



جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييرج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبين: - بونوة التوفيق

- عقيدة سامي

بعنوان:

تأثير الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي في الإدارة العمومية

(دراسة حالة: مديرية الضرائب لولاية برج بوعرييرج).

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

د/مهديد فاطمة الزهراء

مشرفا

د/ بايموت يوغرطة

مناقشا

د/تراكية يامنة

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
1438

الإهداء

الحمد لله على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع.

"فاللهم انفعني بما علمتني و علمني ما ينفعني وزوني علما" آمين

وهدي ثمرة جهدي هذا إلى

روح أبي الطاهرة وسكنه الله فسبح جناته إن شاء الله

إلى أمي العزيزة الكريمة أظال الله في عمرها

إلى زوجتي الغالية التي صبرت لأجلي حتى مل الصبر من صبرها حفظها الله

إلى أولادي وقرّة عيني محمد وسين و الكتكوتة جنتي حفظهما الله وأصلحهما

إلى كل الزملاء والأحبة

توفيق بونوة

الإهداء

لى من قال فيهما الحق ("واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل بني ارحمهما كما ربياني

صغير")، الإهداء 24.

لى من قام سميتي الأمل والألم واشعلت شموع التضحية حبا وكرامة... شريك حياتي

لى من هم لحياتي خير دنس وجماء... ابنتي وابني واخوتي.

لى الأباوي المخلصة التي ساعدتني... إساتني الكرام وجميع عمال و موظفي مركز التكوين

لكهني برج بوعمر بروج 03

سامي عقيدة

شكر وعرافان

تتقدم بالشكر الجزيل لكل أساتذة جامعة محمد البشير الإبراهيمي ونخص بالذكر

""أساتذة قسم علوم التسيير"" نظير كل النصائح والتوجيهات القيمة ونسأل الله العظيم أن يجعلها

في ميزان حسناتهم.

كما نتقدم بالشكر الجزيل للـ الاستاذ المشرف **الدكتور بايموت يوغرطة**

كما نشكر موظفي مصلحة المستخدمين بمدينة الضراب

لولاية برج بوعرورج

توفيق بونوة

عقيدة سامي

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	البسملة
-	الإهداء
-	شكر و عرفان
II – I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الاشكال والملاحق
V	ملخص الدراسة
أ - هـ	مقدمة
الفصل الاول :الإطار النظري للدراسة	
13	المبحث الاول : الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي
13	تمهيد
20-13	المطلب الأول : الأمن الوظيفي
26-20	المطلب الثاني : الأداء الوظيفي
26	المطلب الثالث : العلاقة بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي
27	المبحث الثاني :الدراسات السابقة
30-27	المطلب الأول : الرسائل الجامعية باللغة العربية
33-30	المطلب الثاني : المقالات العلمية باللغة العربية
35-34	المطلب الثالث : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
35	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني:الإطار التطبيقي للدراسة – دراسة حالة -	
37	تمهيد

41-37	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة
37 - 41	المطلب الأول : عموميات حول إدارة الضرائب والإجراءات المنهجية للدراسة
43 - 41	المطلب الثاني : طرق وأدوات الدراسة
47 - 43	المطلب الثالث : صدق وثبات الإستبيان
68 - 48	المبحث الثاني : نتائج الدراسة تحليلها وتفسيرها ومناقشتها
60 - 48	المطلب الأول : تحليل فقرات الدراسة
67 - 60	المطلب الثاني : إختبار الفرضيات
68 - 67	المطلب الثالث : مناقشة النتائج
68	خلاصة الفصل الثاني
72 - 70	الخاتمة
75 - 73	قائمة المراجع
90 – 77	الملاحق
	فهرس المحتويات

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
30	المقارنة بين دراستنا والرسائل الجامعية باللغة العربية	01
33	المقارنة بين دراستنا والرسائل العلمية باللغة العربية	02
3	المقارنة بين دراستنا والدراسات الأجنبية	03
38	المصالح الخارجية لمديرية الضرائب برج بوعريبرج	04
39	المديريات الفرعية لمديرية الضرائب برج بوعريبرج	05
42	يوضح قائمة التنقيط حسب ليكرت الخماسي	06
42	مقياس تحديد الأهمية والمستويات	07
43	معامل الثبات	08
49	معاملات الارتباط بين البعد النفسي والمعدل الكلي للفقرات	09
45	معاملات الارتباط بين البعد المادي والمعدل الكلي للفقرات	10
46	معاملات الارتباط بين بعد العلاقات والمعدل الكلي للفقرات	11
47	معاملات الارتباط بين الأداء الوظيفي والمعدل الكلي للفقرات	12
48	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	13
49	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	14
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	15
51	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	16
53	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد النفسي	17
55	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد المادي	18
56	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العلاقات	19
58	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الأداء الوظيفي	20
59	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	21
60	إختبار t للعينة الواحدة	22
61	إختبار t للعينة الواحدة	23
61	إختبار t للعينة الواحدة	24
62	مصفوفة الارتباطات الجزئية بين المتغيرات	25
63	معامل الارتباط بعد العلاقات والأداء الوظيفي	26
63	تحليل التباين	27
64	معاملات نموذج الإنحدار	28
66	اختبار T EST لمتغير الجنس	29
66	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة	30

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
هـ	نموذج الدراسة	1
18	يمثل تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو	2
40	الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب ب ب ع	3
49	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس بالدائرة النسبية	4
50	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن بالمدرجات البيانية	5
51	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية بالمدرجات البيانية	6
52	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي بالمدرجات البيانية	7

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الأمن الوظيفي، على أداء الموظفين، وتمثلت عينة الدراسة في مجموعة من الموظفين بإدارة الضرائب لولاية برج بوعرييج، وتم استخدام الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وشملت الدراسة 40 فردا يشتغلون بالمديرية ومركز الضرائب على مستوى ولاية برج بوعرييج. وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى للأمن الوظيفي بالإدارة، وكذلك وجود تأثير للأمن الوظيفي على أداء الموظفين من خلال بعد العلاقات وكذلك وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مستوى الأداء الوظيفي، كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير الأساليب المتبعة لرفع مستوى الأمن الوظيفي. الكلمات المفتاحية: الأمن الوظيفي، الأداء الوظيفي، الإستقرار الوظيفي، مديرية الضرائب لولاية برج بوعرييج.

The study aimed to identify the impact of job security on the employees performance, the sample of the study represented a group of employees in bordj bou arreidj state tax administration, the questionnaire was used as the main tool for collecting data, the study includes 40 individuals who work in the directorate, state tax center of bordj bou arreidj .

The study concluded that there is a level of job security in BBA tax centre administration, as well as the existence of an impact of job security on the performance of employees through the relationships dimension, as well as the presence of statistically significant difference attributed to the variabel of professional experience in the level of job performance. The study also recommended the necessity of developing the methods used to raise the level of job security.

Keywords: job security, job performance, job stability, sate tax directorate of bordj bou arreidj.

المقدمة العامة

مقدمة

مقدمة عامة

الموارد البشرية من أهم الموارد التي تعتمد عليها كل مؤسسة، بغض النظر عن وظيفتها أو جنسها، للحفاظ على استمرارية المؤسسة، لذلك فإن الاهتمام بهذا المورد المهم ينعكس في سعي المؤسسات والمنظمات عموماً لحمايته وتوفير أفضل ظروف العمل له ليشعر بالسلام والأمن التام في مهنته، وهناك عدة طرق لتحقيق هذا الاستقرار أبرزها: توفير بيئة عمل مناسبة يجب أن يكون لها مظهر الاستقرار والراحة التامة في العمل، واستخدام الأساليب العادلة في ما يتعلق بدفع الرواتب والترقيات وجميع الحقوق الوظيفية الأخرى، وهذا يعتمد على عدد من الإجراءات القانونية لضمان استحقاق الموظفين لهذه الحقوق، كل هذه الحقوق تشعر الموظف بأنه عضو نشط في مكتبه ومؤسسته وأن منصبه الوظيفي محمي بموجب القانون، ومع ذلك إذا انتهكت هذه الحقوق ولم تصان، فلن يشعر الموظفين بالراحة والسلام وسيشعر بأنه شخص مهمل في مكتبه كل هؤلاء يجتمعون في مسمى الأمن الوظيفي، مما يعني أنه كلما زاد شعور الموظفين بالأمان الوظيفي والاستقرار في مؤسستهم ارتفع مستوى الالتزام، ومع ذلك عندما يشعر الفرد بالخوف والقلق على مستقبله ويكون غير مرتاح في مؤسسته أو مكان عمله فإنه يحاول البحث عن موقع لإيجاد السلام والتحرر من هذا القلق، وتقوم فكرة الأمن الوظيفي على رفع درجة الطمأنينة لدى الموظفين على مستقبله الوظيفي، وإنهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل، إذ يترك القلق من فقدان العمل آثاراً سلبية على صحة الفرد تعادل الأذى الذي تسببه أمراض مثل ارتفاع ضغط الدم وأضرار التدخين.

جاءت هذه الدراسة لتحقيق من مدى صحة ذلك، من خلال معرفة الأثر الذي يتركه الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب لولاية برج بوعريريج، بالإعتماد على أبعاد كل عنصر ومحاولة تطبيقها على أرض الواقع، ولتحقيق ذلك والخروج بنتائج تثبت صحة ما سبق تم طرح الإشكالية التالية:

أولاً: طرح الإشكالية: ما مدى تأثير الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في الإدارة

محل الدراسة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

❖ هل يوجد مستوى من الأمن الوظيفي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها؟

❖ هل يوجد تأثير للأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في الإدارة محل الدراسة؟

مقدمة

❖ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، والجنس)؟

➤ فرضيات الدراسة: من أجل معالجة مشكلة الدراسة تم وضع فرضيات سيتم اختبارها من خلال البحث وتمثل فيما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد مستوى من الأمن الوظيفي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها. وتتفرع منها الفرضيات التالية:

➤ يوجد مستوى من البعد النفسي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها؛

➤ يوجد مستوى من البعد المادي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها؛

➤ يوجد مستوى من بعد العلاقات بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير للأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة. وتتفرع منها الفرضيات التالية:

➤ يوجد أثر للبعد النفسي على الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة؛

➤ يوجد أثر للبعد المادي على الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة؛

➤ يوجد أثر لبعد العلاقات على الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، والجنس).

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس؛

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة تعزى لمتغير العمر؛

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

مقدمة

ثانيا: أهمية الدراسة

أ/ من الناحية العلمية:

- أنها من الدراسات القليلة على حد علمنا في الجزائر التي استهدفت التعرف على علاقة الأمن الوظيفي بالأداء الوظيفي؛
- تناولت قطاع حيوي مهم في تنمية الاقتصاد الوطني ومورد هام للخبزينة العمومية؛
- تعد هذه الدراسة إثراء للجانب العلمي والبحثي للجامعة الجزائرية.

ب/ من الناحية التطبيقية:

- من خلال نتائج الدراسة سيتم تقديم النصائح والتوصيات التي تعزز من ممارسة أبعاد الأمن الوظيفي في مديرية الضرائب ببحر بوعريرج؛
- من خلال الاعتماد على نتائج الدراسة يمكن رفع الأداء الوظيفي؛
- تقديم توصيات عملية للإدارة من الممكن أن تساعد في الرقي والنجاح.

ثالثا: أهداف الدراسة

- تحديد الإطار المفاهيمي لكل من الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي؛
- التعرف على أثر الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب؛
- الوقوف على الفروقات في اتجاهات عينة الدراسة حول كل من الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية)؛
- الخروج بمجموعة من النتائج وصياغة توصيات للإدارة محل الدراسة بهدف الإهتمام بالأمن الوظيفي.

رابعا: منهج الدراسة

في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على الأداة البحثية التالية: الإستبيان كأداة رئيسية للبحث لمعالجة الفصل التطبيقي من خلال تفريغ محتوى الإستبيان في النظام الإحصائي spss.

مقدمة

خامسا: حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: إقتصرت الدراسة على محاولة فهم تأثير الامن الوظيفي على الأداء الوظيفي.
الحدود الزمنية: من بداية العام الدراسي الحالي كون أحد الطلبة المشاركين في هذا البحث موظف بمديرية
الضرائب برج بوعريج

الحدود المكانية: مديرية الضرائب برج بوعريج ومركز الضرائب برج بوعريج.

الحدود البشرية: إختيار عشوائي لعينة من الموظفين تابعين لمديرية الضرائب ومركز الضرائب

سادسا: أسباب اختيار الموضوع: هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو
موضوعي نوجزها فيما يلي:

أ/ أسباب الموضوعية:

- اهتمامنا الشخصي بموضوع الأمن الوظيفي أثناء العمل أكثر من غيره من المواضيع الأخرى ورغبتنا في
الاطلاع ومعرفة موقع الأمن الوظيفي ضمن سياسات الإدارة محل الدراسة؛
- الصفة المزدوجة والمتمثلة في كوننا طلبة وموظفين في الوقت نفسه أدت بنا إلى اختيار هذا النوع من
المواضيع ولعل الصفة الثانية تجعلني أعيش وألاحظ عن قرب اهتمامات وطموحات الموظفين في هذا
المجال؛
- محاولة كشف هذه الظاهرة عن قرب وفي الواقع المعاش.

ب/ الأسباب الذاتية:

- الرغبة في فهم أعمق للأمن الوظيفي ومدى تأثيره على الأفراد داخل الإدارة العمومية بصفة عامة ؛
- جدية الموضوع وذلك لقلّة الدراسات خاصة في الجزائر التي تهتم بالأمن الوظيفي في الإدارة العمومية.

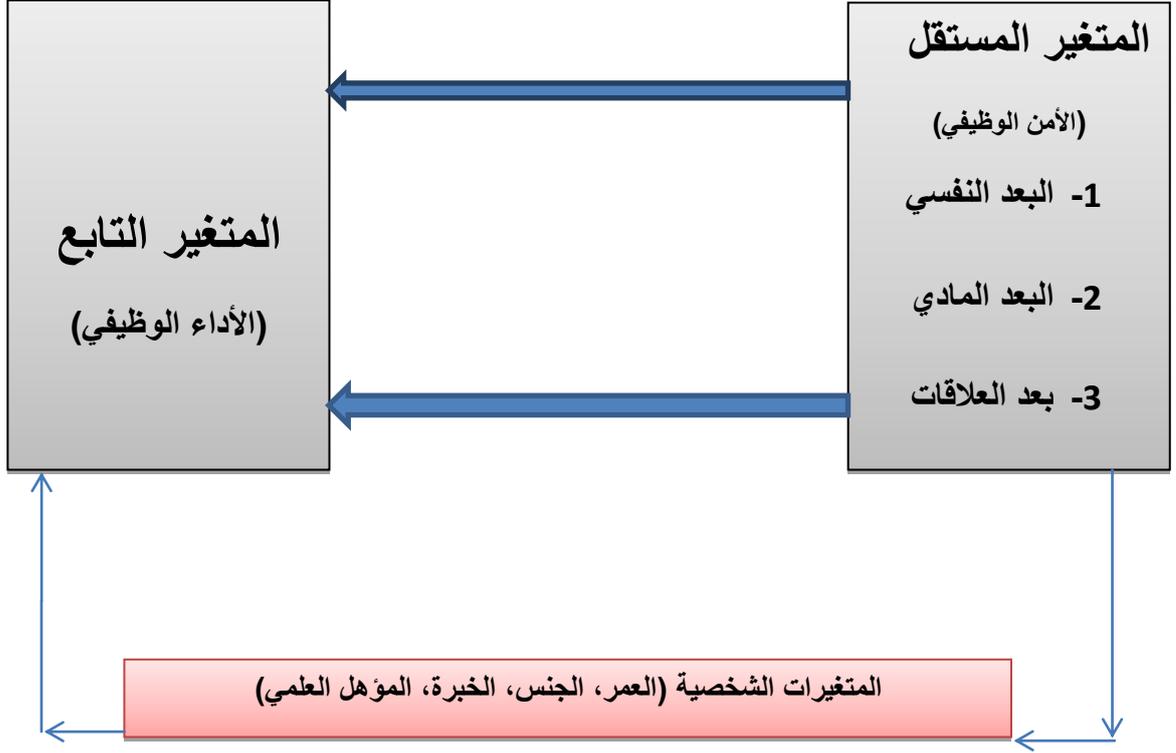
سابعاً: هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري
للموضوع حيث قسم إلى مبحثين: المبحث الأول تناولنا فيه الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، أما
المبحث الثاني فكان حول الدراسات السابقة بالعربية واللغة الأجنبية، أما الفصل الثاني فتطرقنا إلى الدراسة
التطبيقية دراسة حالة مديرية الضرائب برج بوعريج، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين: المبحث الأول تم فيه
تقديم لمديرية الضرائب محل الدراسة و المبحث الثاني إجراءات الدراسة الميدانية وتحليل النتائج، كما تم في
النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين متبوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة وأخيرا تم
صياغة مقترحات الدراسة.

مقدمة

ثامنا: نموذج الدراسة:

شكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

تمهيد:

يعتبر الامن الوظيفي أحد المحركات الأساسية التي يمكن للإدارة من التميز من خلاله عبر إثراء الرغبة لدى الافراد الموظفين للقيام بأعمالهم على نحو أفضل وهو من أهم ركائز النجاح، كما أن نمو المنظمات مرتبط بالأداء الوظيفي، تسعى الإدارة دائماً للإرتقاء بأداء موظفيها وذلك من خلال تقييمهم وتحديد جوانب القوة والضعف لديهم وبالتالي الرفع من مستوى القدرات والكفاءات، ولذلك فإن الهدف من هذا الفصل هو إعطاء نظرة شاملة لبعض المفاهيم المتعلقة بالأمن الوظيفي والأداء الوظيفي وعلاقتها مع بعض وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي والمبحث الثاني خصص للدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي

المطلب الأول: الأمن الوظيفي

الفرع الأول: تعريف الأمن الوظيفي وأنواعه.

أولاً: تعريف الأمن الوظيفي

1.التعريف اللغوي: الأمن لغة الأمان والأمانة بمعنى أمين و أمان، وقد أمنت فأنا آمن وأمنت غيري من الأمن والأمان، والأمن عكس الخوف أمن فلان يأمن أماناً وأماناً¹. وجاء في المنجد بمعنى اطمأن و الأمان: الطمأنينة و العهد و الحماية و الذمة أما الأصفهاني فيقول: هو طمأنينة النفس و زوال الخوف، و الأمن عندما يكون الانسان في راحة و غير خائف.

