

جامعة بغداد



كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

شعبة علم اجتماع تنظيم وعمل

عنوان المذكرة

التغريب وأثره على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية ترشين ابراهيم بغدادية

مذكرة مقدّمة لنيل شهادة ليسانس في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إعداد الطالبين:

صوابية جهاد ❖

حريز مسعودة ❖

إشراف الأستاذة:

العابد أم الخير

المشرف المساعد: قرليفة عبد الحميد

السنة الجامعية: 1434-1435/2013-2014م

فهرس المحتويات

الصفحة

كلمة شكر

إهداء

الفهرس

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

مقدمة.....أ - ب

الباب الاول : الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. أسباب الدراسة.....01
2. أهداف الدراسة.....01
3. أهمية الدراسة02
4. الإشكالية03
5. الفرضيات03
6. تحديد المفاهيم04
7. الدراسات السابقة.....05
8. المقاربة السوسولوجيا.....07
9. صعوبات البحث.....09

الفصل الثاني: التغيب الوظيفي

1. مفهوم التغيب.....11
2. أشكال التغيب.....12
3. مقاييس ومؤشرات التغيب14
4. السمات الشخصية المسببة للتغيب.....18
5. العوامل التنظيمية الداخلية المسببة للتغيب20
6. العوامل البيئية الخارجية.....22
7. أهم الدراسات للتغيب.....24

8. آثار التغيب.....27
10. وسائل ضبط معدل التغيب.....30

الفصل الثالث: ماهية الأداء

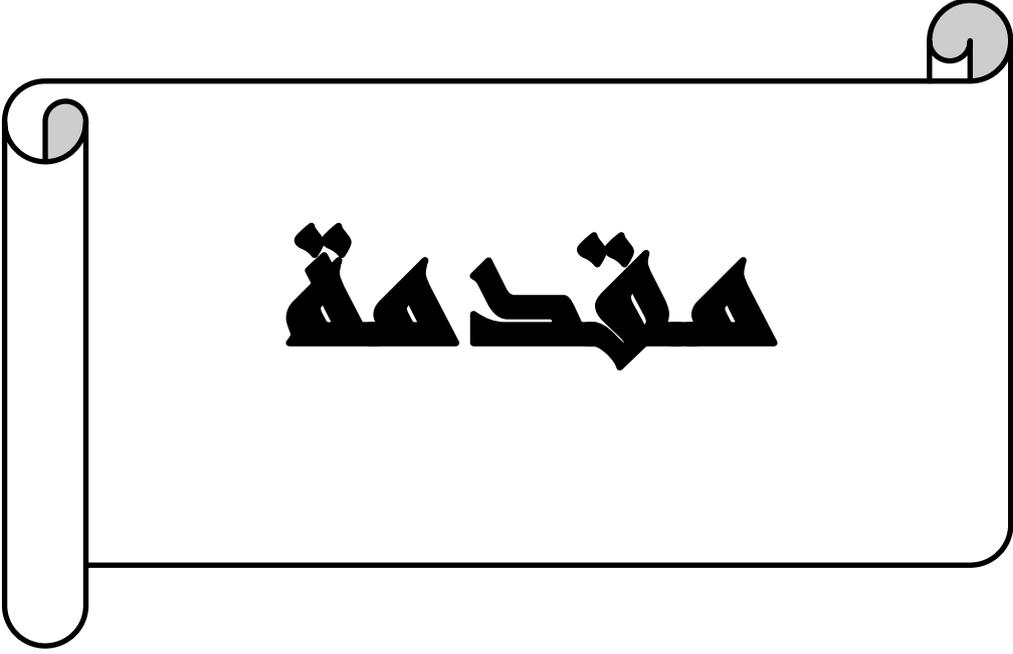
1. مفهوم الأداء.....35
2. محددات الأداء.....38
3. عناصر الأداء.....44
4. أهمية الأداء.....45
5. مفهوم تقييم الأداء.....47
6. أهمية تقييم الأداء.....48
7. أهداف تقييم الأداء.....51
8. وسائل رفع الأداء.....54
9. أسس تقييم الأداء.....55
10. مصادر تقييم الأداء.....57
11. الشروط الواجب توفرها في تقييم الأداء.....58
12. معوقات تقييم الأداء.....60

الباب الثاني: جانب الميداني

الفصل الرابع: الجانب الميداني

1. مجالات الدراسة.....64
2. المنهج المعتمد.....65
3. التقنيات المستعملة.....66
4. أسلوب اختيار العينة.....68
5. تحليل جداول البيانات الشخصية.....69
6. تحليل الجداول والاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى.....85
7. تحليل الجداول والاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية.....86
- الاستنتاج العام

خاتمة



فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
69	جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير السن	01
70	جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	02
71	جدول يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	03
72	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	04
72	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل	05
73	الجدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الدخل الشهري	06
74	جدول يوضح توزيع العينة حسب نمط السكن	07
75	جدول يوضح العلاقة بين التغيب والجنس	08
76	جدول يبين علاقة تقييم المشرف للجهد بالتغيب	09
77	جدول يوضح العلاقة بين سنوات العمل وتغيب العمال	10
78	جدول يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي والتغيب	11
80	جدول يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي والراتب الشهري	12
81	جدول يبين العلاقة بين شعور العامل بالانتماء للمؤسسة وتغيبه.	13
82	جدول يبين العلاقات بين صعوبات العمل والرضا الوظيفي	14
84	جدول رقم يوضح العلاقة بين المكافأة والتغيب	15

86	جدول يوضح العلاقة بين ساعات العمل و التغيب	16
87	جدول يوضح العلاقة بين التغيب وخلافات مع الزملاء	17
88	جدول يوضح العلاقة بين التغيب والراحة في العمل	18
89	جدول بين العلاقة بين الشعور بالانتماء وسنوات العمل	19
89	جدول يبين العلاقة بين الجنس والتعب والإرهاق أثناء مزاولة العمل	20
90	جدول يبين العلاقة بين المستوى الدراسي وطبيعة العلاقة مع الرئيس	21
91	جدول رقم يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التعب والإرهاق في العمل	22
93	جدول يوضع توزيع أفراد العينة حسب متغير ساعات العمل	23

مقدمة

إن انتشار التغيب عن العمل، شكل ظاهرة مرضية في المجتمع العربي، وقد أصبحت من الموضوعات الحديثة التي تشغل بال المفكرين والمتخصصين نظراً لأهميتها ليس فقط في مجال علم الاجتماع وإنما أيضاً في مجالات علم النفس وإدارة الأعمال وإدارة الأفراد، فغياب الموظف، هو الانقطاع عن العمل بسبب طارئ خارجي عن إرادة الفرد يجعله محمياً من الناحية القانونية، وهو حق مقدس له للراحة، بينما التغيب هو أن تكون هناك إرادة بالانقطاع عن العمل، وهذه الإرادة متوافرة بكثرة للأسف في مجتمعاتنا مثل إرادة عدم الاستيقاظ صباحاً، إرادة خلق عمل أثناء الدوام وغيرها، وتكمن المشكلة في أن التغيب عن العمل قد ينشأ ويعبر عن أسباب مفتعلة أو غير مفتعلة، ومن تعاريف التغيب كما عرفها سارجنت فلورنس أنه الوقت الضائع في الإدارة العامة والخاصة بسبب تغيب العلي الذي يمكن اجتنابه، عن طريق فرض رقابة إدارية تتوافق مع المستوى المهني للموظف، ولا يدخل ضمن مفهوم التغيب الوقت الضائع بسبب إضراب العمال أو بسبب إغلاق الشركات أو بسبب التأخير لمدة تصل إلى ساعة واحدة أو ساعتين مثلاً بل التغيب المؤثر هو اعتياد الأفراد الغياب لفترات طويلة تحت مسميات عديدة وبجراحة قانونية وحماية إدارية فندخل بعدها مباشرة إلى انخفاض في الأداء الوظيفي والتأخر، وقد قام وليام بتعريف التغيب بأنه الشكل العام للفاقد البشري والقصور من جانب العمال في الحضور للعمل في الوقت الذي من المفروض أن يكون العمال في العمل، أن عدم حضور العامل ليمارس عمله في الوقت المحدد الذي من المفترض أن يكون فيه موجوداً ليؤدي العمل طبقاً لنظام الإنتاج بدأ يأخذ حيزاً مهماً من الاهتمام وبخاصة بعد أن أصبح يشكل عائقاً مضرًا إلى حد كبير ولا بد من التعامل معه بشكل فعال، فهذا التغيب يؤدي إلى فقدان الكفاءة والفعالية فضلاً عن تسببه في وضع ضغط كبير وغير ضروري على الزملاء في العمل، ناهيك عن أن الموظف المتغيب يصبح بمرور الوقت آلة تحضر لإثبات الحال بعدها يدخل المفهوم السلبي للموظف المنتج، ففي الدراسات التي أجريت في فرنسا حول مفهوم الإنتاجية وتطورها، وجد علماء الاجتماع أن التركيز والمثابرة على العمل أهم الدعائم التي بنيت عليها خططهم العشرية للتطور والنهوض، وإذا كانت الإزمات التي عصفت بالدول العربية أفقدتها الحماسة ودفعت بموظفيها وعمالها إلى التغيب، فإن الداء الوظيفي يبقى دائماً منتظر على مفترق الطرق.

ولهذا للتغيب الوظيفي خطورة بالغة على حياة المؤسسات ،ارتأينا أن ندرس أثر التغيب داخل المؤسسات .

وعليه قمنا بتقسيم بحثنا إلى أربع فصول فكانت على الشكل التالي :

جاء في الفصل الأول الذي احتوى على ثلاث مباحث تطرقنا في الأول إلى تحديد الإشكالية وذكر الفرضيات وتحديد أهمية اختيار أسباب الموضوع وأهداف الدراسة وتحديد المفاهيم للموضوع بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني: تناولنا فيه مفهوم التغيب وأشكاله ومقاييسه ومؤشراته والسمات الشخصية والعوامل التنظيمية الداخلية والعوامل البيئية الخارجية المسببة له، و أهم الدراسات له وآثاره ووسائل ضبط معدله.

والفصل الثالث: خصصناه لمفهوم الأداء ومحدداته وعناصره وأهميته ،وماهية تقييم الأداء وأهميته وأهدافه و وسائل رفعه وأسس التقييم الفعال ومشاكله ومصادره والشروط الواجب توفرها فيه ومعوقاته.

الفصل الرابع: وقد تضمن هذا الفصل الأخير المناهج المعتمدة والتقنيات المستعملة في البحث ومجالات الدراسة ثم عرض وتحليل البيانات ونتائج الجداول وعرضها ومناقشتها وتفسيرها وبعد ذلك الاستنتاج العام والخاتمة.

البياتج الأول

البياتج النظري

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أسباب الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

الإشكالية

الفرضيات

تحديد المفاهيم

الدراسات السابقة

المقاربة السوسيولوجيا

صعوبات البحث

1-أسباب اختيار الموضوع :

*هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية :

أ- الأسباب الذاتية :

-الرغبة في الاطلاع على بعض جوانب الموضوع ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للعامل، و المؤسسة بصفة عامة.

-التعرف على واقع المؤسسة بما أنها وجهتنا المستقبلية .

-خلق جو يساهم في تبادل الخبرات الميدانية والبحثية بيننا وبين أفراد العينة (العاملين)

ب-الأسباب الموضوعية:

-نقص معالجة هذا النوع من المواضيع من قبل الباحثين في علم الاجتماع.

-محاولة كشف أسباب ظاهرة التغيب.

-كون الموضوع يدخل في إطار تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل أي في إطار تخصصنا.

2-أهداف الدراسة :

-محاولة لفت انتباه المسيرين إلى ضرورة الاهتمام بمثل هذه المواضيع.

-بيان تأثير ظاهرة التغيب على الأداء الوظيفي للعامل (إبراز المدى).

- تعزيز الاهتمام بالموارد البشرية باعتبارها أهم الأسس التي تكون حاضر المؤسسة ومستقبلها .

3-أهمية الدراسة:

لاشك في أن موضوع التغيب عن العمل من الموضوعات التي يتعامل معها المدراء والرؤساء بدقة متناهية وحرص عال ذلك لأنه في درجة عالية من الأهمية خاصة فيما يتعلق بتحديد مستوى الأداء العام ومن تكمن أهمية دراستنا في :

*دراسة العنصر البشري وما يتميز به من تأثير وتأثير على البيئة المحيطة به.

4-الإشكالية:

التغيب عن العمل واضاعة أيام العمل ظاهرة من الظواهر السلبية التي تواجهها المؤسسات في العالم وذلك من خلال عرقلة أدائها وانخفاض معدلاته ونظرا لخطورتها على المؤسسات تعددت البحوث والدراسات سواء عربية أو اجنبية(فمثلا دراسة وردت في الأهرام تقول أن مشكلة التغيب أصبحت تشكل عبء اقتصاديا على قطاع الأعمال الذي يملكه الشعب ،أما دراسة لودا الأجنبية ذكر فيها أن مشكلة التغيب تكلف الاقتصاد الأمريكي حوالي 3.5 مليون دولار سنويا)من أجل معرفة مسبباتها ومحاولة التقليل من حدتها على المؤسسات والتخفيف من الأعباء التي تتحملها المؤسسة من أجل تعويض النقص الطارئ في العمال، حيث أنه في غالب الأحيان ينتج التغيب لدى العمال بسبب عوامل كثيرة كالمناخ الوظيفي ونمط التسيير والصراعات التي تنشأ فيه، ونتيجة للمشاكل الاجتماعية المختلفة التي قد

تكون عامل ضغط يربك العامل ويدفعه للتغيب ، كما أن ظاهرة التغيب في المؤسسات الجزائرية أصبحت تشكل إحدى معوقات التنمية حيث أنها تهدر الطاقات وتضيع الوقت، وقد أضحت هذه الظاهرة من سمات عقلية الموظفين إما بسبب قساوة العمل أو الإهمال الإداري أو لعدم الجدوية لدى العمال وما تنجم عنها من مشاكل وخيمة سواء على العمال أو على المؤسسات نفسها أو على المجتمع ككل، ومنه نطرح التساؤل التالي:

* ماهي أسباب التغيب وما مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي ؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل سؤالين فرعيين:

- فيما تتمثل أسباب التغيب العامل عن مكان عمله؟

- ما مدى تأثير التغيب على الأداء الوظيفي؟

5-الفرضيات:

*انخفاض مستوى الأداء الوظيفي له علاقة بالتغيب.

*المناخ الوظيفي للعامل له دور في تغيب العامل.

6-تحديد المفاهيم:

مفهوم التغيب: "هو حالة عدم وجود العامل في عمله في الوقت الذي يجب أن يكون فيه ممارسا لعمله."¹

إجرائيا: هو عدم حصول العامل إلى مقر العمل غير أيام العطل الرسمية وأيام الأعياد لأسباب راجعة لعدة عوامل منها النفسية (القلق، الإرهاق، التعب) أو الاجتماعية (المرض، مكان الإقامة....)، أو مهنية (كالصراعات والنزاعات مع العمال، معاملة المشرفين، عدم الرضا المهني....).

مفهوم الأداء الوظيفي: "هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات ، وإدراك الدور أو المهام ويعني هذا أنّ الأداء في الموقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات والإدراك للدور."²

إجرائيا: هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها المنظمة، ويعني النتائج التي يحققها موظف في المنظمة.

مفهوم المناخ الوظيفي: "هو جملة من العناصر والعوامل المرتبطة بالمحيط الداخلي للمنظمة مثل العلاقات الاجتماعية والعلاقات الرسمية والعوامل التقنية ونمط القيادة والأمن المهني ونمط الاتصال."¹

¹عبد المنعم عبد الحفي "دراسات في علم الاجتماع تنظيم وعمل والإدارة"، دار المصطفى، د ب، 2005، ص358.

²عاطف محمد عبيد "إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية"، دار النهضة العربية، القاهرة، ب ط ، 1964، ص13.

إجرائيا: هو مجموع العوامل التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في توجيه سلوك العاملين وتحديد حاجاتهم وبالتالي إنتاجية المؤسسة واستقرارها.

7-الدراسات السابقة:

أ) دراسات عربية:

دراسة آدم غازي العتيبي "محددات الشخصية للغياب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات العاملين في القطاع الحكومي بدولة الكويت تحاول هذه الدراسة اختبار تأثير العوامل الشخصية كالعمر، الحالة الزوجية ، عدد الأبناء، المستوى الدراسي، ومدة الخدمة على الغياب الموظفين والموظفات، تكونت العينة من 420 موظفا(210ذكور و210اناث) تم اختيارهم من خمس منظمات حكومية تابعة لديوان الخدمة المدنية الكويتي، وأسفرت هذه الدراسة عن العديد من النتائج التي من أهمها ما يلي:

*هناك علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأولاد، المستوى التعليمي، وبين الغياب الوظيفي بين الذكور المتزوجين وغير المتزوجين.

*لا يوجد أية فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الغياب الوظيفي للذين لديهم عدد أبناء ونظرائهم الذين بدون أبناء.

¹ ناصر قاسمي " دليل مصطلحات علم اجتماع تنظيم وعمل" ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون،الجزائر، 2011،ص27.

*تزيد معدلات الغياب الوظيفي عند الموظفات اللاتي لديهن عدد من الأبناء قياسا بنظيرتهن اللاتي ليس لديهن أطفال.

(ب) دراسة أجنبية:

"دراسة "بنجال نيكلسون" و"شادويك جونز" في موضوع علاقة السمات الشخصية والانقطاع عن العمل حيث اتخذت عينة من ستة عشر قسما تتكون من 1222 عاملا في أربعة مواقع انتاجية وخدمية وهي:

1) صناعة الملابس من العاملات في خطوط الإنتاج تتكون من 407 عاملة .

2) من العاملين في صناعة المعادن في خطوط الإنتاج تتكون من 242 عاملا.

3) من العاملين في صناعة واستخلاص الزيوت النباتية، بالمصانع ومحطات القوى والمعامل عينة تتكون من 303 عاملا.

4) من العاملين في هيئة النقل العام من السائقين الشبان الذين يعملون بنظام الورديات تتكون من 207 عاملا.

وقد استخدم الباحثان في الدراسة الأدوات الآتية: أ-معامل الارتباط ب-مقياس "ت"

والنتائج كانت كالتالي:

* ليس هناك علاقة واضحة بين السن والخبرة والانقطاع عن العمل.

