تعد مؤسسة تكرير البترول بسكيكدة إحدى المؤسسات التحويلية الإنتاجية الكبرى التي تملكها الدولة وتتمثل أهم أنشطتها في:

- تكرير النفط الخام الآتي من حاسي مسعود.
- معالجة النفط و هذا الإنتاج الزفت بجميع أنواعه و العطور.
- معالجة الخام المحول المستورد لإنتاج زفت الطرقات والزفت المؤكسد.
- مواصلة و ضمان تغطية احتياجات السوق الوطني بالموارد المكررة على المستوى الكمي والنوعي.
- مواصلة عرض المواد المكررة الموجهة للسوق الدولية والمستجابة للمقاييس الدولية.

ب- الوحدات الإنتاجية بالمؤسسة:

لقد تم انجاز الوحدات الإنتاجية بالمؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة التي تسعى المؤسسة لتحقيقها ومن أهم هذه الوحدات الإنتاجية:

- 1-2- وحدتين التقطير الجوي (وحدة 10، وحدة 11).
- 2-2- وحدتين لمعالجة البنزين بالهيدروجين وتهذيبه بالحافز (وحدة 100، وحدة 103).
- 3-2- ثلاثة وحدات لمعالجة وفصل الغازات (وحدة 30، 31، 104).
- 4-2- وحدة لاستخلاص المواد العطرية (وحدة 200)
- 5-2- وحدة تبلور وفصل البراكسيلان (وحدة 400).
- 6-2- وحدة التقطير الفراغي (وحدة 70) لإنتاج الزفت.

2-7- وحدة التخزين والمزج والشحن (وحدة 600).

2-8- وحدة المرافق ومركز كهر وحراري (CTE).

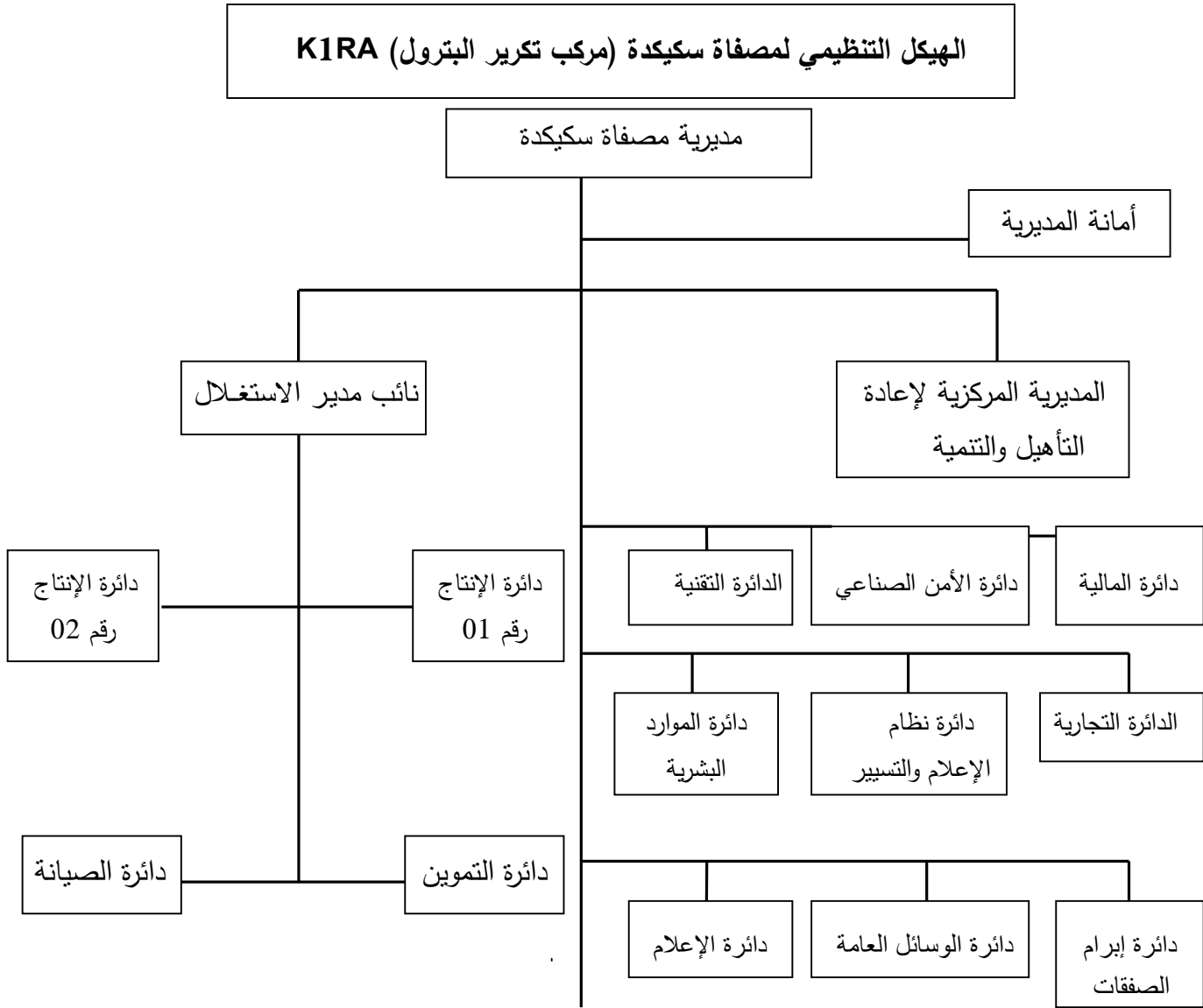
3- أهمية مركب سكيكدة لتكرير البترول:

من خلال الوحدات الإنتاجية الموجودة في المؤسسة تعتبر مؤسسة سكيكدة لتكرير البترول من أهم المؤسسات وفي الجزائر لذا يحتل مكانة مرموقة في الصناعة الجزائرية، كما تعتبر من أكبر مؤسسات التكرير في إفريقيا ويحتل المرتبة الثالثة على المستوى العالمي، إذ يمثل مدخول هذا الأخير من العملة الصعبة بـ 33% حيث يوجد 85% من إنتاج هذه المؤسسة إلى البيع (التصدير) نحو الخارج أما 15% المتبقية فتستهلك في السوق الوطنية.

4- الهيكل التنظيمي لمركب تكرير البترول - سكيكدة

شهدت المؤسسة تغييرات مستمرة لهيكلها التنظيمي منذ نشأتها إلى يومنا هذا، من أجل مواكبة التغيرات التي تشهدها البيئة الخارجية، وبالتالي ضمان السير الحسن لأنشطتها حيث كان قرار وضع هيكل تنظيمي جديد يهدف بالدرجة الأولى إلى التوزيع الجيد والاستغلال العقلاني لموارد المنظمة المادية والبشرية.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمؤسسة سكيكة لتكرير البترول



المصدر: دائرة الموارد البشرية بتاريخ 20 مارس 2023.

5- شرح الهيكل التنظيمي للمركب:

- 5-1- مديرية المركب:** تعتبر أعلى المستويات القيادية في الشركة، مهمتها المحافظة على سلامة واستمرارية الشركة والسهر على التسيير الجيد للمركب، تكون قراراتها محصورة في يد المدير الذي يعمل على تحقيق مهام المديرية فيقوم بوضع الخطة العامة، التخطيط لمختلف البرامج، التنسيق بين دوائر المؤسسة، المصادقة على التقارير المتعلقة بنشاط المؤسسة.
- 5-2- أمانة المديرية:** لها علاقة مباشرة بالمدير حيث تقوم بتنفيذ مهامها من اتصالات وتوزيع قرارات المدير على مختلف الدوائر والمصالح، وتقوم بتنظيم عمل المدير كتسجيل المواعيد.
- 5-3- نائب مدير الاستغلال:** يقوم بمساعدة المدير في الشؤون التقنية والإنتاج والصيانة وهو مسؤول عن الدوائر التالية: دائرة الإنتاج 01، دائرة الإنتاج 02، دائرة الصيانة، دائرة التموين، وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم إضافة ثلاث (03) دوائر إنتاج ليصبح العدد الإجمالي خمسة (05) دوائر.
- 5-4- المديرية المركزية لإعادة التأهيل والتنمية:** تسيير العديد من المشاريع، فكل مشروع يسير من طرف مصلحة خاصة به، وتهدف هذه المشاريع إلى تحسين نوعية المنتجات وتهيئة الوسائل.
- 5-5- الدائرة التقنية:** تتمثل مهمتها في تسيير مؤسسة تقنيا، حيث تتكفل بتتبع السير الحسن للوحدات الإنتاجية من خلال اقتراح الطرق والأساليب الواجب العمل بها خلال المراحل المختلفة لعملية الإنتاج، إلى جانب سهرها على احترام المواصفات، المقاييس الواجب إتباعها، وتشمل المصالح التالية: مصلحة المخبر، مصلحة الدراسات، مصلحة التفتيش.
- 5-6- دائرة الأمن الصناعي:** تتمثل وظيفتها في السهر على أمن وسلامة المؤسسة، وهي مجهزة بجميع الوسائل الضرورية لحمايتها، وتتألف من: مصلحة التدخل، مصلحة الوقاية، مصلحة الاستقبال.
- 5-7- دائرة المالية:** تعكس هذه الدائرة الوجه الحقيقي للمؤسسة من الناحية المالية، وتتمثل مهمتها في دراسة التكاليف وكيفية تطبيقها في المشاريع المختلفة، وتسجيل كل التدفقات المالية والمادية للمؤسسة، ووضع الميزانية الختامية للمؤسسة وجدول الأرباح والقيام بالجرد الكامل للأموال التي في حوزة المؤسسة، وتتكون من المصالح التالية: مصلحة المحاسبة التحليلية، مصلحة المحاسبة العامة، مصلحة الميزانية، مصلحة محاسبة المواد، مصلحة الخزينة، مصلحة الشؤون القانونية، مصلحة التأمينات.
- 5-8- دائرة الموارد البشرية:** إن المهام الموكلة للموارد البشرية هي المشاركة في إعداد مخططات دائرة تنمية الموارد البشرية وتحضير مخطط التدريب والتوظيف والعمل على تنفيذها وتسيير العلاقات بين العمال، وتتكون من المصالح التالية: مصلحة التكوين، مصلحة التسيير المهني، مصلحة علاقات العمل.
- 5-9- دائرة نظام الإعلام والتسيير:** وهي المسؤولة عن تنظيم المؤسسة وتدفق معلومات بداخله وحفظ الوثائق والتخطيط للاتصالات.