2.التعريف الاصطلاحي: يشير الأمن الوظيفي إلى مجموعة الضمانات التي يحتاج إليها العاملون داخل أي مؤسسة للاستقرار في وظيفتهم مثل عدم فقدان وظيفتهم بدون أسباب قانونية أو نتيجة لإجراءات إدارية تعسفية بما يساهم في تحقيق الاستقرار النفسي لهؤلاء الموظفين وارتفاع روحهم المعنوية وتحسن أدائهم وزيادة رضاهم وولائهم، كما انه إحساس الموظف بالإطمئنان على مصدر دخله واستقراره في العمل والبعد عن الصراعات التنظيمية والإدارية داخل العمل وتجنب ضغوط العمل²

¹ أبي الفضل جمال الدين ابن منظور، لسان العرب، الطبعة الأولى، المجلد الثالث عشر، بيروت: دار صادر، 1999، ص 21

² سها بهجت محمد، أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات السياحة المصرية، المجلة الدولية لتراث والسياحة والضيافة، المجلد 12، العدد 3/1، 2018 ص 89

3. تعريف الأمن الوظيفي:

- يعرف الأمن الوظيفي بأنه إحساس الفرد بالطمأنينة على مصدر الدخل وعلى استقراره في العمل وعدم تعرضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل؛¹
- الأمن الوظيفي هو الحالة السائدة في الإدارة ما ينعم فيها العامل بنوع من الأمان في استمراره في عمله وتضائل احتمال إنهاء خدماته ورفع درجة الطمأنينة للموظف كالحفاظ على مستقبله وكذا إنهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل؛²
- الأمن الوظيفي هو حاجة وغاية وحالة نفسية ومادية مثل أحد أهم الحاجات الإنسانية وأمن نقيض الخوف والفرد والمجتمع يكونان آمنين أو خائفين نسبة لما يتعرضان له من تهديد في ضرورات الحياة: النفس والعرض والعقل والدين والمال، وكلما قل خوف الفرد أو المجتمع زاد الأمان والطمأنينة والعكس صحيح؛³
- الأمن الوظيفي هو تحرر الموظف من الخوف من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية لوجود نظام ثابت يحكم عمله مع استمرار واستقرار الموظف في عمله مما يسهم في تحسين الأداء الوظيفي وتوثيق الولاء والانتماء للمنظمة، وكذلك الحالة الداخلية التي من خلالها يشعر الموظف بالراحة والطمأنينة على مواجهة المستقبل.⁴

ثانياً. أنواع الأمن الوظيفي:

- ✓ الأمن الحافز: هو أدنى درجات الأمن الوظيفي والذي إذا تحقق فإنه يحفز الموظف لمزيد من الأداء، وهو الأمن مقابل الأداء، بمعنى أن الموظف بأدائه الجيد هو الذي يحقق لنفسه الأمن الوظيفي، فإذا قصر فإنه يكون عرضة للفصل من الوظيفة؛
- ✓ الأمن الطبيعي: هو درجة متوسطة من الأمن الوظيفي يكون للموظف فيها عهد على المنظمة أنه لا تتخلص منه؛ وعندما يشعر الموظف بوجود انتماء بينه وبين المنظمة، وهو درجة متوسطة بين الأمن الحافز وأمن الاستمرار؛
- ✓ أمن الإستمرار: وهو أعلى درجات الأمن الوظيفي، وهو شعور الموظف بأن المنظمة لا يمكن أن تستغني عنه.⁵

¹ إيمان جبريل جبريل، الأمن الوظيفي وعلاقته بأداء الوظيفي (رسالة ماجستير إدارة الأعمال) عمادة الدراسات العليا كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر غزة فلسطين، 2015/2016، ص 12.

² نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، طبعة الأولى، مكتبة المجمع العربي لنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 25.

³ سعد بن علي الشهراني، إدارة علميات الأزمات الأمنية، طبعة الأولى، جامعة الرياض للنشر، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 14.

⁴ طارق عركوب فرح، الأمن الوظيفي وأداء العاملين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام، (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة أم القرى، مكة المكرمة السعودية، 2008، ص 33.

⁵ سعاد عبد الكريم الوائلي، الأمن الوظيفي وعلاقته بالدافعية لإنجاز المهام التدريسية لدى معلمي اللغة العربية، مجلة دراسات العلوم الإجتماعية، الجزء 51، العدد الأول، أبو ظبي، 2024، ص 2.

الفرع الثاني: أهمية الأمن الوظيفي وأبعاده.

أولاً: أهمية الأمن الوظيفي

- تكمن أهمية الأمن الوظيفي في كونه أحد أهم الركائز المتعلقة ببناء المنظمة وتعزيز مكانتها، وذلك عن طريق تعميق الشعور بالراحة والطمأنينة في نفوس الموظفين؛
- يساهم الأمن الوظيفي في رفع درجة الرضا الوظيفي وينعكس ذلك على حبه لوظيفته وارتفاع روحه المعنوية وتركيز جهده في أداء العمل وإنجاز المهام الموكلة إليه مما يزيد من فعاليته؛
- إن الموظفين يتطور تعلقهم بالمنظمة التي يعملون بها بمرور الوقت مما يظهر مستويات عالية من الالتزام والرضا والثقة والفخر بالإدارة، ولكن هذه المشاعر يهددها انعدام الأمن الوظيفي؛
- توفير البيئة المناسبة للإبداع والابتكار، وزيادة في قدرة الموظفين على اكتشاف حلول جديد للمشكلات التي تواجههم في العمل بطريقة مبتكرة توفر الوقت والجهد والتكلفة؛
- الثقة والهدوء والدافعية التي يجلبها الأمن الوظيفي تساعد الموظفين على القيام بأعباء العمل ومواجهة مشكلاته بفاعلية، فالموظف الذي لا يشعر بالاستقرار نتيجة افتقاده الأمن الوظيفي و يكون أقل قدرة على الأداء الجيد أو مواجهة المشكلات الوظيفية التي تحتاج إلى أساليب وحلول مبتكرة؛
- يقلل من نسبة دوران العمل والتسرب الوظيفي وكل المشكلات التي تواجه الموظفين في عملهم ويزيد من روح التعاون داخل المنظمة؛
- يعد الأمن الوظيفي من أهم الركائز النجاح في الإدارة فلا توجد مؤسسة ناجحة ذات إنتاجية مرتفعة إلا وإذا كان الأمن الوظيفي يتحقق فيها ويتمتع به جميع موظفيها، إذا أن عدم تحقق الأمن الوظيفي وتدني درجته في الإدارة دائما يعكس إنتاجية تلك الإدارة حتى وإن كانت تضم كفاءات عالية ومتخصصة في مجال عملها. لكي يقوم العامل بعمله على أكمل وجه ينبغي أن تهيأ له الظروف المناسبة التي يتطلع إليها ليتمتع بمعيشة طيبة وينعم بالحرية وأمان.¹

¹ محمد إبراهيم الأعشى، الأمن الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت المجلد السادس، العدد الثالث، 2023، ص 140

ثانياً: أبعاد الأمن الوظيفي: اختلف الباحثين والمفكرين في تحديد أبعاد الأمن الوظيفي ، سنركز في بحثنا هذا ما إعتدته الدراسات السابقة بهذا الخصوص.

1- الأمن الاقتصادي (المادي)

إن الموظف يبتغي من وراء العمل تأمين الدخل المناسب لضمان إشباع احتياجاته الأساسية وبعدها يبدأ في البحث عن باقي الاحتياجات الأخرى، لكن جوهر ضمان العمل أو الوظيفة هو توفير مبالغ مالية سواء بالراتب أم الحافز الإضافي لتلبية الحاجات الفسيولوجية. فالموظف يرغب في الاستمرار بالوظيفة لضمان الحصول على الدخل أثناء الخدمة في المنظمة، وينتظر أن يحصل على ما يعينه في المستقبل على إشباع احتياجاته بعد التقاعد.

2- الأمن النفسي

الأمن من المنظور النفسي؛ هو الشعور بالهدوء والطمأنينة والبعد عن القلق والاضطراب وهذا يُشعر الفرد بالاطمئنان على ماله والإحساس بالعطف والمودة من قبل الآخرين ويعرف بأنه شعور الفرد بتقبل الآخرين وحبهم له وتعاملهم معه بدفء والشعور بالانتماء إلى الجماعة وأن له دوراً فيها وإحساسه بالسلامة وقلّة الإحساس بالتهديد والقلق.¹

3- علاقات العمل

حيث كلما ساد داخل المنظمة جو عائلي وتفاهم بين الموظفين والمشرفين وحتى بين الموظفين أنفسهم ارتفعت روح التعاون والمثابرة بينهم فالمنظمة تسعى جاهدة لتعزيز علاقات العمل بين موظفيها حتى لا تقع في مشكل النزعات الداخلية والتي تهدد استقرارها وأمنها.

4- الإستقرار الوظيفي

كل ما يشعر الموظف بالإستقلالية أثناء مزاوله مهامه الوظيفية وكانت الثقة بينه وبين الإدارة جيدة كلما زاد لديه شعور الإستقرار وعدم الخوف من فقدان وظيفته.

الفرع الثالث: نظريات الأمن الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: نظريات الأمن الوظيفي:

¹ مها الحسن القحمانى، الأمن النفسي وانعكاسه على محددات الأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراة فلسفة، المملكة العربية السعودية، كلية التصاميم، جامعة أم القرى، 2015، ص53

النظريات التي تتحدث عن الأمن الوظيفي نوعان هما نظريات المحتوى ونظريات التفاعل ويقصد بنظريات المحتوى تلك النظريات التي تهتم بمحركات السلوك البشري وهي الدوافع و الحاجات التي تؤثر في الإنسان و تدفعه نحو سلوك معين، إذ كل سلوك يسلكه الإنسان فهو ناتج عن دافع أو مثير تعرض له هذا الفرد أي هي النظريات التي تتعرض لمفهوم الأمن الوظيفي وتهتم بتفسير أشياء محددة في الفرد أو البيئة وتعمل على حفز الفرد وتركز على السؤال التالي: مالذي يثير أو يحرك أو يطلق السلوك بينما نظريات التفاعل تتعلق باتجاه السلوك واختبار الأنماط السلوكية وسماها (نظريات النسق)، فنظريات المحتوى تشمل نظرية التدرج الهرمي للحاجات، ونظرية الموظفين (لهيرزبيرج) ونظرية (ERG)، أما نظريات التفاعل فمفهومها نظرية التوقع، ونظرية العدالة ونظرية التعزيز، ونظرية الهدف ومن أهم نظريات المحتوى التي عنيت بالحاجات ما يلي¹ :

1- نظرية إبراهيم ماسلو :

إن الإنسان دائم الحاجة فهو ما إن يشبع حاجة حتى تظهر له حاجة أخرى يبدأ بالسعي وراء إشباعها ويعتبر تصنيف ماسلو للحاجات من أكثر التصنيفات شيوعاً وانتشاراً، حاول العديد من العلماء تصنيف الحاجات لكن التصنيف الذي قام به ماسلو سنة 1954م كان أكثرها انتشاراً وشيوعاً ويصنف علماء النفس الحاجات إلى عدة تصنيفات منها ما يلي : حاجات أولية، حاجات ثانوية، الحاجات الفسيولوجية تتضمن : الأكل، والشرب، والجنس، بينما تتضمن الحاجات الثانوية أشياء أكثر غموضاً من الأولوية لأنها تمثل حاجات العقل و الروح بدلاً من الحاجات الوظيفية للجسم وتنمو هذه الحاجات الثانوية و تتطور وفقاً للنضج العقلي للفرد وقد اعتمد (ماسلو) : حدد ماسلو خمسة أنواع من الاحتياجات لكل الناس وحدد لها ترتيباً بمعنى أن الإنسان يبحث عنها بالترتيب المذكور، فعندما يتم تلبية الحاجات الأدنى نسبياً يبحث الإنسان عن المستوى الأعلى من الحاجات، وهذه الأنواع الخمسة من الاحتياجات هي² :

أ / احتياجات فسيولوجية: تتضمن الحاجات الأساسية في حياة الإنسان كالطعام والشراب والسكن والتي يحتاج إليها حتى يستمر في الحياة.

ب/ احتياجات الأمان: وهي حاجات الفرد المتعلقة بالمحافظة عليه من الأخطار التي حوله، ويشمل ذلك المحافظة على استقراره في العمل وتوفير الأمان الوظيفي له بعد التقاعد.

ت/ احتياجات اجتماعية: تشمل في الرغبة في إيجاد علاقات ود صداقة مع الآخرين بالإضافة إلى حاجة الفرد إلى الانتماء لجماعة معينة هو يود الانضمام إليها.

¹ طارق فرج عبدالله عركوك، الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام بتعليم العاصمة، رسالة ماجستير ، جامعة ام القرى 2006، ص45-46.

² إيمان جبريل جبريل، الأمن الوظيفي وعلاقته بأداء الوظيفي (رسالة ماجستير إدارة الأعمال) عمادة الدراسات العليا كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر غزة فلسطين، 2015/2016، ص 21

الشكل رقم (02): يمثل تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو



المصدر: صبحي العتيبي، تطوير الفكر وأساليبه في الإدارة، دارالحامد للنشر وتوزيع والطباعة عمان 2005 ، ص 44.
ج/ احتياجات الاحترام والتقدير: هي حاجة الفرد بأن يشعر بأهميته وقيمته أمام الآخرين، كالسمعة الجيدة والمكانة الاجتماعية وتقدير الإنجازات التي يحققها.

ح/ تحقيق الذات: تشمل تحقيق الفرد لما يرغب أن يكون عليه وأن يكون في أفضل صورة له.

2 - نظرية الموظفين هيرزبرج:

وضعها فريدريك هارزبورغ عام 1959 من مركز خدمات علم النفس في مدينة بيتسبرغ في الولايات المتحدة الأمريكية حيث تركزت هذه النظرية على دور العمال وظروفه في حياة الأفراد الموظفين وقامت بتصنيف فئتين من العوامل ذات العلاقة بمدى إنتاجية الشخص وهي:¹

عوامل دافعة: تتعلق بالعمل في حد ذاته وتشمل القضايا التالية: الشعور بالانجاز والتحصيل، تحقيق الذات والتطور والنمو الشخصي، إمكانية التقدم في الوظيفة... الخ.

عوامل وقائية: تتعلق عموماً بالبيئة التي يؤدي فيها الشخص عمله مثل المرتب، مكان العمل، الإضاءة، نمط الإشراف والحرارة... الخ من ظروف العمل الفيزيولوجيا.

وترى النظرية ذات الموظفين أن المجموعة الثانية من العوامل وهي العوامل الوقائية تسبب شعوراً بعدم الرضا عن العمل حينما تكون غير موجودة أو موجودة بدرجة غير كافية، ولكن يجب التأكيد هنا على أن وجود هذه العوامل حتى بدرجة أكثر من كافية لا يخلق دافعية للعمل لدى الأفراد وإنما يعمل ذلك على تهيئة الجو

¹ ناصر دادى عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة، الجزائر، طبعة 2004، ص 80

المناسب لخلق هذه الدافعية وبالتالي الوصول إلى مستوى أفضل من الإنتاجية مثلا نجد أن زيادة المرتب والتشجيع الذي يتلقاه الشخص من رؤسائه قد يؤثران في الإنتاجية بشكل إيجابي ولكن هذا الأثر يكون في العادة قصير الأمد.

3- نظرية المساواة:

تحمل هذه النظرية معنيين من المساواة المعنى الأول المساواة بين العامل وبين أقرانه العمال فلا فضل لأحد على أحد إلا بقدر ما يقدم من خدمة للمنظمة، والمعنى الثاني المساواة بين جهد العامل وبين ما يعود عليه من عائد مادي أو معنوي، وتقوم هذه النظرية على أربعة عناصر وهي:¹

(الشخص، مجموعة المقارنة، المدخلات، المقابل) فالإدارات التي تطبق هذه النظرية تقارن الشخص في أدائه بأداء المجموعة المقارنة به وذلك في أمر تحديد مكانه بين أفراد مجموعته كما تنظر لمجموعته وتقارن بالمجموعات الأخرى لكي تضع ترتيبا للوظائف في المنظمة ويكون هذا على أساس مدخلات معينة من توصيف واضح للأداء يتبين على أساسه من هو صاحب الأداء الأفضل ثم بناء على ذلك يتحدد المقابل الذي تعطيه المنظمة لهذا الفرد وهذه هي العدالة المقصودة معنى ذلك أن هذه النظرية وضعت على أساس العدالة والمساواة بين الموظفين في بيئة العمل وأنها هي التي تشعر الموظفين بالرضا ومن مدخلات هذه النظرية المؤهل والمهارة والجهد والأداء و من مخرجاتها الراتب والاعتراف والتقدير ومميزات العمل، وبهذا تكون هذه النظرية ذات ارتباط بنظرية الحاجات لما سلو وزيادة عليها أنها وجهت الحاجات لتكون دوافع لتحقيق سلوك معين .

الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات الأمن الوظيفي

1- إيجابيات الأمن الوظيفي

للأمن الوظيفي عدة إيجابيات نذكر منها:²

- الشعور بأمان والاستقرار في العمل؛
- الرضا الوظيفي للموظف والإخلاص في العمل وزيادة الروح المعنوية؛
- تركيز اجتهد في أداء العمل؛
- تطوير العمل والابتكار.

¹ طارق فرج عبدالله عركوك، مرجع سابق، ص 62

² خالد مسعود العتيبي، تخطيط الموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي، (رسالة ماجستير: العلوم الإدارية)، كلية الدراسات العليا جامعة نايف، الرياض، 2009، ص35

2- سلبيات الأمن الوظيفي:

- هناك بعض السلوكيات في العمل ينبئ وجودها إلى وجود خلل في بيئة العمل ونعكس على ردود أفعال الموظفين تجاه مهامهم وأعمالهم ومن أبرز هذه السلوكيات مايلي¹:
- التقصير ببعض المهام الموكلة إلى للموظف أو الموظفة مع الإهمال وترك أغلب الأعمال ؛
- عدم شعور العامل بالانتماء إلى مؤسسته؛
- عدم اهتمام العامل بما يجري في الإدارة حتى ولو تراجع إنتاجها أو تدنى مستوى أدائها ؛
- علاقات العمال ليست جيدة ويسود جو من الانطواء وعدم التعاون بين الموظفين؛
- يحتفظ بمعارفه وخبراته لنفسه (ولا ينقلها لغيره) لأنها بالنسبة له مصدر قوته في الإدارة؛
- يبحث العامل عن مصالحة الشخصية ولو كانت على حساب مؤسسته؛
- تراجع أداء الإطارات ذات كفاءة لعدم تقدير الإدارة العليا للكفاءات والانجازات، وتبدأ هذه الإطارات رحلة بحث عن عمل آخر في مؤسسات أخرى.

المطلب الثاني: الأداء الوظيفي

يقترن الأداء الوظيفي في المنظمات بإدارة الموارد البشرية حيث أن هذه الأخيرة هي المسؤولة عن مستويات هذا الأداء ولهما الأساليب والطرق للتحكم فيه ويعتبر الأداء الوظيفي من أهم المحاور في المنظمة وعلمها الإهتمام به والمحافظة على مستوياته العالية حتى تحقق أهدافها.

الفرع الأول: تعريف الأداء الوظيفي وعناصره.

يشاع استخدام مفهوم الأداء في الأدبيات وفي الدوائر التنظيمية لتحديد مستوى معين من التميز و على الرغم من استخدامه على نطاق واسع إلا أنه لا يوجد إجماع حول تعريف موحد لمفهومه وذلك تبعا لاختلاف توجهات مستخدميهم و منطلقاتهم الفكرية ونظرتهم للعنصر البشري و أهميته داخل المنظمة و هذا ما أظهرته جل المدارس الفكرية، يرجع أصل مسمى الأداء إلى الكلمة الانجليزية Perform والذي اشتق بدوره من الكلمة الفرنسية performer والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

أولا: تعريف الأداء :

يعتبر الأداء من أكثر المفاهيم شيوعا واستعمالا في اقتصاد وتسيير المؤسسات حيث حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين خاصة في علم الاقتصاد.

¹ آية عبد القادر صرصور، دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية، (رسالة ماجستير إدارة أعمال)، عمادة الدراسات العليا، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، فلسطين، 2015، ص16

1- التعريف اللغوي: الأداء - وزان فعال : اسم مصدر للفعل (أدى) ومصدره التأدية ومعناه على ما صرح

به بعض أهل اللغة القضاء يقال : أدى فلان دينه تأديةً أي قضاها¹.

وأيضاً قيل بأن الأداء هو الإيصال يقال: أدى الشيء أوصله وأدى دينه تأدية أي قضاها، والاسم: الأداء والقضاء يطلقان في اللغة على الإتيان بالمؤقتات كأداء صلاة الفريضة وقضائها وبغير المؤقتات كأداء الزكاة والأمانة وقضاء الحقوق ونحو ذلك.