* الأشخاص الذين يعانون من حالات نفسية تدفعهم إلى الإحباط تجاه عملهم.

* صغار السن حديثي الخبرة بالعمل ترتفع معدلات غيابهم، و ليس هناك علاقة بين الغياب والسمات

الشخصية¹

8- المقاربة السوسولوجية:

- بما أن التغيب ناتج عن خلل في نسق من أنساق المؤسسة، فعليه قمنا بتقريب النظرية البنوية التي تعد من أهم وأقدم النظريات الاجتماعية المعروفة، و لأننا نرى أنها أكثر ملائمة لتفسير الظاهرة المدروسة فهي تعتبر أحد الاتجاهات الرئيسية في علم الاجتماع المعاصر.

- "ظهرت البنائية الوظيفية على أعقاب البنائية الاجتماعية مع نهاية القرن 19 وبداية القرن 20 على يد العالم البريطاني هيربرت سبنسر كرد فعل للتراجع والخفاق الذي منيت به كل من البنائية والوظيفية."²

¹ سعيد محمد عثمان "دراسات في علم النفس الصناعي" مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية، 2006، ص106 - 105.

² إحسان محمد الإحسان "النظريات الاجتماعية المتقدمة" دار وائل، ط2، 2011، ص43.

- تساعدنا النظرية البنيوية على فهم واستيعاب العوامل البنيوية الموضوعية منها والذاتية المسؤولة عن ظاهرة التغيب ، فهذه العوامل تدفع الأفراد إلى التأخر أو التغيب عن العمل ،ونقصد بالعوامل البنيوية للظاهرة العوامل المحيطة وعوامل المناخ الوظيفي والتأثير السلبي للصراعات التي تنشأ داخله بالإضافة إلى عوامل اجتماعية مثل المشاكل التي يواجهها العامل .

-جميع هذه العوامل البنيوية التي يكون مصدرها إما من داخل المؤسسة أو خارجها تدفع العاملين للتغيب.

- وبما ان البنيوية الوظيفية ترى أنّ المجتمع الإنساني بناء اجتماعي متكامل يتكون من عدة انساق بنيوية، واختلال أي نسق يؤدي إلى اختلال الأنساق الأخرى واختلال البناء الاجتماعي، كما هو الحال في المؤسسة فإذا اختل أحد أنساقها فإنّ ذلك يؤدي إلى اختلال المؤسسة ككل.

-إنّ المؤسسة حسب النظرية البنيوية الوظيفية عبارة عن مجموعة وحدات تتكون من مجموعة أجزاء تتكاتف جميعا من أجل تحقيق تكامل في المؤسسة.

9- صعوبات البحث:

- قلة المراجع والكتب التي تناولت موضوع البحث خاصة مكتبة جامعة غرداية .

- صعوبة الحصول على تصريح من المؤسسة لإنجاز لبحث.

- عدم توفر الوقت وذلك لانشغالنا بإنجاز البحوث التطبيقية والامتحانات.

- عدم تفهم الموظفين وخوفهم من الإجابة بصدق على الاستمارة.

الفصل الثاني: التغيب الوظيفي

المبحث الأول: ماهية التغيب الوظيفي

المطلب الأول: مفهوم التغيب

المطلب الثاني: أشكال التغيب

المطلب الثالث: مقاييس ومؤشرات التغيب

المبحث الثاني: أسباب وعوامل التغيب

المطلب الأول: السمات الشخصية المسببة للتغيب

المطلب الثاني: العوامل التنظيمية الداخلية المسببة للتغيب

المطلب الثالث: العوامل البيئية الخارجية

المبحث الثالث: أهم دراسات التغيب ووسائل ضبطه وآثاره

المطلب الأول: أهم الدراسات للتغيب

المطلب الثاني: آثار التغيب

المطلب الثالث: وسائل ضبط معدل التغيب

تمهيد:

إن ظاهرة الغياب ليست بالجديدة على مجتمعنا وهي ظاهرة سلبية غير حضارية وقد تكون متأصلة عند البعض ومكتسبة عند البعض الآخر، حتى أصبحت اليوم حالة عامة ، بل وفي بعض الدوائر هناك غياب أو هروب جماعي دون وجود أي مبرر لذلك الفعل ، لذا يجب أن يستأصل هذا المرض الخطير من مجتمعنا للنهوض بواقع البلد ، ومعالجة تلك الظاهرة بأسلوب علمي ناجح من خلال تشخيص مسبباتها ومن ثم معالجة تلك الأسباب معالجة جادة بحيث يمكن الحد منها أو استأصلها قدر المستطاع ، وكذلك دراسة الأسباب التي تدفع بعض الموظفين إلى التغيب ، والمقترحات والحلول التي يمكن أن تعالج هذه المشكلة ، وأن تشخيص تلك المشكلة وأسبابها لا يتم بمعزل عن المشاكل الأخرى كالمشاكل الاجتماعية أو الاقتصادية وغيرها وقد تكون تلك المشاكل سببا مباشرا للغياب ويكون الغياب نتيجة لتلك العوامل.

المبحث الاول: ماهية التغيب

المطلب الاول: مفهوم التغيب

يعد التغيب من أبرز الظواهر الاجتماعية و الاقتصادية في المؤسسات المختلفة حيث تعددت تعاريفه من بينها:

يعني التغيب "ظاهرة تدل عن عدم تواجد العامل في العمل رغم جدولت العمل على أساس وجوده"¹ وأيضا يعرف "التغيب هو انقطاع اضطراري مؤقت عن العمل يحدث بصورة غير متوقعة أو انه عدم قدرة الفرد او مجموعة من الأفراد على الحضور للعمل لأسباب غير متوقعة على الرغم من أنهم ملزمون على الحضور للعمل"²

"حيث يقصد بالتغيب عدم حضور العامل للعمل ليمارس عمله في الوقت المحدد الذي من المفترض أن يكون فيه موجودا ليؤدي عمله" وقد عرفه أحمد زكي البدوي قائلا "التغيب هو تخلف العامل عن الحضور غلى العمل في ظروف كان بإمكانه أن يتحكم فيها"³

¹ - شهرزاد لبصير "عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل في المؤسسة المخصصة" مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، جامعة باتنة، 2001-2002، ص207

² احسان محمد الحسن "علم اجتماع المرأة" دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر، دار وائل، عمان الأردن ط1، 2008، ص87

³ لحسن بونعام "علاقات العمل وتأثيرها على الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية" مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، فرع تسيير، جامعة الجزائر ص127

أما سارجنت فلورنس يعرف التغيب قائلاً: "الوقت الضائع في المنشآت الصناعية بسبب تغيب العاملين لأسباب غداريو أو غير إدارية، ولا يدخل في التغيب عادة الوقت الضائع بسبب الإضرابات أو إغلاق المصانع أو التأخر في الحضور لمدة ساعة أو ساعتين"¹

ومنه يمكن أن نقول "التغيب هو عدم تواجد العمال في مواقع عملهم، سواء أكان هذا بإذن أو بغير إذن، كما أن التغيب لا يعني بالضرورة الانقطاع عن العمل فقط وإنما يعتبر غائباً كل من لم يقوم بالعمل المكلف به"

من خلال هذه التعاريف يمكن أن نستنتج أن التغيب هو عدم حضور العامل في مكان العمل ليمارس عمله سواء كان لأسباب وأعدار مقبولة أو غير مقبولة بشكل غرادي أو غير إرادي.

المطلب الثاني: أشكال التغيب

قام بعض الباحثين بتحديد أشكال التغيب وهي :

1- **تغيب طوعي (إرادي):** "يحدث عندما لا يحضر الفرد إلى العمل بهدف إنجاز أعمال معينة مثل التسوق والاستحمام"² كما أنه يعبر عن "حالة عدم الحضور إلى مكان العمل لأسباب غير مبررة رسمياً والتي ترجع إلى حالة التسبب في العمل أو تعبير من العاملين على عدم الرضا الوظيفي"³

¹ - محمد عبد المولى القدس "علم الاجتماع الصناعي دار مجداوي، عمان، الاردن، ط1، 2005، ص189.

² رونالد -ي- ريجيوا "المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيم"، ت: فارس حلمي، دار الشروق، عمان، الاردن، ط1، 1999، ص282.

³ ناصر القسيمي مرجع سابق، ص41

2-التغيب غير الطوعي (الإرادي):"يحدث عندما يكون لدى الفرد سبب مشروع يحول بينه وبين الحضور إلى العمل"¹ كما يحدث عندما يسرح العمال أو يكونوا فائضين عن حاجة العمل في المنظمة أو نتيجة مرض.

هذا النوع من السلوك (التغيب اللاإرادي) لا يمكن تجنبه على الإطلاق وعلى المؤسسة ان تكون مستعدة لتحمل أو قبول مقدار معين منه.

ومن خلال الشكلين السابقين نستنتج أن التغيب الطوعي هو الذي قد يتأثر بمعدلات الرضى المهني لدى العاملين، في حين أن التغيب اللاإرادي فهو يقع خارج نطاق سيطرتهم.

3-الشكل الثالث للتغيب هو" الذي يكون خليطاً بين التغيب الطوعي وغير الطوعي مثل ذلك الإضراب أو تقييد وتخفيض الانتاجية وإبطاء العمل، وفي هذه الحالة يكون مسلك التغيب عن طريق العامل نفسه، لذا فيمكن اعتباره إرادياً، وقد يتكرر هذا التغيب كنتيجة للضغط من جانب جماعة العمل ولذلك يمكن اعتباره على الأقل أنه يتوفر فيه جزء من اللاإرادية لأن الضغط حادث خارج عن الفرد"².ومنه نجد أن هذا الشكل يشمل سابقه (الطوعي وغير الطوعي).

¹ رونالد-ي- ريجيوا، مرجع سابق،ص283.

² عبد المنعم عبد المنعم عبد الحي، مرجع سابق،ص365.

المطلب الثالث: مؤشرات ومقاييس التغيب

هناك عدد من المقاييس والمؤشرات التي تستخدم لقياس معدل التغيب، من بينها الأكثر شيوعاً وهي :

-مقياس معدل التغيب الكلي¹: ويحسب بالطريقة التالية:

$$\text{معدل التغيب الكلي} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة بسبب التغيب} \times 100}{\text{عدد أيام العمل}}$$

عند تطبيق هذه المعادلة يجب مراعاة ما يلي:

-إن العدد الإجمالي لأيام العمل لا تشمل أية أيام أخرى (مثل الإجازات العامة أو الإجازات السنوية أو

الأيام المفقودة بسبب الإضرابات أو الحوادث)

-لا يحسب العمال الغائبون لأكثر من سنة بسبب طول المرض.

-يجب حساب الغياب القصير بدقة (يوم أو نصف يوم).

-تحديد الحظ العام الذي يمكن وضعه بين التغيب بسبب

المرض أو التغيب بدون عذر ففي أحيان كثيرة يكون غياب الفرد لسبب غير سبب المرض ولكن يلجأ

للتمازح كاستار للتغيب².

¹ محمد عبد المولى الدقس، مرجع سابق، ص 191

² عبد المنعم عبد الحفي، مرجع سابق، ص 366

- معرفة الفروق فيما يخص القدرة و الصحة ودرجة التكيف بين أفراد الجماعة داخل العمل و يؤكد أيضا

على طبيعة العمل ويؤكد أيضا على طبيعة العمل و الظروف البيئية.

- مقياس معدل شدة التغيب¹: ويحسب وفق الطريقة التالية:

$$\text{معدل شدة التغيب} = \frac{\text{التغيب في فترة معينة}}{\text{عدد مرات التغيب في هذه الفترة}} \times 100$$

* حيث يقيس مدى الضرر الناشئ عن التغيب إذ يعرف عدد مرات التغيب وطول فترة التغيب في كل مرة .

- مقياس معدل التكراري للتغيب²:

ويحسب هذا المعدل بجمع عدد مرات التغيب دون الأخذ في الاعتبار الوقت المفقود الناتج عن التغيب. ومنه نستنتج أن ارتفاع معدل التغيب يخفض من مستوى الانتاج نتيجة انخفاض الروح المعنوية وتدهور الظروف البيئية للعمل.

- وإن وسائل التحكم في معدل التغيب تكمن في الظروف المناسبة للعمل في المصنع والأجور المناسبة والوقاية من الحوادث والأمراض وإتاحة الفرص للحصول على فترات راحة واستحمام وتوفير المسكن المناسب ووضع الحوافز المناسبة وتحسين العلاقات بين العمال والإدارة.

¹ نفس المرجع، ص192.

² نفس المرجع، ص193.

المبحث الثاني : أسباب و عوامل التغيب

المطلب الأول : التغيب والسمات الشخصية للعمال

التغيب ظاهرة سلبية وخطيرة على سير نشاط المنظمة ، وبالتالي له تأثير سلبي على .أي أن التغيب هو أحد أنماط الاستجابة السلبية لكل المؤثرات المحيطة بالعمال ظروف العمل التي قد لا تناسبهم. فنتيجة لهذه الظروف يتغيب العامل قصد التهرب منها .

*التغيب والسمات الشخصية للعمال : ونعني بهذا مجموع العوامل الشخصية والسمات التي قد تساهم في تغيب العمال منها السن ، الحالة الصحية ، المقدرة على التكيف الاجتماعي والنفسي في بيئة العمل ...إلخ.

-ولقد أوضحت الدراسات أن العلاقة بين التغيب والسن ليست مستقيمة فلقد ظهر أن العمال الأكبر سنا لديهم معدلات غياب أكثر بسبب المرض في حين أن صغار السن عندما يتعرضون للمرض فإنهم يكونون أكثر قابلية للشفاء بسرعة .

في نفس الصدد" توصل(مكرمك)إلى وجود اختلافات في معدلات التغيب اللاإرادي حسب السن بالنسبة للرجال فمعدل التغيب الارادي يتجه إلى الارتفاع عند العمال صغار السن 25-35 عاما وفي المقابل فإن التغيب اللاإرادي يتجه ليشمل الأكبر سنا"¹

كما قد يفضل بعض العاملين الذين يتمتعون برض المهني عال مشاهدة مباراة كرة القدم الدولية على مزاوله أعمالهم ،وبعض الأفراد يتغيبون لأسباب يمكن أن تكون قاهرة لا يستطيعون ردها مثل العوامل

¹B-Jmoccornike « absenteeism'accidents'strike and labour never »in and rial relation in the cool industry 1979'p137.

الصحية ،أو مواصلات ، أو العناية بالأطفال (بحيث الاحتمال المخير يفسر زيادة معدلات تغيب النساء عن الرجال). و"المرض سواء كان بسيطاً او معقداً فإنه لا شك من أهم العوامل الشخصية للغياب .فلقد وجد (ميرزي) أن سجل الحضور للأفراد كان يتأثر بمرضهم في المنزل وأن امراض الجهاز التنفسي و الهضمي كانت مسؤولة عن جزء كبيرة من التغيب الناجم عن المرض"¹

"بجانب الأمراض النفسية فإنه لا يمكن إغفال الأسباب التي تعزى إلى الإصابة بالأمراض النفسية والعصبية وسوء التكيف النفسي مع المهنة التي يمارسها الفرد وهنا نشير إلى " ما توصل (ويات) من أن 21.3% من حالات التغيب كان سبب المرض بين النساء العاملات في خمسة مصانع للزخيرة وأن التوتر العصبي كان السبب في التغيب"².

-وبما أن معدل تغيب النساء أكبر من معدل تغيب الرجال نتطرق إلى بعض الأسباب المؤدية لتغيب المرأة:

*الالتزامات الأسرية والتي تتمثل في مسؤولية رعاية الصغار.

*المسافة بين المنزل ومكان العمل (طول المسافة يؤدي إلى الإرهاق والتعب فتضطر للتغيب)

*ساعات العمل والورديات حيث أن أغلبية النساء يفضلن العمل بعد الظهر ليقمن بإنجاز

أعمالهن المنزلية في الصباح وهذا ما يؤدي بهن للتغيب.

¹ dur grand sinha¶mjit singh'satisfaction and absenteeism 'in the Indien journal of social vol.xino.4march1961 p.338

²fraser.r.« the incidence of neurosis. Among factory workers»industrial health research board.no 90 1947.

*نمط العمل الذي تؤديه المرأة: إن طبيعة عمل المرأة يؤثر سلبا عليها لأنها تكون تحت ضغط الالتزامات العائلية المسببة للإرهاق والتعب مما يؤدي لتغييبها.

*المستوى المهني: " الترقية في مجال الوظيفة للنساء تقلل من معدل التغيب عن العمل لأنه قد لوحظ ذلك عند النساء العاملات في المستوى المهني المرتفع حيث يقل اتجاههن للتغيب نظرا للمسؤوليات الملقاة عليهن في العمل"¹

*تعود التغيب: هناك بعض النساء يتجهن إلى التغيب المتكرر مقارنة بغيرهم لأسباب مختلفة حيث يمكن اعتبارهم أنهم "ميلون للتغيب".

المطلب الثاني : العوامل الداخلية المسببة للتغيب

ونقصد بالعوامل الداخلية الظروف الاجتماعية المتصلة بالعمل وبيئة العمل التي تسهم في تغيب العامل و التي تتمثل في احساس العامل بالفصل وعدم استقراره في عمله وعدم توفير الجو المناسب للعمل (مكان ضيق، إضاءة و تهوية سيئة ضوضاء)

وايضا يجب الا نغفل عن الجانب الأمني فالعامل بحاجة إلى الوقاية من الحوادث الأمراض فإحساس العامل بعدم تحقيق الأمان له الدور في إحداث عدم الرضا عن العمل وبالتالي التغيب.

كذلك طبيعة العلاقات السائدة بين العمال تلعب دورا هاما في رضا العامل عن عمله ، فالرفقة أو الصحبة في العمل يمكن أن تكون بمثابة البلسم لحياة البؤس داخل العمل فالعامل يستمد كثيرا من رضاه

¹ عبد المنعم عبد الحفي، مرجع سابق، ص388.