5-10- الدائرة التجارية: تعتبر هذه الدائرة العمود المحك للأوتار نشاط هذه المؤسسة، وهذا للدور الحساس والايجابي الذي تقوم، فهي تعمل على تخطيط وبرمجة الإنتاج اليومي، الشهري، السنوي، كذا المبيعات وتتكون من المصالح التالية:

- مصلحة المبيعات: تقوم بمراقبة التحقيق برنامج البيع.

- مصلحة الشحن: تركز مهمتها مراقبة شحن المبيعات.

5-11- دائرة الإدارة: يتمثل دورها في تسيير مستخدمي المؤسسة مثلا: الأجور والإعلانات الاجتماعية، التنشيط الرياضي.

5-12- دائرة الوسائل العامة: هذه الدائرة مكلفة بمتابعة الوسائل على مستوى المؤسسة وتزويد المصالح بمختلف الوسائل اللازمة.

5-13- دائرة إبرام الصفقات: تعمل هذه الدائرة على عقد الصفقات لشراء مختلف معدات المؤسسة ومستلزماته.

ثانيا- الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

1- منهجية الدراسة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بالموضوع، وبالتالي الأهداف التي تسعى إليها.

وعليه فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي حاولنا من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وتحديد طبيعة العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها وكذا الآثار التي تحدثها. وقد استخدمنا مصدران أساسيان للمعلومات:

➤ **مصادر أولية:** حيث لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة أداة الدراسة، والتي صُممت خصيصا لهذا الغرض.

➤ **مصادر ثانوية:** حيث تم الاعتماد في جمع المعلومات والبيانات ومعالجة الإطار النظري للدراسة على المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة في مجموع الموظفين بمؤسسة سكيكدة لتكرير البترول والبالغ عددهم (1550)، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم اختيارها بعينة حصصية وقد تم توزيع (80) استمارة لعمال إدارة مركب التكرير، حيث تم استرجاع (80) استمارة أي بنسبة 100%.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

يستخدم الباحثون مجموعة من الأدوات والأساليب لجمع البيانات واكتشاف الظواهر وفهمها، وطبيعة الموضوع تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة له، ونحن في هذا المطلب سنقوم بتفصيل أداة الدراسة وهي الاستبانة مع عرض الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليلها والسلم المتبع لقياسها.

أولاً- أداة الدراسة

بالنسبة لدراستنا تم اللجوء إلى استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي تعتبر الأداة الأكثر استعمالاً والمناسبة للموضوع محل الدراسة، و كذلك أقل تكلفة للجهد والوقت.

وعليه فقد صممت الاستبانة بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة ذات الصلة وكذلك الاطلاع على الأساليب الإدارية المعتمدة في المركب محل الدراسة من أجل صياغة فقراتها، وعرضها على الأستاذ المشرف وبعض الأساتذة المحكمين من أجل تعديلها حتى استقرت على شكلها النهائي (الملحق 01).

- **المحور الأول:** تعلق بالبيانات الديمغرافية المتعلقة بعينة الدراسة وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الأقدمية).
- **المحور الثاني:** خاص بالمتغير المستقل (أخلاقيات العمل)، كل بعد يحتوي على خمسة (05) عبارات، فكان مجموع عبارات المحور خمسة وعشرون (25) عبارة.
- **المحور الثالث:** خاص بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، حيث كل بعد يحتوي على خمسة (05) عبارات، فكان مجموع عبارات المحور خمسة عشر (15) عبارة.

وعليه كان مجموع عبارات الاستبيان ككل أربعون (40) عبارة، بالإضافة إلى سؤال منفصل يتعلق بمعرفة ما إذا كان الموظفون تحصلوا على دورات في أخلاقيات العمل أو لا.

ثانياً- الأساليب الإحصائية المستخدمة وسلم القياس

1- **الأساليب الإحصائية المستعملة:** تم تفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS الإحصائي،

وقد تم استخدام الأساليب والاختبارات الإحصائية التالية:

أ- **أساليب الإحصاء الوصفي:** وقد تم استخدام ما يلي:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية للإجابات،

- المتوسط الحسابي لتحديد مستوى المتغيرات،

- الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت القيم حول أوساطها الحسابية.

ب- **أساليب الإحصاء الاستدلالي:** تم استخدام ما يلي:

- معامل الارتباط بيرسون من أجل اختبار الصدق البنائي لأداة العينة، والذي يقوم على دراسة العلاقة

بين متغيرين،

- اختبار ألفا كرومباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان،
 - الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات،
 - اختبار TTest للعينات المستقلة لمعرفة الفروقات التي تعزى إلى خاصية الجنس،
 - اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لمعرفة الفروق في المتغيرين المستقل والتابع التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية غير الجنس،
 - اختبار أل Post Hoc لتحديد المتسبب في الفروقات.
- 2- سلم القياس: وقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:

الجدول رقم (02): أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي

التقييم	المتوسط المرجح	الرقم	العبرة
منخفض جدا	1] - 1.80	1	غير موافق بشدة
منخفض	2] - 1.80 - 12.60	2	غير موافق
متوسط	3] - 2.61 - 13.40	3	محايد
مرتفع	4] - 3.41 - 14.20	4	موافق
مرتفع جدا	5] - 4.21	5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) من خلال: المدى = أكبر قيمة لفئات الإجابة - أصغر قيمة لفئات الإجابة أي (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية: المدى/عدد الفئات أي $5/4 = 0.80$ ، وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى المقياس وهي واحد، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا بالنسبة لبقية الخلايا.

المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة

يتناول هذا المطلب اختبار أداة الدراسة وهي الاستبيان (الاستمارة)، من أجل التحقق من ترابط فقرات الاستبيان وصدق قياسها لما وضعناها من أجله، وكذلك التأكد من ثبات نتائجه واتساقها إذا ما كررنا تطبيقه.

أولاً- اختبار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة أن العبارات تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من ذلك كالتالي:

1- الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة المحكمين متخصصين في الموضوع محل الدراسة، وكان لآرائهم دور كبير في تطوير الاستبيان، حيث قمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم (الملحق رقم 02).

2- صدق الاتساق الداخلي لمحاوَر الدراسة:

ونعني به صدق المحتوى وسنقوم بقياسه من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال نفسه، وفيما يلي توضيح ذلك:

أ- قياس صدق الاتساق الداخلي لأخلاقيات العمل:

الجدول رقم (03): قياس صدق الاتساق الداخلي لأخلاقيات العمل

أخلاقيات العمل		الرقم
معامل الارتباط بيرسون	العبارات	
0.839**	شعوري بأبني مسؤول عن تصرفاتي في العمل يجعلني قادر على زيادة تركيزي للعمل البناء	01
0.845**	أعلم بأن عملي بحاجة إلى دقة	02
0.647**	أقوم بتنفيذ المهام من مسؤول القسم فيما يتعلق بالعمل	03
0.824**	أقدم المشورة للموظفين العاملين معي لحل مشاكل العمل	04
0.765**	إحساسي بالمسؤولية يجعلني قادر على اتخاذ القرارات الصائبة في العمل	05
0.713**	أتقيد بتخصيص جميع وقتي بالعمل الرسمي الموكل لانتجاز المهام المناطة بي	01
0.852**	أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين لي عند التقصير في أداء العمل	02
0.808**	أحرص على تأدية المهام الموكلة إلي بأمانة	03
0.802**	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجا	04
0.810**	أحافظ على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية ولا أستخدمها لأغراض شخصية	05
0.730**	أتحلى بالأخلاق العالية لكي أكون متفاني في عملي أكثر	01
0.712**	أمتنع عن قبول الهدايا والأموال عن الآخرين لتحقيق أهداف خاصة	02
0.809**	أقوم بتقويم الأخطاء التي أقع بها في العمل	03