2-التعريف الاصطلاحي: الأداء الوظيفي للموظفين في إدارة الموارد البشرية هو النتائج و الانجازات التي حققها الموظفون نحو الأهداف الإدارية و الوظيفية حيث يمكن أن يكون الأداء الوظيفي قويا أو ضعيفا و قد يحتاج إلى تحسين².

ويمكن استنتاج أن الأداء هو عبارة عن مدى تحقيق الأهداف بانسجام الموارد كما أنه متدرج المعايير كالتكلفة والوقت والجهد ويتواجد في كل المستويات.

3-تعريف الأداء الوظيفي:

• الأداء الوظيفي هو السلوك الذي يقوم به الموظف في الإدارة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الفاعلية والكفاءة في العمل.

• و هو يقوم به الفرد من أنشطة ومهام مختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن يتميز كمية ونوع الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل والذي هو سلوك يؤدي إلى الهدف المسطر بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة تبعا للمعايير الموضوعية، والنتائج الحاصل من هذا السلوك معبر عنه بوحدات قياس معينة تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة، خلال فترة زمنية محددة.

ثانيا: عناصر الأداء الوظيفي: هناك عدة عناصر للأداء الوظيفي وسنركز في بحثنا هذا على الدراسات السابقة في هذا المجال وهي³

قد تعددت هذه العناصر بتعدد الدراسات التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي منها دراسة عكاشة الذي أشار إلى أربعة عناصر لأداء الوظيفي وهي:

¹ احمد عمر سليم ، دور الأداء الوظيفي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية في وزارة الزراعة والثروة السمكية ،مجلة الثقافة الإسلامية و الإنسانية جامعة ماليزيا ، الجزء 25 العدد الأول ، سنة 2022 ، ص 204-205

² رانيا السيد ابراهيم ابو العينين ، تأثيرانعدام الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي للموظفين في قطاع الضيافة ، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد 82 العدد الأول، 2024، ص 4

³ هديل بسام شاهر، القيادة الخادمة واثرها على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، 2019/1018 ، ص 44-45

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية اللازمة لتنفيذ الوظيفة، والخلفية العلمية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛

نوعية العمل: وتتمثل في مدى إدراك الموظف لعمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة، ومهارة، وبراعة، وقدرة على تنفيذه دون الوقوع في الأخطاء؛

كمية العمل المنجز: وتشير إلى مقدار العمل الذي ينجزه الموظف، ومقدار سرعة هذا الانجاز؛

المثابرة والثوق: وتشمل الجدية، والتفاني والإخلاص في العمل، وتحمل المسؤولية، والالتزام بإنهاء العمل في الوقت المحدد، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي

1- الأداء المعياري: هو الناتج الذي تضعه الإدارة سلفاً وذلك وفقاً لتقديرات مفترضة وانطلاقاً من النتائج

المتحصل عليها في السنة المنتهية وفقاً لمتغيرات السوق ويبني عن طريق تقديرات علمية نسبية وهذا ما يؤثر بطريقة مباشرة على حجم الموارد البشرية المعيارية المقترحة لهذه السنة.

2- الأداء الفعلي: يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم والنوع والتكلفة التي أسفرت عنها الممارسة

الفعالية لمختلف الأنشطة خلال فترة زمنية محددة ومن هنا نجد أن الأداء الفعلي مرتبط بمواصفات وعناصر معلومة، إذ يتم تقييم الأداء الفعلي بالقياس أو المقارنة بمعايير الأداء المحددة مسبقاً وقد أثبتت الممارسة العلمية عدم تطابق الأداء الفعلي فمن النادر جداً أن تحدث مطابقة بينهما، حيث أن جانباً قد يبني على التقدير والتخمين العلمي والآخر جاء بإنجازات فعلية.

3- الأداء الفردي: هو الناتج الذي يتوصل إليه الفرد عن طريق القيام بالعمل الموكل إليه والمتكون من

المسؤوليات والواجبات وذلك وفق المدة الزمنية المحددة والكمية المطلوبة والنوعية والجودة اللازمة ونظراً لما يكتسبه الأداء الفردي من تأثير كبير على الأداء الجماعي فيمكن قياسه وفق ثلاث متغيرات هي: نوعية العمل، حجم العمل والمواظبة

4- الأداء الجماعي: هو مجموع النتائج المتحصل عليه من طرق مجموعة من الأفراد وتكون محددة

ومتداخلة ومكملة لبعضها البعض وهؤلاء الأفراد مقيدون بسلوكات هي فردية في ظاهرها لكن لها عوائد على الجماعة ككل ويعكس ما كان متوقع فان الأداء الجماعي لا يتم من قبل المشرف بل يتحكم فيه جملة من السلوكيات وهي كما يلي:

الغيابات بكل أنواعها ، انضباط الفرد في سلوكياته و الساعات الفعلية في العمل¹

¹ ابراهيم محمد المحاسنة "ادارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق ، دار جرير للطباعة والنشر، عمان، 2013، ص 108.

الفرع الثاني: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

أولاً: المحددات لكي يتم تحديد مستوى الأداء الوظيفي لابد من معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وهي:¹

1- الدافع الفردي على العمل: إن الدافع يقصد به "مجموع القوى الداخلية التي تنبع من ذاتية الفرد والتي تحرك وتوجه سلوكه في اتجاه معين ونظراً لأهمية الدوافع بالنسبة للموارد البشرية وللمنظمات فقد أولت الإدارة المعاصرة أهمية خاصة لها واستفادت من الدراسات الخاصة بعلم النفس والسلوك التنظيمي في ظهور نماذج مختلفة للدوافع والرضا الوظيفي والتي أصبح لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي .

2- بيئة العمل (مناخ العمل): بيئة العمل تتكون من البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها. بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات وهي: البيئة العالمية والبيئة الإقليمية والبيئة المحلية وكل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة.

3- القدرة على أداء العمل: على إدارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على الموظفين بطريقة صحيحة أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب وقد ذكر بأن هناك محاولات من بعض العلماء لإعداد نموذج لمحددات الأداء يعتمد على ثلاث عوامل هي: الجهد المبذول، والخصائص الشخصية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي.

حيث نجد أن الجهد المبذول هو درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء في حين أن دافعية تتوقف على قدرات الفرد وخبراته السابقة، أما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء أداء عمله ولكن لم يستطع علماء الإدارة الاتفاق على محددات الأداء لصعوبة ذلك عملياً، وعليه فهم يحذرون من تعميم نتائج التي توصل إليها بعض الدراسات لأسباب التالية: يختلف أداء فئة معينة من الموظفين عن أداء فئة أخرى.

ثانياً. العوامل المؤثرة في الأداء:

أن كثيراً من الدراسات قد تناولت العوامل المختلفة المؤثرة في الأداء الوظيفي وذلك من خلال التحليل للمتغيرات والعوامل من مختلف الجوانب والاتجاهات وقد أظهرت العديد من التصنيفات لهذه العوامل أهمها ما يتعلق بالموظف ومنها ما يتعلق بالوظيفة وكذا تم تصنيفها إلى عوامل ذاتية وعوامل خارجية، ولكن جميع الباحثين يدركون أهمية هذه العوامل ومدى أثرها في زيادة أو انخفاض مستوى الأداء الوظيفي، وتختلف أثرها من بيئة إلى

¹ أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. (رسالة ماجستير) قسم إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط، الأردن،

أخرى ومن منظمة إلى أخرى وذلك لاختلاف طبيعة النشاط ومجال الأعمال بالإضافة إلى اختلاف الثقافات وتنوعها ويمكن تلخيصها فيما يلي:¹

أ- العوامل التنظيمية:

- عدم وجود أهداف محددة: إن المنظمات التي لا تملك أهداف إنتاجية مفصلة تحتاج إلى التنفيذ لن تكون قادرة على قياس الأهداف المحققة او محاسبة الموظفين على مستوى أدائهم لعدم وجود معايير محددة سلفاً؛
- عدم إشراك الموظفين والعمل بروح الفريق لتحقيق أهداف المنظمة يؤدي إلى ضعف الإحساس بالمسؤولية؛
- إن الرضا الوظيفي من العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين حيث يؤدي انخفاضه إلى تدني الأداء ؛
- التسبب الإداري: الإدارة الضعيفة في المنظمة تعني إضاعة وقت العمل في أشياء غير منتجة مما يؤثر سلباً على أداء الموظفين وقد ينشأ التسبب نتيجة لأسلوب القيادة ؛
- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل التي تؤثر على أداء الموظف عدم نجاح طرق الإدارة التي تربط معدلات الأداء بالعوائد المادية و المعنوية التي يحصلون عليها وهذا يتطلب نظاماً فريداً لتقييم أداء الموظف لتحقيق موظفين ذوي أداء عالٍ و التمييز بين الموظفين .

ب- العوامل البيئية

توجد بعض العوامل يمكن أن نأخذها كعوامل مؤثرة في الأداء مثل الضوء والضوضاء و درجة الحرارة، ومن جانب آخر يؤكد دهليز وحمد (2016) على أن هناك العديد من المتغيرات التي تؤثر في الأداء الوظيفي مثل الاغتراب، الالتزام التنظيمي، جودة الحياة الوظيفية، المركزية، العدالة التنظيمية، الدعم التنظيمي، الحوافز، المناخ التنظيمي، ضغوط العمل، نظام التقييم، الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، الثقة التنظيمية، نمط القيادة الإدارية والتطوير التنظيمي .

الفرع الثالث: تعريف تقييم الأداء الوظيفي وأهميته

إن عملية تقييم الأداء الوظيفي تتم بعد عملية التعيين والاختيار التي بموجبها تقوم المنظمة بتأكد من أن الموظف يستخدم في قدراته بشكل جيد هذه المرحلة تعني إذن بتقييم أداء الأفراد

¹ د فتيحة احمد العليا، عبد الرحمن أحمد الأنسي، مستوى الأداء الوظيفي في ديوان عام وزارة التعليم الفني والتدريب المهني ،مجلة مركز جزيرة العرب، مجلد 02، العدد 17 ، اليمن، 2023، ص33-34

والتي من خلالها يتم التعرف على نقاط القوة والضعف لدى الأفراد، والتي بموجبها تحدد ما إذا كانت بحاجة إلى التدريب والتكوين ومن ثم التحفيز والترقية، ولهذا يعد تقييم الأداء أحد الوظائف المتداولة والمعمول بها في مراحل تسيير الموارد البشرية، وإدارتها في المنظمات الحديثة:

أولاً: تعريف تقييم الأداء الوظيفي

- هو دراسة وتحليل أداء الموظفين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمل المسؤوليات أكبر أو ترقيةهم لوظائف أخرى؛
- ويعرف أيضا بأنه " إصدار حكم عن أداء وسلوك الموظفين في العمل، ويترتب على إصدار الحكم والقرارات تتعلق بالاحتفاظ بالموظفين أو ترقيةهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها أو تنزيل درجتهم المالية أو تدريبهم وتنميتهم وتأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم¹.

1- أهمية تقييم الأداء:

يلخص علي غربي أهمية تقييم الأداء فيما يلي²:

- ✓ تحديد مدى كفاءة الفرد؛
- ✓ المعاملة العادلة وحصول كل عامل على ما يستحقه من ترقية، علاوة، مكافأة... الخ؛
- ✓ زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين؛
- ✓ خلق فرص الاحتكاك بين الرئيس والمرؤوس؛
- ✓ يرتبط التقدير والاهتمام المستمر بما يبذله الفرد من جهد وطاقته في تأديته لعمله بخلق المناخ التنظيمي والعلاقات الحسنة والروح المعنوية الدافعة للعمل؛
- ✓ يؤدي شعور الموظفين بان جهة ما تقوم بتقييم نشاطهم إلى الالتزام بتنفيذ المهام، فضلا عن الشعور بالمسؤولية اتجاه أنفسهم وعملهم معا؛
- ✓ يمثل تقييم الأداء وسيلة رفاهية للمشرفين الذين يتابعون مراقبة وتقييم جهود الموظفين؛
- ✓ ترتبط هذه الوسيلة بتحديد مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختيار وتدريب الموظفين؛

الموظفين؛

¹ عبد الباري إبراهيم، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2008، ص 259.

² غربي علي، علم الاجتماع والثنائيات النظرية التقليدية والمحدثة، ط 1، قسنطينة، الجزائر مخبر علم اجتماع والاتصال للبحث والترجمة

- ✓ تساعد هذه الوسيلة على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (الاختيار على أساس مواصفات الوظيفة) وتنمية مهارات وقدرات الأفراد؛
- ✓ الحكم على دقة السياسات والبرامج المتعلقة بالاستقطاب والاختيار والتعيين؛
- ✓ يمكن التقييم الموضوعي أن يكون وسيلة جذب للموارد البشرية ذات المؤهلات النوعية التعرف على نقاط القوة والضعف.

المطلب الثالث: العلاقة بين الأمن الوظيفي وأداء الموظفين

من خلال ما قدم يمكن ان نوجز العلاقة بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي فيمايلي:

- ❖ زيادة الرضا الوظيفي: الموظفون الذين يشعرون بالأمن الوظيفي يكونون عادة أكثر رضا عن وظائفهم. الرضا الوظيفي يعزز من الحافز للعمل بشكل أفضل ؛
- ❖ تقليل التوتر والقلق: الأمن الوظيفي يقلل من التوتر والقلق المرتبط بفقدان الوظيفة، مما يسمح للموظفين بالتركيز بشكل أكبر على أداء مهامهم؛
- ❖ تحسين الالتزام التنظيمي: الشعور بالأمن الوظيفي يعزز من التزام الموظفين تجاه الإدارة. هذا الالتزام يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز الولاء والانتماء للمؤسسة؛
- ❖ تشجيع التطوير الشخصي والمهني: عندما يشعر الموظفون بالأمان، يكونون أكثر استعدادًا للاستثمار في تطوير مهاراتهم ومعارفهم، مما يساهم في تحسين أداءهم الوظيفي على المدى الطويل؛
- ❖ تقليل معدل الدوران الوظيفي: الأمن الوظيفي يقلل من معدلات الدوران الوظيفي، حيث يشعر الموظفون بالاستقرار ويفضلون البقاء في نفس الإدارة. الاستقرار الوظيفي يساهم في تراكم الخبرات وزيادة الكفاءة؛
- ❖ تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية: الأمن الوظيفي يعزز من بناء ثقافة تنظيمية إيجابية، حيث يشعر الموظفون بالتقدير والاحترام. هذه الثقافة تؤدي إلى بيئة عمل محفزة ومنتجة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تخص موضوع بحثنا (الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي) سوف نخصص هذا المبحث إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا هذا بصفة مباشرة أو كانت لها علاقة بموضوعنا بصفة غير مباشرة، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف وكيفية الاستفادة منها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

أولاً: دراسة نارا إبراهيم جروس.

بعنوان: "أثر انعدام الأمن الوظيفي على الراحة النفسية والدور المعدل للعدالة التنظيمية والدعم الاجتماعي"، مذكرة لنيل رسالة الماجستير، تخصص إدارة موارد بشرية، المعهد العالي لإدارة الأعمال دمشق، السنة الدراسية 2017.

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر انعدام الأمن الوظيفي على الراحة النفسية والدور المعدل للعدالة التنظيمية والدعم الاجتماعي لهذه العلاقة. وقد أجريت الدراسة على عينة من الموظفين في مختلفا لشركات السورية الموجودة في مدينة دمشق، حيث بلغ حجم العينة (207) استبانة صالحة للتحليل. تمت المعالجة الإحصائية من خلال اختبار ألفا كرونباخ، التكرارات والنسب المئوية، الانحدار الخطي البسيط، تحليل التباين، اختبار المتحول المعدل، وذلك باستخدام برنامج SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الموالية:

- ❖ وجود أثر سلبي لانعدام الأمن الوظيفي على الاستقلالية، النمو الشخصي والعلاقات الإيجابية بينما لا يوجد أثر لانعدام الأمن الوظيفي على بعد التمكن البيئي؛
 - ❖ العدالة التنظيمية لا تقوم بدورٍ معدل للعلاقة انعدام الأمن الوظيفي مع الراحة النفسية بل تلعب دور متحول مستقلٍ يؤثر بشكل مباشر على الراحة النفسية؛
 - ❖ الدعم الاجتماعي فإنه يقوم بدورٍ معدل للعلاقة انعدام الأمن الوظيفي مع الراحة النفسية.
- وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات هي:

- ❖ بضرورة قيام الإدارات في الشركات السورية بزيادة الشعور بالأمان الوظيفي لدى الموظفين فيها وخاصة في القطاع الخاص، وقيام إدارة الموارد البشرية بتنمية سلوكيات العدالة التنظيمية وخاصة التوزيعية والإجرائية بالإضافة إلى تقديم برامج دعم نفسي للعاملين وأخذ وضعهم النفسي بعين الاعتبار في أنظمة المزايا والتعويضات كما في الدول المتقدمة.

ثانياً: دراسة آية عبد القادر صرصور

بعنوان: "دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة". مذكرة لنيل رسالة الماجستير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة الأقصى قطاع غزة، السنة الدراسية 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى بقطاع غزة، وكذلك تحديد الأمن الوظيفي في تحقيق المواطنة التنظيمية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت العينة العشوائية، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها (216) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ إن مستوى الأمن الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى منخفض (60,41%) بينما كان الموافقة على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم (71,70%):
- ❖ كان أكثر ما يشعر الموظف بالأمن الوظيفي أنه لن يتعرض للفصل دون مبرر وأكثر ما يقلل الموظف هو عدم حصوله على الترقيات بناء على ما يقدمه من عمل.

ثالثاً: دراسة إيمان جبريل جبريل.

بعنوان: "الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة على الجامعات في قطاع غزة"

مذكرة لنيل رسالة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، السنة الدراسية 2016

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء وهي دراسة ميدانية أجريت على الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة العينة العشوائية الطبقية للموظفين حيث تم توزيع 174 إستبيان وقسمت الدراسة إلى ثلاثة أقسام القسم الأول خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين، أما القسم الثاني فتكون من أبعاد الأمن الوظيفي، والقسم الثالث خصص للأداء الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على أبعاد الأمن الوظيفي حيث بلغت درجة الموافقة (72,50%):
- ❖ وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على فقرات الأداء الوظيفي حيث بلغت درجة الموافقة (74,16%):
- ❖ توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الأمن الوظيفي المتمثل في أبعاده والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية؛

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات المبحوثين حول مجال الأمن الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الجنس، العمر ماعدا المسمى الوظيفي (مساعد رئيس)؛

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات المبحوثين حول مجال الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي

وقدمت الدراسة التوصيات التالية:

❖ العمل على تطوير السياسات والبرامج المتعلقة بالأمن الوظيفي بما يساهم في رفع مستوى العلاقات الإنسانية بين الموظفين في الجامعات الفلسطينية؛

❖ تشجيع الموظفين في الجامعات الفلسطينية على تقديم آراء ومقترحات تساهم في تطوير أداء العامل؛

❖ الإهتمام بالجانب النفسي من خلال تخفيف قلق الموظفين إتجاه مستقبلهم الوظيفي؛

❖ عقد لقاءات دورية لمناقشة مستويات أداء الموظفين على مستوى الجامعات؛

❖ الإستعانة بالخبراء عند عملية تقييم الموظفين؛

❖ ضرورة دعم وتعزيز علاقات العمل الإيجابية بين الموظفين سواء داخل العمل أو خارجه.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول

الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم (01): المقارنة بين دراستنا والرسائل الجامعية باللغة العربية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
نارا إبراهيم جروس، 2017	إعتماد المنهج الوصفي التحليلي (SPSS). إستخدام الأستبانة كوسيلة لجمع البيانات	دراسة عكسية، تم دراسة أثر إنعدام الأمن الوظيفي	الخطوات العملية لتحليل النتائج
دراسة آية عبد القادر صرصور، 2017	إعتماد المنهج الوصفي التحليلي (SPSS). المتغير المستقل: الأمن الوظيفي. إستخدام الأستبانة كوسيلة لجمع البيانات	المتغير المستقل: المواطنة التنظيمية	الجانب النظري للأمن الوظيفي أبعاد الأمن الوظيفي
إيمان جبريل، جبريل، 2016	إعتماد المنهج الوصفي التحليلي (SPSS). المتغير المستقل: الأمن الوظيفي. إستخدام الأستبانة كوسيلة لجمع البيانات	إختيار العينة الطبقية العشوائية	صياغة الفرضيات الجانب النظري

المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثاني: المقالات العلمية باللغة العربية.