من عمله عندما يعمل مع الجماعة طيبة من العمال ، كما لا يمكن انكار تأثير ظاهرة عدم الترابط بين

جماعة العمل ودورها في إحداث عدم الرضا و بالتالي محاولة التغيب¹

و عليه فإن "جماعة العمل يسودها معايير سلوكية لا شك أن لها دور مؤثر على سلوكيات العامل ومثل

هذه المعايير تستدعيه إما أن يكون منتظما في الحضور إلى عمله، فالفرد يفضل أن يسلك كما يسلك

الأفراد الآخرون للجماعة ويفعل كما يفعلون وهذا ما أوضحه التون مايو في دراسته² حيث أثبتت

تجربته أن "التفاعل الجماعي وارتباط أفراد المجموعة كلن أهم من الحوافز"³

ومن العوامل الداخلية التي تتسبب في تغيب العمال أيضا نظام الاتصال غير الجيد سواء بين الإدارة و

العمال أو بين المسئوليات الإشرافية و العمال وعدم تبصير العمال بسياسة الشركة أولا بأول مثل الأمر

يؤثر في محاولات العمال عن التغيب.

"إضافة إلى أن التنظيم (البيروقراطي)الرسمي داخل المؤسسة يؤدي إلى زيادة معدل التغيب حيث تكون

هناك قوانين صارمة في العمل وهذا يشعر العامل بالاغتراب ،حيث أن أنماط القيادة المتسلطة تؤدي إلى

فرض علاقات انسانية غير متكافئة"⁴

¹ عبد المنعم عبد الحفي، مرجع سابق،ص391.

² نفس المرجع،ص392.

³ حسين صديق "الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية" مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد3-
2011،ص22.

⁴ مصطفى عشوي "أسس علم النفس الصناعي" المؤسسة الوطنية للكتاب،الجزائر،1999،ص187.

في كثير من الأحيان "قد يحس العامل بعدم العدالة في المعاملة أو في الترقية أو في المرتب فإحساس العامل بعدم العدالة يؤدي إلى زيادة التغيب"¹

*ساعات العمل الطويلة تؤثر على العامل وبالتالي يتغيب تعبيرا منه عن عدم الرضا تجاه هذا التعب والإرهاق.

*تساهل الإدارة مع العمال أو تسلطها المفرط من احدى العوامل التي تؤدي إلى زيادة معدل التغيب.

المطلب الثالث: العوامل البيئية الخارجية

يندرج تحت هذا العنوان مجموعة من العوامل الاجتماعية الكامنة في البيئة الخارجية التي قد لا تكون من الممكن التحكم فيها عن طريق إدارة المنظمة وبالرغم من ذلك فإن سياسة الإدارة يمكن أن تؤثر إلى حد ما في فاعلية مثل هذه العوامل .

"إن نمط الحياة سواء كانت ريفية أو الحضرية يؤثر على معدل التغيب وعلى دوران العمل، ففي دراسات تناولت علاقة دوران العمل بنمط الحياة السائدة أجريت في 27 ولاية في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا على موظفي مكاتب شؤون الأفراد في 1645 مصنعا ومؤسسة تعليمية ومكاتب حكومية اتضح وجود اختلافات بيئية وإقليمية في معدلات التغيب ودوران العمل بسبب ظروف المجتمع المحلي"²

وأیضا " إذا كان العامل يعيش أوضاعا أسرية مضطربة ينعكس ذلك على مدى انتظامه في العمل ، فالأوضاع الأسرية السيئة تنعكس سلبا على نفسية العامل ، بحيث يصبح غير راض عن العمل مما يؤدي إلى زيادة معدل غيابه. وقد يتأثر العامل بالإطار الثقافي لمجتمعه وقد يتغيب العامل أيام عن عمله

¹ عبد النعم عبد الحي ، مرجع سابق، 393.

² نفس المرجع، ص398

لأسباب منها المص الطويل وهي العطل بدون أجر كما يتعرض أثناء عمله إلى أحداث عائلية تكون

سببا في عدم التحاقه بعمله مثل الزواج أو الولادة أو وفاة أحد الأقارب¹

-بعد المسافة بين مقر العمل ومقر السكن وما ينجم عنه من تعب جراء التنقل .

"بالإضافة الى الثقافة السائدة في المجتمع التي تتسم بكثرة الاعياد والمناسبات وخاصة الدينية وكثير منها

يتم الاحتفال بها بحماس وخاصة في القرى لذا يحرص العمال علي حضورها احياء لذكرى طفولتهم."²

ومن خلال الأسباب السابقة نستنتج أن الظروف الاجتماعية و الثقافية التي تسود المجتمع المحلي ترك

تأثيرها على الأنماط السلوكية للعمال ومن بينها التغيب عن العمل .

المبحث الثالث : أهم الدراسات للتغيب والآثار الناجمة عنه ووسائل ضبطه

المطلب الأول: أهم الدراسات للتغيب

لقد قام كثير من الباحثين بدراسة ظاهرة التغيب ومن بين أهم الدراسات لاتي أجريت في هذا الصدد

هي:

*لاحظت(مس بهريند،miss bekrend)ان سجل الحضور للمدرسات في المدارس الثانوية

في(برمنجاهم ،birmingham) بإنجلترا التي قامت بدراسة حالتهم أربعة سنوات ، لم تظهر أية تغيب

إرادي بالمقارنة بمثليهن من الرجال.

حيث كانت دراستها تحت عنوان " علاقة التغيب بالمستوى المهني "

¹محمد عبد المولى الدقس، مرجع سابق،ص198

²عبد المنعم عبد الحي،مرجع سابق،398

أيضا حيث أن البيانات التي حصلت عليها الرجال والنساء الذين يعملون في مستوى مهني مرتفع فلقد اتضح من تطبيق الاستبيان ووجد غياب أقل بين المستويات الادارية المرتفعة عما هو بين باقي العاملين.

الرجال		النساء		الفئات المهنية
تكرار الغياب	عدد الرجال	تكرار الغياب	عدد العاملات	
				عمال المكاتب
1.6	453	1.8	52	أ-الفن
12	800	2.1	1427	ب-عمال المرتبات
				عمال الإنتاج
1.1	482	1.4	145	أ-المشرفون
1.5	382	1.7	92	ب-عمال مهرة عالية
1.8	9.9	2.4	499	ج-عمال مهرة
9.2	526	2.7	1005	د-نصف مهرة
1.7	271	2.9	366	هـ-عاديين

هذا الجدول يوضح تكرار التغيب بين الفئات المعينة وحسب النوع في ثمانية مصانع في المنطقة إنجلترا.

النتائج:

"أوضحت الدراسة أن النساء النصف المهرة والعاديين يرتفع معدل غيابهن، تفسير ذلك يرجع لكونهن في سن يشير إلى أن لديهن أطفالا يعولونهم وهذا يؤدي إلى التكرار غيابهن، فالنساء اللاتي لديهن أطفال هم أكثر غيابا من غيرهم."¹

*دراسة فارس حلمي أحمد جبر(1971)موضوعها "سيكولوجية العامل المتغيب" هي دراسة تجريبية لمشكلة تغيب العمال بدون عذر.

"يفترض الباحث: أن هناك ارتباط بين التغيب بدون عذر والمتغيرات الآتية: العمر، عنوان السكن والمواصلات، الحالة الاجتماعية، الأجرة وفترة العمل، المؤهل الدراسي والشخصية.

ويفترض الباحث أيضا: أن التغيب بدون عذر نتاج تفاعل جدلي بين الذات و البيئة وبين الذات والأنا. عينة الدراسة هي ثلاثون عاملا منها 15تجريبية، 15ضابطة من شركة النصر لصناعة السيارات بواد حوف بجلوان .

وأدوات البحث :اختيار تفهم الموضوع لفحص ديناميات الشخصية المقابلة الاكلينيكية لتساعده على تعميق فهمه لشخصية المفحوص .

نتائج الدراسة:

توصل إلى أن هناك علاقة ارتباط بين المكانة السوسيو مترية والكفاية الإنتاجية. وانخفاض مكانة العامل السوسيو مترية تدفعه إلى التغيب المرضى وبدون عذر و الجزاءات .

¹عبد المنعم عبد الحفي، مرجع سابق،ص383.

وكلما كثرت المسؤوليات الاجتماعية تدفع صاحبها إلى التغيب ، و زيادة الأجر تؤدي إلى التمسك بعمله وساعات العمل الزائدة من عوامل ترك العامل لعمله.

العمال المتغيبون ومعتادو التغيب بدون مؤهل والوصول المتيسر إلى العمل ، يدفع العامل إلى التمسك بعمله وعدم الانقطاع عنه"¹

المطلب الثاني: الآثار الناجمة عن التغيب

إن القوة العاملة من أهم العناصر التي تعمل في مجال الإنتاج وازدهار أي دولة ، إذا توقفت هذه القوة نجم عنها عدة آثار منها:

1-آثار التغيب على المؤسسة:

يتطلب غياب العمال إلى وجود نسبة معينة من العمال الاحتياطيين حتى يمكن من مواجهة التغيب"² وكما هو ملاحظ بأن عدد الغياب يتضاعف سواء كان هذا التغيب في عذر من مرض أو إصابة عمل أو غيره أو بدون عذر. و الزيادة في احتاطي العمال يزيد من نفقات وتكاليف المؤسسة من خلال زيادة أجورهم.

في بعض المصانع تقوم المؤسسة بتشغيل العمال أكثر من قدرتهم لكي تسد جزء من تغيب بعض العمال وهذا يسبب الإجهاد والتعب مما يؤثر في الإنتاج .

-العامل المتعرض للإرهاق يؤدي به إلى أن يتغيب في اليوم الثاني .

¹ سعيد محمد عثمان " دراسات في علم النفس الصناعي " مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية ،2006،113.

² عبد المنعم عبد الحي ، مرجع سابق،ص359.

-ممكن أن يكون هذا العامل الذي حل محل العامل المتغيب أقل منه كفاءة ومهارة وهذا يؤثر في الإنتاج.

- "عندما يتعمد العامل الإصابة يتقاضى العامل أجرا بنسبة أكبر من النسبة المخصصة لذلك".¹

- "يؤدي تغيب العاملين إلى عرقلة الإنتاج وانخفاض معدلاته وفشل المؤسسات في الوفاء بالتزاماتها في

المواعيد المقررة والتي يؤدي احترامها على الفوز في الحصول على العطاءات المختلفة بل وتصدير السلع

والمنتجات وتغيب العامل عن مصنعه مثلا مع بقاء كافة مصروفات المصنع على ماهي عليه يؤدي في

النهاية إلى خسارة المصنع"²

يلاحظ في الأقسام التي تعمل ثلاث ورديات في اليوم أن تغيب بعض العمال يقتضي بالضرورة استمرار

تشغيل بعض العاملين بالورديات إلى وردياتهم ويتقاضى العامل أجرا عن الورديات الثانية يتراوح بين

125% و175% من الأجر السياسي.

"يمكن القول أن استخدام احتياطي العمال قد يترتب عليه بعض الأمور هي:

*العامل الذي يعمل أكثر من وردية تقل كفاءة سبب الإجهاد والتعب .

*احتمال حدوث تلاعب بالاتفاق بين بعض العمال بحيث يتغيب احدهم عن وردية فيحل محله زميله

ليأخذ الأجر العادي مضاف وإليه نسبة مئوية"

-هناك بعضا الأعمال يتوقف الإنتاج فيها تماما بغيب العامل الأصلي وهذا يؤدي إلى خسارة في الإنتاج.

¹ نفس المرجع، ص360.

² عبدالرحمان عيساوي "الكفاءة الانتاجية" دار النهضة العربية، بيروت ص62.

-هناك بعض الأعمال التي تعتمد عليها أعمال أخرى بحيث إذا توقف عمل منها توقفت الأعمال الأخرى المرتبطة بها"¹

نستخلص أن ظاهرة التغيب تمثل خطورة بالنسبة للمنظمات الصناعية لأن وجودها يؤدي إلى حدوث اختلال وتوقف و توقف واضطراب في سير العملية الإنتاجية.

2-آثار التغيب عن العامل :

تغيب العامل يؤدي إلى الخضم من أجره بعدد أيام الغياب و بالتالي أجره وهذا يؤثر سلبا على مدى التزاماته و مصاريفه الشخصية و العائلية.

"يحرّم العامل من فرص العلاوات والترقيات التي كان من الممكن أن يحصل عليها لو أنه واطب وانتظم في أداء عمله وكذلك يحرم من المكافآت و الحوافز عن احساسه بعدم الأهمية وشعوره بالفشل في مهمته"²

"قد يتعرض العامل للطرد من عمله (حسب قوانين المؤسسة إذا طال هذا الغياب ،أي آثار الغياب تنعكس سلبا على العامل وأسرته"³

كما أن للتغيب آثار على المجتمع اهمها يبرز في زيادة معدل البطالة الناتج عن فصل العامل كثير الغياب وهذا ما يخلف آفات كثيرة وحصره على المجتمع.

¹عبد المنعم عبد الحي، مرجع سابق،ص361.

²عبد الرحمان العيسوي، مرجع سابق،ص62.

³محمد عبد المولى الدقس، مرجع سابق،ص194.

المطلب الثالث: وسائل ضبط معدل التغيب

لتحقيق هدف الاستفادة الكاملة من جهود كل القوى العاملة داخل المنظمة الصناعية فإن الأمر يتطلب ضرورة التحكم في ضبط معدل التغيب والنزول إلى المستويات ممكن و إلا فإن ذلك يعني حدوث فاقد في جهود القوى العاملة وفاقد في كمية الانتاج.

المعدل المنخفض من التغيب يعبر عن العلاقات الطيبة بين العمال وأصحاب العمل ،بينما المعدل المرتفع

فإنه دليلا و تفسير لظاهرة دوران العمل المرتفع وعدم التكيف من جانب العمال مع جو المنظمة .¹

ويمكن التحكم في ضبط معدلات التغيب عن طريق مجموعة من النقاط هي :

- توفير الظروف المناسبة للعمل في المصنع أو المؤسسة (الأجور المناسبة ،الوقاية من الأمراض و الحوادث).

- إتاحة فرص الحصول على فترات الراحة والاستحمام وتوفير مسكن مناسب.

- الحوافز وتحسين العلاقة بين العمال و أصحاب العمل.

- وجود رقابة مستمرة على العمال وتحسين أسلوب الاشراف عليهم .

- تقدير الفروق الفردية والقدرات على العمل و المهارة.

- إزالة كل المعوقات من أمام العملية الانتاجية .

على سبيل المثال "اتبعت احدى الشركات أسلوبا جماعيا لضبط التغيب يقوم على وضع نظام بين أفراد

الوردية حيث تم ترتيب عملهم أسبوعيا حيث يكون لكل فرد منهم يوم راحة إذا سار العمل حسب

¹عبد المنعم عبد الحي ،مرجع سابق ، ص370.

النظام، فإذا حدث وتغيب أحد العمال فإن ترتيب الآخرين وحققهم في الراحة يتعرض إلى الاضطراب،

ولقد كان الهدف من هذا النظام هو الاستفادة من الضغط الجماعية على الأفراد ،

حيث أدى هذا الضغط إلى نتائج ايجابية وبالفعل فإن هذه الطريقة أدت إلى خفض معدلات التغيب

داخل المنظمة.¹

إضافة إلى كل هذه الوسائل يوجد طريقة أخرى تقوم المؤسسة باتباعها من أجل تحديد الأسلوب

المناسب للعلاج لأن تزايد معدل التغيب يترتب عنه تكاليف المؤسسة حتى في حالة عدم حصول العامل

على أجره.

نتيجة لتأخر الانتاج و جدولته، وتعويضه يتطلب العمل وقت إضافي حتى لا يحدث تأخر في مواعيد

التسليم المتفق عليها. وتزداد التكاليف اذا ما تم دفع الأجر عن الأيام التغيب لسبب المرض. لذلك من

المصلحة الإدارة تخفيض هذا المعدل من خلال تحليل العامل المتغيب وأسباب ذلك، حيث يمكن تصنيف

هذه الفئة وفقا للنوعية و الخصائص وأي نماذج أخرى تنفيذ الدراسة، ومن أهم الجوانب التي يجب

معرفة ما يلي:

***اسم العامل:** حيث قد يكشف ذلك عن وجود فئة معينة هي الأكثر فنيا وقد يكمن السبب في الفرد

ذاته، فمن المفيد بالنسبة للشركة أن تعرف **10%** من عدد العاملين تسبب في **80%** من اجمالي عدد

أيام الغياب بناء على ذلك يكمن تحديد هؤلاء الأفراد و الأسلوب الملائم للعلاج .

¹ عبد المنعم عبد الحفي، مرجع سابق، ص371.

*سبب الغياب: معرفة ما هو السبب الحقيقي؟، هل هو مرض؟، حادث عمل؟، مواصلات؟، رعاية الاطفال بالنسبة للعاملات؟، فعلاج معظم هذه الحالات في يد العمل نفسه .

*التاريخ: يفيد هيكله وتبويب التغيب حسب الزمن، فهل يكثر قبل أو بعد الإجازة الأسبوعية، أو قبل أو بعد الأعياد. فتدل هذه الأرقام على عدم تقرير تحمل المسؤولية من قبل عدد من الأفراد.

*التصنيف حسب العمر والجنس: دلت دراسات على أن نسبة التغيب لدى العاملات بلغت 2.5% بينما هي 3.2% عند الرجال، وأن المعدل بالنسبة للأفراد أقل من عشرين عاما 5.5% مقارنة بمعدل 3.4 لكل العمال، وبلغ هذا المعدل 2.80% لفئة العمال بين [55-58] عاما، ولا شك أن مثل هذه الدراسات تساعد في التخطيط للملائم لعبء العمل.

*ظروف العمل: قد يكون سبب التغيب عن العمل ساعات العمل الطويلة خلال فترة معينة في عمل نمطي، مع سوء الإشراف بالإضافة إلى ظروف العمل السيئة.¹

إذا فرضنا أن معدل التغيب بين مندوبي البيع وفقا للخبرة الماضية 9% هذا أنه في متوسط تغيب فرد من العمل يوميا هذا يعني أنه إذا لم تطرأ ظروف تؤدي إلى توقف التغيب، فإن البرنامج المخطط يتطلب لتنفيذه 12 فرد لتعويض حالات التغيب.

¹ عبد الغفار حنفي "السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2010، ص142.