0.754**	أقبل كل التوجيهات الصادرة من الإدارة بصدر رحب	العدالة	04
0.762**	أجيب على جميع تساؤلات الإدارة بكل وضوح		05
0.764**	أقوم بتأدية واجبي مع الجميع بحيادية تامة		01
0.609**	أتعامل مع الجميع بشكل عادل		02
0.796**	أتمتع بموقعي الوظيفي دون تمييز مع زملائي في العمل		03
0.609**	أتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن موظفين آخرين يعملون في شركات أخرى	الالتزام بأنظمة العمل	04
0.705**	أبني مع العاملين علاقة قائمة على التعاون والمودة رغم اختلاف مستوياتهم لأعلى المصالح المشتركة		05
0.753**	ألتزم بتطبيق قوانين العمل		01
0.739**	أحرص على الالتزام بأوقات العمل		02
0.665**	أقوم بأداء المهام الرسمية الموكلة إلي		03
0.619**	أنفذ التعليمات ولو لم أقتنع	04	
0.744**	أقبل الإجراءات التأديبية بحقي	05	
** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01			
* : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط لعبارة أخلاقيات العمل تراوحت ما بين (0.609) و(0.852) وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

ب- قياس صدق الاتساق الداخلي للأداء الوظيفي:

الجدول رقم (04): قياس صدق الاتساق الداخلي للأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي			
معامل الارتباط بيرسون	العبارات	الرقم	
0.757**	أقوم بانجاز الأعمال الموكلة لي بدقة	جودة العمل المنجز	01
0.764**	أقوم باستغلال الوقت بشكل دقيق لأجل انجاز العمل الموكل لي		02
0.735**	أقوم بتحديد الأولويات في العمل		03
0.571**	أقوم بتجميع الأعمال الموكلة لي بالظروف الاعتيادية		04
0.747**	أقوم بالأعمال الموكلة لي وفق معايير الجودة المتبعة في المؤسسة		05

0.839**	أقوم بالأعمال الموكلة لي وفق معايير الجودة المتبعة في المؤسسة	حجم الأعمال المنجزة	01
0.831**	أقوم ببذل مجهود لانجاز العمل تفوق المتوقع مني		02
0.727**	أقوم بمواجهة العقبات و الصعوبات التي تواجهني في العمل لأجل تحقيق نتائج متميزة		03
0.826**	قادر على الاستمرار بالعمل بنفس مستوى الأداء		04
0.832**	المرتفع في مختلف الظروف والأحوال (مثل زيادة حجم الإنتاج		05
0.762**	لدي معرفة دقيقة تتعلق بالعمل الموكل لي	المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	01
0.795**	إن معرفتي بمتطلبات الوظيفة يؤدي إلى تخفيض الأخطاء في العمل لدي		02
0.711**	قادر خفض الوقت المحدد لانجاز المهام الموكلة لي نتيجة معرفتي بمتطلبات الوظيفة		03
0.825**	أطور نفسي بشكل مستمر لمعرفة كل جديد فيما يتعلق بالعمل		04
0.864**	ألتزم بمبادئ ومعايير الجودة في العمل و ذلك نتيجة لمعرفةي ولممارستي للعمل الذي أقوم به بشكل دوري		05
**: الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01			
*: الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط لعبارات الأداء الوظيفي تراوحت ما بين (0.571) و(0.864)، وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً - اختبار ثبات أداة الدراسة

ويقصد بها الاستقرار في نتائجها ولو تم توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف، وقد تم التحقق من ثباتها من خلال حساب معامل ألفا كرومباخ كالتالي:

الجدول رقم (05): صدق وثبات أداة الدراسة

المحاور	العبارات	معامل ألفا كرومباخ
المسؤولية	5 - 1	0.842
الأمانة والاستقامة	10 - 6	0.848
النزاهة والشفافية	15 - 11	0.806
العدالة	20 - 16	0.716

0.708	25 - 21	الالتزام بأنظمة العمل
0.934	25 - 1	أخلاقيات العمل
0.744	5 - 1	جودة العمل المنجز
0.862	10 - 6	حجم الأعمال المنجزة
0.849	15 - 11	المعرفة بالمتطلبات الوظيفية
0.917	15 - 1	الأداء الوظيفي
0.956	40 - 1	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن قيم معامل الثبات للمحاور أكبر من (70%)، حيث بلغ معامل الثبات الإجمالي (0.956)، وهذه القيم مقبولة وتدل على ثبات أداة الدراسة.

المبحث الثاني: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وعرض ومناقشة النتائج

يشمل هذا المبحث وصف البيانات المتعلقة بعينة الدراسة، وكذا تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو المحاور المدروسة، إضافة إلى اختبار الفرضيات وتحليل وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها بعد التحليل الإحصائي للمعطيات باستخدام برنامج SPSS والأساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب عرض وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الأقدمية).

أولاً- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
61.3	49	ذكر
38.8	31	أنثى
100.0	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول أن النسبة الغالبة هي صفة الذكور بنسبة (61.3%)، فيما بلغت نسبة الإناث (38.8%) وذلك راجع لطبيعة عمل المؤسسة محل الدراسة الذي يعتمد على الذكور أكثر من الإناث.

ثانياً- توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	12	15.0
من 31- 40 سنة	47	58.8
من 41- 50 سنة	16	20.0
أكثر من 50 سنة	5	6.3
المجموع	80	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول أن الفئة العمرية الغالبة هي الفئة من 31-40 سنة حيث بلغت نسبتها (58.8%)، تليها الفئتين من 41-50 سنة، وأقل من 30 سنة بنسبة (20.0%)، و(15.0%) على التوالي الأمر الذي يوضح أن أفراد عينة الدراسة من الفئة المتزنة والمتمكنة في ميدان عملها، في حين حصدت الفئة العمرية أكثر من 50 سنة (6.3%).

ثالثاً- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي أو أقل	3	3.8
مهني	6	7.5
جامعي	58	72.5
دراسات عليا	13	16.3
المجموع	80	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن (72.5%) من أفراد العينة ينتمون إلى فئة الجامعيين وهو المستوى الأكثر طلباً في مؤسسة تكرير البترول سكيكدة، تليها فئة دراسات العليا (ماجستير، دكتوراه)، بنسبة (16.3%)، تليها نسبة (7.5%) لفئة المهني وهي ثالث فئة من حيث الأهمية في المؤسسة، أما نسبة (3.8%) جاءت

لفئة ثانوي أو أقل، وهذه النتائج توضح أن أغلب أفراد العينة هم من الفئة المثقفة الأمر الذي يضمن جودة العمل.

رابعاً- توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	25	31.3
من 05 إلى 10 سنوات	22	27.5
من 11 إلى 15 سنة	14	17.5
أكثر من 15 سنة	19	23.8
المجموع	80	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول أن ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات هي الفئة الغالبة بنسبة (31.3%)، ثم تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة (27.5%)، ثم تليها من لديهم الخبرة أكثر من 15 سنة بنسبة (23.8%)، وأخيراً من لديهم خبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة (17.5%).

خامساً- توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
عون تنفيذ	1	1.3
عون تحكم	38	47.5
إطار	40	50.0
إطار سامي	1	1.3
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول أن النسبة الغالبة هي نسبة الإطار بنسبة (50.0%)، وهي الوظيفة المحورية في نشاط المؤسسة، في حين بلغت نسبة أعوان التحكم (47.5%)، ثم تأتي بعدها عون تنفيذ وإطار سامي بنسبة (1.3%) و(1.3%) على التوالي، وهذا يعكس التوزيع للمناصب المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج استجابات أفراد العينة على محاور الدراسة

في هذا المطلب سنقوم بعرض نتائج استجابات أفراد العينة حول محوري الدراسة، والتعليق عليها وتفسير ما يمكن تفسيره مع مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة.

أولاً- استجابات أفراد العينة حول محور أخلاقيات العمل

1- المسؤولية:

الجدول رقم (11): استجابات أفراد العينة للبعد الأول

التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع جدا	2	0.88447	4.4500	1- شعوري بأنني مسؤول عن تصرفاتي في العمل يجعلني قادر على زيادة تركيزي للعمل البناء
مرتفع جدا	1	0.74364	4.5625	2- أعلم بأن عملي بحاجة إلى دقة
مرتفع جدا	3	0.82332	4.4250	3- أقوم بتنفيذ المهام من مسؤول القسم فيما يتعلق بالعمل
مرتفع جدا	5	0.83287	4.3000	4- أقدم المشورة للموظفين العاملين معي لحل مشاكل العمل
مرتفع جدا	4	0.85091	4.4000	5- إحساسي بالمسؤولية يجعلني قادر على اتخاذ القرارات الصائبة في العمل
مرتفع جدا	/	0.64807	4.4275	المسؤولية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول استجابات أفراد العينة على فقرات بعد المسؤولية، حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة (2) بمتوسط حسابي قدره (4.5625) وانحراف معياري (0.74364)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا على أن عملهم بحاجة إلى دقة.

وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة رقم (04) بمتوسط حسابي قدره (4.3000) وانحراف معياري (0.83287)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا على أن يقدموا المشورة للموظفين العاملين معهم لحل مشاكل العمل.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي للبعد قدر ب(4.4275) وانحراف معياري (0.64807) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة جدا من قبل أفراد العينة على بعد المسؤولية في مركب سكيكدة لتكرير البترول. وتختلف عن نتيجة دراسة (علي، 2020)

2- الأمانة والاستقامة

الجدول رقم (12): استجابات أفراد العينة للبعد الثاني

التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	5	0.92427	4.1375	1- أتقيد بتخصيص جميع وقتي بالعمل الرسمي الموكل لانجاز المهام المناطة بي
مرتفع جدا	2	0.77449	4.4125	2- أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين لي عند التقصير في أداء العمل
مرتفع جدا	1	0.686 21	4.6000	3- أحرص على تأدية المهام الموكلة إلي بأمانة
مرتفع جدا	4	0.89292	4.3875	4- ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل و عدم نشرها خارجا
مرتفع جدا	3	0.94935	4.4000	5- أحافظ على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية ولا أستخدمها لأغراض شخصية
مرتفع جدا	/	0.64807	4.4275	الأمانة والاستقامة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول استجابات أفراد العينة على فقرات بعد الأمانة والاستقامة، حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة (3) بمتوسط حسابي قدره (4.6000) وانحراف معياري (0.68621)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا على أن يحرصوا على تأدية المهام الموكلة لهم بأمانة، وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة (1) بمتوسط حسابي قدره (4.1375)، وانحراف معياري (0.92427)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن يتقيدوا بتخصيص جميع أوقات العمل الرسمي الموكل لانجاز المهام المناطة بهم بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي للبعد ككل قدر بـ: (4.4275) وانحراف معياري (0.64807)، وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة جدا من قبل أفراد العينة

على بعد الأمانة والاستقامة في مركب سكيكدة لتكرير البترول، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الهزيمة والعطاس، 2018) وتختلف مع دراسة (علي، 2020).

3- النزاهة والشفافية:

الجدول رقم (13): استجابات أفراد العينة للبعد الثالث

التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع جدا	2	0.82638	4.4750	1- أتحدى بالأخلاق العالية لكي أكون متفاني في عملي أكثر
مرتفع جدا	1	0.78111	4.6500	2- أمتنع عن قبول الهدايا والأموال عن الآخرين لتحقيق أهداف خاصة
مرتفع جدا	3	0.74109	4.4125	3- أقوم بتقويم الأخطاء التي أقع بها في العمل
مرتفع جدا	5	0.93381	3.9625	4- أتقبل كل التوجيهات الصادرة من الإدارة بصدر رحب
مرتفع جدا	4	0.78907	4.3125	5- أجب على جميع تساؤلات الإدارة بكل وضوح
مرتفع جدا	/	0.61302	4.3625	النزاهة والشفافية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول استجابات أفراد العينة على فقرات بعد النزاهة و الشفافية، حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (2) بمتوسط حسابي قدره (4.6500)، وانحراف معياري (0.78111)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا على أن يمتنعوا عن قبول الهدايا والأموال عن الآخرين لتحقيق أهدافهم الخاصة.

وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة (4) بمتوسط حسابي قدره (3.9625) وانحراف معياري (0.93381)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن يتقبلوا كل التوجيهات الصادرة من الإدارة بصدر رحب.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي للبعد ككل قدر بـ: (4.3625) وانحراف معياري (0.61302) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة جدا من قبل أفراد العينة على فقرات بعد النزاهة والشفافية في مركب سكيكدة لتكرير البترول، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو الكاس، 2016) وتختلف مع دراسة (علي، 2020).

4- العدالة

الجدول رقم (14): استجابات أفراد العينة للبعد الرابع

التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع جدا	1	0.89124	4.3750	1- أقوم بتأدية واجبي مع الجميع بحيادية تامة
مرتفع جدا	2	0.83581	4.3125	2- أتعامل مع الجميع بشكل عادل
مرتفع	3	1.05272	4.0750	3- أتمتع بموقعي الوظيفي دون تمييز مع زملائي في العمل
متوسط	5	1.31634	3.0375	4- أتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن موظفين آخرين يعملون في شركات أخرى
مرتفع	4	0.98212	3.8500	5- أبني مع العاملين علاقة قائمة على التعاون والمودة رغم اختلاف مستوياتهم لأعلى المصالح المشتركة
مرتفع	/	0.70449	3.9300	العدالة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول استجابات أفراد العينة على فقرات بعد العدالة، حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (1) بمتوسط حسابي قدره (4.3750) وانحراف معياري (0.89124)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا على أن يقوموا بتأدية واجبهم مع الجميع بحيادية تامة. وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة (4) بمتوسط حسابي قدره (3.0375) وانحراف معياري (1.31634)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أن يتمتعوا بامتيازات وظيفية لا تقل عن موظفين آخرين يعملون في شركات أخرى. وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي للبعد ككل قدر بـ: (3.9300) وانحراف معياري (0.70449)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل أفراد العينة على فقرات بعد العدالة في مركب سكيكدة لتكرير البترول، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الهزايمة والعطاس، 2018) وتختلف عن دراسة (علي، 2020).

5- الالتزام بأنظمة العمل:

الجدول رقم (15): استجابات أفراد العينة للبعد الخامس

التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع جدا	2	0.65591	4.4875	1- ألتزم بتطبيق قوانين العمل
مرتفع جدا	3	0.77857	4.4625	2- أحرص على الالتزام بأوقات العمل
مرتفع جدا	1	0.69355	4.5000	3- أقوم بأداء المهام الرسمية الموكلة إلي
متوسط	5	1.18795	2.7375	4- أنفذ التعليمات ولو لم أقتنع
مرتفع	4	0.99238	3.4500	5- أنقبل الإجراءات التأديبية بحقي
مرتفع	/	0.60063	3.9275	الالتزام بأنظمة العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول استجابات أفراد العينة على فقرات بعد الالتزام بأنظمة العمل، حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (3) بمتوسط حسابي قدره (4.5000) وانحراف معياري (0.69355)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا على أن يقوموا بأداء المهام الرسمية الموكلة لهم، وكانت أدنى فقرة في هذا المجال الفقرة (4) بمتوسط حسابي قدره (2.7375) وانحراف معياري (1.18795)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أن ينفذوا التعليمات ولو لم يقتنعوا بها وبشكل عام المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد قدر ب(3.9275) وانحراف معياري (0.60063) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على فقرات بعد الالتزام بأنظمة العمل في مركب سكيكدة لتكرير البترول.

الجدول رقم (16): ملخص استجابات أفراد العينة حول مستوى أخلاقيات العمل

يمكن تلخيص استجابات أفراد العينة حول مستوى أخلاقيات العمل ككل في الجدول التالي

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع جدا	0.64807	4.4275	المسؤولية
مرتفع جدا	0.67155	4.3875	الأمانة والاستقامة
مرتفع جدا	0.61302	4.3625	النزاهة والشفافية
مرتفع	0.70449	3.9300	العدالة

مرتفع	0.60063	3.9275	الالتزام بأنظمة العمل
مرتفع	0.55132	4.2070	أخلاقيات العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول الذي يبين استجابات أفراد العينة حول مستوى أخلاقيات العمل بأن أهم الأبعاد التي تمت الموافقة عليهم بدرجة مرتفعة جدا هم أبعاد المسؤولية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية بمتوسطات حسابية قدرها على التوالي (4.4275)، (4.3875)، (4.3625)، وانحراف معياري قدره على التوالي (0.64807)، (0.67155)، (0.61302)، ثم تليه بالترتيب أبعاد العدالة والالتزام بأنظمة العمل بدرجة مرتفعة، وبمتوسطات حسابية قدرها على التوالي: (3.9300) و(3.9275) وانحراف معياري قدره (0.70449) و(0.60063).

وبشكل عام المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ (4.20) بانحراف معياري (0.55132)، وكان اتجاه الإجابة مرتفع أي أن هناك موافقة مرتفعة لموظفي مركب سكيكدة لتكرير البترول على وجود أخلاقيات العمل.

