



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك

دراسة ميدانية على عينة من اعوان الجمارك بالوادي

إشراف

إعداد الطالبة:

الدكتورة:

لامية بويدي

حكيمه مصباحي

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عبد الباسط هويدي	أستاذ محاضر – أ.	الوادي	رئيسا
لامية بويدي	أستاذ محاضر – أ.	الوادي	مشرفا ومقررا
الأزهر ضيف	أستاذ محاضر – أ.	الوادي	عضوا مناقشا
بلال بوترعة	أستاذ محاضر – أ.	الوادي	عضوا مناقشا
فوزي لوحيدي	أستاذ محاضر – أ.	الوادي	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2017/2016

فهرس المحتويات

العنوان:	رقم الصفحة:
الإهداء	/
شكر وعرفان	/
ملخص الدراسة	أ
فهرس المحتويات	I
فهرس الجداول	III
فهرس الأشكال	III
مقدمة	1
القسم النظري	
الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمفاهيمي للدراسة	
تمهيد	5
أولاً: تحديد إشكالية الدراسة	5
ثانياً: تحديد فرضيات الدراسة	9
ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة	10
رابعاً: مبررات اختيار الموضوع	9
خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة	10
سادساً: بعض الدراسات السابقة	12
خلاصة	29
الفصل الثاني: الاحتراق الوظيفي	
تمهيد	41
أولاً: تعريف الاحتراق الوظيفي	42
ثانياً: مصادر وأسباب الاحتراق الوظيفي	39
ثالثاً: مراحل الاحتراق الوظيفي	42
رابعاً: أعراض ونتائج الاحتراق الوظيفي	59
خامساً: النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي	46
سادساً: مقاييس الاحتراق الوظيفي	55
سابعاً: كيفية منع الاحتراق ووسائل مواجهته	79
خلاصة	83
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي وتقييمه	
تمهيد	85
أولاً: ماهية الأداء الوظيفي	86
ثانياً: تعريف تقييم الأداء الوظيفي	95
ثالثاً: مراحل تقييم الأداء الوظيفي	99
رابعاً: طرق تقييم الأداء	101
خامساً: أخطاء تقييم الأداء الوظيفي	76
سادساً: مسؤولية تقييم الأداء	77
سابعاً: أهمية تقييم الأداء	79
خلاصة	109
القسم الميداني	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	

83	تمهيد
83	أولاً: المنهج المعتمد في الدراسة
84	ثانياً: أدوات جمع البيانات
85	ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية
86	رابعاً: مجالات الدراسة
86	خامساً: العينة وخصائصها
89	سادساً: الخصائص السيكومترية لأداة القياس
91	سابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية
92	خلاصة
الفصل الخامس: عرض البيانات ومناقشة نتائج الدراسة	
94	تمهيد
129	أولاً: عرض بيانات الدراسة
111	ثانياً: عرض نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
114	ثالثاً: تفسير ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
167	رابعاً: خلاصة عامة لنتائج الدراسة
122	خامساً: توصيات واقتراحات
124	قائمة المصادر والمراجع
181	الملاحق