خلاصة الفصل:

من خلال ما ذكرناه سابقا نستنتج أن ظاهرة التغيب هي ظاهرة اجتماعية اقتصادية تتمثل في عدم حضور العامل إلى عمله بطريقة إرادية أو غير إرادية لأسباب قد تخص الفرد بذاته أو أسباب داخل المؤسسة أو خاصة ببيئته كما تطرقنا إلى مؤشرات ومقاييس التغيب وأهم الدراسات التي تناولت التغيب ونتائجها، كما تنجم عن ظاهرة التغيب آثار على المؤسسة والعامل وفي المقابل يوجد عدة نقاط لضبط معدل التغيب والتقليل منه.

الفصل الثالث: ماهية الأداء

المبحث الأول: ماهية الأداء

المطلب الأول: مفهوم الأداء

المطلب الثاني: محددات الأداء

المطلب الثالث: عناصر الأداء

المطلب الرابع: أهمية الأداء

المبحث الثاني: ماهية تقييم الأداء

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء

المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء

المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء

المطلب الرابع: وسائل رفع الأداء

المبحث الثالث: أسس التقييم الفعال ومشاكل التقييم

المطلب الأول: أسس تقييم الأداء

المطلب الثاني: مصادر تقييم الأداء

المطلب الثالث: الشروط الواجب توافرها في تقييم الأداء

المطلب الرابع: معوقات تقييم الأداء

تمهيد:

يعتبر الأداء جزء من سلوك الفرد في المؤسسة فهو يدل على ما يتسم به العاملين في المنظمات بصفة عامة من مهارات وقدرات وإمكانيات ، إذ يقاس نجاح أو فشل المؤسسة من خلال النتائج المتوصل إليها في الأداء ، هذا الأخير يختلف كما ونوعا حسب المهام التي تتطلبها المؤسسة فإذا كان الأداء مناسب للعمل المطلوب إنجازه فقد تحدد الغرض المطلوب منه . وإذا لم يحدث ذلك فإنه يتوجب عليها استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى ادائهم ، وهذا لكي تتوصل كل منظمة إلى تحقيق الأهداف المسطرة لها ، ولذا سنتطرق في هذا الفصل إلى ماهية الأداء وماهية تقييمه وكذا أهم أسس التقييم الفعال ومشاكله.

المبحث الأول: ماهية الأداء

المطلب الأول: مفهوم الأداء

يعد الأداء من المفاهيم الغامضة والمعقدة وهذا لأن السلوك الإنساني الذي يقوم به الفرد داخل المؤسسة، فلقد استقطب مفهومه اهتمام العديد من الباحثين والمختصين الذين حاولوا تحديد مفهوم دقيق للأداء. فالهدف الأساسي الذي تسعى كل المؤسسات على اختلاف مستوياتها هو تحقيق جميع الأهداف التي قامت من أجلها بمعدلات عالية من الفعالية والكفاءة في العمل وذلك بواسطة تكليف الأفراد الأكفاء اللازمين للقيام بالأعمال المختلفة وتوفير الجو المناسب لهم الذي يحفزهم على أداء تلك الأعمال بفعالية أكبر، فالأداء إذن " يعبر عن درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلباته الوظيفية وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد".¹ كما نجد في معجم المصطلحات العلوم الإدارية على أنه " القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المرفوض أدائه من العمال الكفاء المدرب عن طريق الاستخدام الأمثل للقدرات والمهارات التي يكتسبها الفرد".²

¹ عبد الله محمد الرحمان "علم الاجتماع النشأة والتطورات الحديثة" دار النهضة العربية، بيروت، ب ط، ب س، ص 80.

² عبد المطر العتيبي "تقييم الأداء الأمني بالبنوك التجارية"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2002، ص 14

ومنه نستخلص أن الأداء هو قيام الفرد بالمتطلبات الوظيفية المسندة إليه ومدى قدرته وكفاءته على إنجازها خلال فترة زمنية محددة.

-يلقي "توماس جلبرت" أحد زعماء هذه الحركة البارزين الضوء على هذا المصطلح ويقول أنه لا يجوز الخلط بين الإنجازات والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون فيها، كعقد الاجتماعات وإعطاء تغذية راجعة أو تصميم نموذج أو تفتيش، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو إنتاج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه نتاج أو نتائج، ومن الأمثلة عليه تقديم خدمة مجردة أو إنتاج سلعة ما.

أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، وهو مجموع السلوك والنتائج (النتائج) التي تحققت معا وينبغي الإشارة هنا إلى النتائج التي يجب أن تكون قابلة للقياس.¹

"يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة."²

¹ عبد الباري ابراهيم درة "تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات" الأردن، 2003، ص 65

² رواية محمد حسن "إدارة الموارد البشرية" الدار الجامعية، الاسكندرية (ج م ع)، 1999، ص 215.

ويمكن القول بذلك أن الأداء هو سلوك يسهم فيه الفرد من قبل إدارة المنظمة وبها يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب".¹

ومن هذا نستنتج أنه إذا تكاثفت الجهود بين الإدارة و العمال، فإنه يمكننا الوصول إلى أداء جيد وفعال، تعكس ثماره على كفاءة وفعالية المنظمة

المطلب الثاني: محددات الأداء

إن تحديد مستوى أداء العاملين يتطلب معرفة العوامل المتحكمة في ذلك ومدى التفاعل بينهما ، لكن الأمر ليس بالهين ، نظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على أداء الفرد داخل المنظمة ، وهذا ما أثبتته دراسات سابقة بهذا الشأن ، " وفي هذا الصدد وضع كل من بورتر ولولر نموذجا نظريا يستند على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء الوظيفي تتكون من ثلاث عوامل رئيسية وهي:

1- **الجهد المبذول:** هو من أبرز الصور التي نلمسها داخل المنظمة والتي تعكس ما مدى حماس الأفراد لأداء العمل بدقة وفعالية كبيرة.

2- **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** وهي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول ويضم هذا العنصر التدريب و التكوينات التي تلقاها الفرد في البعثات على سبيل المثال.

¹-عبد الباري ابراهيم درة، مرجع سابق،ص15.

3- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: وهي تعني إلى درجة أن يسيطر العامل على عمله ، وكيفية ممارسته وما

أهم انطباعاته وتصوراتة نحوه".¹

تسعى كل المؤسسات إلى زيادة إنتاجها وتطويرها بتوفير كل الظروف الملائمة للعامل سواء كانت مادية

أو معنوية للوصول إلى تحقيق الأهداف الاقتصادية و الاجتماعية للمؤسسة، وذلك يجعله أكثر إنتاجا

واحسن أداء وكفاءة، وعلى اعتبار أن الأداء الوظيفي للفرد تحدده ثلاثة عوامل رئيسية فهو محصلة دافعية

الفرد للأداء مع قدرته وإدراكه لدوره الوظيفي ويمكننا صياغة المعادلة كما يلي:

$$\text{" الأداء = الدافعية } \times \text{ القدرات } \times \text{ الإدراك "}$$

"حيث يشير الجهد الناتج أو الدافعية إلى حصول الفرد على الحوافز والطاقة الجسمية والعقلية المبذولة

لأداء العمل أما القدرات فهي الخصائص الفردية المستخدمة لأداء عمل ما ويشير ذلك إلى الإتجاه الذي

يوجه من خلاله جهود الفرد في العمل".²

¹ محمد بن عبد العزيز العميرة "علاقة الجودة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي" رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003، ص51.

² كمال حمدي أبو الخير، أصول الإدارة العلمية "مكتبة عين الشمس، ب ط ، القاهرة، ب س ، ص127.

وتتمثل محددات الأداء في المفاهيم التالية:

1) **الدافعية:** " وهي الحالة الانفعالية الداخلية لدى الشخص والتي تحركه نحو القيام بعمله و الاستقرار ويتم التوصل إلى الهدف المنشود من ذلك النشاط وتشمل الدوافع والقيم و الاتجاهات وما إليها مما يؤثر على تصرفات الأفراد نحو عملهم .

والممتبع للعمال داخل المنظمة يجد أن مستوى اهتمامهم بالعمل ودرجة المثابرة في الأداء وكثافة الجهد المبذول، تختلف من عامل إلى آخر وهذا ما ينعكس على كفاءة الادعاء لديهم كما أن الاختلاف في الأداء وارد حتى وإن تساوت القدرات والخبرات اللازمة لأداء العمل، ويعود هذا التباين إلى الاختلاف في درجة الحماس والرغبة في أداء أعمالهم للأفراد، وتمثل الدافعية القوى المحركة للفرد لأداء عمله".¹

2) **القدرات:** "تعتبر عامل يتفاعل مع الدافعية لتحديد الأداء ونعني بها العامل يستطيع أداء العمل المقدم إليه بالشكل المطلوب من الإتقان و التفاني في العمل والقيام به على أكمل وجه نقول أن له القدرة على أداء عمله وتختلف قدرات الأفراد فمن القدرة العالية إلى المتوسطة إلى المنخفضة وتنقسم إلى قدرات عقلية وأخرى غير عقلية .

¹ أحمد مقر عاشوراء "إدارة القوى العاملة" دار النهضة العربية، ب ط، بيروت، 1979، ص 89.

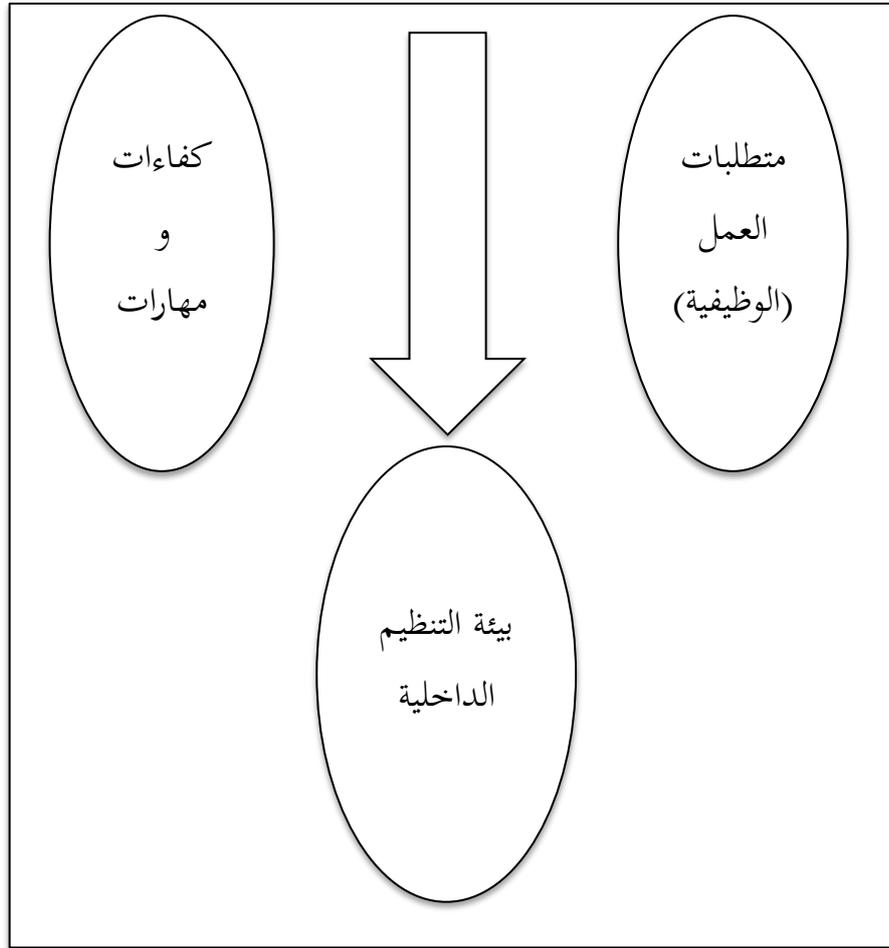
3) الإدراك: "إن العامل أثناء أدائه لمهنته يتلقى مؤثرات تترجم في شكل معلومات تكون عبارة عن توجهات وردود أفعال من زملائه وما يتلقاه من أجور وحوافز وغيرها من مصادر أخرى هذه المؤثرات يقوم العامل بفرزها وفهمها وتفسيرها انطلاقاً من تأثيره بدوافعه وخبراته السابقة من جهة وبطبيعة وخصائص المعلومات من جهة أخرى"¹

"وهذا يعني أن الأفراد يختلفون في فهمهم للواقع الذي يتعاملون معه. وهذا انطلاقاً من وعي كل فرد وإدراكه لما يحيط به."

¹ نفس المرجع، ص72.

* بالإضافة إلى عناصر خارجية كالبيئة الخارجية ، والشكل التالي يوضح العناصر المساهمة في تحقيق الأداء

الفعال:



-المصدر: عبد الباري ابراهيم درة، مرجع سابق، ص120.

*من خلال الشكل نستنتج أن كلا من المتطلبات العمل(الوظيفة والكفاءات والمهارات التي يكتسبها

الموظف تمثل عناصر أساسية مساهمة في تحقيق أداء فعال وذلك داخل بيئة تنظيمية ملائمة).

المطلب الثالث: عناصر الأداء

-لابد لوجود أداء فعال أن يتوفر على عناصر أساسية ، وذلك لأهمية هذه الأخيرة في قياس وتحديد مستوى أداء العاملين داخل المنظمات ، ولهذا نجد الكثير من مساهمات الباحثون التي تنصب حول معرفة عناصر ومكونات الأداء من أجل تدعيم فعالية الاداء داخل المنظمات، ولعل أبرز هذه العناصر ما يلي:

أ) **كفاءات الموظف**: وتعني ما يملكه الموظف من خبرة ومهارات إلى جانب القيم والاتجاهات ، وهي التي تعد الركيزة الأساسية لما لها من أهمية في إنتاج أداء فعال.

ب) **متطلبات العمل**: وهي تشمل المهارات والوسائل والطرق التي يتطلبها عمل ما من أجل إنجازه.

ج) **بيئة التنظيم**: وهي تنقسم على عوامل داخلية وتضم أهداف وموارد المنظمة وكذا الإجراءات المستخدمة، وإلى عوامل خارجية وتشمل البيئة التنظيمية التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية

* **المعرفة بمتطلبات الوظيفة**: وتعني الإلمام بكيفية سير العمل وأدائه بشكل جيد .

* **نوعية العمل**: وهي ما يتصف به العمل من مهارة ودقة والتقليل من الأخطاء.

* **كمية العمل**: ويقصد بها الكم المنجز من العمل في الزمن العادي للأداء.

*المثابرة والثوق: وتمثل فب المهارة والقدرات كالتفاني في العمل بجدية.¹

المطلب الرابع: أهمية الأداء

"يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة بها أذلك على مستوى الفرد والدولة ، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يخوف اهتمام العاملين بها، ومنه يمكن القول بأن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا ، وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة وهي :مرحلة النشأة ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر ، ومرحلة التمييز ، ثم مرحلة الزيادة ،ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم إنما يتوقف على مستويات الأداء بها.²

¹حاتم علي حسن "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي" رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، السعودية، 2003،ص51.

²-طلال عبد الملك محمد الشريف "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" رسالة ماجستير منشورة جامعة نايف للعلوم الإدارية، الرياض، السعودية، 1424هـ، 2003م،ص94.

*"قد يواجه أي تنظيم في مراحله الأولى صعوبات تهدد بقاءه واستقراره، وإنه بتوفر أداء فعال قد يزيل هذه المخاوف.

*إن مرحلة النمو وهي المرحلة الثانية من بناء التنظيم هي الأخرى تحتاج إلى أداء فعال.

*بعد وصول التنظيم إلى مرحلة الاستقرار تتطلب هذه الأخيرة الحفاظ على النجاح والذي كان بفضل تحقيق كفاءة الأداء.

*إن المرحلة الأخيرة في حياة التنظيم والتي يعبر عنها بمرحلة القيادة الرائدة والتي تعني أداء فعال وجيد.¹

المبحث الثاني: ماهية تقييم الأداء

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء

. يعرف تقييم الأداء بـ"قياس كفاءة الأداء الوظيفي لفرد ما، والحكم على قدرته واستعداده للتقدم."²

¹عبد المطر العتيبي، مرجع سابق، ص16-17.

²محمد سعيد أنور سلطان "إدارة الموارد البشرية" دار الجامعية، الإسكندرية، القاهرة، 2003، د ط، ص406.

كما أنه يعتبر "أسلوب يستعمل من أجل تقييم منجزات العاملين باستعمال وسيلة موضوعية وعادلة، الأمر الذي يساعدنا على الحكم على مدى تحسن سلوك أداء العامل في المنظمة وما مقدار الأداء الي طراً على ابداعه لعمله والتحكم فيه وأخيراً على معاملة زملائه ومرؤوسيه"¹

. ويعرف أيضا بأنه "نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة العاملين لأعمالهم ،يحتاج الأمر إذن أن يكون العاملين قد قضاوا فترة من الزمنية في أعمالهم وبشكل يمكن من القيام بتقييم أدائهم من خلالها."²

. ومن التعريف الشائعة له أيضا هو "الصفة الرسمية أو النظامية التي تعبر عن مكان الضعف ومكان القوة في المساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها والقيام."³

ومن هذا التعريف نستنتج أن التقييم يعتبر معيارا من المعايير الكشف عن نقاط القوة ونقاط الضعف في سلوكيات الأفراد في إنجاز المهام الموكلة إليهم.

¹ مهدي حسن زوليف، "إدارة الأفراد" د ت، د ن، 2000، د ط، ص 188.

² -أحمد ماهر، إدارة الموارد لبشرية" الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، د ط، ص 408.

³ حسن بلوط "إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي"- دار النهضة للطباعة، بيروت، لبنان، 2003، د ط، ص 360.

المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء

*أهمية التقييم بنسبة للمنظمة: يعتبر التقييم الأداء بحد ذاته تقويماً للأداء الكلي للمنظمة، إذا أنه يكشف نقاط الضعف و القوة في الوظائف الإدارية، في جوانب التخطيط والتنظيم والرقابة والإشراف .

. ومن خلال عملية تقييم الأداء تستطيع أن تعيد النظر في سياستها وبرامجها وإجراءاتها على الأخص في مجالات الاختيار والتدريب والإشراف، فتستطيع الإدارة أن تحكم من خلال تقييم الأداء على مدى نجاح الاختيار، لأن التقييم يكشف عما إذا كان الفرد مناسب للوظيفة التي تتفق مع قدراته وميوله ومؤهلاته .