أولاً: دراسة د/ سهام فاروق محمد علي البطل

بعنوان " أثر جودة حياة العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الخوف الوظيفي ومستوى أداء

الموظفين " دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمحافظة القليوبية "

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة لجامعة كفر الشيخ، المجلد السابع، العدد الثاني عشر، سنة 2021

يسعى هذا البحث لتحديد دور جودة حياة العمل في العلاقة بين الخوف الوظيفي ومستوى أداء الموظفين

بالتطبيق على المستشفيات الحكومية بمحافظة القليوبية، وقد تم تصميم نموذج مقترح لفروض البحث يوضح

العلاقة السببية بين متغيرات البحث، وذلك بالاعتماد على منهجية نمذجة المعادلة البنائية وأسلوب تحليل

المسار لتوضيح قوة العلاقة الخطية بين المتغيرات. وقد تم تطبيق البحث على عينة قدرها (366) مفردة من هيئة التمريض الموظفين بمستشفيات محافظة القليوبية وكانت الاستجابة (311) مفردة بنسبة 85% من إجمالي حجم العينة.

وكانت النتائج كما يلي:

- ❖ يوجد أثر سلبي للخوف الوظيفي على جودة حياة العمل، كما أنه يوجد أثر إيجابي لجودة حياة العمل على مستوى أداء الموظفين؛
- ❖ يوجد أثر سلبي مباشر للخوف الوظيفي على مستوى أداء الموظفين، كما أكدت النتائج أنه يوجد أثر غير مباشر لجودة حياة العمل كمتغير وسيط بين الخوف الوظيفي ومستوى أداء الموظفين؛
- ❖ لا توجد فروق بين الموظفين من حيث (النوع، السن، مدة الخدمة) في إدراكهم الخوف الوظيفي بينما توجد فروق بينهم من حيث مستوى التعليم.

ثانيا: دراسة السيد يوسف السيد حراز

بعنوان "أثر سلوكيات إخفاء المعرفة كمتغير وسيط بين إنعدام الأمن الوظيفي خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي: القيادة التحويلية كمتغير معدل (دراسة حالة بالشركات التجارية بالمنطقة الصناعية بمدينة دمياط)"

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد الرابع، العدد الأول، الجزء الثالث، 2023.

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين انعدام الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي تحت تأثير معدل من القيادة التحويلية وتأثير الوساطة من جانب سلوكيات إخفاء المعرفة، وقد أجري البحث على عينة قوامها (375) مفردة من الموظفين بالشركات التجارية بالمنظمة الصناعية في مدينة دمياط الجديدة. كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى مايلي:

- ❖ إنعدام الأمن الوظيفي يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي بشكل مباشر، وفي الوقت نفسه يرتبط بدرجة كبيرة بشكل غير مباشر مع الأداء الوظيفي عن طريق سلوكيات إخفاء المعرفة؛

❖ يؤثر سلوك إخفاء المعرفة سلباً على الأداء الوظيفي، كما تلعب ممارسات القيادة التحويلية دوراً في تعديل العلاقة بين شعور الموظف بإنعدام أمنه الوظيفي وسلوكيات إخفاء المعرفة، مما كان له دوراً مهماً في تلطيف التأثير السلبي لإنعدام الأمن الوظيفي.
وقدمت التوصيات التالية:

- ❖ وضع أوصاف وظيفية محددة وواضحة، وتوحيد المسؤولية ومعايير تقييم الأداء الوظيفي لتقليل درجة غموض الدور المرتبط بإنعدام الأمن الوظيفي؛
- ❖ الإعتماد على الخبرات الداخلية للشركة لتطوير مهارات الموظفين وتدريبهم؛
- ❖ إشراك الموظفين في القرارات الخاصة بهم، مما قد يقلل من مخاوفهم بشأن فقدان وظائفهم.

ثالثاً: دراسة رانيا السيد ابراهيم ابوالعتين، محمد هاني عبد الهادي، إسماعيل محمد حسين، محمد عزت حشاد.

بعنوان: "تأثير انعدام الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي للموظفين في قطاع الضيافة وصناعة السياحة: دور اغتراب العمل".

مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات، المجلد 82، العدد 01، يونيو 2024

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر انعدام الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى العاملين باعتباره المتغير الوسيط. تم استلام إجمالي 421 إجابة صحيحة من الموظفين بدوام كامل من وكلاء السفر المصريين من الفئة (أ) والفنادق الخمس نجوم. في هذه الدراسة تم تطبيق نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) لاختيار النموذج المقترح باستخدام برنامج (Warp PLS).

وتوصل البحث إلى النتائج التالية:

- ❖ انعدام الأمن الوظيفي له تأثير إيجابي على الاغتراب في العمل وتأثير سلبي على الأداء الوظيفي للموظفين؛
- ❖ الاغتراب في العمل له تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للموظفين؛
- ❖ الاغتراب في العمل له تأثير وسيط على العلاقة بين انعدام الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي للموظفين؛

❖ يساهم البحث في الفهم النظري لانعدام الأمن الوظيفي، والاعتراب الوظيفي، والأداء الوظيفي للموظفين في سياق قطاع السياحة والفنادق في مصر ويقدم نظرة ثاقبة لهذه المفاهيم ويقدم توصيات حول كيفية التعامل مع التحديات مثل انعدام الأمن الوظيفي والاعتراب.

أما فيما يخص أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة الذكر ومذكرتنا فهي موضحة في الجدول الموالي، كما أن هذا الجدول يوضح ما استفدنا من هذه الدراسات.

الجدول رقم (02): المقارنة بين دراستنا والرسائل العلمية باللغة العربية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
سهام فاروق محمد علي البطل، 2021	دراسة أبعاد الأمن الوظيفي(الخوف). إستخدام الأستبانة كوسيلة لجمع البيانات.	إستعمال العلاقة السببية بين متغيرات الدراسة إعتماد منهجية نمذجة المعادلة البنائية . إعتماد أسلوب تحليل المسار	الخطوات العملية لتحليل النتائج
يوسف السيد رجب حراز 2023	دراسة أبعاد الأمن الوظيفي(الخوف). إعتماد المنهج الوصفي التحليلي(SPSS). إستخدام الأستبانة	أعتماد برنامج google from في توزيع الأستبانة. إعتماد أسلوب IBM AMOS 24 لتحليل النتائج	الخطوات العملية لتحليل النتائج
رانيا السيد ابراهيم ابوالعتين ومن معها، 2024	إستخدام الأستبانة كوسيلة لجمع البيانات	إستعمال المعادلات الهيكلية الجزئية PLS SEM إستخدام برنامج warp pls	الخطوات العملية لتحليل النتائج

المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

أولاً:

Moshoeu (2011): "Job Insecurity, Organizational Commitment and work engagement"

"انعدام الأمن الوظيفي، الإلتزام التنظيمي والارتباط بالعمل».

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين إنعدام الأمن الوظيفي، الإلتزام التنظيمي والارتباط بالعمل باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطبق على موظفي التعليم العالي في جنوب افريقيا حيث استخدمت كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

❖ هناك علاقة ايجابية ضعيفة بين كل من الإلتزام التنظيمي والارتباط بالعمل؛

❖ يشعر العاملون في مؤسسات التعليم العالي بانعدام الأمن الوظيفي بسبب خصائص الوظيفة ولكنهم

يعبرون عن إلتزامهم وطاقاتهم وإخلاصهم لمؤسستهم من خلال تحملهم مسؤوليات العمل.

وأوصت الدراسة بما يلي:

❖ إجراء مزيد من البحوث عن الآثار المحتملة للأبعاد المختلفة لإنعدام الأمن الوظيفي على الإلتزام

التظيمي والمشاركة في العمل فضلا عن غيرها من المواقف المهمة ذات الصلة مثل: دوران العمل والأداء الوظيفي.

ثانياً:

2. Blackmore (2011): "Job Insecurity and it's Antecedents"

"انعدام الأمن الوظيفي ومسبباته"

هدفت الدراسة لتطوير فهم أعمق عن انعدام الأمن الوظيفي وإيجاد العلاقة بين دعم المنظمات والتوظيف وانعدام الأمن الوظيفي. استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي وتم إختيار مجتمع البحث من 100 موظف في جنوب إنجلترا، حيث إستخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

❖ هناك علاقة سلبية بين دعم المنظمات والتوظيف وإنعدام الأمن الوظيفي؛

❖ أشار التحليل أن دعم المنظمات يعد متنبئ هام على لانعدام الأمن الوظيفي.

ومن أهم التوصيات:

❖ ضرورة البحث بعمق أكثر فيما يخص الأمن الوظيفي، من خلال مقاييس موضوعية مثل التثبيت في

العمل، مستوى التعليم وحجم الإدارة؛

❖ السعي لإيجاد مقياس معدل لإنعدام الامن الوظيفي، له علاقة بالمناخ الإقتصادي الحديث والمجتمع.

الجدول رقم(03): المقارنة بين دراستنا والدراسات الأجنبية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
Moshoeuk, 2011	إستخدام الإستبانة كوسيلة لجمع البيانات.	دراسة إنعدام الأمن الوظيفي	الطريقة العامة للدراسة الميدانية .
Blackmore , 2011	إستخدام الإستبانة كوسيلة لجمع البيانات .	دراسة متغير جديد هو دعم المنظمات وتأثيره على إنعدام الأمن الوظيفي .	الطريقة العامة للدراسة الميدانية

المصدر: من إعداد الطالبين

الخلاصة:

تعتبر العلاقة بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي علاقة ضرورية كما أشارت إليها مختلف الدراسات السابقة ، حيث أن توفير بيئة عمل توفر الأمان والاستقرار الوظيفي للموظفين يساهم بشكل كبير في تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، مما يعود بالفائدة على المنظمة ككل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

دراسة حالة: مديرية الضرائب لولاية برج بوعريريج

يعد هذا الفصل تدعيماً للدراسة النظرية التي قمنا بها في الفصل الأول وفيه سوف نقوم بالإجابة عن التساؤلات المطروحة والوقوف على مدى صحة الفرضيات، كما تعتبر دراسة حالة معياراً حقيقياً لموضوعية وعلمية أي دراسة لأنها محاكات للجانب النظري في الميدان، لذا قمنا بتقسيم هاته الدراسة التطبيقية إلى مبحثين كما يلي: المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة

المبحث الثاني: نتائج الدراسة تحليلها وتفسيرها ومناقشتها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة

المطلب الأول: عموميات حول إدارة الضرائب والإجراءات المنهجية للدراسة

الإدارة العمومية هي مجموع الجهود الجماعية والعمليات الإدارية التي تسهر عليها مجموعة من المؤسسات الخدمائية العمومية الغرض منها تنفيذ السياسة العامة للحكومة، وتحقيق الصالح العام في المجتمع فمهامها الخارجية تضعها في اتصال مباشر مع المواطنين والمقيمين على أرض الوطن وتشمل مهامها سيادية كالدفاع والقضاء والإقتصاد والتجارة والتعليم، أما المهام الداخلية فهي التي تهدف إلى التنظيم الداخلي للإدارة بمختلف هياكلها كالتوظيف، الترقية، التجهيز والرقابة، وتتميز الإدارة العمومية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

- الهدف: تتميز الإدارات العمومية بتعدد الأهداف التي يسودها الغموض، وقيمة الخدمات المقدمة
- المسؤولية: يكون الموظف في الإدارة العمومية مسؤولاً أمام الجهات التشريعية العليا كما يكون مسؤولاً عن مختلف التصرفات والأخطاء.
- الصبغة الرسمية: تمثل الإدارة العامة العمل الحكومي باعتبارها أداة لتنفيذ السياسات العامة
- بيئة الإدارة العامة: أهداف الإدارة العمومية تتعلق أساساً بالصالح العام كما أنها مرتبطة مباشرة بتطور وظائف الدولة التي تتحكم فيها الإتجاهات السائدة.
- المنافسة: كل الخدمات موجهة للصالح للعام لذلك من النادر حدوث منافسة.

كما تسند للإدارة العمومية الجزائية مجموعة من المهام كل على حسب اختصاصها ومن المشاكل التي تعاني منها نذكر: البروقراطية، المركزية الشديدة، التهرب من المسؤولية، إستغلال النفوذ، الولاء للرئيس وليس للوظيفة، التسبب واللامبالاة والفساد الإداري، هذا ما يؤدي في غالب الأحيان إلى تدمير المواطنين كما تؤثر هذه المظاهر السلبية على الثقة بين أصحاب القرار والمواطنين.

أولاً: بطاقة فنية عن مديرية الضرائب لولاية برج بوعرييج

1- المديرية الجهوية للضرائب:

يوجد في الجزائر تسع مديريات جهوية مهمتها جمع المعلومات الجبائية وتوزيعها والقيام بالإحصائيات ومتابعة المديرية الولائية فيما يخص التحصيل الضريبي ، كما تقوم بإعطاء شروحات حول التشريع الجبائي .
إن المديرية الولائية للضرائب لولاية برج بوعرييج تابعة إقليمياً للمديرية الجهوية للضرائب لولاية سطيف.

2- المديرية الولائية للضرائب: هي عبارة عن مؤسسة مالية عمومية تهتم بالتحصيل وجباية مختلف الضرائب والرسوم وهي بذلك تلعب دور الوسيط بين المكلفين بالضرائب والدولة، تقوم بإرسال الإحصائيات إلى المديرية العامة والمديريات الجهوية كما تقوم بتسيير المستخدمين وتكوينهم وتشرف على مراكز الضرائب والمراكز الجوية والمفتشيات التابعة إليها إقليمياً وتوجد على المستوى الوطني 58 مديرية ولائية.

جدول رقم (4): المصالح الخارجية لمديرية الضرائب ب ب ع

مديرية الضرائب لولاية برج بوعرييج
مركز الضرائب الوحيد المتواجد ببرج بوعرييج
المركز الجوي الوحيد المتواجد بدائرة رأس الواد
المركز الجوي للضرائب ببرج بوعرييج
مفتشية الضرائب وقباضة الضرائب بحسناوة
مفتشية الضرائب وقباضة الضرائب بمجانة
مفتشية الضرائب وقباضة الضرائب بالحمادية
مفتشية الضرائب وقباضة الضرائب بمنصورة
مفتشية الضرائب وقباضة الضرائب ببرج الغدير
شباك تطوير الإستثمار ANDI

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مكتب الوسائل

تضم المديرية الولائية للضرائب ببرج بوعرييج 5 مديريات فرعية مقسمة حسب الشكل التالي:

جدول رقم (5): المديريات الفرعية لمديرية الضرائب برج بوعريج

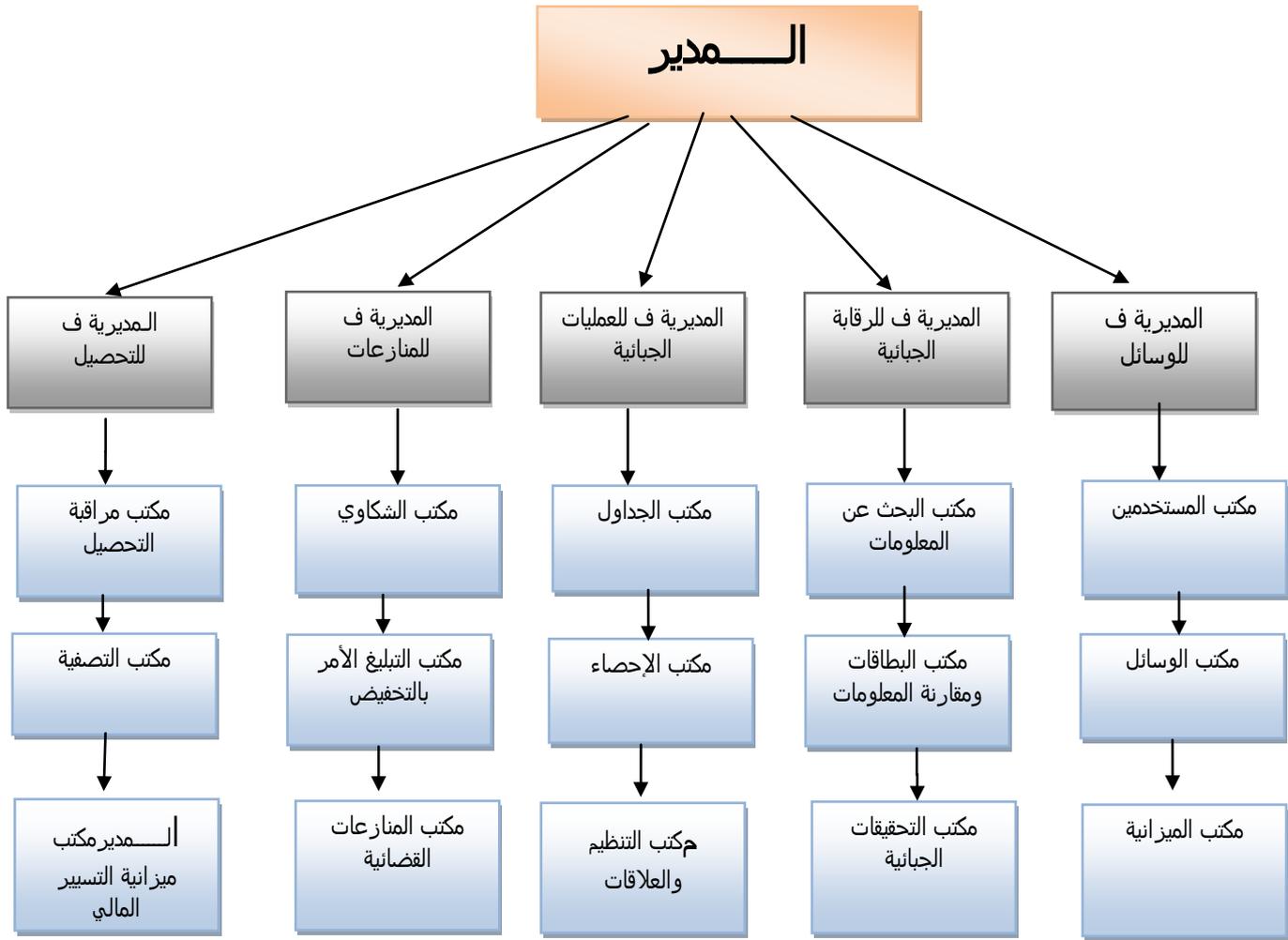
المديرية الفرعية المنازعات		
مكتب المنازعات الجبائية	مكتب المنازعات الإدارية	مكتب التبليغات والأوامر
إستلام الطعون	تلقي الطعون	تبليغ المكلفين بالقرارات
دراسة الطعون	تأسيس الطعون	مراقبة وتأشير الإلغاء
المديرية الفرعية للوسائل		
مكتب الوسائل	مكتب الميزانية	مكتب المستخدمين
ظبط وتحسين المطبوعات	عمليات المحاسبة	تسيير الموظفين ومساوهم المهني
تمويل وتسيير المخزون	تقسيم الاحتياجات	تنظيم مختلف الإجتماعات
توفير العتاد وصيانته		تنظيم البرامج التكوينية
المديرية الفرعية للعمليات الجبائية		
مكتب الإعلام والتنظيم	مكتب الإحصاء	مكتب الجداول
توزيع التعليمات والمناشير	إبلاغ الجماعات المحلية	إستلام وترتيب الجداول العامة
المتابعة والمراقبة	إستلام المعلومات	إعداد وتسليم النسخ الثانية
المديرية الفرعية للتحصيل		
مكتب التسيير المالي	مكتب التصفية	مكتب مراقبة التحصيل
مراقبة الميزانيات الاولية	مراقبة سندات التحصيل	مراقبة وضعية التحصيل
مراقبة تنفيذ الإيرادات	مراقبة محاضر الجرد	متابعة الوضعية الجبائية للمكلفين
المديرية الفرعية للرقابة الجبائية		
مكتب التحقيقات الجبائية	مكتب البطاقات	مكتب البحث
برمجة ومراقبة التحقيق	تسيير البطاقات	برمجة التدخلات
إحداث وتسيير البطاقات	حفظ العقود	تقسيم أنشطة المصالح

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب برج بوعريج

الشكل التالي يوضح وبدقة الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية برج بوعريج، وهذا النموذج هو وطني أي أن جميع المديرية الولائية للضرائب تعتمد هذا التقسيم فهو محدد بقانون رسمي.