ثانيا- استجابات أفراد العينة حول محور الأداء الوظيفي

1- جودة العمل المنجز:

الجدول رقم (17): استجابات أفراد العينة حول جودة العمل المنجز

التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع جدا	1	0.66751	4.6000	1- أقوم بانجاز الأعمال الموكلة لي بدقة
مرتفع جدا	3	0.83581	4.3125	2- أقوم باستغلال الوقت بشكل دقيق لأجل انجاز العمل الموكل لي
مرتفع جدا	2	0.70610	4.4125	3- أقوم بتحديد الأولويات في العمل
مرتفع	5	1.04025	3.8625	4- أقوم بتجميع الأعمال الموكلة لي بالظروف الاعتيادية
مرتفع جدا	4	0.84156	4.2250	5- أقوم بالأعمال الموكلة لي وفق معايير الجودة المتبعة في المؤسسة
مرتفع جدا	/	0.58218	4.2825	جودة العمل المنجز

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول استجابات أفراد العينة على فقرات بعد جودة العمل المنجز، حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (1) بمتوسط حسابي قدره (4.60) وانحراف معياري قدره (0.66751)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على فقرة أقوم بانجاز الأعمال الموكلة لي بدقة. وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة (4) بمتوسط حسابي قدره (3.8625) وانحراف معياري (1.04025)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على عبارة أقوم بتجميع الأعمال الموكلة لي بالظروف الاعتيادية بشكل عام فان المتوسط الحسابي للبعد قدر بـ: (4.2825) وانحراف معياري (0.58218)، وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة جدا من قبل أفراد العينة على فقرات بعد جودة العمل المنجز.

2- حجم الأعمال المنجزة:

الجدول رقم (18): استجابات أفراد العينة حول حجم الأعمال المنجزة

التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	4	1.01188	3.9625	1- أقوم ببذل مجهود لانجاز العمل تفوق المتوقع مني
مرتفع	3	0.82062	4.1000	2- أقوم بمواجهة العقبات والصعوبات التي تواجهني في العمل لأجل تحقيق نتائج متميزة
مرتفع	5	1.10171	3.4625	3- قادر على الاستمرار بالعمل بنفس مستوى الأداء المرتفع في مختلف الظروف والأحوال (مثل زيادة حجم العمل)
مرتفع	1	0.85823	4.1875	4- هناك قيمة للعمل الذي أقوم به وهذا ينعكس على جودته
مرتفع	2	0.90533	4.1250	5- أسعى لاكتساب طرق عمل حديثة تزيد من إنتاجيتي في العمل
مرتفع	/	0.75871	3.9675	حجم الأعمال المنجزة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول استجابات أفراد العينة على فقرات حجم الأعمال المنجزة، حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (4) بمتوسط حسابي قدره (4.1875) وانحراف معياري (0.85823)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على فقرة هناك قيمة للعمل الذي أقوم به وهذا ينعكس على جودته.

وكانت أدنى فقرة في هذا البعد، الفقرة (3) بمتوسط حسابي قدره (3.4625) وانحراف معياري (1.10171)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على عبارة قادر على الاستمرار بالعمل بنفس مستوى الأداء المرتفع في مختلف الظروف والأحوال (مثل زيادة حجم العمل). وبشكل عام المتوسط الحسابي للبعد ككل قدر بـ: (3.9675) وانحراف معياري (0.75871)، وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على فقرات بعد حجم الأعمال المنجزة.

3- المعرفة بالمتطلبات الوظيفية

الجدول رقم (19): استجابات أفراد العينة حول المعرفة بالمتطلبات الوظيفية

التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	4	0.86776	4.1375	1- لدي معرفة دقيقة تتعلق بالعمل الموكل لي
مرتفع جدا	1	0.78595	4.3000	2- إن معرفتي بمتطلبات الوظيفة يؤدي إلى تخفيض الأخطاء في العمل لدي
مرتفع	5	0.88581	3.8875	3- قادر على خفض الوقت المحدد لانجاز المهام الموكلة لي نتيجة معرفتي بمتطلبات الوظيفة
مرتفع جدا	2	0.84485	4.2875	4- أطور نفسي بشكل مستمر لمعرفة كل جديد فيما يتعلق بالعمل
مرتفع جدا	3	0.81092	4.2750	5- ألتزم بمبادئ ومعايير الجودة في العمل وذلك نتيجة لمعرفتي ولممارستي للعمل الذي أقوم به بشكل دوري
مرتفع	/	0.66294	4.1775	المعرفة بالمتطلبات الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على فقرات بعد المعرفة بالمتطلبات الوظيفية، حيث كانت أعلى فقرة في هذا البعد، الفقرة (2) بمتوسط حسابي قدره (4.3000) وانحراف معياري (0.78595)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا على إن معرفتي بمتطلبات الوظيفة يؤدي إلى تخفيض الأخطاء في العمل لدي.

وكانت أدنى فقرة في هذا المجال، الفقرة (3) بمتوسط حسابي قدره (3.8875) وانحراف معياري (0.88581)، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على القدرة على خفض الوقت المحدد لانجاز المهام الموكلة لهم نتيجة المعرفة بمتطلبات الوظيفة.

والمتوسط الحسابي للبعد ككل قدر ب(4.1775) وانحراف معياري (0.66294) يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على فقرات بعد المعرفة بالمتطلبات الوظيفية.

الجدول رقم (20): ملخص استجابات أفراد العينة حول الأداء الوظيفي

يمكن تلخيص استجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء الوظيفي ككل في الجدول التالي

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع جدا	0.58218	4.2825	جودة العمل المنجز
مرتفع	0.75871	3.9675	حجم الأعمال المنجزة
مرتفع	0.66294	4.1775	المعرفة بالمتطلبات الوظيفية
مرتفع	0.59390	4.1425	الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول الذي يبين استجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء الوظيفي بأن البعد الذي تمت الموافقة عليه بشكل كبير هو بعد جودة العمل المنجز بمتوسط حسابي قدره (4.2825) وانحراف معياري قدره (0.58218)، ثم يليه بعد المعرفة بالمتطلبات الوظيفية بمتوسط حسابي قدره (4.1775) وانحراف معياري (0.66294)، ثم حجم الأعمال المنجزة بمتوسط حسابي قدره (3.9675) وانحراف معياري (0.75871)، حيث تمت الموافقة عليهما بدرجة مرتفعة.

وعليه فإن المتوسط الحسابي الإجمالي للأداء الوظيفي قد بلغ (4.1425) بانحراف معياري (0.59390)، وكان اتجاه الإجابة مرتفع أي أن مستوى الأداء الوظيفي لموظفي مركب سكيكدة لتكرير البترول مرتفع، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الهزايمة والعطاس، 2018) و(أبو الكاس، 2016).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سيتم اختبار فرضيات الدراسة باستعمال الأساليب الإحصائية المناسبة والتي ذكرناها سالفًا، من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة.

أولاً- اختبار الفرضية الأولى

" لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)، أبعاد أخلاقيات العمل (المسؤولية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، العدالة، (الالتزام بأنظمة العمل) على الأداء الوظيفي لدى موظفي مركب سكيكدة لتكرير البترول".

ولاختبار هذه الفرضية نستعمل تحليل الانحدار المتعدد و الجدول الموالي يعرض النتائج:

الجدول رقم (21): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار		
مستوى الدلالة	T	B	R ²	R	مستوى الدلالة	F	
0.049	2.005	0.669	الثابت	0.628	0.793	0.000	25.024
0.003	3.017	0.383	البعد الأول				
0.955	0.057-	0.007-	البعد الثاني				
0.304	1.034	0.122	البعد الثالث				
0.003	3.030	0.268	البعد الرابع				
0.571	0.569	0.057	البعد الخامس				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.793) وهو ارتباط طردي قوي بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وقد بلغت قيمة F (25.024) مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين، أما قيمة R² فقد بلغت (0.628)، وهذا يعني أن تأثير أبعاد أخلاقيات العمل يفسر ويساهم بـ (62.8%) من التغيرات التي تحدث في مستوى الأداء الوظيفي، وهي قدرة تفسيرية مرتفعة، أما نسبة (37.2%) فترجع إلى عوامل أخرى.

كما نلاحظ أن المتغيرات المؤثرة في الأداء الوظيفي هي الأبعاد (المسؤولية، النزاهة، العدالة)، بينما لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد (الأمانة، الالتزام بأنظمة العمل).

وقد كان لبعد (المسؤولية) التأثير الأكبر في الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة B (0.383)، وقيمة T (3.017)، ويليه بعد (العدالة) حيث بلغت قيمة B (0.268) وقيمة T (3.030)، ثم بعد (النزاهة) حيث كانت قيمة B (0.122) وقيمة T (1.034)، وتأثير هذه الأبعاد دال إحصائياً إذ أن مستويات دلالاتها أصغر من مستوى الدلالة (0.05). فمن وجهة نظر أفراد عينة الدراسة أن الارتفاع في مستويات هذه الأبعاد يؤدي إلى الرفع من مستوى أدائهم الوظيفي.

وهذا يعني أن الموظف الذي لا يتمتع الذي لا يتحمل المسؤولية ستؤثر على جهده المبذول حيث لا تكون له رغبة في بذل الجهود من أجل وظيفته وهذا سينعكس سلباً على أدائه الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

وهذا يعني أن الموظف الذي لا يتحلى بالنزاهة عند قيامه بعمله ستؤثر على جهده المبذول حيث لا تكون له رغبة في بذل الجهود من أجل وظيفته وهذا سينعكس سلباً على أدائه الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

كما يعني أيضا أن الموظف الذي لا يشعر بالعدالة عند قيامه بعمله ستؤثر على جهده المبذول حيث لا تكون له رغبة في بدل الجهود من أجل وظيفته وهذا سينعكس سلبا على أدائه الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول: "هناك تأثير لأبعاد أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي مركب سكيكدة لتكرير البترول"، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بن يوسف وعبد المنعم، 2022) و(الهزيمة والعطاس، 2018) و(أبو الكاس، 2016) و(Ehijiele and Sina, 2018) و(Mathani, 2016) ولا تتفق مع دراسة (علي، 2020) و(سليمان، 2014)

ثانيا- اختبار الفرضية الثانية

"ليست هناك فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد العينة على متغيري أخلاقيات العمل و الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار العينتين المستقلتين T-TEST بالنسبة لمتغيري الجنس ودورات أخلاقيات العمل، وتحليل التباين الأحادي One Way Anova بالنسبة لباقي المتغيرات الديموغرافية.