وكذلك تستطيع أن تقوم بوظيفة التدريب ومدى نجاح برامجه في تنمية وتطوير العاملين كما يفصح التقييم عن قدرة المشرفين على قيادة مرؤوسيه وتوجيههم، وذلك يوضح فاعلية الأساليب في الإشراف، وتستطيع أن تتعرف الإدارة كذلك ما إذا كان نظام الحوافز مناسباً ومثقفاً مع رغبات وحاجات الأفراد، ومدى مساهمته في رفع الكفاءة الإنتاجية. أو ما إذا كان غير مناسب، مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة الإنتاجية .

*أهميته بالنسبة للعاملين: أما بخصوص أهمية التقييم للعاملين فإن العاملين يعملون أهمية كبيرة لمعرفة الراتب أو الأجر الأساس الذي يحصلون عليه والزيادات المتوقعة عليه خلال مدة الخدمة، وتحدد هذه الزيادات على أساس الخبرة والأعباء الاجتماعية وكفاءة الشخص أثناء أداءه للأعمال الموكلة إليه، ويحرص العاملون على معرفة مدى نجاحهم في تأدية الأعمال الموكلة إليهم ورأي رؤسائهم في ذلك، ويهم كل رئيس أن يتعرف بشكل مستمر على مقدار التقدم الذي طرأ على أداء كل العاملين، ويمكن

الوصول إلى ذلك عن طريق وضع نظام فعال وكفؤ لتقويم الأداء، من أجل المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة و العاملين في آن واحد.¹

"إذن فأهمية تقييم الأداء بالغة ، وتكمن هذه الأهمية في قياس كافة العوامل و الجوانب المرتبطة بأداء العاملين داخل المنظمة، وهي تتضمن سلسلة من الخواص الموضوعية والإجراءات المخطط لها مسبقا لقياس أداء كل فرد في المنظمة"²

*من خلال ما سبق يتضح لنا أن وظيفة تقييم الأداء مهمة وضرورية للنهوض بأي منظمة ومساعدتها على تحقيق مكانة مرموقة في وسط المحيط الخارجي، وضمان الاستقرار والبقاء لها وذلك من خلال الحكم على مدى تحسن سلوك العمال.

المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء

لتقييم أداء العاملين أهداف عديدة تسعى المؤسسات إلى تحقيقها، ومنها:

أ) تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين :يساعد التقييم في تحديد مواطن الضعف عند العاملين من حيث القدرات والمهارات الفنية والإدارية ، كما يكشف مدى قدرة الموظف على التأقلم في بيئة عمله،

¹ سنان الموسوي "إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها" دار الجدل الاوي،الأردن،2004،ص163.

² سهيلة محمد عباس ،علي حسين علي " إدارة الموارد البشرية" دار وائل،عمان،الأردن،1999،ص241.

ومن هنا فهو يساعد الإدارة في وضع برامج تدريبية تعالج الاحتياجات الفعلية للعاملين وتعمل على تطوير خبراتهم ومهاراتهم.

ب) وضع نظام عادل للحوافز: تبين نتائج التقييم مستوى الأداء الفعلي للموظف ومدى قدرته على تحقيق المتطلبات الفعلية لوظيفته ،وعلى هذا الأساس تتم مكافأة الموظفين كل على حسب الجهد الذي يقدمه والنتائج التي يحصل عليها ، ويتضمن ذلك اعترافا من الإدارة بمساهمة العاملين وتشجيعا لهم لتحقيق مستوى أفضل من الإنتاج في المستقبل مما يدفع العاملين للعمل برغبة كبيرة.

ج) يساعد التقييم في انجاز عملية النقل و الترقية وتحديد الفائض من القوى العاملة : إن فشل الأفراد العاملين في أداء مهماتهم بكفاءة إنما يرجع إلى عدم وضعهم في الوظيفة المناسبة لهم كذلك يساعد التقييم في الإدارة على معرفة مواطن النقص والزيادة في القوى العاملة داخل المؤسسة فتستطيع معالجة هذا الوضع إما بالنقل أو الاستغناء عن العناصر الفاشلة .

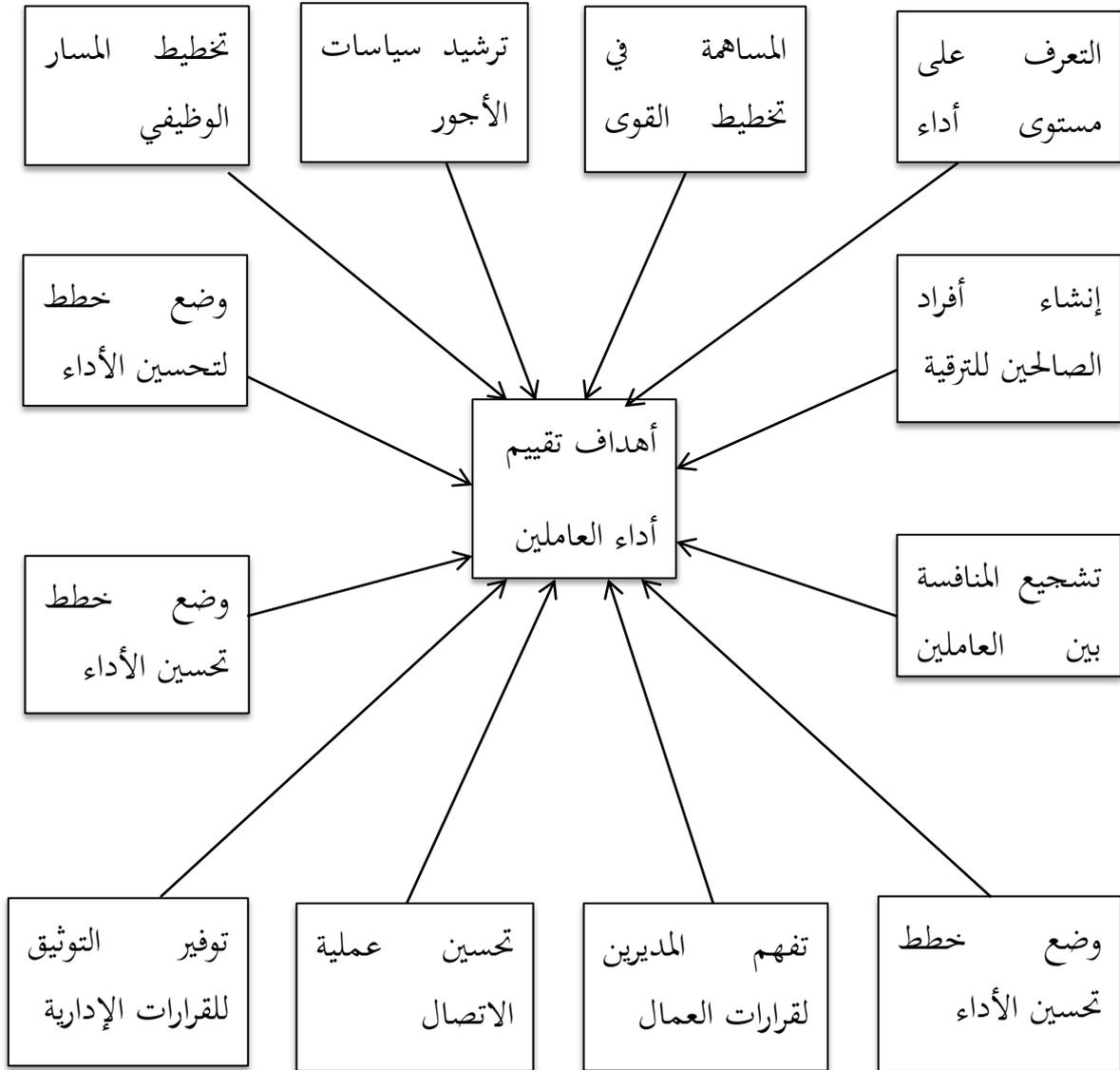
د) تخطيط القوى العاملة : يساهم التقييم في تخطيط ورسم سياسات الاختيار والتعيين القوى العاملة ويبين مدى نجاح أو فشل هذه السياسات من خلال معدلات تقييم أداء العاملين الذين تم تعيينهم واختيارهم.

و) تحسين عملية الإشراف: كذلك يساهم التقييم في هذه العملية حيث يدفع التقييم الرئيس إلى متابعة أداء وسلوك المرؤوسين باستمرار بغية الإنصاف عند وضع التقارير اللازمة ورفعها للإدارة في الوقت المناسب.

هـ) معرفة معوقات العمل: إضافة إلى كل ما سبق يساعد التقييم الإدارة في معرفة معوقات العمل، مثل:

السياسات واللوائح والتعليمات أو عدم توفر المعدات والأجهزة اللازمة لإنجاز العمل المطلوب.¹

الشكل التالي يبين أهداف تقييم العاملين:



¹ سنان الموسوي، مرجع سابق، ص 163، 164.

*المصدر: زهير ثابت " كفاءة تقييم أداء الشركات والعاملين " دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ،القاهرة(ج.م.ع)،2001،ص90.

نلاحظ من خلال المخطط أن أهداف تقييم الأداء تركز أساسا على وضع خطط لتحسين الأداء وذلك بالاهتمام بكل ما يتعلق بسيرورة الحياة العملية المحفزة للعاملين.

المطلب الرابع: وسائل رفع الأداء

إنه من الضروري أن ندرج في هذا البحث أهو الوسائل لرفع الأداء والتي على إدارة المنظمة أن تعطي لها اهتماما مل لها من نتائج باهرة في تحسين اداء العمال وتحقيق أهداف المنظمة ككل ومن أهم هذه الوسائل ما يلي:

1-**الحوافز**: "تؤدي الحوافز بنوعيتها المادية والمعنوية إلى رفع معدلات الأداء ولا يقتصر تأثيرهذه الحوافز على الفرد بعينه بل إنها تؤدي إلى تحفيز الآخرين حتى يجذو حذوه من أجل الحصول على ما تحصل عليه من حوافز.

2-**التدريب**: إن نقص المهارة أو المعرفة للعامل يؤثر سلبا على أدائه،ويجدر في هذه الحالة توفير التدريب المناسب لتحسين الأداء .

3-**التنظيم الإداري**: إن تقسيم الوظائف بشكل منطقي وسليم مع وضوح الاختصاصات ، وكذا تحديد المسؤوليات ، كل هذا من شأنه أن يؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء لدى العاملين.

4)-وضع الشخص المناسب في المكان المناسب: إن أفراد المجتمع يختلفون فيما بينهم من حيث القدرات والميولات والإمكانيات، الأمر الذي يدعونا إلى وضع الرجل المناسب في العمل الذي يتناسب مع امكانيته ومواهبه وميولاته، وكلما نجحت إدارة المنظمة في تطبيق هذا كلما كانت فرص النجاح وبقائها في مصاف المنظمات الكبرى أكبر.

5)-استخدام الآلات: إن الاستخدام الأمثل للآلات من شأنه أن يرفع عن العامل أعباء كبيرة، كما أنها لا تقلل من نسبة الخطأ، إلى جانب هذا توفير الوقت مما يؤدي إلى السرعة في إنجاز العمل المطلوب.¹

المبحث الثالث: أسس التقييم الفعال مشاكل التقييم

المطلب الأول: أسس التقييم الفعال للأداء

يمكن تلخيص أهم الأسس والمبادئ التي تقوم عليها التقييم لأداء العاملين على النحو التالي:

*تحديد الاهداف المراد تحقيقها بدقة وكذا تحديد مجالات تقييم الأداء.

*وضع معايير موضوعية وواضحة لعملية تقييم الأداء.

¹عبد المطر العتيبي، مرجع سابق، ص33.

* ضرورة أن يكون لنظام تقييم الأداء صلة وثيقة بالوظيفة أي أن تكون معايير التقييم ذات علاقة مباشرة بالوظيفة.

* التوصيف الدقيق لكل وظيفة ومعايير الأداء فيها .

* تدريب مقيمي الأداء على استخدام نظم وأساليب تقييم أداءهم.

* إذا كان التقييم يتعلق بمجموعة من مقاييس الأداء(مثل: المواظبة ، الجودة ، الكمية) فإن وزن كل مقياس يجب أن يكون ثابتا طيلة فترة التقييم.

* ضرورة أن يتم التقييم عن طريق أكثر من مقيم وبشكل مستقل تفاديا لبعض التضليلات التي يمكن أن يحملها التقييم من طرف شخص واحد.

* ضرورة تزويد العاملين بالتغذية العكسية عن مستوى أدائهم كفاءته وكيفيته.

* أن يتضمن تقييم أداء العاملين استخدام أسلوب تقييم النتائج الذي يركز على تخطيط الأداء وأسلوب تقييم السلوك الذي يركز على الصفات والسمات السلوكية.¹

- لا يمكن لأي منظمة تحقيق هذه الأسس دون أن تتكاتف الجهود ، وذلك من الطرفين المسيرين(الإدارة والعمال).

¹ زهير ثابت ،مرجع سابق،ص91.

المطلب الثاني: مصادر تقييم الأداء

تعد المعلومات التي نحصل عليها المشرفون على تقييم الأداء الوظيفي بالغة الأهمية نظرا لكونها تساعدهم في تقدير كفاءة الأفراد العاملون في انجاز ماطلب منهم ، ومدى فشلهم أو نجاحهم في تحقيق أهداف المنظمة التي تم وضعها مسبقا ، ويتم استقاء هذه المعلومات من مصادر متعددة نذكر منها ما يلي:

1) "ملف الموظف: يعد ملف الموظف من أهم العناصر حيث يتضمن كل ما يتعلق بالموظف من قرارات، لذا يوصى المتخصصين بالعودة إليه قبل إجراء التقييم النهائي.

2) المراقبة المباشرة للرئيس: و يقصد بها كل ما يلاحظه الرئيس من تصرفات أو نشاطات يقوم بها العامل وعلى الرئيس تقدير مدى فعاليتها على الأداء.

3) سجل تدوين ملحوظات الرئيس المباشر: وهو دفتر يقوم الإشراف عليه من قبل الرئيس المباشر يدون فيه كافة الملاحظات عن أداء مرؤوسيه بشكل مستمر، و يتم اغفال أي من هذه السلوكيات سواء كانت مواطن قوة أو ضعف ، مع تركيز كل الأحداث المهمة التي تؤثر على أداء العاملين.

4) تقارير الانجاز الشهرية للموظفين: وهي تقارير تقدم على رأس كل شهر، تسجل فيها ما تم انجازه من طرف العاملين .

5) دفتر الدوام الرسمي :ويتم تسجيل فيها عدد غيابات العاملين ومدى حضورهم في الوقت المحدد، الأمر الذي يعني ما مدى حرص وولاء العامل لمنظمتة.¹

إن هذه المصادر من أهم مصادر تقييم الأداء وذلك لأنها تمثل عملية رقابية متواصلة للعمال أثناء العمل كما أن نتائجها تعطي للمشرفين نظرة عن الأداء وما مدى انخفاضه وارتفاعه داخل المنظمة.

المطلب الثالث :الشروط الواجب توفرها في تقييم الأداء

إن لعملية الأداء عدة شروط يجب أن تتسم بها وهي:

1) على الإدارة أولاً أن تدرك أهمية تقييم الأداء، ومقتنعة بنتائجه والحقائق التي يتوصل إليها وذلك من أجل فعالية أكثر .

2) على الرؤساء المباشرين والعاملين أن يدركوا أهداف هذه العملية بغية مراعاة الدقة في أعمالهم والعدالة في التقييم.

3) على الإدارة أن تضع تحت التصرف تعليمات واضحة وصارمة لاتخاذها كمرجع في تقييم كفاءات الأفراد .

4) التدريب المستمر للرؤساء الذين يقع على عاتقهم التقييم في كفية وضع التقارير .

¹ سامي عبد الرحمن السويلم "مجالات تقويم الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية ، الرياض 2003،ص35.

- 5) يجب توفر معايير وأسس يتم بموجبها الحكم على الأفراد بالقوة أو الضعف.
- 6) على مصمم هذه القوائم الخاصة بتقييم الأداء أن يكون موضوعيا بعيد عن التحيز قدر المستطاع، الأمر الذي يحفز الأفراد من تفهمه وتنفيذ نموذج المقترح.
- 7) أن يكون البرنامج بناء: يعني ليس هداما للأداء ومشاعر الأفراد، ومعنى أدق يساعد الأفراد في تطوير أدائهم ويوضح لهم نقاط الضعف التي عليهم تداركها والأخطاء التي يقعون فيها والواجب عليهم اجتنابها، وبهذا يعطيهم خبرة تعليمية يستفيدون منها في مجال عملهم.¹

المطلب الرابع: معوقات عملية تقييم الأداء

"إن موضوع تقييم الأداء الوظيفي حساس ومثير للجدل، وذلك لكونه يتعلق بالإنسان سواء كان رئيسا أو رؤساء، معد التقرير أو معدا عنه التقرير، وهذا الجدل والخلاف نابع من طبيعة العملية حيث أنها تتضمن الحكم على شخص من قبل آخر وما يتضمنه هذا الحكم من مؤثرات أو أخطاء قد تجعل هذا الحكم غير موضوعي، وبالتالي عدم مصداقيته في الحكم على مستوى الأداء الحقيقي للموظفين وهذه

¹ - جبرهدريس مشلح المطيري "مهارة القادة الأمن في استخدام الحوافز لرفع المستوى أداء رجل الأمن"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف للعلوم العربية الأمنية، 2005، ص24-25.

المؤثرات أو الأخطاء غالبا ما تكون ناتجة عن المقوم (معد التقرير) أو من نظام التقييم أو من الإدارة المسؤولة عن تطبيق النظام.¹

وطالما أن التقييم أداء العاملين يتم عن طريق أفراد ، فإنه من الطبيعي أن يتعرضوا في ذلك إلى أخطاء أو بعض أوجه الضعف من خلال الوقوع في الأخطاء والمشاكل والتي منها:

*"يعتمد التقييم بشكل كبير على الرأي والحكم الشخصي للمقيم مما من شأنه توقع وجود تحيز موضوعي في نتائج التقييم ، واذي يعتبر مشكلة حقيقية وجب التخفيف منها ذلك أن القضاء على الجوانب الشخصية في التقييم يكاد يستحيل تفاديها.