شكل رقم (3): الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب ب ب ع



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة

www.mfdgi.gov.dz

ثالثا: الموارد البشرية لمديرية الضرائب برج بوعريج:

تضم مديرية الضرائب لولاية برج بوعريج 450 موظف مقسمين كما يلي:

السلك التقني: يضم المفتشين بمختلف الرتب والمراقبين وأعوان المعاينة، العدد 230

الأسلاك المشتركة: يضم شعبة الإدارة و شعبة الإعلام الآلي و شعبة العمال المهنيين ، العدد 220

المطلب الثاني: طرق وأدوات الدراسة

أولاً: طرق الدراسة

1- مصادر المعلومات:

تم الحصول على المعلومات عن طريق المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب، المراجع باللغة العربية، المراجع باللغة الأجنبية، المقالات العلمية، الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة وكذلك المصادر الأولية المتمثلة أساساً في الإستبانة حيث تم تصميمها بعد الإطلاع على مختلف الدراسات السابقة وكذا إستشارة ذوي الخبرة في الحقل المهني والأكاديمي ومن تفرغ وتحليل الإستبيان من خلال برنامج SPSS الإحصائي.

1- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية الضرائب وكذا مركز الضرائب برج بوعرييج والبالغ عددهم 140 من موظفي في السلك التقني وسلك الإدارة العامة على إختلاف رتبهم ومناصبهم.

ثانياً- أدوات الدراسة:

1- أدوات جمع البيانات

اعتمدنا في هذا البحث على عدة أدوات لجمع بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها وهي:

- ✓ الوثائق: تم الاعتماد على وثائق الإدارة للحصول على المعطيات فيما يخص الموارد البشرية
- ✓ الاستبيان: تصميم استبيان يخدم الإشكالية المطروحة وتم عرضه على المشرف وبعض الأساتذة بغية الأخذ برأيهم وقد تم تعديله إلى غاية الحصول على فقرات صحيحة، وقد تم تقسيمه إلى:

المحور الأول: يحتوي على الخصائص العامة لعينة الدراسة ويتكون من 4 بيانات

المحور الثاني: الأمن الوظيفي وينقسم إلى:

- البعد الأول: البعد النفسي ويتكون من 11 عبارة
 - البعد الثاني: البعد المادي يتكون من 06 عبارات
 - البعد الثالث: بعد العلاقات يتكون من 06 عبارات
- المحور الثالث: خاص بالأداء الوظيفي ويتكون من 14 عبارة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل فقرة من فقرات الإستبانة، وذلك لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب هذا الجدول:

الجدول رقم (6): يوضح قائمة التنقيط حسب ليكرت الخماسي

الأهمية	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول رقم (7): مقياس تحديد الأهمية والمستويات

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	1 - 1,80	1,81 - 2,60	2,61 - 3,40	3,41 - 4,20	4,21 - 5
الدرجة	منخفضة	متوسطة	مرتفعة		

2- المصدر: من إعداد الطالبين

3- الأدوات الإحصائية:

تم تفرغ وتحليل الإستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي

SPSS Package for the social sciences) وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية وذلك لأن

مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم إستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

✚ النسب المئوية والتكرارات المتوسطات الحسابية

✚ الإنحراف المعياري: لقياس مدى التعثر الإحصائي أي أنه يدل على مدى امتداد مجالات القيم ضمن

مجموعة نتائج الإستبيان.

✚ ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان

✚ معامل إرتباط ايبرسون لقياس قوة الإرتباط والعلاقة بين المتغيرين حيث أنه:

○ إذا كان المعامل قريب من (+1) فإن الإرتباط قوي وموجب

○ إذا كان المعامل قريب من (-1) فإن الإرتباط قوي وسالب وكلما زاد قربا من (0) فإن الإرتباط يضعف إلى

أن ينعدم تماما.

اختبار التباين ال أحادي Anova One Way، الإنحدار المتدرج

اختبار "t" للعينة الواحدة

المطلب الثالث: صدق وثبات الإستبيان

صدق الاستبانة "أن تقيس أسئلة الاستبانة " وتم استخدام طريقتين للتأكد من صدق الاستبانة:

- صدق المحكمين: هو أن يختار الباحث عددا من المحكمين المتخصصين في مجال المشكلة موضع الدراسة وذلك للإسترشاد بهم والأخذ بأرائهم في مدى مناسبة فقرات الاستبيان للهدف المرجو، وكذلك التأكد من صحة الصياغة اللغوية ووضوحها، وقد تمت الاستجابة لأراء المحكمين من اضافة وتعديل وحذف لبعض الفقرات، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.
- صدق الاتساق الداخلي: وهو قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الإستبيان والدرجة الكلية للمجال الرئيسي الذي تنتمي إليه، أي يقيس مدى صدق فقرات المقياس لقياس الأهداف، وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له كما يلي:

1- ثبات الاستبيان: أجرينا اختبار قياس الثبات للاستبيان باستعمال معامل ألفا كرونباخ alpha

Cronbach's وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (8): معامل الثبات

معامل الثبات	
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
37	0,776

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (5): أن معامل الثبات للاستبيان ككل بلغ 0.776 وهي قيمة جيدة من الناحية الإحصائية في مثل هذه الدراسات وكذلك فإن معاملات ألفا كرونباخ لجميع المحاور مقبولة إحصائيا، وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الإستبيان الدراسة، مما يكسب الاستبيان مصداقية كبيرة لتحقيق ما تتطلبها الدراسة.

2- قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

الجدول رقم (9): معاملات الارتباط بين البعد النفسي والمعدل الكلي للفقرات

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
x1	يشعر الموظفون بالفخر والانتماء للمؤسسة	,747**	0,000
x2	تحرص الإدارة على توفير جو ملائم للراحة النفسية للعاملين	,868**	0,000
x3	تسعى الإدارة إلى تخفيف القلق لدى الموظفين اتجاه مستقبلهم الوظيفي	,549**	0,000
x4	يعمل الموظفون في مناصب تتناسب مع طموحاتهم	,779**	0,000
x5	تحرص الإدارة على تعيين كل موظف بالمنصب الذي يتناسب وقدراته	,866**	0,000
x6	تعمل الإدارة على حفظ مكانة الوظيفة للموظف	,748**	0,000
x7	تساهم الإدارة في دعم شعور الإنجاز لدى الموظف	,882**	0,000
x8	تتوفر الثقة بين الموظفين في الإدارة أثناء تأدية مهامهم	,640**	0,000
x9	تشجع الإدارة الموظفين على الإبداع والابتكار	,831**	0,000
x10	تطبق الإدارة الأنظمة والقوانين والتعليمات على الجميع دون تمييز	,875**	0,000
x11	تعمل الإدارة على تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين في الحقوق والواجبات	,906**	0,000

ارتباط دال إحصائيا عند مستوى: 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن البعد الأول "البعد النفسي" مرتبط ارتباطا طرديا مع جميع الفقرات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.54-0.90)، وجميعها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية

($\alpha = 0.05$)، وتدلل على ارتباط فقرات المجال الأول بمجالها، مما يعني أنها متسقة داخليا مع المجال الذي

تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

الجدول رقم (10): معاملات الارتباط بين البعد المادي والمعدل الكلي للفقرات

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
x12	تتبنى الإدارة أنظمة حوافز ثابتة ومعرفية للموظفين	,492**	,001
x13	تشبع الإدارة احتياجات الموظفين المادية	,404**	,010
x14	هناك قدر من الطمأنينة من خلال مصدر الدخل الثابت	,346*	,029
x15	يتناسب الراتب مع حجم المهام الملقاة على عاتق الموظف	,541**	,000
x16	تقدم الإدارة علاوات تشجيعية للمتميزين والمبدعين	,380*	,016
x17	تقدم الإدارة نظام الأجور والمكافآت على أسس عادلة	,740**	,000

ارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن البعد الثاني "البعد المادي" مرتبط ارتباطا طرديا مع جميع الفقرات

التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.34-0.74)، وجميعها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية

($\alpha = 0.05$)، وتدلل على ارتباط فقرات المجال الأول بمجالها، مما يعني أنها متسقة داخليا مع المجال الذي

تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

الجدول رقم (11): معاملات الارتباط بين بعد العلاقات والمعدل الكلي للفقرات

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
x18	تتاح للموظف فرص مناسبة للمشاركة في اتخاذ القرارات	,433**	,005
x19	تعمل الإدارة على تحسين العلاقات الإنسانية في بيئة العمل	,384	0.003
x20	يسود التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين	,389*	,013
x21	بيئة العمل في الإدارة تتسم بالود والتعاون	,578**	,000
x22	تتقبل الإدارة الملاحظات والاقتراحات من طرف للموظفين	,600**	,000
x23	يتمتع للموظفين بمهارات التواصل الجيد مع الآخرين	,403**	,010

ارتباط دال إحصائياً عند مستوى: 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن البعد الثالث "بعد العلاقات" مرتبط ارتباطاً طردياً مع جميع الفقرات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.384 - 0.60)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، وتدلل على ارتباط فقرات المجال الأول بمجالها، مما يعني أنها متسقة داخلياً مع المجال الذي تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

الجدول رقم (12): معاملات الارتباط بين الأداء الوظيفي والمعدل الكلي للفقرات

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
B1	يبدل للموظفين الجهد الكافي للإنجاز الأداء في الوقت المحدد	.441**	.004
B2	هناك معرفة وإلمام لدى الموظف بطبيعة المهام الموكلة إليه	.531**	.000
B3	يلتزم موظفي الإدارة بتعليمات وتوجيهات مدراءهم	.649**	.000
B4	يقوم الموظفون باستغلال الموارد المتاحة لديهم أثناء أداءهم	.464**	.003
B5	يحقق موظفي الإدارة الأهداف المطلوبة	.611**	.000
B6	يتميز الموظفون بالتفاني والجدية والقدرة على التحمل المسؤولة	.600**	.000
B7	يتوفر لدى الموظفون المهارات والقدرة على حل مشكلات العمل اليومي	.720**	.000
B8	يتم عقد لقاءات دورية مع الموظفون بهدف تطوير منظومة العمل في ضوء المستجدات	.625**	.000
B9	تتوافر لدى الموظف الجاهزية والاستعداد والرغبة للعمل خارج أوقات العمل	.540**	.000
B10	يتم الاستفادة من نتائج التقييم الأداء في عملية تحديد البرامج التدريبية	.609**	.000
B11	يتم تنفيذ العمل وفق الخطط السنوية وشهرية	.492**	.001
B12	يحدد نظام تقييم الأداء نقاط القوة والضعف لدى الموظفون	.374*	.017
B13	تتخذ الإدارة الأساليب المناسبة لتقييم الموظفون ذوي الأداء الجيد	.614**	.000
B14	يطور الموظفون أداءهم ومهاراتهم بشكل مستمر	.513**	.001

ارتباط دال إحصائيا عند مستوى: 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن المحور الثاني المتمثل في الأداء الوظيفي مرتبط ارتباطا طرديا مع جميع الفقرات التي تقيسه، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.374 - 0.64) ، وجميعها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) ، وتدل على ارتباط فقرات المجال الأول بمجالها، مما يعني أنها متسقة داخليا مع المجال الذي تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة تحليلها وتفسيرها ومناقشتها

المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

1- توزعت أفراد العينة حسب متغير الجنس كما يلي:

جدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسب %	التكرار	الجنس
42,5	17	ذكر
57,5	23	أنثى
100	40	إجمالي

المصدر: من إعداد الطالبين إعتقاداً على مخرجات SPSS

التعليق:

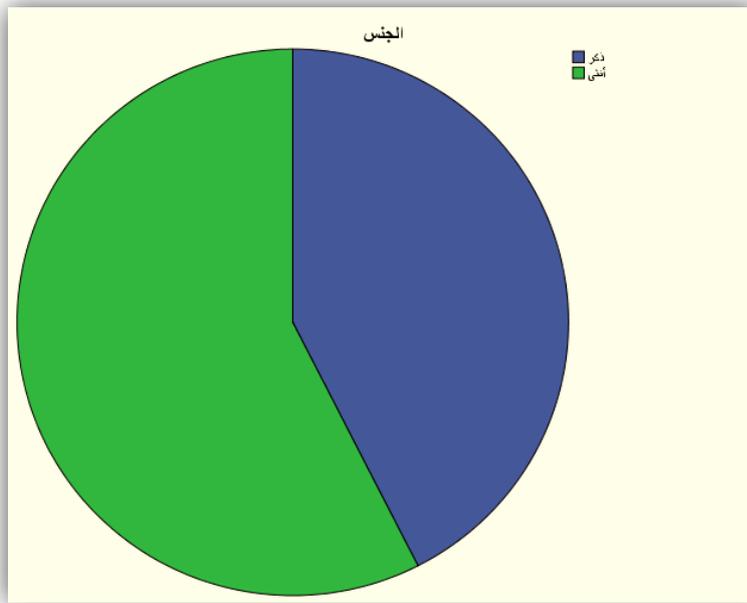
من خلال الجدول نلاحظ أن عدد الذكور هو 17 أي بنسبة 42.5، وعدد الإناث هو 23 بنسبة 57.5 وهذا

راجع إلى:

- سياسة التوظيف في السنوات الأخيرة حيث تم إعتقاد إدماج الموظفين ضمن عقود ما قبل التشغيل في الإدارات العمومية أين كان معظمهم من الإناث.
- هيمنة العنصر النسوي على الإدارة الجزائرية في السنوات الأخيرة، خاصة مع العدد الهائل للخريجات من الجامعات.

والشكل الموالي يوضح بدقة هذا التوزيع:

شكل رقم (4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس بالدائرة النسبية



المصدر: من إعداد الطالبين إعتامادا على مخرجات SPSS

2- توزعت أفراد العينة حسب متغير السن كما يلي:

جدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

59	58	57	56	55	54	52	51	49	47	45	45	44	السن
1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	التكرار
2,5	2,5	5,0	2,5	2,5	5,0	7,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	النسبة %

41	40	39	36	35	34	33	32	31	30	29	28	25	السن
1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	1	2	2	التكرار
2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	5,0	5,0	10	5,0	7,5	2,5	5,0	5,0	النسبة %

40	المجموع العام
100 %	

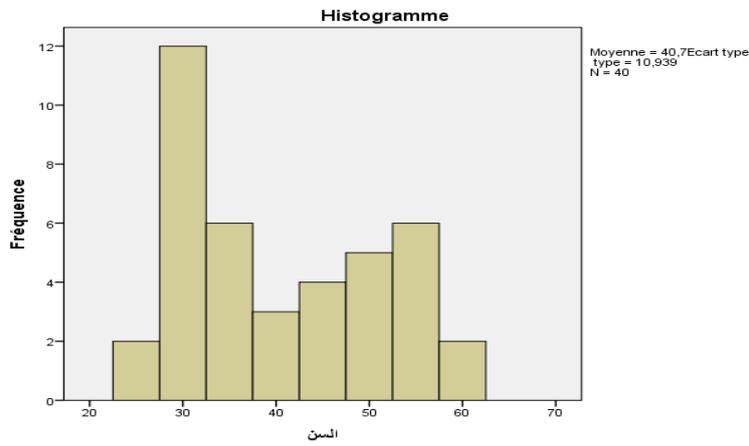
المصدر: من إعداد الطالبين إعتامادا على مخرجات SPSS

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الأعمار لعينة الدراسة كانت معظمها من 25 سنة إلى 35 سنة حيث بلغت الفئة 20 تكرر وباقي الأعمار كانت بتكرار قليل جدا، وهذا راجع إلى:

- التقاعد النسبي المطبق سنة 2016 والذي أدى إلى خروج عدد كبير من الموظفين
- إدماج حاملي الشهادات بالإدارة محل الدراسة والذي كان معظمهم شباب.
-

شكل رقم (5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن بالمدرجات البيانية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

3- توزعت أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية كما يلي:

جدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
45.0	18	أقل من 5 سنوات
15.0	6	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
10.0	4	من 11 سنة إلى 15 سنة
30.0	12	أكثر من 15 سنة
100%	40	المجموع

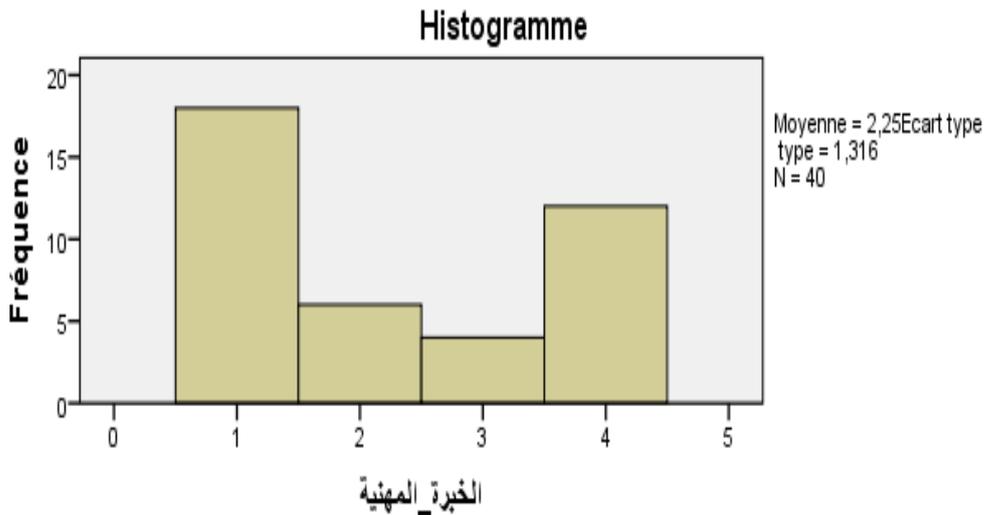
المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن التكرار للموظفين الأقل من 05 سنوات هو الأعلى حيث بلغ 18 فردا بنسبة

45% ثم فئة أكثر من 15 سنة حيث كان التكرار هو 12 فردا بنسبة 30% ثم فئة من 5 سنوات إلى 10

سنوات بتكرار قدره 6 فردا بنسبة 15% وهذا راجع إلى:

- بالرجوع إلى توزيع أفراد العينة حسب متغير السن نجد أن النسبة الأعلى هي الفئة التي تتراوح أعمارها بين 25 سنة و35 سنة، لذلك من المنطقي أن تكون فئة الأقل من 5 سنوات حسب متغير الخبرة المهنية هي الأعلى.
 - في المرتبة الثانية فئة أكثر من 15 سنة خبرة لأن التوزيع حسب متغير السن بلغ 12 فردا للذين تتراوح أعمارهم بين 50 سنة و60 سنة، وهذه الفئة هي الأكثر خبرة.
- شكل رقم (6): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية بالمدرجات البيانية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

4- توزعت أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي كما يلي:

جدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
12,5	5	متوسط
32.5	13	ثانوي
52.5	21	جامعي
2.5	1	أخرى
100%	40	المجموع

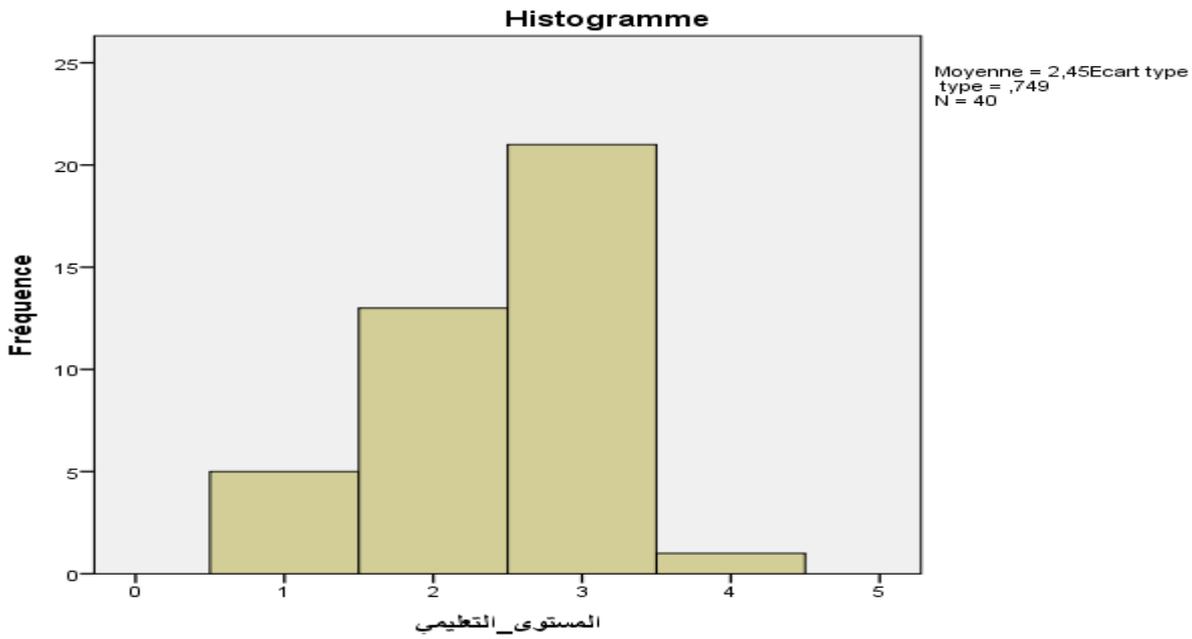
المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة الموظفين ذوي مستوى جامعي هي الأكثر حيث بلغ التكرار 21 تكرار بنسبة 52.75% وهذا راجع إلى:

- نسبة المدمجين الجدد هم من حاملي الشهادات؛
- لا يوجد مستوى إبتدائي في إدارة الضرائب لأن شروط التوظيف تمنع هذا؛
- إستكمال معظم الموظفين الذين لا يملكون شهادات جامعية للمسار الدراسي.

شكل رقم (7): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي بالمدرجات البيانية



المصدر: من إعداد الطالبين إعتقادا على مخرجات SPSS

ثانيا: تحليل فقرات ومحاور الإستبيان

1- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

المتوسط الحسابي:

وهو من الطرق التي يمكن بها معرفة وجهات نظر عينة الدراسة في كل فقرة من فقرات الاستبيان وكذا الاتجاه العام الذي يتخذه كل محور، بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي حيث تزيد درجة موافقة العينة على الفقرات كلما زاد المتوسط الحسابي لها وتقل كلما قلت قيمته.

الانحراف المعياري: كلما اقتربت قيمته من الصفر كلما قل التشتت وزاد التجانس الأفراد حول استجاباتهم واتفقهم على قيمة المتوسط الحسابي، والقاعدة العامة المستخدمة في تفسير قيمة الانحراف المعياري والتي تعتمد على فترات الثقة للمتوسط الحسابي.

أولاً: الأمن الوظيفي (البعد النفسي، البعد المادي، بعد العلاقات)

1) البعد النفسي

جدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد النفسي

المستوى	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات البعد النفسي محور الأمن الوظيفي
مرتفعة	3	1,06	3,90	يشعر الموظفون بالفخر والانتماء للمؤسسة
مرتفعة	4	1,19	3,90	تحرص الإدارة على توفير جو ملائم للراحة النفسية للعاملين
مرتفعة	6	1,24	3,88	تسعى الإدارة إلى تخفيف القلق لدى الموظفين اتجاه مستقبلهم الوظيفي
مرتفعة	1	1,15	4,05	يعمل الموظفون في مناصب تتناسب مع طموحاتهم
مرتفعة	7	1,08	3,85	تحرص الإدارة على تعيين كل موظف بالمنصب الذي يتناسب وقدراته
مرتفعة	2	1,2	4,00	تعمل الإدارة على حفظ مكانة الوظيفة للموظف
مرتفعة	9	1,15	3,83	تساهم الإدارة في دعم شعور الإنجاز لدى الموظف
مرتفعة	11	1,31	3,78	تتوفر الثقة بين الموظفين في الإدارة أثناء تأدية مهامهم
مرتفعة	10	1,17	3,78	تشجع الإدارة الموظفين على الإبداع والابتكار
مرتفعة	8	1,24	3,83	تطبق الإدارة الأنظمة والقوانين والتعليمات على الجميع دون تمييز
مرتفعة	5	1,18	3,88	تعمل الإدارة على تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين في الحقوق والواجبات
مرتفعة		1,18	3,88	محور البعد النفسي

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

التعليق:

- احتلت الفقرة رقم (04) أعلى ترتيب حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.05) مما يعني أنها ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يدل أن أفراد العينة موافقون على العبارة "يعمل الموظفون في مناصب تتناسب مع طموحاتهم".
- احتلت الفقرة رقم (06) على ثاني أعلى ترتيب حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.00) مما يعني أنها ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يدل أن أفراد العينة موافقون على العبارة "تعمل الإدارة على حفظ مكانة الوظيفة للموظف".
- احتلت الفقرة رقم (01) على ثالث أعلى ترتيب من حيث الأهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.90) مما يعني أنها ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يدل أن أفراد العينة موافقون على العبارة "يشعر الموظفون بالفخر والانتماء للمؤسسة".

وقد جاءت العبارات المتبقية وهي على الترتيب:

- تحرص الإدارة على توفير جو الملائم للراحة النفسية للموظفين
 - تعمل الإدارة على تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين في الحقوق والواجبات؛
 - تسعى الإدارة إلى تخفيف القلق لدى الموظفين اتجاه مستقبلهم الوظيفي؛
 - تحرص الإدارة على تعيين كل موظف بالمنصب الذي يتناسب وقدراته؛
 - تطبق الإدارة الأنظمة والقوانين والتعليمات على الجميع دون تمييز؛
 - تساهم الإدارة في دعم شعور الإنجاز لدى الموظف؛
 - تشجع الإدارة الموظفين على الإبداع والابتكار؛
 - تتوفر الثقة بين الموظفين في الإدارة أثناء تأدية مهامهم؛
- وكل هذه العبارات ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة موافقون على هاته العبارات.
- كذلك نجد أن المتوسط الحسابي لهذا البعد ككل بلغ (3.88) وهو ضمن المجال "مرتفعة"، يعني أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى تقييم البعد النفسي بالإدارة محل الدراسة هو موجود بدرجة مرتفعة.

(2) البعد المادي

جدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد المادي

المستوى	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات البعد المادي محور الأمن الوظيفي
متوسطة	3	1,33	3,33	تتبنى الإدارة أنظمة حوافز ثابتة ومعرفية للموظفين
منخفضة	4	0,74	1,65	تشبع الإدارة احتياجات الموظفين المادية
مرتفعة	1	0,85	4,28	هناك قدر من الطمأنينة من خلال مصدر الدخل الثابت
منخفضة	5	0,55	1,45	يتناسب الراتب مع حجم المهام الملقاة على عاتق الموظف
منخفضة	6	0,49	1,38	تقدم الإدارة علاوات تشجيعية للمتميزين والمبدعين
مرتفعة	2	1,27	3,70	تقدم الإدارة نظام الأجور والمكافآت على أسس عادلة
متوسطة		0,87	2,63	البعد المادي

التعليق:

- إحتلت الفقرة رقم (03) أعلى ترتيب من حيث الأهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.28) مما يعني أنها ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يدل أن أفراد العينة موافقون على العبارة "هناك قدر من الطمأنينة من خلال مصدر الدخل الثابت".
- إحتلت الفقرة رقم (06) ثاني أعلى ترتيب من حيث الأهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.70) مما يعني أنها ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يدل أن اتجاه أفراد العينة موافقون على العبارة "تقدم الإدارة نظام الأجور والمكافآت على أسس عادلة".
- إحتلت الفقرة رقم (01) ثالث أعلى ترتيب من حيث الأهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.33) مما يعني أنها ضمن المجال "متوسطة" وهذا يدل أن اتجاه أفراد العينة منقسمون في رأيهم على العبارة "تتبنى الإدارة أنظمة حوافز ثابتة ومعرفية للموظفين".
- أما بالنسبة للعبارات: رقم (2)، رقم (4) ورقم (5) وهي على الترتيب
- تشبع الإدارة احتياجات الموظفين المادية؛
- يتناسب الراتب مع حجم المهام الملقاة على عاتق الموظف؛

تقدم الإدارة علاوات تشجيعية للمتميزين والمبدعين ف جاءت في المجال منخفضة وهذا يدل على أن إتجاه أفراد عينة الدراسة في الإدارة محل الدراسة غير موافقين على هاته العبارات.

كما أن المتوسط الحسابي لهذا البعد بلغ: (2.63) وهو ضمن المجال "متوسطة" وهذا يعني أن أفراد العينة ليسوا كلهم موافقين على فقرات هذا البعد (المادي).

3) بعد العلاقات

جدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العلاقات

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	المستوى	عبارات بعد العلاقات محور الأمن الوظيفي
3,95	0,93	2	مرتفعة	تتاح للموظف فرص مناسبة للمشاركة في اتخاذ القرارات
4,03	1,21	1	مرتفعة	تعمل الإدارة على تحسين العلاقات الإنسانية في بيئة العمل
3,38	1,48	4	متوسطة	يسود التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين
3,10	1,5	6	متوسطة	بيئة العمل في الإدارة تنسم بالود والتعاون
3,43	1,55	3	مرتفعة	تتقبل الإدارة الملاحظات والاقتراحات من طرف للموظفين
2,78	1,49	5	متوسطة	يتمتع الموظفون بمهارات التواصل الجيد مع الآخرين
3,44	1,36		مرتفعة	بعد العلاقات

التعليق:

- إحتلت الفقرة رقم (02) أعلى ترتيب من حيث الأهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.03) مما يعني أنها ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يدل أن أفراد العينة موافقون على العبارة "تعمل الإدارة على تحسين العلاقات الإنسانية في بيئة العمل"؛
- إحتلت الفقرة رقم (01) ثاني أعلى ترتيب من حيث الأهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.95) مما يعني أنها ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يدل أن أفراد العينة موافقون على العبارة "تتاح للموظف فرص مناسبة للمشاركة في اتخاذ القرارات"؛

- احتلت الفقرة رقم (05) ثالث أعلى ترتيب من حيث الأهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.43) مما يعني أنها ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يدل أن أفراد العينة موافقون على العبارة "تتقبل الإدارة الملاحظات والاقتراحات من طرف للموظفين":
- أما العبارة رقم (03) فجاءت ضمن المجال متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.38) مما يعني أن إجابات أفراد العينة حول العبارة "يسود التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين" جاءت متفاوتة بين الموافقة والرفض وهي تميل أكثر للموافقة، وهذا يعني أن هناك نسبة قليلة من الموظفين غير موافقين على هذه العبارة؛
- وكذلك نفس الحال بالنسبة للعبارة رقم (4) حيث جاءت ضمن المجال "متوسطة" (بيئة العمل في الإدارة تتسم بالود والتعاون) بلغ المتوسط الحسابي (3.10)؛
- بالنسبة للمتوسط الحسابي لهذا البعد بلغ (3.44) وهو ضمن المجال "مرتفعة" وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على عبارات هذا المحور.

ثانيا : الأداء الوظيفي

جدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الأداء الوظيفي

المستوى	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات محور الأداء الوظيفي
مرتفعة	1	0,99	4,05	يبذل الموظفون الجهد الكافي للإنجاز الأداء في الوقت المحدد
مرتفعة	13	1,16	3,68	تتوافر لدى الموظف الجاهزية والاستعداد والرغبة للعمل خارج أوقات العمل
مرتفعة	14	1,31	3,68	تتخذ الإدارة الأساليب المناسبة لتقييم الموظفين ذوي الأداء الجيد
مرتفعة	11	1,31	3,70	يتم عقد لقاءات دورية مع الموظفون بهدف تطوير منظومة العمل في ضوء المستجدات
مرتفعة	12	1,44	3,70	يحدد نظام تقييم الأداء نقاط القوة والضعف لدى الموظفين
مرتفعة	8	1,22	3,73	هناك معرفة وإلمام لدى الموظف بطبيعة المهام الموكلة إليه
مرتفعة	7	1,18	3,73	يتميز الموظفون بالتفاني والجدية والقدرة على التحمل المسؤولية
مرتفعة	10	1,54	3,73	يتوفر لدى الموظفون المهارات والقدرة على حل مشكلات العمل اليومي
مرتفعة	9	1,32	3,73	يتم الاستفادة من نتائج التقييم الأداء في عملية تحديد البرامج التدريبية
مرتفعة	5	1,17	3,75	يتم تنفيذ العمل وفق الخطط السنوية وشهرية
مرتفعة	6	1,35	3,75	يطور الموظفون أداءهم ومهاراتهم بشكل مستمر
مرتفعة	4	1,17	3,83	يحقق موظفي الإدارة الأهداف المطلوبة
مرتفعة	3	1,26	3,90	يقوم الموظفون باستغلال الموارد المتاحة لديهم أثناء أداءهم
مرتفعة	2	0,86	3,98	يلتزم موظفي الإدارة بتعليمات وتوجيهات مدراءهم
مرتفعة		1,23	3,78	بعد العلاقات

المصدر من إعداد الطلبة إعتمادا على مخرجات SPSS

التعليق:

جاءت كل عبارات هذا المحور ضمن المجال "مرتفعة" وكان المتوسط الحسابي لها محصور بين (3.68- 4.05) مما يعني أن كل أفراد العينة موافقون على كل العبارات الواردة في هذا المحور، وكذلك المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ (3.78) وهو أيضا ضمن المجال "مرتفعة"، لذا يمكن القول بالنسبة لهذا المحور أن أغلب أفراد العينة موافقون.

2- توزيع البيانات:

نستخدم في هذه المرحلة إختبار كولوغروف-سميرنوف لمعرفة طبيعة توزيع البيانات، وهذا لأن معظم الأساليب الإحصائية عند إختبار الفرضيات تتطلب هذا الإجراء، ولتطبيق هذا الإختبار يجب تحديد الفرضية الصفرية والفرضية البديلة:

الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة H1: البيانات تتبع التوزيع غير الطبيعي.

عند تطبيق هذا الإختبار في برنامج SPSS تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول:

جدول رقم (21): نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
البعد النفسي	11	0,753	0,325
البعد المادي	6	0,171	0,121
بعد العلاقات	6	0,675	0,745
محور الأداء الوظيفي	14	0,712	0,355

المصدر من إعداد الطلبة إعتمادا على مخرجات SPSS

- من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة للبعد الأول (البعد النفسي) هي (0.325) وهي أكبر من القيمة المرجعية (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية H0 وأن بيانات المحور الأول (البعد النفسي) تتبع التوزيع الطبيعي.
- من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة للبعد الثاني (البعد المادي) هي (0.121) وهي أكبر من القيمة المرجعية (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية H0 وأن بيانات المحور الأول (البعد المادي) تتبع التوزيع الطبيعي.

- من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة للبعد الثالث (بعد العلاقات) هي (0.745) وهي أكبر من القيمة المرجعية (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 وأن بيانات المحور الأول (بعد العلاقات) تتبع التوزيع الطبيعي.
 - من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة لمحور الأداء الوظيفي هي (0.355) وهي أكبر من القيمة المرجعية (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 وأن بيانات المحور الثاني (الأداء الوظيفي) تتبع التوزيع الطبيعي.
- سيتم استخدام الأساليب الإحصائية المعلمية في باقي أجزاء الدراسة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

أولاً: اختبار T TEST للعينة الواحدة

إختبار الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد مستوى من الأمن الوظيفي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها وتتفرع منها الفرضيات التالية:

➤ الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يوجد مستوى من البعد النفسي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها.

H_1 : يوجد مستوى من البعد النفسي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها.

جدول رقم (22): اختبار t للعينة الواحدة

T	مستوى معنوية	الفرضية
3.97	0.000	يوجد مستوى من البعد النفسي بالإدارة محل الدراسة

المصدر من إعداد الطلبة إعتقاداً على مخرجات SPSS

نلاحظ أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة T الجدولية بقيمة احتمالية (0.00) عند مستوى دلالة (0.05)

لذا سوف نقبل الفرضية البديلة H_1 «يوجد مستوى من البعد النفسي بالإدارة محل الدراسة

من وجهة نظر الموظفين فيها».

➤ الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد مستوى من البعد المادي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها.

H1: يوجد مستوى من البعد المادي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها.

جدول رقم (23): إختبار t للعينة الواحدة

T	مستوى معنوية	الفرضية
2.28	0,000	يوجد مستوى من البعد المادي بالإدارة محل الدراسة

المصدر من إعداد الطلبة إعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة T الجدولية بقيمة إحتتمالية (0.00) عند مستوى دلالة (0.05) لذا سوف نقبل الفرضية البديلة H1 يوجد مستوى من البعد المادي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد مستوى من بعد العلاقات بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها.

H1: يوجد مستوى من بعد العلاقات بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها.

جدول رقم (24): إختبار t للعينة الواحدة

T	مستوى معنوية	الفرضية
2.86	0,000	يوجد مستوى من بعد العلاقات بالإدارة محل الدراسة

المصدر من إعداد الطلبة إعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة T الجدولية بقيمة إحتتمالية (0.05) عند مستوى دلالة (0.05) لذا سوف نقبل الفرضية البديلة H1 يوجد مستوى من بعد العلاقات بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها .

إختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

"يوجد تأثير للأمن الوظيفي على أداء الموظفين بالإدارة محل الدراسة." وسوف يتم استخدام نموذج الإنحدار الخطي التدريجي

ثانيا: نموذج الإنحدار الخطي التدريجي (MODEL SETPWISE)

يعد نموذج الإنحدار الخطي المتدرج الأسلوب الإحصائي الملائم لدراسة أثر أبعاد الأمن الوظيفي كمتغيرات مستقلة في أداء الموظفين كمتغير تابع، ومعرفة فيما إن كان الأمر ذو دلالة إحصائية .

الفرضية الصفرية H0 :

✓ الإنحدار بين المتغير التابع (الأداء الوظيفي) والمتغيرات المستقلة (البعد النفسي، البعد المادي، بعد العلاقات) غير معنوي والمتغير المستقل غير مرتبط بالمتغير التابع.