1- متغير الجنس:

الجدول رقم (22): اختبار (T) في حالة عينتين مستقلتين

مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	
0.414	0.821	0.39997	4.2473	49	ذكر	أخلاقيات العمل
		0.73320	4.1432	31	أنثى	
0.079	1.783	0.46649	4.2354	49	ذكر	الأداء الوظيفي
		0.73775	3.9957	31	أنثى	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن نتيجة اختبار T (0.821) بمستوى معنوية (0.414) بالنسبة لمتغير أخلاقيات العمل و (1.783) بمستوى معنوية (0.079) وهما أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

وعليه نستطيع قبول الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، أي أن الجنسين لديهم نفس الرؤية حول أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي، وقد تشابهت هذه النتيجة مع دراسة (أبو الكاس، 2016).

2- متغير العمر:

الجدول رقم (23): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير العمر

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	
0.360	1.087	0.329	3	0.988	بين المجموعات	أخلاقيات العمل
		0.303	76	23.024	داخل المجموعات	
			79	24.012	المجموع	
0.450	0.891	0.316	3	0.947	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
		0.354	76	26.918	داخل المجموعات	
			79	27.864	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتبين من الجدول أن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.360)، بالنسبة لأخلاقيات العمل أما قيمة مستوى الدلالة للأداء الوظيفي (0.450)، مما يعني قبول الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول متغيري أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو الكاس، 2016)

3- المؤهل العلمي:

الجدول رقم (24): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	
0.007	4.320	1.166	3	3.498	بين المجموعات	

		0.270	76	20.514	داخل المجموعات	أخلاقيات العمل
			79	24.012	المجموع	
0.490	0.813	0.289	3	0.867	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
		0.355	76	26.998	داخل المجموعات	
			79	27.864	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتبين من الجدول أن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.007) وهي أصغر من (0.05)، مما يعني قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول أخلاقيات العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، أما بالنسبة لمتغير الأداء الوظيفي فله مستوى دلالة (0.490) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعني رفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأداء الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو الكاس، 2016) وهذا الأمر يستوجب القيام بأحد اختبارات المقارنة و التي تعرف بالاختبارات البعدية (Post Hoc) بغية تحديد الفئات التي تختلف فيما بينها، وفيما يلي توضيح ذلك:

الجدول رقم (25): المقارنات المتعددة (Multiple Comparaison)

الفرق بين المتوسطات	ثانوي أو أقل	مهني	جامعي	دراسات عليا
ثانوي أو أقل		0.23333	0.03425	0.59897
مهني	-0.23333		-0.19908	0.36564
جامعي	-0.03425	-0.19908		0.56472*
دراسات عليا	-0.59897	-0.36564	-0.56472*	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الملاحظ من الجدول ظهور فروق ذات دلالة معنوية بمستوى دلالة 5% بين متوسطات المستويات التعليمية التالية: (جامعي - دراسات عليا)، و الدال عليه علامة (*) على فروق المتوسطات، لصالح جامعي ودراسات عليا. أما قيمة مستوى الدلالة كانت (0.001)، (0.001) على التوالي وهي أقل من مستوى

الدلالة المعتمد (0.05)، في حين أن الاختلاف في باقي المستويات التعليمية كان غير معنوي و هذا ما توضحه قيمة مستوى الدلالة والتي كانت أكبر من (0.05).

4- الأقدمية:

الجدول رقم (26): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الأقدمية

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	
0.368	1.068	0.324	3	0.971	بين المجموعات	أخلاقيات العمل
		0.303	76	23.041	داخل المجموعات	
			79	24.012	المجموع	
0.475	0.841	0.299	3	0.896	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
		0.355	76	26.969	داخل المجموعات	
			79	27.864	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتبين من الجدول أن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.368) وهي أكبر من (0.05) بالنسبة لأخلاقيات العمل أما بالنسبة للأداء الوظيفي فقيمة مستوى الدلالة تساوي (0.475)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول متغيري أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي لمتغير الأقدمية، أي أن جميع الموظفين باختلاف عدد سنوات خدمتهم لديهم رؤية متشابهة حول أخلاقيات العمل، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (أبو الكاس، 2016).

5- الوظيفة:

الجدول رقم (27): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الوظيفة

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	
0.453	0.885	0.270	3	0.811	بين المجموعات	أخلاقيات العمل
		0.305	76	23.201	داخل المجموعات	
			79	24.012	المجموع	
0.471	0.850	0.302	3	0.905	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
		0.355	76	26.959	داخل المجموعات	
			79	27.864	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لأخلاقيات العمل و الأداء الوظيفي تساوي (0.453) و (0.471) على التوالي وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني قبول الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول متغيري أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي تعزى لمتغير الوظيفة، (أبو الكاس، 2016).

6- متغير الدورات في أخلاقيات العمل:

الجدول رقم (28): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الدورات

مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.709	0.374 -	0.36069	4.1624	17	أخلاقيات العمل
		0.59416	4.2190	63	
0.887	0.142	0.50830	4.1608	17	الأداء الوظيفي
		0.61875	4.1376	63	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتبين من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.367) وهي أكبر من (0.05) بالنسبة لأخلاقيات العمل أما بالنسبة للأداء الوظيفي فقيمة مستوى الدلالة تساوي (0.874) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعني قبول الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول متغيري أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي لمتغير الدورات في أخلاقيات العمل، أي أن جميع الموظفين باختلاف تحصلهم على دورات في أخلاقيات العمل أو لا لديهم رؤية متشابهة حول أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي.

خلاصة

يعتبر الفصل التطبيقي جوهر الدراسات والبحوث العلمية، حيث تتم فيه الإجابة على كل التساؤلات المطروحة والفرضيات ومن ثم الخروج بالنتائج، ونحن فيه حاولنا أخذ فكرة عامة عن المؤسسة محل الدراسة "مركب تكرير البترول-سكيكدة-" من خلال تعريفها، نشاطها، وحداتها الإنتاجية، أهميتها، هيكلها التنظيمي، ثم البدء في التحليل الإحصائي للبيانات بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

وما تم استنتاجه من هذه الدراسة الميدانية هو أن مركب تكرير البترول -سكيكدة يهتم بدرجة مرتفعة بتطبيق أبعاد أخلاقيات العمل في حدود الإمكانيات المتوفرة، وهناك التزام واضح من طرف العاملين ببذل مجهودات وانجاز مهامهم بطريقة صحيحة وأخلاقية، مع وجود رغبة وجهود مبذولة من طرف الجميع تسعى لتحسين مستوى أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي للمركب، وهذا ما قد يكون سببا في تمسك موظفيها بأخلاقيات العمل، وتسعى لتحسين الأداء الوظيفي.

خاتمة

على ضوء ما تطرقنا إليه في الجانب النظري من الدراسة والذي تحدثنا فيه عن مختلف المداخل النظرية لموضوع أخلاقيات العمل وكذا موضوع الأداء الوظيفي والعلاقة النظرية والتطبيقية بينهما، وبناء على ما توصلنا إليه في الجانب التطبيقي المتمثل في الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي لدى مركب تكرير البترول-سكيدة، فقد توصلنا من خلال التحليل الإحصائي لاستجابات المبحوثين حول تساؤلات الدراسة، واختبار فرضياتها، إلى النتائج التالية:

❖ نتائج الدراسة:

أولاً- النتائج المتعلقة باستجابات المبحوثين حول مجالي أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي

1- خلصت الدراسة إلى أن المستوى العام لأخلاقيات العمل بمركب تكرير البترول-سكيدة- مرتفع، حيث كانت نتائج الأبعاد منفردة كالتالي:

- مستوى بعد المسؤولية كان مرتفع جداً وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة جداً من قبل أفراد العينة على بعد المسؤولية في مركب تكرير البترول -سكيدة-؛
- مستوى بعد الأمانة والاستقامة جاء مرتفع جداً؛
- مستوى بعد النزاهة والشفافية جاء مرتفع جداً أي أن جميع الموظفين ملتزمون بالنزاهة والشفافية في مركب تكرير البترول-سكيدة-؛
- مستوى بعد العدالة جاء مرتفع أي أن جميع موظفي مركب تكرير البترول-سكيدة- يتعاملوا بشكل عادل مع الجميع دون تمييز؛
- مستوى بعد الالتزام بأنظمة العمل كان مرتفع أي أن جميع الموظفين يلتزمون بتطبيق قوانين العمل ويحرصون على الالتزام بأوقات العمل؛

2- خلصت الدراسة إلى أن المستوى العام للأداء الوظيفي بمركب تكرير البترول -سكيدة- مرتفع حيث كان مستوى جودة العمل المنجز مرتفع جداً، أما مستوى حجم الأعمال المنجزة والمعرفة بالمتطلبات الوظيفية فقد جاء مرتفع.