*تعتبر الفروقات الفردية والصفات الشخصية للأفراد مثل الشك في نتائج التقييم وعدم الثقة في المقيم كما أن عدم الاقتناع بموضوعية التقييم من أهم الأسباب التي تحول دون تحقيق الرضا عن نتائج التقييم لديهم.²

*توقع حدوث حساسية بين الرؤساء والمرؤوسين ذلك أنه في غالب الأحيان ما ترتبط نتائج التقييم بالمستقبل الوظيفي للأفراد مما يضع الرؤساء في مواقف حرجة..

¹صلاح الدين محمد عبد الباقي "الجوانب العملية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات"، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط 2001م، ص281.

²محمد سعيد سلطان "السلوك الإنساني في المنظمات"، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، (ج م ع)، ط2002، ص1، ص60

خلاصة الفصل:

على ضوء ما سبق نجد أن الأداء يعد من المفاهيم الغامضة و المعقدة وهذا لأنه السلوك الإنساني الذي يقوم به الفرد داخل المؤسسة ، فلقد استقطب مفهوم اهتمام العديد من الباحثين والمختصين الذين حاولوا تحديد مفهوم دقيق له ، وإيجاد الوسائل والطرق التي تساعدنا على تقييمه والتعرف على أهم الشروط التي يتطلبها تحقيق الأداء الفعال، بالإضافة إلى تحديد المشكلات وصعوبات التي قد تواجه المختصين إلى الوصول إلى ذلك، ومنه فإن تقييم الأداء هو عبارة عن عملية قياس الأداء الفعلي(ما أدى من عمل) ومقارنته بالنتائج المطلوب تحقيقها.

الجزء الثاني

الجزء الثالث

الفصل الرابع: الجانب الميداني

المبحث الأول: تشكيلات الجانب الميداني

المطلب الأول: مجالات الدراسة

المطلب الثاني: المنهج المعتمد

المطلب الثالث: التقنيات المستعملة

المطلب الرابع: أسلوب اختيار العينة

المبحث الثاني: أساسيات الجانب الميداني

المطلب الأول: تحليل جداول البيانات الشخصية

المطلب الثاني: تحليل الجداول والاستنتاج الجزئي للفرضية

الأولى المطلب الثالث: تحليل الجداول والاستنتاج الجزئي

للفرضية الثانية

الاستنتاج العام

المبحث الأول: مجالات الدراسة والتقنية المستعملة والمنهج المعتمد في الدراسة

المطلب الأول: مجال الدراسة

-المجال الزمني:

تمت الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية ودامت أسبوع موزعة على مرحلتين الأولى تتمثل في زيارة استطلاعية للمؤسسة قمنا فيها بملاحظة بعض المعطيات التي تتعلق بموضوع دراستنا ، كما قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس مصلحة الموظفين الإداريين الذي زودنا بالمعلومات المتعلقة بمجال الدراسة، أما المرحلة الثانية فكانت مخصصة لتوزيع أسئلة الاستمارة على العمال وقد ضمت العينة جميع الفئات التي تعمل داخل المؤسسة.

-المجال المكاني:

أنشئت المؤسسة الاستشفائية في جانفي 2008م، تقع في بلدية بنورة ولاية غرداية يجدها من الغرب دائرة بريان ومن الشرق دائرة متليلي ومن الجنوب بلدية غرداية والمؤسسة العمومية بغرداية تغطي مساحة 3880 م^2 وهي مسجلة بكثافة سكانية تقدر بـ 4639 ساكن في الكيلو متر مربع وتقوم بمهام متخصصة في طب الرجال ومصلحة الأمومة .

-المجال البشري:

يبلغ عدد عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية 219 عامل مصنفين حسب نوعية العمل كما يلي:

-مدير: 01،-مدير العمال: 01،-أطباء: 20 منهم ستة أطباء مختصون وأربعة عشر طبيب عام

-شبه طبيين: 129،-عمال إدارة: 10،-أعوان نظافة والحراسة: 46،-عمال مؤقتين: 12 .

المطلب الثاني: منهج الدراسة

تتم العلوم الاجتماعية بمواضيع عديدة بهدف دراستها الأمر الذي يستدعي إتباع طرق وأساليب معينة، فالمنهج يختار حسب طبيعة كل موضوع، " ويعرف المنهج بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من قواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حت يصل إلى نتيجة معلومة."¹

وحسب هذا التعريف فإن لكل بحث منهج علمي من أجل الحصول على حقائق، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج التالي:

*المسح الاجتماعي: وهو "أحد الطرق العلمية المعينة على كشف العلاقات الناتجة عن تداخل عدد متغيرات مما يستوجب تقصي الحقائق عنها بإجراء مسح شامل للمجتمع المستهدف بالبحث والدراسة."²

¹ أحمد بدر " أصول البحث العلمي " وكالة المطبوعات، الكويت، ط1، 1982، ص32-33.

² عبد الغاني عماد " منهجية البحث العلمي في علم الاجتماع " دار الطليعة، بيروت، ط2007، ص1، ص51.

وقد استعملنا في دراستنا هذه المسح الشامل وتستهدف دراسة مفردات المجتمع دون استثناء والتي تمتاز بأهميتها العلمية في جمع المعلومات أو البيانات واستخلاص النتائج والاقتراحات وكلمة شامل في الدراسات الاجتماعية يقصد بها "المجتمع المعني بالدراسة أو البحث وحجمه".¹

المطلب الثالث: التقنيات المستعملة في الدراسة

تم استعمال تقنيتين في هذه الدراسة هما:

المقابلة: المقابلة في الدراسة الميدانية تعتبر الوسيلة الأساسية في الوصول إلى الحقائق التي لا يمكن للباحث معرفتها من دون النزول إلى واقع المبحوث والاطلاع على ظروفه المختلفة والعوامل والقوى التي تؤثر إضافة إلى طبيعة حياته النفسية والقيمية والمثالية.²

الاستمارة: هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد.³

¹ عبد الغاني عماد، مرجع سابق ص52.

² نفس المرجع، ص72.

³ رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية" دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص143.

وتعرف بأنها "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام ببحث كمي يهدف إلى إيجاد علاقات والقيام بالمقارنات رقمية"¹

حيث قمنا بتقسيم الاستمارة إلى أربع أجزاء رئيسية وهي:

*الجزء الأول: يضم البيانات العامة.

*الجزء الثاني: يضم البيانات الخاصة بالتغيب.

*الجزء الثالث: يضم البيانات الخاصة بالأداء الوظيفي .

*الجزء الرابع: يضم البيانات الخاصة بالمناخ الوظيفي.

المطلب الرابع: أسلوب اختيار العينة

تعتبر العينة من بين الأساليب التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات ولأن الموضوع البحث التغيب وأثره على الأداء الوظيفي سنحاول من خلاله إبراز هذه الآثار ،ولدراسة هذا الموضوع اخترنا مجتمع البحث المتمثل في ثلاثين بالمائة من عمال المؤسسة، وذلك لأنها تحوي عدد كبير من العمال ،حيث اخترنا العينة بطريقة عشوائية وهي مكونة من إداريين وعمال المؤسسة.

¹ موريس انجوس، ترجمة ، بوزيد صحراوي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية،دار القصة للنشر ،الجزائر،2004،ص100.

تمهيد: قبل الشروع في التحليل الفرضية نتطرق إلى تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة

المبحث الثاني: أساسيات الجانب الميداني

مطلب الأول: تحليل جداول البيانات الشخصية

جدول رقم (1) يوضح توزيع العينة حسب متغير السن:

النسبة %	التكرار	الفئة العمرية
6.7%	04	[25-20[
38%	23	[30-25[
18.3%	11	[35-30[
20%	12	[40-35[
10%	06	[45-40[
5%	03	[50-45[
1.66%	01	[55-50[
100%	60	المجموع

التحليل: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

نلاحظ من خلال الجدول (01) أنّ الفئة العمرية [30-25] هي الأكبر نسبة قدرت بـ 38.3 % ثم

تليها نسبة 18.3 % لدى الفئة العمرية [35-30] لتليها بعد ذلك نسبة 10% لدى الفئة

العمرية [45-40] ثم تليها نسبة 6.7% لدى الفئة العمرية [20-25] ثم تليها نسبة 5% لدى الفئة العمرية [50-55].

ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة هي الفئة الشبابية وهذا راجع لطبيعة العمل داخل المؤسسة ولأن الفئة لديها طموح ودافعية أكثر قدرة على الحركة.

من خلال الجدول نلاحظ أن توزيع النسب حسب الفئات العمرية متباينة بعض الشيء بين الباحثين ففي الفئة الثانية نلاحظ أن نسبة الالتحاق بالعمل كبيرة ترجع إلى كون الباحثين راغبين في العمل إضافة إلى أنه يمتلك خبرة، أما في الفئة الثالثة والرابعة والخامسة تنخفض نسبة التحاقهم بالعمل انخفاض متتالي وهذا راجع لكونهم دخلوا في سن الزواج وبتالي زيادة المسؤوليات مما يخفف من التحاقهم بالعمل، أما الفئتين الأخيرتين كان الانخفاض ملحوظ وهذا راجع إلى كون الباحثين تقدم في السن مما يجعله محدود الطاقة وبالتالي يؤثر على التحاقه بعمله.

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

النسبة %	التكرار	الجنس
45%	27	ذكور
55%	33	إناث
100%	60	المجموع

تحليل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أنّ غالبية أفراد العينة هم من الإناث بنسبة 55% ثم يأتي بعد ذلك عدد الذكور بنسبة 45%، وهذا راجع إلى البيئة الاجتماعية والوظيفية خاصة بالنسبة للإناث، ذلك أنّ قيم المجتمع توجه الإناث لاختيار هذا السلك الوظيفي المتمثل في القطاع الصحي بصفة عامة.

الجدول رقم (03) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
11.60%	07	متوسط
36.66%	22	ثانوي
51.66%	31	جامعي
100%	60	مجموع

تحليل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أنّ نسبة المبحوثين الذين لهم مستوى جامعي قدرت بـ 51.66% وهي تمثل الأغلبية، تليها نسبة الذين مستواهم التعليمي ثانوي بلغت نسبتهم 36.66% ثم تليها نسبة الذين مستوى متوسط نسبتهم 11.6%. ومنه نستنتج أنّ غالبية أفراد العينة لهم مستوى جامعي وهذا نتيجة شروط التوظيف التي تضعها المؤسسة لدى العمال.

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
اعزب	33	55%
متزوج	23	38.33%
مطلق	2	3.33%
أرمل	2	3.33%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أنّ غالبية أفراد العينة هي من فئة العزاب بنسبة 55 % ثم تليها نسبة فئة المتزوجين قدرت بـ 38.33 % ثم تليها نسبة المطلقين والأرامل بنسبة 3.33 % .

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل

سنوات العمل	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	26	43.3%
من 5 إلى 10 سنوات	18	30%
11 سنة فأكثر	16	26.6%
المجموع	60	100%

تحليل توزيع العينة حسب سنوات العمل

نلاحظ من خلال الجدول رقم(04) أنّ المبتدئين في العمل هم الأكبر نسبة حيث قدرت نسبتهم بـ 43.3% ثم تليها فئة الذين لهم من 5 إلى 10 سنوات عمل بنسبة 30% ثم تأتي نسبة الذين لهم 11 سنة فأكثر عمل بـ 26.6%.

ومنه نستنتج أنّ المؤسسة تضم كل الفئات عدد سنوات العمل وبنسب متقاربة.

الجدول رقم (06) يبين توزيع أفراد العينة حسب الدخل الشهري

النسبة %	التكرار	الراتب الشهري
16.66%	10	أقل من 1000000 دج
25%	15	من 1000000 إلى 2000000 دج
28.33%	17	من 2000000 إلى 3000000 دج
30%	18	أكثر من 3000000 دج
100%	60	المجموع

تحليل توزيع العينة حسب الدخل الشهري

نلاحظ من خلال الجدول رقم(05) أنّ النسب المبحوثين حسب دخلهم الشهري كانت متقاربة، فنسبة المبحوثين الذين راتبهم الشهري أكثر من 3000000 دج قدرت بـ 30% ثم تليها نسبة الذين يتقاضون من 2000000 دج إلى 3000000 دج قدرت بـ 28.33% ثم تليها نسبة الذين يتقاضون

من 1000000 دج إلى 2000000 دج قدرت بـ 25% وبعد ذلك تأتي نسبة الذين يتقاضون أقل من 1000000 دج قدرت بـ 16.66%.

الجدول رقم (07) يوضح توزيع العينة حسب نمط السكن

نمط السكن	التكرار	النسبة %
انفرادي	20	33.33
مع العائلة	40	66.66
المجموع	60	100

تحليل توزيع أفراد العينة حسب نمط السكن

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أنّ نسبة المبحوثين الذين يعيشون مع العائلة مثلت الأغلبية قدرت بـ 66.66% أما المبحوثين الذين يعيشون في سكن انفرادي فنسبتهم 33.33% .

المطلب الثاني: تحليل والاستنتاج الجزئي لنتائج الفرضية الأولى

الجدول رقم (08) يوضح العلاقة بين التغيب والجنس

النسبة المئوية		أحيانا		لا		نعم		التغيب الجنس
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	27	25.92	7	37.03	10	37.03	10	ذكور
100	33	21.21	7	18.18	6	60.6	20	إناث
100	60	23.33	14	26.66	16	50	30	المجموع

من معطيات الجدول نلاحظ أن الاتجاه العام يتجه نحو فئة العمال الذين صرحوا بأنهم يتغيبون بنسبة 50% تدعمها فئة الإناث بنسبة 60.6% و فئة الذكور بنسبة 37.03% وتليها فئة العمال الذين صرحوا بأنهم لا يتغيبون بنسبة 26.66% تدعمها 37.03% من فئة الإناث و 18.18% من فئة الذكور. ويقابلها نسبة 23.33% من فئة العمال الذين صرحوا أنهم يتغيبون أحيانا تدعمها فئة الذكور بنسبة 25.92% تليها نسبة الإناث ب 21.21% .

ومنه نستنتج أن نسبة التغيب انطلاقا من متغير الجنس توضح أنّ فئة الإناث تكون أكثر تغيبا مقارنة بالذكور وذلك يرجع إلى ازدواجية الدور لديها(العمل في المنزل وخارجه).

الجدول رقم (09) يبين علاقة تقييم المشرف للجهد بالتغيب

النسبة المئوية		رديء		متوسط		جيد		تقييم المشرف للجهد التغيب عن العمل
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	30	16.66	5	50	15	33.33	10	نعم
100	16	25	4	31.5	5	43.75	7	لا
100	14	14.28	2	7.41	1	78.57	11	أحيانا
100	60	18.33	11	35	21	46.66	28	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام يتجه نحو فئة العمال الذين صرحوا بأن تقييم المشرف لهم جيد بنسبة 46.66% وتدعمها نسبة العمال الذين يتغيبون أحيانا بنسبة 78.57% وفئة العمال الذين لا يتغيبون بنسبة 43.75% ونسبة الذين يتغيبون بـ 33.33% ثم تليها نسبة العمال الذين تقييم المشرف لهم متوسط بنسبة 35% وتدعمها فئة العمال الذين يتغيبون بـ 50% وفئة العمال الذين لا يتغيبون بنسبة 31.5% تليها نسبة 7.41% لفئة العمال الذين يتغيبون أحيانا، ثم تليها نسبة فئة العمال الذين تقييم المشرف لهم رديء بـ 18.33% وتدعمها فئة العمال الذين لا يتغيبون بنسبة 25% ونسبة فئة العمال الذين يتغيبون بـ 16.66% ونسبة فئة العمال الذين يتغيبون أحيانا بـ 14.28% .

ومنه نستنتج أنّ العمال الأكثر تغييا هم العمال الذين أدائهم متوسط، يرجع ذلك إلى أن المشرف يهتم بالعمال الذين أدائهم جيد لتحفيزهم والعمال الذين أدائهم رديء لتحذيرهم، ومنه العمال ذوي الأداء المتوسط أكثر عرضة للتغيب.

الجدول رقم (10) يوضح العلاقة بين سنوات العمل وتغيب العمال

النسبة المئوية		أحيانا		لا		نعم		التغيب سنوات العمل
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	24	8.33	2	29.16	7	62.5	15	أقل من 5 سنوات
100	16	31.25	5	37.5	6	31.25	5	من 5 إلى 10 سنوات
100	20	35	7	15	3	50	10	أكثر من 11 سنة
100	60	23.33	14	26.66	16	50	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أنّ الاتجاه العام يتجه نحو فئة الذين يتغيبون بنسبة 50 تدعمها فئة العمال الذين لهم أقل من 5 سنوات عمل بنسبة 62.25 ونسبة فئة العمال الذين لهم 11 سنة فأكثر عمل بنسبة 50 ونسبة العمال الذين لهم من 5 إلى 10 سنوات عمل بـ 31.25، ثم تليها نسبة فئة العمال الذين صرحوا بأنهم لا يتغيبون بنسبة 26.66 تدعمها نسبة العمال الذين لهم من 5 إلى 10 سنوات

قدرت ب37.5 ونسبة العمال الذين لهم أقل من 5 سنوات عمل ونسبة العمال الذين لهم أكثر من 11 فأكثر سنة عمل بنسبة 15 ، ثم تليها نسبة العمال الذين صرحوا بأنهم يتغيبون أحيانا بنسبة 32.33 تدعمها نسبة العمال الذين لهم 11 سنة فأكثر ثم نسبة الذين لهم من 5 إلى 10 سنوات عمل قدرت ب31.25 ونسبة 8.33 للعمال الذين لهم أقل من 5 سنوات.

ومنه نستنتج أنه كلما كانت سنوات العمل طويلة قلت نسبة تغيب العمال ، وهذا راجع لكون العمل يصبح جزء مهم في حياة العامل تدريجيا (يصعب التخلي عنه).