الفرضية البديلة H1 :

✓ الإنحدار بين المتغير التابع (الأداء الوظيفي) والمتغيرات المستقلة (البعد النفسي، البعد المادي، بعد العلاقات) معنوي والمتغير المستقل مرتبط بالمتغير التابع.

نتائج تحليل الإنحدار التدريجي:

جدول رقم (25): مصفوفة الارتباطات الجزئية بين المتغيرات

بعد_العلاقات	البعد_المادي	البعد_النفسي	الأداء_الوظيفي	
0,865	-0,043	-0,337	1	الأداء_الوظيفي
0,045	0,219	1	-0,337	البعد_النفسي
0,339	1	0,219	-0,043	البعد_المادي
1	0,339	0,045	0,865	بعد_العلاقات
الدلالة الإحصائية				
0,017	0,395	0,067	.	الأداء_الوظيفي
0,34	0,087	.	0,067	البعد_النفسي
0,016	.	0,087	0,395	البعد_المادي
.	0,016	0,34	0,017	بعد_العلاقات

المصدر من إعداد الطلبة إعتمادا على مخرجات SPSS

التعليق: من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية لبعء العلاقات (0.017) فقط هي أصغر من 0.05، وأن مستوى الارتباط مع الأداء الوظيفي (المتغير التابع)، (86%) وهو ارتباط طردي قوي مستوى الدلالة الإحصائية لباقي المتغيرات المستقلة (البعء النفسي، البعد المادي) هي غير دالة إحصائياً عند 0.05 وهي على التوالي: 0.067، 0.395 بالنسبة للمتغير التابع (الأداء الوظيفي).

وبالتالي سوف يقوم برنامج spss بإستبعاد كل من هاتين البعدين (البعء المادي والبعء النفسي) تدريجياً

جدول رقم (26): معامل الارتباط بعد العلاقات والأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل الارتباط R2	مربع معامل الارتباط المعدل R2	الخطأ المعياري
بعد العلاقات الأداء الوظيفي	0,865	0,748	,710	0,31441

المصدر من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات SPSS

التعليق: يوضح الجدول معامل الارتباط بين المتغير التابع (الأداء الوظيفي) والمتغيرات المستقلة (بعد العلاقات)، معامل الارتباط $R=0.865$ ، مربع معامل الارتباط $R^2=0.748$ وأن العلاقة بينهما هي علاقة طردية قوية وأن متغير بعد العلاقات يسهم بـ 74% من تباين المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

جدول رقم (27): تحليل التباين

ANOVAa						
Sig.	F	متوسط المربعات	ddl	مجموع المربعات	النموذج	
,034 ^b	4,859	0,48	1	0,48	Régression	1
		0,099	38	3,756	Résidus	
			39	4,237	Total	

المصدر من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات SPSS

التعليق:

يوضح الجدول نتائج تحليل التباين (أنوفا) لإختبار معنوية الإنحدار ونلاحظ أن قيمة $F= 4.859$ بقيمة احتمالية: $SIG = 0.034$ وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرض الصفري H_0 ونقبل الفرض البديل H_1 وهو أن الإنحدار معنوي ولا يساوي الصفر وبالتالي توجد علاقة بين المتغير التابع (الأداء) والمتغيرات المستقلة (المادي، النفسي وبعد العلاقات). لكننا لا نعرف من خلال هذا الجدول أي من المتغيرات المستقلة هو الذي أضف تفسيراً جوهرياً للتباين في المتغير التابع لذلك سوف نذهب إلى جدول تفصيل معاملات معادلة الإنحدار ليتضح ذلك.

جدول رقم (28): معاملات نموذج الإنحدار

النموذج	B	الإنحراف المعياري	Bêta	T	Sig.
الثابت	4,521	0,216		20,923	0
بعد العلاقات	-0,12	0,054	-0,337	-2,204	0,034

المصدر من إعداد الطلبة إعتقاداً على مخرجات SPSS

التعليق:

يوضح الجدول معاملات نموذج الإنحدار والتي تساعد في الحصول على معادلة خط الإنحدار بين المتغيرات، وتكون معادلة خط الإنحدار كما يلي:

$$Y \text{ (المتوقع) للاداء} = 4,521 + (0,12) \text{ بعد العلاقات}$$

وتدل بيانات الجدول على أن المتغير الوحيد ذو الدلالة الإحصائية هو متغير بعد العلاقات.

نستخلص مايلي:

- ✓ بالنسبة للبعد النفسي والبعد المادي نقبل الفرضية الصفرية والتي هي لا يوجد إرتباط للبعدين على الأداء الوظيفي وبالتالي لا يوجد تأثير للبعد النفسي والمادي على الأداء الوظيفي.
- ✓ بالنسبة لبعده العلاقات نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي يوجد إرتباط بين بعد العلاقات عند مستوى دلالة 0.05 و الأداء الوظيفي، وبالتالي هناك تأثير لبعده العلاقات على الأداء الوظيفي.

إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة والمستوى التعليمي).

يتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية

الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين تعزى لمتغير الخبرة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين تعزى لمتغير الخبرة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

إختبار متغير الجنس:

ثالثا: استخدام اختبار t للعينات المستقلة:

الجدول رقم (29) T TEST لمتغير الجنس

أداء الموظفين	F	P-VALUE	T	P-VALUE
الجنس	1,456	0,225	2,01	0,055

المصدر من إعداد الطلبة إعتقادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول وجدنا أن قيمة F ومعنويتها للجنس ($F=1.456 - P\text{-VALUE}=0.225$) ، نقبل الفرضية العدمية أي هناك تجانس تباين المجموعتين لأن القيمة المعنوية أكبر من 5 % وهذا يعني أن الإختبار صحيح.

وبالرجوع إلى " t " نلاحظ أن ($p\text{-value}=0.055 \geq 0.05$) بالنسبة للجنس مما يسمح بقبول الفرضية الصفرية ويتضح هذا من عدم وجود فرق كبير بين متوسطات الإناث والذكور.

رابعا: تحليل التباين الأحادي

إختبار للفرضية الفرعية الثانية والثالثة والرابعة

الجدول رقم (30) نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة

المتغير	قيمة F	الدلالة الإحصائية p-value
العمر	2.243	0,099
المستوى التعليمي	2.00	0,073
الخبرة	9,033	0,002

المصدر من إعداد الطلبة إعتقادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن P-VALUE الملازمة ل F جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة للعمر (0,099) والمستوى التعليمي (0,073) ، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة .

أما متغير الخبرة فإن P-VALUE الملازمة ل F جاءت أصغر من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية البديلة فيما يتعلق بوجود فروقات في أداء الموظفين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

من خلال الدراسة تم التوصل إلى وجود مستوى من الأمن الوظيفي بالإدارة محل الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 5 % ، كما يلي :

- مستوى متوسط من الموافقة في إجابات أفراد العينة الموظفين بالإدارة بالنسبة للبعد المادي والنفسي؛
- مستوى مرتفع من الموافقة في إجابات أفراد العينة الموظفين بالإدارة بالنسبة لبعده العلاقات، حيث يسود الإحترام والتقدير بين الرؤساء والمرؤوسين وكذلك بيئة العمل تتسم بالود والتعاون كما يتمتع الموظفون بمهارات التواصل مع الآخرين وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (شليباب روية 2018) من خلال دراسة تأثير البعد النفسي والمادي على أداء الموظفين.

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

تم التوصل من خلال الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأمن الوظيفي من خلال بعد العلاقات فقط على الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5 % وهذا راجع:

- وجود علاقات جيدة بين الموظفين تحفزهم للعمل أكثر؛
 - التواصل الجيد بين الرؤساء والمرؤوسين؛
 - إتسام هاته العلاقات بالود والتعاون.
- بينما تم التوصل لعدم وجود أثر لكل من البعد النفسي والمادي على الأداء الوظيفي وهذا راجع إلى:
- ثبات وإستقرار الرواتب وعدم إمكانية التحكم فيها؛
 - التواصل الجيد والود في مكان العمل ساعد كثيرا على عدم تأثير البعد النفسي حيث أن معظم الموظفين لا يولون أهمية كبيرة لهذا البعد.
- واتفقت دراستنا هاته مع (دراسة إيمان جبريل جبريل، 2016) حيث توصلت الدراسة لعدم وجود أثر للبعد المادي والنفسي على الأداء الوظيفي في جامعات غزة.

3- إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

- تم التوصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء الموظفين بالإدارة محل الدراسة حسب متغيرات الجنس، العمر والمستوى التعليمي؛
- تم التوصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية حيث لاحظنا أنه كلما كانت سنوات الخبرة أكبر إنعكست بالإيجاب على أداء الموظفين وهذا منطقي لأن الخبرة في العمل هي الأهم من حيث الطريقة والتحكم الجيد في العمل بالإضافة إلى مهارات التواصل مع المكلفين بالضريبة التي إكتسبها طيلة المسار المهني.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل في بدايته عموميات حول الإدارة محل الدراسة وهي إدارة الضرائب برج بوعريج، ثم إنتقلنا إلى الدراسة التطبيقية أين تم إختبار البيانات من حيث التوزيع الطبيعي واتضح أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي الشئ الذي يقودنا إلى استخدام الإختبارات الإحصائية المعلمية المناسبة لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في الأمن الوظيفي من خلال أبعاده الثلاثة (البعد النفسي، البعد المادي وبعد العلاقات) والمتغير التابع وهو أداء الموظفين وتم في الأخير التحقق من الفرضيات المقترحة وكانت النتائج وهي وجود مستوى للأمن الوظيفي بالإدارة محل الدراسة مع وجود تأثير لبعد العلاقات على الأداء الوظيفي بينما لا يوجد تأثير للبعد النفسي والبعد المادي على الأداء الوظيفي وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فقط ويمكن القول أن هناك علاقة تأثير للأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي في إدارة الضرائب.

الختامة

استهدفت هذه الدراسة التي تكونت من فصلين التعرف على الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي وهذا بإدارة الضرائب برج بوعرييج، بإعتبار أن المفهومين لهما أهمية في مختلف المنظمات الحديثة بصفة عامة وفي إدارة الضرائب بصفة خاصة، كما تم دراسة مفهومي الأمن الوظيفي والتطرق لمختلف التعاريف والمفاهيم قصد معرفة ابعاد الأمن الوظيفي وكذا مختلف المفاهيم الخاصة بالأداء الوظيفي، وقد تم حصر أبعاد الأمن الوظيفي في البعد المادي والبعد النفسي وبعد العلاقات والتي تمركزت الدراسة اعتماداً على هذه الأبعاد فيما يخص المتغير المستقل. كما تم التطرق في نفس الفصل وفي المبحث إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي وعلاقته بالأمن الوظيفي أو تطرقت بصفة غير مباشرة لهذا الموضوع.

أما في الفصل الثاني والذي يتكون من مبحثين والذي خصصا للدراسة الميدانية، حيث تناولنا في المبحث الأول تقديم لمديرية الضرائب لبرج بوعرييج وكذا إلى أدوات الدراسة والمنهج العام للدراسة بالإضافة إلى عينة الدراسة واعتماد الإستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، أما المبحث الثاني فتم دراسة مختلف الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة بعد معرفة أن العينات ذات توزيع طبيعي وقد تم التركيز على كل المخرجات والتعليق عليها وتفسيرها وتحليلها، ثم في الأخير إختبار الفرضيات وضعها في مقدمة البحث.

نتائج الدراسة: قمنا باختبار صحة الفرضيات فكانت النتائج كالتالي:

الفرضية الأولى:

- ✓ يوجد مستوى من البعد النفسي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها؛
- ✓ يوجد مستوى من البعد المادي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها؛
- ✓ يوجد مستوى من بعد العلاقات بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها.

حيث يرى أفراد العينة أن الإدارة تولي إهتماماً للجانب النفسي والمادي وبعد العلاقات، وأن الإدارة وفقت إلى حد كبير بتوفير بيئة عمل سليمة يتم الترحيب بالأفكار الجديدة وتشارك الإدارة مقترحات الموظفين الشيء الذي يؤثر بالإيجاب على أداءهم الوظيفي. ومن هذا المنطلق يمكن تأكيد الفرضية الرئيسية الأولى والتي مفادها أنه يوجد مستوى للأمن الوظيفي بالإدارة محل الدراسة.

خاتمة

الفرضية الثانية:

- ✓ لا يوجد تأثير من للبعد النفسي على الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها؛
 - ✓ لا يوجد تأثير من للبعد المادي على الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها؛
 - ✓ يوجد تأثير من بعد العلاقات على الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين فيها.
- ومن هذا المنطلق نقول بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها هل يوجد تأثير للامن الوظيفي على أداء الموظفين، فقد أظهرت الدراسة أن يوجد تأثير للامن الوظيفي على الأداء الوظيفي من خلال بعد العلاقات فقط.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة حسب متغيرات الجنس، العمر والمستوى التعليمي؛
 - ✓ وجود فروقات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي بالإدارة محل الدراسة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فقط.
- الإقتراحات:

- ✓ العمل على توعية الموظفين بأهمية الأمن الوظيفي وإظهار انعكاسات إنعدامه؛
- ✓ تطوير استراتيجيات لدعم وتطوير مستوى الأداء؛
- ✓ عقد محاضرات وندوات هادفة لإيضاح الحقوق القانونية للموظفين؛
- ✓ تقوية الإتصال بين الرؤساء والمرؤوسين؛
- ✓ السعي لتطوير معايير تقييم الأداء؛
- ✓ انتهاز سياسة عادلة من طرف الرؤساء أثناء عملية تقييم الأداء؛
- ✓ إشراك الموظفين في عملية إتخاذ القرار التي تخص مساهمهم الوظيفي.

خاتمة

المواضيع المقترحة

- ✓ تأثير إنعدام الأمن على الأداء في المؤسسات العمومية؛
- ✓ تأثير إنعدام الأمن على الأداء في المؤسسات الخاصة.

المراجع:

القرءان الكريم

أولاً: الكتب

1. ابراهيم محمد المحاسنة "ادارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق ، دار جرير للطباعة والنشر، عمان، 2013
 2. أبي الفضل جمال الدين ابن منظور، لسان العرب ، الطبعة الأولى، المجلد الثالث عشر، بيروت: دار صادر، 1999
 3. سعد بن علي الشهراني، إدارة علميات الأزمات الأمنية، طبعة الأولى، جامعة الرياض للنشر، المملكة العربية السعودية، 2005
 4. عبد الباري إبراهيم، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2008
 5. غربي علي، علم الاجتماع والثنائيات النظرية التقليدية والمحدثة، ط 1، قسنطينة، الجزائر مخبر علم اجتماع والاتصال للبحث والترجمة 1998
 6. ناصر داداي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة، الجزائر، طبعة 2004
 - نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، طبعة الأولى، مكتبة المجمع العربي لنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- ثانياً:المجلات العلمية
7. احمد عمر سليم ، دور الأداء الوظيفي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية في وزارة الزراعة والثروة السمكية ،مجلة الثقافة الإسلامية و الإنسانية جامعة ماليزيا ، الجزء 25 العدد الأول.
 8. رانيا السيد ابراهيم ابو العينين ، تأثيرانعدام الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي للموظفين في قطاع الضيافة ،مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد 82 العدد الأول.
 9. سعاد عبد الكريم الوائلي، الأمن الوظيفي وعلاقته بالدافعية لإنجاز المهام التدريسية لدى معلمي اللغة العربية ،مجلة دراسات العلوم الإجتماعية ، الجزء 51 ، العدد الأول، أبو ظبي، 2024.
 10. سها بهجت محمد، أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات السياحة المصرية، المجلة الدولية لتراث والسياحة والضيافة، المجلد 12 ، العدد 3/1.
 11. مها الحسن القحمانى، الأمن النفسي وانعكاسه على محددات الأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراة فلسفة، المملكة العربية السعودية، كلية التصاميم، جامعة أم القرى، 2015.

المصادر والمراجع

12. د. فتيحة احمد العليا، عبد الرحمن أحمد الأنسي، مستوى الأداء الوظيفي في ديوان عام وزارة التعليم الفني والتدريب المهني، مجلة مركز جزيرة العرب، مجلد 02، العدد 17، اليمن، 2023، ص 33-34
- ثالثا: المذكرات الجامعية
13. أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، (رسالة ماجستير) قسم إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
14. آية عبد القادر صرصور، دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية، (رسالة ماجستير إدارة أعمال)، عمادة الدراسات العليا، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، فلسطين.
15. إيمان جبريل جبريل، الأمن الوظيفي وعلاقته بأداء الوظيفي (رسالة ماجستير إدارة الأعمال) عمادة الدراسات العليا كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر غزة فلسطين، 2015/2016.
16. إيمان جبريل جبريل، الأمن الوظيفي وعلاقته بأداء الوظيفي (رسالة ماجستير إدارة الأعمال) عمادة الدراسات العليا كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر غزة فلسطين، 2015/2016.
17. خالد مسعود العتيبي، تخطيط الموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي، (رسالة ماجستير: العلوم الإدارية)، كلية الدراسات العليا جامعة نايف، الرياض.
18. طارق عركوب فرح، الأمن الوظيفي وأداء الموظفين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام، (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة أم القرى، مكة المكرمة السعودية، 2008.
19. طارق فرج عبدالله عركوك، الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام بتعليم العاصمة، رسالة ماجستير، جامعة ام القرى 2006.
20. محمد إبراهيم الأعمى، الأمن الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت المجلد السادس، العدد الثالث، 2023، ص 140
- هديل بسام شاهر، القيادة الخادمة و اثرها على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك 2019/1018.

REFERENCES

- 1- Akintayo, A. (2010). «Job security, labor relations and productivity management note for workers in industrial organizations: the impact of technological innovation .torkiya.
- 2- Naharuddin &Sadegi. (2013). fators of workplace Environment that Affect Employees performance":Acase study of Miyazu Malaysia, Limkokwing University of Creative Technology, Malaysia, International Journal of Independent Research and Studies IJIRS Vol. 2, No.2 (April, 2013).

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed El bachir El-
Ibrahimi – BBAFaculté des Sciences
économiques, Commerciales et Sciences
de Gestion
Département: Sciences de gestion



جامعة محمد البشير الابراهيمي – برج بوعريبرج

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان الدراسة بعنوان:

تأثير الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي في الإدارة العمومية

–دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية برج بوعريبرج–

تحية طيبة...أما بعد...

استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، نضع بين أيديكم هذه الاستبانة والتي عبارة عن أداة بحث لجمع البيانات اللازمة لعينة الدراسة من أجل الحصول على المعلومات الضرورية للمساعدة في الاجابة عن إشكالية الدراسة.

ونظرا لمساهمة اجابتم في الحصول على البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية، نأمل منكم التفضل بالإجابة على عبارات الاستبانة بكل صراحة، وللعلم فإن المعلومات المصرح بها تبقى سرية ولغرض البحث العلمي.
شكرا على حسن تعاونكم وتقديركم للبحث العلمي.

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة والمقتنعين بها.