ثانياً- النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات

- 1- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأبعاد أخلاقيات العمل (المسؤولية، النزاهة والشفافية، العدالة، الأمانة والاستقامة، الالتزام بأنظمة العمل) مجتمعة على الأداء الوظيفي لدى مركب تكرير البترول -سكيدة
- 2- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأبعاد أخلاقيات العمل المتمثلة في المسؤولية، النزاهة والشفافية، العدالة منفردة على الأداء الوظيفي لدى مركب تكرير البترول -سكيدة؛

3- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لبعدي أخلاقيات العمل المتمثلين في الأمانة والاستقامة، الالتزام بأنظمة العمل منفردين على الأداء الوظيفي لدى مركب تكرير البترول-سكيكدة-؛

4- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات المبحوثين حول أخلاقيات العمل تعزى لمتغيرات (العمر، الجنس، الوظيفة، الأقدمية، دورات في أخلاقيات العمل)؛

5- أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات المبحوثين حول أخلاقيات العمل تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)؛

6- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات (العمر، الجنس، الأقدمية، الوظيفة، المؤهل العلمي، دورات في أخلاقيات العمل).

❖ التوصيات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يمكن تقديم بعض التوصيات التي تسهم في ترسيخ وإرساء أخلاقيات العمل في مركب تكرير البترول-سكيكدة وذلك لرفع كفاءة العاملين به ورفع أدائهم، وذلك على النحو التالي:

- لا بد من تفعيل الاتصال بين العاملين والمدراء في المنظمات للقضاء على كل الحواجز والتحديات بعيدا عن الرسمية، فنتوقع المبادرة من الموظف كما من المدير وتطوير ميثاق أخلاقي يلزم الإداريين التقيد به أثناء ممارستهم لواجباتهم على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، وهو ما يساعد في رفع وتحسين الأداء؛
- وضع قوانين أو قواعد أخلاقية لسلوك العاملين في المؤسسة، بحيث يتم الالتزام بها داخل المؤسسة، حتى يتسنى للعامل فهم أسس أخلاقيات العمل في المؤسسة، ومن ثم محاولة تطبيقها (المدونة الأخلاقية)؛
- ضرورة دمج القضايا الاجتماعية والأخلاقية في صنع القرار وقيم وثقافة المؤسسة.
- تقديم حوافز مادية ومعنوية للمتميزين في الأداء مصحوبا بمستوى عالي من الأخلاق؛
- توفير دورات تدريبية للعاملين في المؤسسة أو خارجها ويكون هدفها توجيه وتعليم العاملين لتطوير أنفسهم أخلاقيا وتنمية مهاراتهم من خلال استخدام المعايير الأخلاقية وصولا إلى تحقيق مستويات راقية من العمل وكذلك محاولة تحسيس العاملين بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم؛

- توفير بيئة عمل تساعد على رفع مستوى الأداء الوظيفي وتزيد من التفاعل الإيجابي بين العاملين وتكوين علاقات عمل مبنية على الاحترام وتقدير روح الفريق بينهم؛
- العدالة في تقييم أداء العاملين بناء على كفاءتهم ودرجة استحقاقهم؛
- خلق مكاتب ولجان أخلاقية في إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة تهتم بأخلاقيات العمل داخل المؤسسة مع إعطاء الاستقلالية لهذه الإدارات وتخصيص إدارات تعمل فيها؛
- ضرورة وجود آليات إبلاغ والتي يمكن من خلالها حمل الأفراد للإفصاح عن كل الممارسات الغير قانونية والغير أخلاقية في المؤسسة، وإنشاء برامج لتدعيم وتشجيع عمليات الإبلاغ داخل المؤسسة؛
- تشجيع ثقافة الحوار حول أخلاقيات العمل وزيادة التطبيقات الإدارية للجوانب الأخلاقية في المؤسسات سواء في القطاع الخاص أو العمومي، ومتابعة الخروقات الأخلاقية ومحاسبة المؤسسات والعاملين على أدائهم للأخلاقي.

❖ الآفاق:

- نظرا لحدائثة الموضوع واتساعه وأهميته البالغة بالنسبة للمؤسسة، وانطلاقا مما هو موجود في هذه الدراسة، أثار انتباهنا يمكن أن يكون هذا الموضوع منطلق للعديد من الأبحاث والدراسات فيما يلي أهمها:
- تأثير أخلاقيات العمل على اتخاذ القرارات الإدارية.
 - دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء المنظمة.
 - أخلاقيات العمل وسلوك المورد البشري.
 - أخلاقيات العمل ودورها في تقليل الفساد الإداري.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولاً- الكتب:

1. السكارنة، بلال خلف. (2019). *أخلاقيات العمل (الطبعة التاسعة)*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

ثانياً- الدوريات:

2. بن نامة، فاطمة زهرة وبين نامة، نورية. (2022). دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء العمل- دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر. *مجلة دفاتر بواكس*، 11(01)، 191-217.

3. بن يوسف، خلف الله وإبراهيم، نجلاء عبد المنعم. (2022). دور مبادئ أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية. *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*، 18(28)، 539-554.

4. بوخلوة، باديسوقمو، سهيلة. (2016). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن الواحات العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقوت، جامعة قاصدي مرباح ورقلة. *المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية*، (02)، 161-182.

5. خبار، عبد العالي وقودة، عزيز. (2022). دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 14(04)، 43-54.

6. دروم، أحمد والنعاس، سعيد علي ولحول، عبد القادر. (2020). أخلاقيات العمل ودورها في تبني المؤسسات الاقتصادية لمفاهيم الحوكمة دراسة ميدانية بمركب مطاحن الجلفة. *مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية*، 03(02)، 66-80.

7. علي، الطاهر أحمد محمد. (2020). أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. *المجلة المغاربية للاقتصاد والمناجمنت*، 07(02)، 281-310.

8. الهزايمة، أحمد بن صالح والعتاس، نور بنت حسن. (2018). أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، 2(14)، 33-61.

ثالثا- الرسائل الجامعية:

9. أبو منصور، بدور سليمان. (2016). درجة توافر أخلاقيات العمل الإداري لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بدرجة دافعية المعلمين نحو العمل (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط: عمان، الأردن.

10. أبو الكاس، المعتصم بالله هاني. (2015). أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى بغزة: غزة، فلسطين.

11. بن بلي، حمزة وبوجريو، عادل. (2019). أثر ممارسات أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي-دراسة حالة المؤسسة المينائية جن جن جيبل (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة محمد الصديق بن يحي-جيبل: جيبل، الجزائر.

12. بودراع، أمنية. (2013). دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة المسيلة: المسيلة، الجزائر.

13. بوشمال، عبد الغاني. (2018). دور رأس المال الفكري في تطوير الأداء الوظيفي دراسة حالة: المديرية الجهوية الصناعية سوناطراك سكيكدة (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة: سكيكدة، الجزائر.

14. تركي، لطيفة. (2021). دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء البشري بالمنظمة دراسة حالة: مركب تمبيع الغاز الطبيعي GLIK (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة: سكيكدة، الجزائر.

15. زرقوط، حميدة. (2014). دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين خزينة ولاية سكيكدة نموذجا (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة: سكيكدة، الجزائر.

16. سليمان، سناء محمود أحمد. (2014). أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي: دراسة حالة في بنك القاهرة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية: عمان، الأردن.
17. ضحوي، سارة. (2021). علاقة التمكين الإداري بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية للصحة في الجزائر دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة محمد خيضر-بسكرة: بسكرة، الجزائر.
18. العانس، عدة ووناس، ليلي. (2018). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة حالة بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة أوكلي محند أولحاج -البويرة: البويرة، الجزائر.
19. العودات، معتصم موسى مطلق. (2019). أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز الارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية: عمان، الأردن.
20. فارس، حنانو بن عيشة، كريمة. (2017). تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين دراسة الحالة: المؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالدي عبد العزيز-تبسة- (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة العربي التبسي-تبسة: تبسة، الجزائر.
21. قاسم، فاطمة وقاسم، فاطيمة. (2022). أخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي-دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية-تيارت (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة ابن خلدون تيارت: تيارت، الجزائر.
22. قنطاس، عبلة. (2012). أهمية تقييم أداء العاملين في تحديد الاحتياجات التدريبية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة المينائية-سكيكدة- (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة: سكيكدة، الجزائر.
23. لشهب، وردة. (2017). الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر- دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية سطيف (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة محمد بوضياف-المسيلة: المسيلة، الجزائر.

24. محمد، إيمان سليم شحادة. (2018). أثر أخلاقيات الأعمال في السمعة التنظيمية في المستشفيات الأردنية الخاصة في عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الإسراء: عمان، الأردن.