الجدول رقم(11) يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي والتغيب

التغيب المستوى التعليمي	نعم		لا		أحيانا		النسبة المئوية	
	ك	ك	ك	ك	ك	ك	ك	ك
متوسط	5	55.55	1	11.11	3	33.33	9	100
ثانوي	10	45.45	5	22.72	7	31.8	22	100
جامعي	15	51.72	10	34.48	4	13.79	29	100
المجموع	30	50	16	26.66	14	23.33	60	100

انطلاقا من البيانات الموضحة داخل الجدول نجد أنّ الاتجاه العام يتجه نحو نسبة فئة العمال الذين يتغيبون قدرت ب 50 % تدعمها فئة العمال الذين مستواهم متوسط بنسبة 55.55 % ثم نسبة

العمال الذين مستواهم جامعي قدرت بـ 51.72 % ونسبة العمال الذين مستواهم التعليمي ثانوي قدرت بـ 45.45 %، ثم تليها نسبة العمال الذين صرحوا بأنهم لا يتغيبون 26.66 % تدعمها نسبة فئة العمال الذين مستواهم التعليمي جامعي بـ 34.48 ونسبة العمال الثانويين بـ 22.72 ونسبة العمال ذوي مستوى متوسط بـ 11.11 %، ثم تليها نسبة العمال الذين صرحوا بأنهم يتغيبون أحيانا بـ 23.33 % وتدعمها نسبة العمال الذين مستواهم التعليمي متوسط بـ 33.33 % ونسبة الثانويين بـ 31.8 % ونسبة الجامعيين بـ 13.79 % .

ومنه نستنتج أنّ المستوى التعليمي يؤثر في التغيب ، حيث أنّه كلما كان المستوى التعليمي للعامل منخفض كلما زاد من تغيبه، وكلما كان لدى العامل مستوى تعليمي أكبر كلما زاد قيمة وقداسة العمل له ومنه انخفاض في معدل تغيبه.

الجدول رقم(12) يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي والراتب الشهري

النسبة		راض جدا		نوعا ما		لا		نعم		الرضا
										الراتب الوظيفي الشهري
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	4	28.57	2	25	1	14.28	1	0	0	أقل من 1000000
100	14	13.63	3	11.76	2	17.64	3	63.63	14	من 1000000 الى 2000000
100	14	31.2	5	6.25	1	0	0	50	8	من 2000000 الى 3000000
100	20	20	6	30	6	0	0	40	8	أكثر من 3000000
100	60	26.66	10	16.66	10	6.66	4	50	30	المجموع

انطلاقا من الموضحة في الجدول نجد أنّ اتجاهه العام نحوي 50% نسبة العمال الذين صرحوا بأنهم راضين عن عملهم تدعمها نسبة العمال الذين يتقاضون من 1000000 إلى 2000000 دج قدرت بـ 63.63% ثم نسبة الذين يتقاضون من 2000000 إلى 3000000 دج قدرت بـ 50% ونسبة الذين يتقاضون أكثر من 3000000 دج. ثم تليها نسبة العمال الذين هم راضين جدا عن عملهم قدرت بـ 26.66% تدعمها نسبة العمال الذين يتقاضون من 2000000 إلى 3000000 دج قدرت بـ 31.2% تدعمها نسبة الذين يتقاضون أقل من 1000000 دج بنسبة 28.57% ثم نسبة 20% للعمال الذين يتقاضون أكثر من 3000000. ثم تليها نسبة العمال الذين صرحوا بأن لديهم نوع من الرضا عن عملهم قدرت بـ 16.66% تدعمها نسبة العمال الذين يتقاضون أكثر من 3000000 دج قدرت بـ 30% ونسبة الذين يتقاضون أقل من 1000000 دج قدرت بـ 25% ثم

نسبة الذين يتقاضون م 1000000 إلى 20000000 دج قدرت نسبتهم بـ 11.76% ونسبة الذين يتقاضون من 2000000 إلى 3000000 دج بـ 6.25%، ثم تليها نسبة الذين صرحوا بأنهم غير راضين عن عملهم قدرت بـ 6.66% تدعمها نسبة العاملين الذين يتقاضون من 1000000 إلى 2000000 دج قدرة بـ 17.64% ونسبة الذين يتقاضون أقل من 1000000 دج قدرت بـ 14.88%.

ومنه نستنتج أنّ الراتب الشهري يؤثر بنسبة كبيرة على الرضا الوظيفي يعني أنه كلما ارتفع الراتب الشهري للعامل كلما زادت نسبة رضاه الوظيفي ومنه انخفاض في معدل تغيبه.

الجدول رقم (13) يبين العلاقة بين شعور العامل بالانتماء للمؤسسة وتغيبه.

النسبة المئوية	أحيانا		لا		نعم		التغيب الشعور بالانتماء	
	ك	%	ك	%	ك	%		
100	36	30.55	11	13.88	5	55.55	20	نعم
100	12	16.66	2	33.33	4	50	6	لا
100	12	8.33	1	58.33	7	33.33	4	أحيانا
100	60	23.33	14	26.66	16	50	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أنّ اتجاه العام يتجه نحو 50 % وهي نسبة الذين يتغيبون بكثرة وتدعمها نسبة الذين يشعرون بالانتماء إلى المؤسسة بـ 55.55 % ونسبة 50 % للذين لا يشعرون بالانتماء إلى المؤسسة و 33.33 % للذين يشعرون أحيانا بالانتماء للمؤسسة ، ثم تليها نسبة الذين يتغيبون قدرت بـ 26.66 % وتدعمها نسبة 58.33 % للذين يشعرون أحيانا بالانتماء للمؤسسة و 33.33 % للذين لا يشعرون بالانتماء للمؤسسة ونسبة 13.88 % الذين يشعرون بالانتماء للمؤسسة تليها نسبة 23.33 % وهي نسبة الذين يتغيبون أحيانا تدعمها نسبة الذين يشعرون بالانتماء قدرت بـ 30.55 % ونسبة 16.66 % للذين لا يشعرون بالانتماء للمؤسسة ونسبة 8.33 % للذين يشعرون أحيانا بالانتماء للمؤسسة.

ومنه نستنتج أنّ الشعور بالانتماء للمؤسسة لا يؤثر بدرجة كبيرة على تغيب العامل يعني أنّ العامل مع لآئه يشعر بالانتماء للمؤسسة لكنه يتغيب وهذا راجع لمكانته الوظيفية.

الجدول رقم (14) يبين العلاقات بين صعوبات العمل والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي		نعم		لا		نوعا ما		راض جدا		النسبة	
صعوبات العمل		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
نعم	17	45.94	3	8.10	6	16.2	11	29.72	37	100	
لا	13	56.5	2	8.69	4	17.39	4	17.39	23	100	
المجموع	30	50	5	8.33	10	16.66	15	25	60	100	

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام يتجه نحوى العمال الذين صرحوا بأنهم راضين عن عملهم بنسبة 50 % تدعمها فئة العمال الذين صرحوا بأنهم لا يواجهون صعوبات في عملهم بنسبة 65.5 % ثم تليها نسبة العمال الذين صرحوا بأنهم يواجهون صعوبة أثناء عملهم قدرت بـ 45.94 % ، ثم تليها نسبة الذين صرحوا بأنهم راضين جدا عن عملهم قدرت بـ 25 % تدعمها نسبة العمال الذين يواجهون صعوبة في عملهم قدرت بـ 29.72 % ونسبة 17.39 % للذين صرحوا بأن لديهم نوع من الرضا تدعمها نسبة 16.66 % للذين صرحوا بأنهم يواجهون صعوبة في عملهم ثم تليها نسبة الذين لا يواجهون صعوبة قدرت بـ 8.33 % تدعمها نسبة 8.69% للعمال الذين يواجهون صعوبات ونسبة 8.10 % للعمال الذين لا يواجهونها .

ومنه نستنتج أنّ صعوبات العمل لا تؤثر بدرجة كبيرة على الرضا الوظيفي لدى العامل وهذا راجع لكون العامل راغب في عمله بغض النظر على الصعوبات التي تواجهه.

الجدول رقم (15) يوضح العلاقة بين المكافأة والتغيب

النسبة المتوية		أحيانا		لا		نعم		التغيب المكافأة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	18	22.22	4	27.77	5	50	9	نعم
100	13	32.25	10	3.22	1	64.51	20	لا
100	11	0	0	90.9	10	9.09	1	أحيانا
100	60	23.33	14	26.66	16	50	30	المجموع

نلاحظ من خلا الجدول أنّ التجاه العام ينحى نسبة 50% تمثل الذين صرحوا بأنهم يتغيبون بكثرة تدعمها نسبة 64.51% للذين صرحوا بأنهم لا يتلقون مكافأة ونسبة 50% للذين صرحوا بأنهم يتلقون مكافأة ثم نسبة 9.09% للذين يتلقون أحيانا مكافأة، ثم تليها نسبة 26.66% للعمال الذين لا يتغيبون تدعمها نسبة 90.9% للذين يتلقون أحيانا مكافأة ونسبة 27.77% للعمال الذين يتلقون مكافأة، ثم تليها نسبة 23.33% للعمال الذين صرحوا بأنهم يتغيبون أحيانا تدعمها نسبة 32.25% للعمال الذين صرحوا بأنهم لا يتلقون مكافأة.

ومنه نستنتج أنّ للمكافأة دور كبير في تغيب العامل بحيث كلما تلقى العامل مكافأة على أدائه كلما زاد من تحفيزه وبالتالي قل معدل تغيبه.

تحليل الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى:

من خلال تحليل جداول الفرضية الأولى والمتمثلة في انخفاض مستوى الأداء الوظيفي له علاقة بالتغيب، استنتجنا أن الجنس يؤثر في الأداء الوظيفي بما أنّ الإناث أكثر تغيراً بالمقارنة مع نظرائهن الذكور، كما لسنوات العمل الطويلة والمستوى التعليمي والراتب الشهري أثر في تغيب العامل ومنه تأثر الأداء الوظيفي للعامل.

المطلب الثاني: تحليل واستنتاج الجزئي للفرضية الثانية

الجدول رقم (16) يوضح العلاقة بين ساعات العمل و التغيب

التغيب	نعم		لا		أحيانا		النسبة المئوية	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
طويلة	15	60	6	24	4	16	25	100
قصيرة	7	41.17	5	29.91	5	29.41	17	100
نوعا ما	8	44.44	5	27.77	5	27.44	18	100
المجموع	30	50	16	26.66	14	23.33	60	100

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام يتجه نحوى 50% وهي نسبة العمال الذين يتغيبون بكثرة تدعمها نسبة 60% وهي للذين صرحوا بأن ساعات عملهم طويلة ونسبة 44.44% للذين

ساعات عملهم متوسطة ونسبة 41.17 % للعمال الذين ساعات عملهم قصيرة، ثم تليها نسبة 26.33% للذين لا يتغيبون تدعمها نسبة 29.91 للذين صرحوا بأن ساعات عملهم قصيرة ونسبة 27.77 % للذين ساعات عملهم متوسطة و24 % للذين صرحوا بأن ساعات عملهم طويلة ، ثم تليها نسبة 23.33 % للعمال الذين يتغيبون أحيانا تدعمها نسبة 29.14 % للذين صرحوا بأن ساعات عملهم قصيرة و16% للذين ساعات عملهم طويلة.

ومنه نستنتج أنّ ساعات العمل تؤثر بشكل كبير على تغيب العامل ، وهذا راجع إلى أنّ ساعات العمل الطويلة للعامل تؤدي به إلى الملل والتعب والارهاق ، وبالتالي يتغيب.

الجدول رقم (17) يوضح العلاقة بين التغيب وخلافات مع الزملاء

التغيب	نعم		لا		أحيانا		النسبة المئوية	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الخلافات مع الزملاء								
نعم	20	51.28	10	25.64	9	23.07	39	100
لا	10	47.61	6	28.57	5	12.82	21	100
المجموع	30	50	16	26.66	14	23.33	60	100

من خلال الجدول نلاحظ أنّ الاتجاه العام يتجه نحو 50% وهي نسبة الذين ليس لهم خلافات مع الزملاء ، ثم تليها نسبة الذين لا يتغيبون قدرت بـ 26.66 % تدعمها نسبة 28.57 % وهي نسبة

الذين ليس عندهم خلافات مع الزملاء ثم نسبة الأشخاص الذين يتغيبون أحيانا قدرت بـ 23.33% تدعمها نسبة الذين لديهم خلافات مع الزملاء قدرت بـ 23.07% ونسبة 12.82% هي نسبة ليس عندهم خلافات مع الزملاء .

من خلال القراءة الاحصائية للجدول نلاحظ مدى تأثير الخلافات داخل بيئة العمل على سلوك الفرد العامل فمناخ الصراع والشجار والمشاحنات بين العمال يقلل من دافعية العمل والنجاز بالنسبة للعامل، وعليه تزيد نسبة العامل عن عمله.

الجدول رقم (18) يوضح العلاقة بين التغيب والراحة في العمل

النسبة المئوية	أحيانا		لا		نعم		التغيب الراحة في العمل	
	ك	%	ك	%	ك	%		
100	31	19.31	6	51.61	16	29.03	9	نعم
100	29	27.58	8	0	0	72.41	21	لا
100	60	23.33	14	24.66	16	50	30	المجموع

تحليل من خلال الجدول نلاحظ ان الاتجاه العام يتجه نحو 50% وهي نسبة العمال الذين يتغيبون بكثرة وتدعمها نسبة العمال الذين ليس لهم وقت للراحة قدرت بنسبة 72.41% ،ونسبة الذين لهم وقت للراحة أثناء العمل قدرت بـ 29.03% ،ثم تليها نسبة الذين لا يتغيبون قدرت بـ 26.66%

تدعمها نسبة الذين لهم وقت للراحة اثناء العمل ،تليها نسبة الذين يتغيبون احيانا قدرت بنسبة 23.33 % تدعمها نسبة 27.58 % للذين ليس لهم وقت للراحة ،ونسبة 19.31 % للذين لهم للراحة اثناء عملهم ومنه نستنتج ان لوقت الراحة اثناء العمل دور كبير في تغيب العامل وهذا راجع إلى الضعظ الممارس عليه اثناء أداء عمله .

الجدول رقم (19) يبين العلاقة بين الشعور بالانتماء وسنوات العمل

شعور بالانتماء	نعم		لا		أحيانا		النسبة	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
سنوات العمل								
اقل من 5 سنوات	10	38.46	5	19.23	11	42.3	26	100
من 5 إلى 10 سنوات	12	66.66	3	16.66	3	16.66	18	100
أكثر من 11 سنة	14	87.5	2	12.5	0	0	16	100
المجموع	36	60	10	16.66	14	23.33	60	100

انطلاقا من النتائج المبينة في الجدول نجد انه يتجه عموما نحو 60 % نسبة العمال الذين يشعرون بالانتماء الى المؤسسة تدعمها نسبة 87.5 % للذين سنوات عملهم اكثر من 11 سنة ونسبة 66.66 % للذين لديهم من 5 الى 10 سنوات عمل ونسبة 38.46 % للذين لديهم اقل من 5 سنوات عمل ،ثم تليها 23.33 % للعمال الذين يشعرون أحيانا بالانتماء تدعمها نسبة 42.3 % للعمال

الذين لديهم أقل من 5 سنوات عمل ونسبة 16.66% للعمال الذين لديهم من 5 إلى 10 سنوات عمل ثم تليها نسبة 16.66% للعمال الذين لا يشعرون بالانتماء تدعمها نسبة 19.23% للعمال الذين لديهم أقل من 5 سنوات عمل ونسبة 16.66% للعمال الذين لديهم من 5 إلى 10 سنوات ونسبة 12.5% للعمال الذين لديهم أكثر من 11 سنة .

وعليه نستنتج كلما زادت سنوات عمل الفرد داخل المؤسسة كلما زاد شعوره بالانتماء إليها، ومنه فإن سنوات العمل من بين العوامل التي تساعد في تحديد ما شعور الفرد نحو مؤسسته

الجدول (20) يبين العلاقة بين الجنس والتعب والإرهاق أثناء مزاوله العمل

النسبة	أحيانا		لا		نعم		التعب	الجنس
	ك	%	ك	%	ك	%		
100	27	11.11	3	29.62	8	59.25	16	ذكر
100	33	36.36	12	6.06	2	57.57	19	أنثى
100	60	25	15	16.66	10	38.33	35	المجموع

انطلاقا من البيانات الواضحة في الجدول نجد ان يتجه عموما نحو نسبة 58.33% للعمال الذين صرحوا بانهم يشعرون بالتعب والإرهاق تدعمها نسبة 59.25% ذكور و 57.57% إناث ثم تليها 25% للعمال الذين يشعرون بالتعب أحيانا تدعمها نسبة 36.36% إناث ونسبة 11.11%

ذكور ثم تليها نسبة 16.66 % الذين لا يشعرون بالتعب تدعمها نسبة 29.62 % ذكور 6.06 % إناث .

وعليه نستنتج ان غالبية العمال الذين يشعرون بالتعب اثناء مزاوله عملهم وهذا راجع إلى عدم وجود وقت للراحة وطول ساعات العمل .

الجدول رقم (21) يبين العلاقة بين المستوى الدراسي وطبيعة العلاقة مع الرئيس

النسبة	جامعي		ثانوي		متوسط		مستوى دراسي	طبيعة العلاقة
	%	ك	%	ك	%	ك		
100	17	29.41	5	52.94	9	17.64	3	جيدة
100	27	59.25	16	40.74	11	0	0	عادية
100	16	62.5	10	6.25	1	25	4	سيئة
100	60	51.66	31	36.66	22	11.6	7	المجموع

انطلاقاً من النتائج المبينة في الجدول نجد ان الاتجاه العام نحو نسبة 51.66 % وتدعمها 62.5 %

نسبة العمال الذين مستواهم الدراسي جامعي وصرحوا بان طبيعة علاقتهم مع الرئيس سيئة

و59.25 % نسبة العمال الذين مستواهم الدراسي جامعي وصرحوا بان علاقتهم مع الرئيس

عادية، 29.41 % نسبة العمال الذين مستواهم الدراسي جامعي وصرحوا بان علاقتهم بالمدير جيدة

وتليها نسبة 36.66 % وتدعمها 52.94 % نسبة العمال الذين مستواهم الدراسي ثانوي

وصرحوا بان علاقتهم مع المدير جيدة و40.74 % نسبة العمال الذين مستواهم الدراسي ثانوي
وصرحوا بان علاقتهم مع المدير عادية و6.25 % نسبة العمال الذين مستواهم الدراسي ثانوي وصرحوا
ان علاقتهم بالمدير سيئة.

ومنه نستنتج انه كلما كان مستوى العامل مرتفع كلما كانت العلاقة جيدة مع المدير .