الطالب: بونوة التوفيق

المشرف: د. بايموت يوغرطة

الطالب: عقيدة سامي

الملاحق

السنة الجامعية: 202/2023

أولاً: محور البيانات الشخصية:

- الجنس : ذكر أنثى
- السن : ----- سنة
- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي أخرى
- الخبرة في العمل: أقل 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 15 سنة
- أكثر من 15 سنة

ثانياً: متغيرات الدراسة:

1- أبعاد الأمن الوظيفي:

محور البعد النفسي				
العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
1- يشعر الموظفون بالفخر والانتماء للإدارة				
2- تحرص الإدارة على توفير جو ملائم للراحة النفسية للموظفين				
3- تسعى المنظمة إلى تخفيف القلق لدى الموظفين اتجاه مستقبلهم الوظيفي				
4- يعمل الموظفون في مناصب تتناسب مع طموحاتهم				
5- تحرص المنظمة على تعيين كل عامل بالمنصب الذي يتناسب وقدراته				
6- تعمل المنظمة على حفظ مكانة الوظيفة للعامل				
7- تساهم المنظمة في دعم شعور الإنجاز لدى العامل				
8- تتوفر الثقة بين الموظفين في المنظمة أثناء تأدية مهامهم.				
9- تشجع المنظمة العاملين على الإبداع والابتكار				
10- تطبق المنظمة الأنظمة القوانين والتعليمات على الجميع دون تمييز				
11- تعمل المنظمة على تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين في الحقوق والواجبات.				

الملاحق

محور البعد المادي					
العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- تتبنى المنظمة أنظمة حوافز ثابتة ومعرفية للعاملين					
2- تشبع المنظمة احتياجات الموظفين المادية					
3- هناك قدر من الطمأنينة من خلال مصدر الدخل الثابت					
4- يتناسب الراتب مع حجم المهام الملقاة على عاتق الموظف					
5- تقدم المنظمة علاوات تشجيعية للمتميزين والمبدعين					
6- تقدم المنظمة نظام الأجور والمكافآت على أسس عادلة					

محور بعد العلاقات					
العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01- تتاح للعامل فرص مناسبة للمشاركة في اتخاذ القرارات					
02- تعمل المنظمة على تحسين العلاقات الإنسانية في بيئة العمل					
03- يسود التقدير والاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين					
04- بيئة العمل في المنظمة تتسم بالود والتعاون					
05- تتقبل المنظمة الملاحظات والاقتراحات من طرف الموظفين في المنظمة					
06- يتمتع الموظفون بمهارات التواصل الجيد مع الآخرين					

2- الاداء الوظيفي

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01- يبذل الموظفون الجهد الكافي للإنجاز الأداء في الوقت المحدد					
02- هناك معرفة وإلمام لدى العامل بطبيعة المهام الموكلة إليه					
03- يلتزم عاملي المنظمة بتعليمات وتوجيهات مدراءهم					
04- يقوم العاملون باستغلال الموارد المتاحة لديهم أثناء أدائهم					
05- يحقق عاملي المنظمة الأهداف المطلوبة إنجازه					
06- يتميز الموظفون بالتفاني والجدية والقدرة على التحمل المسؤولية					

الملاحق

					07- يتوفر لدى الموظفين المهارات والقدرة على حل مشكلات العمل اليومي
					08- يتم عقد لقاءات دورية مع العمال بهدف تطوير منظومة العمل في ضوء المستجدات
					09- تتوافر لدى العامل الجاهزية والاستعداد والرغبة للعمل خارج أوقات العمل
					10- يتم الاستفادة من نتائج التقييم الأداء في عملية تحديد البرامج التدريبية
					11- يتم تنفيذ العمل وفق الخطط السنوية وشهرية
					12- يحدد نظام تقييم الأداء نقاط القوة والضعف لدى الموظفين
					13- تتخذ المنظمة الأساليب المناسبة لمعالجة الموظفين ذوي الأداء
					14- يطور العاميين أداءهم ومهاراتهم بشكل مستمر

• مخارج SPSS

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	17	37,0	42,5	42,5
	أنثى	23	50,0	57,5	100,0
	Total	40	87,0	100,0	
Manquant	Système	6	13,0		
	Total	46	100,0		

المستوى_التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	5	10,9	12,5	12,5
	ثانوي	13	28,3	32,5	45,0
	جامعي	21	45,7	52,5	97,5
	أخرى	1	2,2	2,5	100,0
	Total	40	87,0	100,0	
Manquant	Système	6	13,0		

الملاحق

Total	46	100,0		
-------	----	-------	--	--

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	25	2	4,3	5,0	5,0
	28	2	4,3	5,0	10,0
	29	1	2,2	2,5	12,5
	30	3	6,5	7,5	20,0
	31	2	4,3	5,0	25,0
	32	4	8,7	10,0	35,0
	33	2	4,3	5,0	40,0
	34	2	4,3	5,0	45,0
	35	1	2,2	2,5	47,5
	36	1	2,2	2,5	50,0
	39	1	2,2	2,5	52,5
	40	1	2,2	2,5	55,0
	41	1	2,2	2,5	57,5
	44	1	2,2	2,5	60,0
	45	1	2,2	2,5	62,5
	46	1	2,2	2,5	65,0
	47	1	2,2	2,5	67,5
	49	1	2,2	2,5	70,0
	51	1	2,2	2,5	72,5
	52	3	6,5	7,5	80,0
54	2	4,3	5,0	85,0	
55	1	2,2	2,5	87,5	
56	1	2,2	2,5	90,0	
57	2	4,3	5,0	95,0	
58	1	2,2	2,5	97,5	
59	1	2,2	2,5	100,0	
Total		40	87,0	100,0	
Manquant	Systeme	6	13,0		
Total		46	100,0		

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	18	39,1	45,0	45,0

الملاحق

من 5 سنوات إلى 10 سنوات	6	13,0	15,0	60,0
من 11 سنة إلى 15 سنة	4	8,7	10,0	70,0
أكثر من 15 سنة	12	26,1	30,0	100,0
Total	40	87,0	100,0	
Manquant Système	6	13,0		
Total	46	100,0		

البعد النفسي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 11,00	1	2,2	2,5	2,5
15,00	1	2,2	2,5	5,0
22,00	1	2,2	2,5	7,5
27,00	1	2,2	2,5	10,0
30,00	2	4,3	5,0	15,0
33,00	1	2,2	2,5	17,5
36,00	1	2,2	2,5	20,0
37,00	1	2,2	2,5	22,5
40,00	1	2,2	2,5	25,0
41,00	1	2,2	2,5	27,5
42,00	1	2,2	2,5	30,0
44,00	4	8,7	10,0	40,0
45,00	4	8,7	10,0	50,0
46,00	3	6,5	7,5	57,5
47,00	6	13,0	15,0	72,5
48,00	3	6,5	7,5	80,0
49,00	2	4,3	5,0	85,0
51,00	1	2,2	2,5	87,5
53,00	1	2,2	2,5	90,0
55,00	4	8,7	10,0	100,0
Total	40	87,0	100,0	
Manquant Système	6	13,0		
Total	46	100,0		

البعد المادي

الملاحق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10,00	1	2,2	2,5	2,5
	11,00	3	6,5	7,5	10,0
	12,00	1	2,2	2,5	12,5
	13,00	3	6,5	7,5	20,0
	14,00	1	2,2	2,5	22,5
	15,00	8	17,4	20,0	42,5
	16,00	8	17,4	20,0	62,5
	17,00	6	13,0	15,0	77,5
	18,00	3	6,5	7,5	85,0
	19,00	3	6,5	7,5	92,5
	20,00	2	4,3	5,0	97,5
	22,00	1	2,2	2,5	100,0
	Total	40	87,0	100,0	
	Manquant	Système	6	13,0	
Total		46	100,0		

الأداء الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	22,00	1	2,2	2,5	2,5
	27,00	1	2,2	2,5	5,0
	30,00	1	2,2	2,5	7,5
	44,00	2	4,3	5,0	12,5
	45,00	1	2,2	2,5	15,0
	48,00	1	2,2	2,5	17,5
	49,00	3	6,5	7,5	25,0
	50,00	2	4,3	5,0	30,0
	51,00	2	4,3	5,0	35,0
	52,00	1	2,2	2,5	37,5
	53,00	1	2,2	2,5	40,0
	54,00	2	4,3	5,0	45,0
	55,00	2	4,3	5,0	50,0
	56,00	1	2,2	2,5	52,5
	57,00	8	17,4	20,0	72,5
	58,00	1	2,2	2,5	75,0
	59,00	3	6,5	7,5	82,5
	61,00	1	2,2	2,5	85,0
	62,00	4	8,7	10,0	95,0
	64,00	2	4,3	5,0	100,0
Total	40	87,0	100,0		
Manquant	Système	6	13,0		

الملاحق

Total	46	100,0		
-------	----	-------	--	--

بعد_العلاقات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	12,00	1	2,2	2,5	2,5
	13,00	1	2,2	2,5	5,0
	15,00	1	2,2	2,5	7,5
	16,00	3	6,5	7,5	15,0
	17,00	1	2,2	2,5	17,5
	18,00	2	4,3	5,0	22,5
	19,00	3	6,5	7,5	30,0
	20,00	4	8,7	10,0	40,0
	21,00	9	19,6	22,5	62,5
	22,00	3	6,5	7,5	70,0
	23,00	4	8,7	10,0	80,0
	24,00	2	4,3	5,0	85,0
	25,00	4	8,7	10,0	95,0
	26,00	1	2,2	2,5	97,5
	27,00	1	2,2	2,5	100,0
	Total	40	87,0	100,0	
	Manquant	Système	6	13,0	
Total		46	100,0		

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a					
	Statistiques	ddl	Sig.			
البعد النفسي	,753	40	,325			
بعد العلاقات	,675	40	,745			
الأداء الوظيفي	,712	40	,355			
البعد المادي	,171	40	,121			

a. Correction de signification de Lilliefors

الملاحق

Corrélations

		النفسي_البعد	المادي_البعد	العلاقات_بعد
النفسي_البعد	Corrélation de Pearson	1	,625	,751
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	40	40	40
المادي_البعد	Corrélation de Pearson	,625	1	,695
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	40	40	40
العلاقات_بعد	Corrélation de Pearson	,751	,695	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	40	40	40

Statistiques

	والانتماء بالفخر الموظفون يشعرون للمؤسسة	على الإدارة تحرص للراحة ملائم جو توفير للعاملين النفسية	تخفيف إلى الإدارة تسعى الموظفين لدى القلق الوظيفي مستقبلهم اتجاه	في الموظفون يعمل مع تتناسب مناصب طموحاتهم	على الإدارة تحرص موظف كل تعيين يتناسب الذي بالمنصب وقدراته	مل الإدارة حفظ ليلية ظف
N Valide	40	40	40	40	40	40
Manquant	6	6	6	6	6	6
Moyenne	3,90	3,90	3,88	4,05	3,85	4,00
Ecart type	1,057	1,194	1,244	1,154	1,075	1,154

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

الملاحق

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
النفسي_البعَد	3,977	39	,000	,87727	,5804	1,1742
المادي_البعَد	2,280	39	,000	,37083	,5129	,2288
العلاقات_بعَد	2,864	39	,000	,44167	,2580	,6253

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
النفسي_البعَد	40	3,8773	,92836	,14679
المادي_البعَد	40	2,6292	,44416	,07023
العلاقات_بعَد	40	3,4417	,57432	,09081

	يشعر الموظفون بالفخر والانتماء للمؤسسة	تحرص الإدارة على توفير جو ملائم للراحة النفسية للعاملين	تسعى الإدارة إلى تخفيف القلق لدى الموظفين اتجاه مستقبلهم الوظيفي	يعمل الموظفون في مناصب تتناسب مع طموحاتهم	تحرص الإدارة على تعيين كل موظف بالمنصب الذي يتناسب وقدراته	تعمل الإدارة على حفظ مكانة الوظيفة للموظف	تساهم الإدارة في دعم شعور الموظف الإنجاز لدى الموظف	تتوفر الثقة بين الموظفين في الإدارة أثناء تأدية مهامهم	تشجع الإدارة الموظفين على الإبداع والابتكار	تطبق الإدارة الأنظمة والقوانين والتعليمات على الجميع دون تمييز	تعمل الإدارة على تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين في الحقوق والواجبات
Valide	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Manquant	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Moyenne	3,9	3,9	3,88	4,05	3,85	4	3,83	3,78	3,78	3,83	3,88
Ecart type	1,057	1,194	1,244	1,154	1,075	1,198	1,152	1,31	1,165	1,238	1,181

الملاحق

Descriptives

الوظيفي_الاداء

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
					متوسط	5		
ثانوي	10	3,7857	,46657	,14754	3,4520	4,1195	3,14	4,57
جامعي	24	3,6994	,39461	,08055	3,5328	3,8660	2,79	4,43
أخرى	1	4,0714	4,07	4,07
Total	40	3,7679	,40688	,06433	3,6377	3,8980	2,79	4,57

ONEWAY التعليمي_المستوى BY الوظيفي_الاداء
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /PLOT MEANS
 /MISSING ANALYSIS.

Descriptives

الوظيفي_الاداء

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimu m	Maxim um
					Borne inférieure	Borne supérieure		
					سنوات 5 من أقل	14		
سنوات 10 إلى سنوات 5 من	8	3,6339	,49404	,17467	3,2209	4,0470	2,79	4,43
سنة 15 إلى سنة 11 من	3	3,8571	,07143	,04124	3,6797	4,0346	3,79	3,93
سنة 15 من أكثر	15	3,8667	,42332	,10930	3,6322	4,1011	3,14	4,57
Total	40	3,7679	,40688	,06433	3,6377	3,8980	2,79	4,57

ONEWAY المهنية_الخبرة BY الوظيفي_الاداء
 /STATISTICS DESCRIPTIVES

الملاحق

/PLOT MEANS
/MISSING ANALYSIS.

Descriptives

الوظيفي_الاداء

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour		Minimum	Maximum
					la moyenne			
					Borne inférieure	Borne supérieure		
25	2	3,8214	,35355	,25000	,6449	6,9980	3,57	4,07
28	2	3,7500	,25254	,17857	1,4810	6,0190	3,57	3,93
29	1	3,2143	3,21	3,21
30	3	3,5952	,41239	,23810	2,5708	4,6197	3,36	4,07
31	2	3,3929	,15152	,10714	2,0315	4,7542	3,29	3,50
32	4	4,0357	,27042	,13521	3,6054	4,4660	3,64	4,21
33	2	3,8214	,35355	,25000	,6449	6,9980	3,57	4,07
34	2	3,2857	,20203	,14286	1,4705	5,1009	3,14	3,43
35	1	4,4286	4,43	4,43
36	1	2,7857	2,79	2,79
39	1	3,7857	3,79	3,79
40	1	3,5000	3,50	3,50
41	1	3,9286	3,93	3,93
44	1	3,9286	3,93	3,93
45	1	4,0000	4,00	4,00
46	1	3,7857	3,79	3,79
47	1	3,8571	3,86	3,86
49	1	3,1429	3,14	3,14
51	1	4,4286	4,43	4,43
52	3	4,0476	,17976	,10378	3,6011	4,4942	3,86	4,21
54	2	4,3214	,35355	,25000	1,1449	7,4980	4,07	4,57
55	1	4,0714	4,07	4,07
56	1	3,6429	3,64	3,64
57	2	3,4286	,40406	,28571	-,2018	7,0589	3,14	3,71
58	1	3,5000	3,50	3,50
59	1	4,0000	4,00	4,00
Total	40	3,7679	,40688	,06433	3,6377	3,8980	2,79	4,57

السن BY الوظيفي_الاداء ONEWAY
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/PLOT MEANS
/MISSING ANALYSIS.

REGRESSION

الملاحق

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الاداء_الوظيفي
/METHOD=STEPWISE البعد_النفسي_البعد_المادي
/PARTIALPLOT ALL
/SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/SAVE MAHAL.
    
```

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الاداء_الوظيفي	4,0571	,32960	40
البعد_النفسي	3,8773	,92836	40
البعد_المادي	2,6292	,44416	40
بعد_العلاقات	3,6875	,54064	40

Corrélations

		الاداء_الوظيفي	البعد_النفسي	البعد_المادي	بعد_العلاقات
Corrélation de Pearson	الاداء_الوظيفي	1,000	-,337	-,043	,865
	البعد_النفسي	-,337	1,000	,219	,045
	البعد_المادي	-,043	,219	1,000	,339
	بعد_العلاقات	,865	,045	,339	1,000
Sig. (unilatéral)	الاداء_الوظيفي	.	,067	,395	,017
	البعد_النفسي	,067	.	,087	,340
	البعد_المادي	,395	,087	.	,016
	بعد_العلاقات	,017	,340	,016	.
N	الاداء_الوظيفي	40	40	40	40
	البعد_النفسي	40	40	40	40
	البعد_المادي	40	40	40	40
	بعد_العلاقات	40	40	40	40

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	بعد_العلاقات .		Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).

الملاحق

a. Variable dépendante : الأداء_الوظيفي

pitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,865	,748	,710	,31441

b. Prédicteurs : (Constante), بعد_العلاقات

b. Variable dépendante : الأداء_الوظيفي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,480	1	,480	4,859	,034 ^b
Résidus	3,756	38	,099		
Total	4,237	39			

a. Variable dépendante : الأداء_الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), بعد_العلاقات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	البسمة
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
II – I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الاشكال والملاحق
V	ملخص الدراسة
أ - هـ	مقدمة
الفصل الاول: الإطار النظري للدراسة	
13	المبحث الاول: الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي
13	تمهيد
20-13	المطلب الأول: الأمن الوظيفي
13	الفرع الأول: تعريف الأمن الوظيفي وأنواعه
15	الفرع الثاني: أهمية الأمن الوظيفي وأبعاده
19	الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات الأمن الوظيفي
26-20	المطلب الثاني: الأداء الوظيفي
26	المطلب الثالث: العلاقة بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي
20	الفرع الأول: تعريف الأداء الوظيفي وعناصره
23	الفرع الثاني: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
27	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
30-27	المطلب الأول: الرسائل الجامعية باللغة العربية
33-30	المطلب الثاني: المقالات العلمية باللغة العربية
35-34	المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

35	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة – دراسة حالة -
37	تمهيد
41-37	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة
37 - 41	المطلب الأول : عموميات حول إدارة الضرائب والإجراءات المنهجية للدراسة
43 - 41	المطلب الثاني : طرق وأدوات الدراسة
47 - 43	المطلب الثالث : صدق وثبات الإستبيان
68 - 48	المبحث الثاني : نتائج الدراسة تحليلها وتفسيرها ومناقشتها
60 - 48	المطلب الأول : تحليل فقرات الدراسة
67 - 60	المطلب الثاني : إختبار الفرضيات
68 - 67	المطلب الثالث : مناقشة النتائج
68	خلاصة الفصل الثاني
72 - 70	الخاتمة
75 - 73	قائمة المراجع
90 – 77	الملاحق
	فهرس المحتويات

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الأمن الوظيفي، على أداء الموظفين، وتمثلت عينة الدراسة في مجموعة من الموظفين بإدارة الضرائب لولاية برج بوعرييج، وتم استخدام الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وشملت الدراسة 40 فردا يشتغلون بالمديرية ومركز الضرائب على مستوى ولاية برج بوعرييج. وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى للأمن الوظيفي بالإدارة، وكذلك وجود تأثير للأمن الوظيفي على أداء الموظفين من خلال بعد العلاقات وكذلك وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مستوى الأداء الوظيفي، كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير الأساليب المتبعة لرفع مستوى الأمن الوظيفي. الكلمات المفتاحية: الأمن الوظيفي، الأداء الوظيفي، الإستقرار الوظيفي، مديرية الضرائب لولاية برج بوعرييج.

The study aimed to identify the impact of job security on the employees performance, the sample of the study represented a group of employees in bordj bou arreidj state tax administration, the questionnaire was used as the main tool for collecting data, the study includes 40 individuals who work in the directorate, state tax center of bordj bou arreidj .

The study concluded that there is a level of job security in BBA tax centre administration, as well as the existence of an impact of job security on the performance of employees through the relationships dimension, as well as the presence of statistically significant difference attributed to the variabel of professional experience in the level of job performance. The study also recommended the necessity of developing the methods used to raise the level of job security.

Keywords: job security, job performance, job stability, sate tax directorate of bordj bou arreidj