25. مخلوفي، أمينة، بوسعيد، إكرام. (2022). بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع-أدرار (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة أحمد دراية-ولاية أدرار: أدرار، الجزائر.

المراجع باللغة الإنجليزية:

Journals :

26. Abu Samak, Yusra Tawfiq Mahmoud.(2017). Impact of Business Ethics on Employee's Performance : An Empirical Study of Jordanian Public Universities. *Arabian Journal of Business and Management Review (Nigerian Chapter)*, 4(2), 44-51.
27. Bataineh, Mohammad T.(2020). The Effect of Work Ethics on Job Performance in International SMEs in AL-Hassan Industrial Estate. *International Review of Management and Marketing*, 10(5), 154-158.
28. Ehijiele, Ekienabor and Sina, Arilesere Mustapha.(2018). The Impact of Business Ethics on Employees Performance in the Banking Industry in Nigeria. *International Journal for Social Studies*, 04(10), 64-71.
29. Mathani, Belal A.(2016). The Significance of Work Ethics in Human Resource Management for Upgrading the Performance of Employees : An Applied Study. *European Scientific Journal*, 12(4), 231-258.

الملاحق

الملحق رقم 01: الأساتذة المحكمين للاستبيان

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
أ.د. العياشي زرزار	أستاذ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
د. كريمة غياد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
أ. د أحسن طيار	أستاذ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

الملحق رقم 02: استمارة استبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان

في إطار التحضير لانجاز مذكرة الماستر على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بجامعة سكيكدة، نقدم لكم هذا الاستبيان كجزء من دراستنا، بهدف معرفة آرائكم حول موضوع أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في مؤسستكم. نرجو من سيادتكم تقديم المساعدة من خلال الإجابة على مجموعة الأسئلة المقدمة في هذا الاستبيان، ونحن على ثقة بأنها تتصف بالدقة والموضوعية، كما نحيطكم علماً بأن كل الإجابات ستكون سرية و استعمالها سيكون للغرض العلمي فقط. تقبلوا منا خالص الشكر والتقدير.

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد

أ.د. طيار أحسن

❖ نفلة عيير

❖ ربيعة منى

السنة الجامعية 2022-2023

المحور الأول: الدراسة الوصفية للعينة

يهدف هذا الجزء إلى التعرّف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي مؤسسة سوناطراك، وذلك بهدف تحليل النتائج المتحصل عليها من هذا الاستبيان، لذا نرجو منكم التفضّل بالإجابة المناسبة على الأسئلة الآتية وذلك بوضع علامة (×) في المربع المناسب للإجابة.

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-الفئة العمرية: أقل من 30 سنة من 31_40 سنة
- من 41_50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3-المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل جامعي
- دراسات عليا (ماجستير دكتوراه) مهني

4- الوظيفة:

- إطار سامي إطار
- عون تحكم عون تنفيذ

5- الأقدمية:

- أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات
- من 11 سنة إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة
- 6- هل تحصلت على دورات في أخلاق العمل: نعم لا

المحور الثاني: أخلاقيات العمل

البعد الأول: المسؤولية

وهي مستوى إدراك وإحساس الموظف بالمسؤولية التي يتحملها عن العمل الذي يقوم به وما يترتب على ذلك من التزامات أخلاقية تنعكس على مستوى الأداء لديه.

غير موافق تمامًا	غير موافق	محايد	موافق	موافق تمامًا	أقوم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة
					1- شعوري بأنني مسؤول عن تصرفاتي في العمل يجعلني قادر على زيادة تركيزي للعمل البناء
					2- أعلم بأن عملي بحاجة إلى دقة
					3- أقوم بتنفيذ المهام من مسؤول القسم فيما يتعلق بالعمل
					4- أقدم المشورة للموظفين العاملين معي لحل مشاكل العمل
					5- إحساسي بالمسؤولية يجعلني قادر على اتخاذ القرارات الصائبة في العمل

البعد الثاني: الأمانة والاستقامة

هي التجرد من الانحياز للمصلحة الشخصية وأن يكون العاملين في المؤسسات محل ثقة العميل ويحفظون أسرارهم.

غير موافق تمامًا	غير موافق	محايد	موافق	موافق تمامًا	أقوم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة
					1- أتقيد بتخصيص جميع وقتي بالعمل الرسمي الموكل لإنجاز المهام المناطة بي
					2- أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين لي عند التقصير في أداء العمل
					3- أحرص على تأدية المهام الموكله إلي بأمانة
					4- ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل و عدم نشرها خارجًا
					5- أحافظ على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية ولا أستخدمها لأغراض شخصية

البعد الثالث: النزاهة والشفافية

تعني أن يتصف العاملين في المؤسسات بالعدل و أن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والثقة والصدق في أدائهم لواجباتهم، وأن يتجردوا من المصالح الشخصية، كما ينبغي على العاملين ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حياتهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير.

غير موافق تمامًا	غير موافق	محايد	موافق	موافق تمامًا	أقوم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة
					1- أتحلّى بالأخلاق العالية لكي أكون متفاني في عملي أكثر
					2- أمتنع عن قبول الهدايا والأموال عن الآخرين لتحقيق أهداف خاصة

					3- أقوم بتقويم الأخطاء التي أقع بها في العمل
					4- أتقبل كل التوجيهات الصادرة من الإدارة بصدر رحب
					5- أجيب على جميع تساؤلات الإدارة بكل وضوح

البعد الرابع: العدالة

حرص الإدارة على تعزيز الشعور بالعدالة بين الموظفين، عن طريق تطبيق المساواة في التعامل معهم، مما يساهم في التأثير على سلوكهم الوظيفي.

غير موافق تمامًا	غير موافق	محايد	موافق	موافق تمامًا	أقوم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة
					1- أقوم بتأدية واجبي مع الجميع بحيادية تامة
					2- أتعامل مع الجميع بشكل عادل
					3- أتمتع بموقعي الوظيفي دون تمييز مع زملائي في العمل
					4- أتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن موظفين آخرين يعملون في شركات أخرى
					5- أبني مع العاملين علاقة قائمة على التعاون والمودة رغم اختلاف مستوياتهم لأعلى المصالح المشتركة

البعد الخامس: الالتزام بأنظمة العمل

هي حالة نفسية واجتماعية تدلّ على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها.

غير موافق تمامًا	غير موافق	محايد	موافق	موافق تمامًا	أقوم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة
					1- ألتزم بتطبيق قوانين العمل
					2- أحرص على الالتزام بأوقات العمل
					3- أقوم بأداء المهام الرسمية الموكلة إلي
					4- أنفذ التعليمات و لو لم أقتنع
					5- أتقبل الإجراءات التأديبية بحقي

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

البعد الأول: جودة العمل المنجز

هي مدى إتقان الموظف لعمله في المؤسسة ومدى سلامة إنتاجهم مع مراعاة قواعد العمل وظروف العمل والإمكانيات المتاحة.

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	أقوم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة
					1- أقوم بإنجاز الأعمال الموكلة لي بدقة
					2- أقوم باستغلال الوقت بشكل دقيق لأجل إنجاز العمل الموكل لي
					3- أقوم بتحديد الأولويات في العمل
					4- أقوم بتجميع الأعمال الموكلة لي بالظروف الاعتيادية
					5- أقوم بالأعمال الموكلة لي وفق معايير الجودة المتبعة في المؤسسة

البعد الثاني: حجم الأعمال المنجزة

هي مدى تغطية العامل لمسؤولياته الوظيفية في المؤسسة من حيث كمية الإنتاج، مع الأخذ

بالاعتبار ظروف العمل المتاحة.

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	أقوم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة
					1- أقوم ببذل مجهود لإنجاز العمل تفوق المتوقع مني
					2- أقوم بمواجهة العقبات والصعوبات التي تواجهني في العمل لأجل تحقيق نتائج متميزة
					3- قادر على الاستمرار بالعمل بنفس مستوى الأداء المرتفع في مختلف الظروف والأحوال (مثل زيادة حجم العمل)
					4- هناك قيمة للعمل الذي أقوم به وهذا ينعكس على جودته
					5- أسعى لاكتساب طرق عمل حديثة تزيد من إنتاجيتي في العمل

البعد الثالث: المعرفة بالمتطلبات الوظيفية

هي درجة إلمام الموظف بالمؤسسة بتفاصيل وإجراءات وكيفية أدائه للوظائف المترتبة عليه.

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	أقوم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة
					1- لدي معرفة دقيقة تتعلق بالعمل الموكل لي
					2- إن معرفتي بمتطلبات الوظيفة يؤدي إلى تخفيض الأخطاء في العمل لدي
					3- قادر على خفض الوقت المحدد لإنجاز المهام الموكلة لي نتيجة معرفتي بمتطلبات الوظيفة
					4- أطور نفسي بشكل مستمر لمعرفة كل جديد فيما يتعلق بالعمل
					5- ألتزم بمبادئ ومعايير الجودة في العمل وذلك نتيجة لمعرفة لمعرفتي ولممارستي للعمل الذي أقوم به بشكل دوري