الجدول رقم(22)يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التعب والإرهاق في العمل

التعب والارهاق في العمل	ك	%
نعم	25	41.66
لا	10	16.66
أحيانا	15	25
المجموع	60	100

من خلال الجدول يتضح لنا توزيع الأفراد العينة حسب متغير التعب والارهاق في العمل نجد أن الاتجاه العام يتجه نحوى 41.66 % هي نسبة العمال الذين يعانون من التعب والارهاق أثناء مزاوله للعمل ثم تليها نسبة 25 % للذين يعانون أحيانا من التعب والارهاق أثناء مزاوله العمل وفي الأخير نجد نسبة الذين لا يعانون من التعب والارهاق قدرت بـ 16.66 % .

ومنه نستنتج أنّ غالبية أفراد العينة يعانون من التعب والارهاق وهذا راجع لكثرة ما يطلب منهم من أعمال وطول ساعات العمل.

جدول رقم (23) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ساعات العمل

ساعات العمل	ك	%
طويلة	25	41.66
قصيرة	17	28.17
نوعاً ما	18	30
المجموع	60	100

من خلال الجدول يتضح لنا أنّ الاتجاه العام يتجه نحوى نسبة العمال الذين صرحوا بأنّ ساعات عملهم طويلة قدرت بـ 41.66 % تليها نسبة 30 % للعمال الذين لهم ساعات عمل متوسطة ثم تليها نسبة العمال الذين لديهم ساعات عمل قصيرة.

الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية:

من خلال تحليل جداول الفرضية الثانية والمتمثلة في أنّ المناخ الوظيفي للعامل له أثر في تغيب الموظف، استنتجنا أنّ عدم وجود وقت للراحة يؤثر في التغيب كما أنّ التعب والارهاق في العمل وساعات العمل الطويلة ووجود خلافات مع الزملاء وسيطرة الإدارة المفرطة يؤثر بشكل كبير وواضح على معدل تغيب العامل عن عمله.

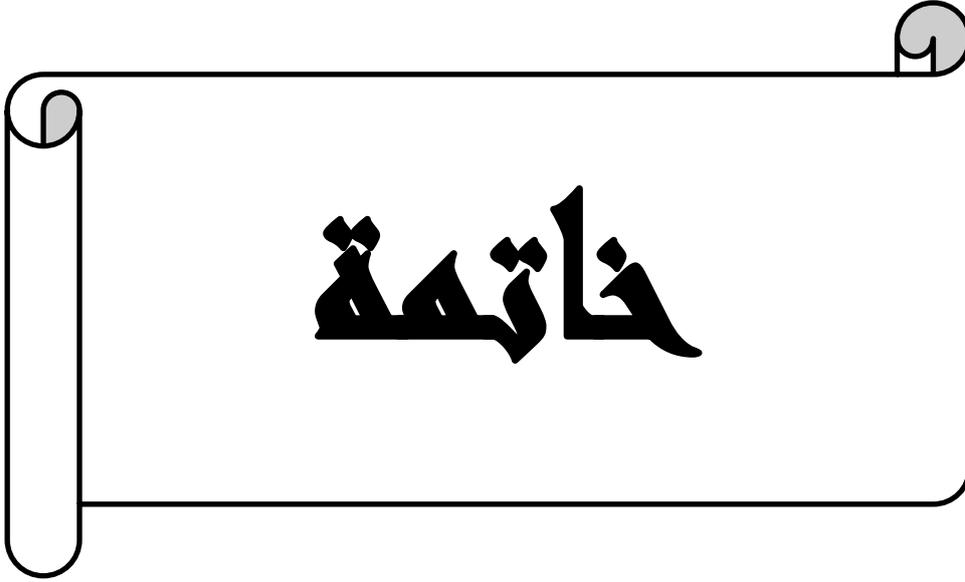
الاستنتاج العام:

نستنتج من خلال دراستنا الميدانية بالمؤسسة العمومية بغرداية، أنه رغم أهمية الانضباط في العمل ودوره الفعّال في السير الحسن للمؤسسة وانعكاساته على الفرد والمؤسسة إلا أننا توصلنا إلى أنّ هناك نسبة تغيب واضح.

مما يؤثر سلبا على مستوى الأداء من خلال فقدان الكفاءة والفعالية فضلا عن تسببه في وضع ضغط غير ضروري على الزملاء في العمل ناهيك عن أن الموظف المتغيب يصبح بمرور الوقت آلة تحضر لإثبات الحال وبعدها يدخل المفهوم السلبي للموظف المنضبط.

إضافة إلى أن لظروف العمل دور في تغيب العامل وذلك من خلال شعور العامل بعدم الارتياح نتيجة لعدم توفر شروط الراحة المساهمة في تكوين الرضا الوظيفي لدى العامل الذي يعتبر عاملا مهما لتحسين مستوى الأداء لدى العامل.

وفي الأخير نرى أنّ أكبر أثر للتغيب يكمن في انخفاض مستوى الأداء للعامل، كما أنّ عدم توفير مختلف الظروف الملائمة للسير الحسن للعمل يزيد من ظاهرة التغيب في المؤسسة وذلك يكون بعدم شعور الموظف بالراحة داخل مكان عمله مما يخفض الأداء نتيجة لتوفير سبل الراحة التي تؤدي بالضرورة إلى تحسين الأداء.



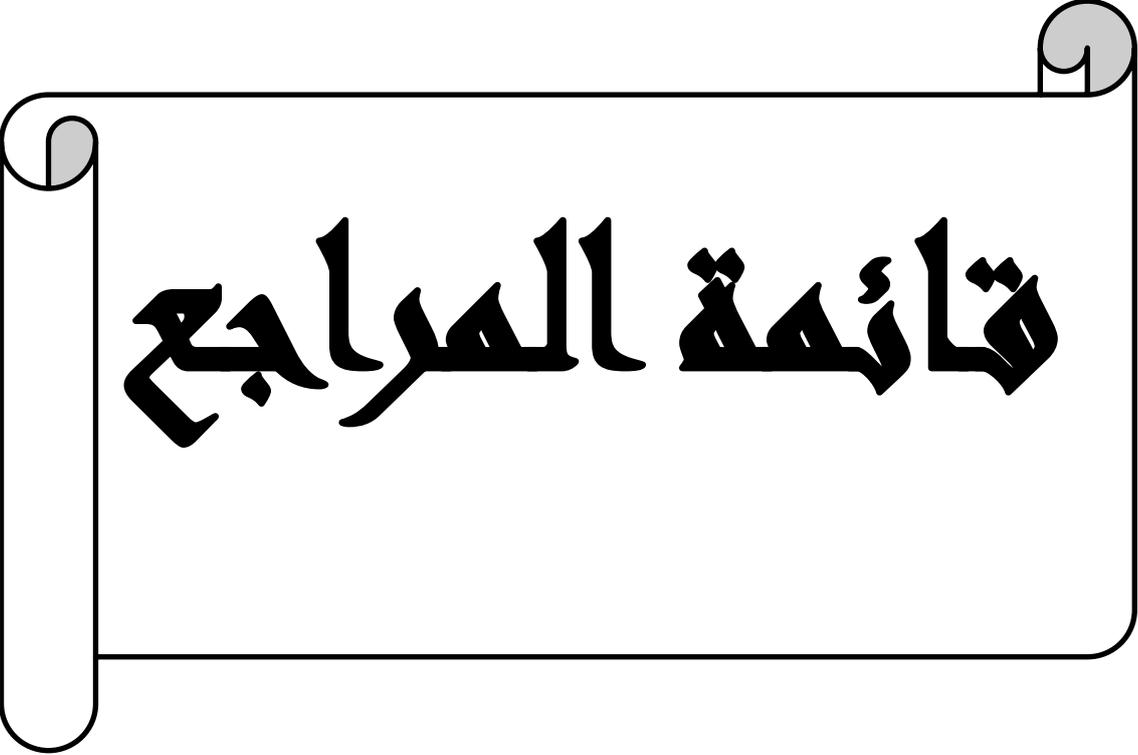
الخاتمة:

إنّ الدراسة في علم اجتماع تهتم بالدرجة الأولى بتحليل وتفسير الظواهر الاجتماعية، وما يساهم فيه من فهم للتغيرات الاجتماعية الطارئة على المجتمع، خاصة منها ما تخص العنصر البشري الذي يمثل أهم العناصر داخل المنظمات .

ويعتبر علم اجتماع تنظيم وعمل التخصص الذي يرتبط ارتباطا وثيقا بالتنظيمات الحديثة التي تعتمد بدورها على العنصر البشري كمادة أولية.

ومن خلال هذه الدراسة المتمثلة في التغيب وأثره على الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية تبين لنا أنّ موضوع التغيب بات من المواضيع الملفتة للنظر في الآونة الأخيرة والمؤثرة بشكل مباشر وبدرجة كبيرة على الأداء الفردي والتنظيمي، نظرا للأسباب المتزايدة التي تسبب هذا الموضوع، ولغرض بلوغ غايات هذا البحث فقد تم الاستناد إلى مجموعة متغيرات تتعلق بالفرد كالسن، الجنس، المستوى التعليمي...إلخ. وأخرى تتعلق ببيئة العمل كتهيئة مكان العمل، الاشراف، العلاقات مع الزملاء...إلخ.

وللحصول على المعلومات تم اللجوء إلى الاستمارة التي كانت معدة لهذا الغرض للتعرف على آراء العينة و مقترحاتهم بخصوص التغيب و أثره على الأداء الوظيفي، وقد توصلنا إلى أنّ هناك دور للعوامل الشخصية والبيئية في ميول العامل للتغيب .



قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

1- قائمة المراجع بالعربية:

- 1) إحسان محمد الإحسان "النظريات الاجتماعية المتقدمة" دار وائل، ط2، 2011، ص43.
- 2) احسان محمد الحسن "علم اجتماع المرأة" دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر، دار وائل، عمان الأردن ط2008، 1، ص87.
- 3) أحمد بدر "أصول البحث العلمي" وكالة المطبوعات، الكويت، ط1982، 1، ص32-33.
- 4) أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، د ط، ص408.
- 5) أحمد مقر عاشوراء "إدارة القوى العاملة" دار النهضة العربية، ب ط، بيروت، 1979، ص89.
- 6) حسن بلوط "إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي"- دار النهضة للطباعة، بيروت، لبنان، 2003، د ط، ص360.
- 7) رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص143.
- 8) رواية محمد حسن "إدارة الموارد البشرية" الدار الجامعية ، الاسكندرية (ج م ع) ، 1999، ص215.
- 9) رونالد -ي- ريجيوا "المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيم" ، ت: فارس حلمي ، دار الشروق ، عمان، الاردن، ط1999، 1، ص282.
- 10) زهير ثابت "كيفية تقييم أداء الشركات والعاملين" دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة (ج .م .ع) ، 2001، ص90.
- 11) سعيد محمد عثمان "دراسات في علم النفس الصناعي" مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية، 2006، ص106 - 105.

قائمة المراجع

- 12) سنان الموسوي "إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها" دار
الجدال اوي، الأردن، 2004، ص 163.
- 13) سهيلة محمد عباس ،علي حسين علي " إدارة الموارد البشرية"
داوائل، عمان، الأردن، 1999، ص 241.
- 14) صلاح الدين محمد عبد الباقي " الجوانب العملية والتطبيقية في إدارة الموارد
البشرية بالمنظمات"، الدار الجامعية، الإسكندرية، ب ط ، 2001م، ص 281.
- 15) عاطف محمد عبيد "إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية"، دار النهضة العربية،
القاهرة، ب ط ، 1964، ص 13.
- 16) عبد الباري ابراهيم درة "تكنولوجية الأداء البشري في
المنظمات" الأردن، 2003، ص 65
- 17) عبد الغاني عماد "منهجية البحث العلمي في علم الاجتماع" دار
الطليعة، بيروت، ط 2007، 1، ص 51.
- 18) عبد الغفار حنفي "السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية،
الاسكندرية، مصر، 2010، ص 142.
- 19) عبد الله محمد الرحمان "علم الاجتماع النشأة والتطورات الحديثة" دار النهضة
العربية، بيروت، ب ط ، ب س ، ص 80.
- 20) عبد المنعم عبد الحي "دراسات في علم الاجتماع تنظيم وعمل والإدارة"، دار
المصطفى، د ب، 2005، ص 358.
- 21) عبدالرحمان عيساوي "الكفاءة الانتاجية" دار النهضة العربية، بيروت ص 62
- 22) كمال حمدي أبو الخير، أصول الإدارة العلمية "مكتبة عين الشمس، ب ط ، القاهرة
، ب س ، ص 127.
- 23) محمد سعيد أنور سلطان "إدارة الموارد البشرية" دار الجامعية، الإسكندرية، القاهرة
، 2003، د ط ، ص 406.

قائمة المراجع

- 24) محمد سعيد سلطان "السلوك الإنساني في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، (ج م ع)، ط2002، 1، ص60
- 25) محمد عبد المولى القدس "علم الاجتماع الصناعي" دار مجداوي، عمان، الاردن، ط2005، 1، ص189.
- 26) مصطفى حافظ حجاري، "إدارة الموارد البشرية" دار الوفاء، مصر، ط1، 2007م، ص278.
- 27) مصطفى عشوي "أسس علم النفس الصناعي" المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1999، ص187.
- 28) مهدي حسن زوليف، "إدارة الأفراد" د ت، د ن، 2000، د ط، ص188.
- 29) موريس أنجرس، ترجمة ، بوزيد صحراوي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص100
- 30) ناصر قاسمي " دليل مصطلحات علم اجتماع تنظيم وعمل" ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر، 2011، ص27.

2- رسائل و مجلات:

- 31) جبرهديريس مشلح المطيري "مهاراة القادة الأمن في استخدام الحوافز لرفع المستوى أداء رجل الأمن"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف للعلوم العربية الأمنية، 2005، ص24-25.
- 32) حاتم علي حسن "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي" رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض ، السعودية، 2003، ص51.
- 33) حسين صديق "الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية" مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد3-2011، 4، ص22.

قائمة المراجع

- 34) سامي عبد الرحمان السويلم "مجالات تقويم الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية، الرياض 2003، ص35
- 35) شهرزاد لبصير "عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل في المؤسسة المخصصة" مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، جامعة باتنة، 2001-2002، ص207
- 36) طلال عبد المالك محمد الشريف "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" رسالة ماجستير منشورة جامعة نايف للعلوم الإدارية، الرياض، السعودية، 1424هـ، 2003م، ص94.
- 37) عبد المطر العتيبي "تقييم الأداء الأمني بالبنوك التجارية"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2002، ص14
- 38) لحسن بونعامه "علاقات العمل وتأثيرها على الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية" مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، فرع تسيير، جامعة الجزائر ص127
- 39) محمد بن عبد العزيز العميرة "علاقة الجودة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي" رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003، ص51.

3- قائمة المراجع الأجنبية:

- 1) B-Jmoccornike « absenteeism'accidents'strike and labour never »in and rial relation in the cool industry 1979'p137.
- 2) dur grand sinha¶mjit singh'satisfaction and absenteeism 'in the Indien journal of social vol.xino.4march1961 p.338
- 3) fraser.r. « the incidence of neurosis. Among factory workers »industrial health research board.no 90 1947

قائمة المراجع



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة بحث بعنوان

التغيب وأثره على الأداء الوظيفي

نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة على أسئلة
هذه الاستمارة بكل صداقية، مع العلم أنها تدخل
في إطار إنجاز مذكرة تخرج، وستكون في إطار
البحث العلمي كما نعدكم أن تكون هذه الإجابات
سرية مع العلم أنها لا تحتوي على هويتكم
الشخصية.

ملاحظة: ضع علامة (X) في المكان المناسب

السنة الجامعية 2013/2014

الجزء الأول: البيانات العامة

1-العمر:.....

2-الجنس: ذكر أنثى

3-المستوى الدراسي:

متوسط ثانوي جامعي

4-الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

5-سنوات العمل:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات 11 سنة فأكثر

6-نمط السكن:

انفرادي مع العائلة

7-الراتب الشهري:

-أقل من 10000.00

-من 10000.00 إلى 20000.00

-من 20000.00 إلى 30000.00

-أكثر من 30000.00

الجزء الثاني: بيانات خاصة بالتغيب

8-هل الأجر الذي تتقاضاه يغطي نفقاتك الشخصية؟ نعم لا نوعا ما

9-هل راتبك الشخصي يناسب جهدك المبذول؟ نعم لا نوعا ما

10-هل تعتمد على دخل آخر غير مهنتك هذه؟ نعم لا

11- هل تشارك في الإضراب عن العمل؟ نعم لا

إذا كان نعم ما سبب الإضراب؟ الأجر الترقية الضغوط

أسباب أخرى.....

12- هل تتغيب عن عملك بكثرة؟ نعم لا أحيانا

13- هل المسافة بين عملك والبيت؟ قريبة بعيدة

كيف تنتقل إلى مكان؟

عملك؟.....

الجزء الثالث: بيانات خاصة بالأداء الوظيفي

14- هل أنت راض عن أدائك الوظيفي؟

نعم لا نوعا ما راض جدا

15- هل خلال عملك اكتسبت خبرات فنية وإدارية؟ نعم لا

16- هل تشعر بالانتماء إلى المؤسسة التي تعمل فيها؟

نعم لا أحيانا

إذا كان لا هل هذا راجع لسوء التفاهم مع الزملاء و المسؤولين؟

نعم لا

17- هل تكافئك الإدارة عند قيامك بالمهام على أحسن وجه؟

نعم لا أحيانا

18- هل يتم الحصول على عطلة استثنائية بـ:

سهولة صعوبة حسب الظرف

19- هل تعاني من صعوبات أثناء مزاوله عملك؟ نعم لا

إذا كان نعم ماهي؟

20- كيف يقدر المشرف جهده المبذول؟ جيد متوسط رديء

21- هل ترى أن التغيب أو التأخر عن العمل يسبب الانزعاج لدى مسؤولياتك؟

نعم لا

الجزء الرابع: بيانات خاصة بالمناخ الوظيفي

22- هل لديك وقت راحة أثناء الدوام؟ نعم لا

23- هل هناك ضوضاء في مكان عملك؟ نعم لا أحيانا

24- هل تشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منك من واجبات؟ نعم لا أحيانا

25- هل الأعمال المكلف بها غير واضحة؟ نعم لا

26- هل ساعات عملك طويلة؟ نعم لا نوعا ما

27- هل سيطرة الإدارة في المراقبة المفرطة؟ نعم لا أحيانا

28- هل طبيعة العلاقة بينك وبين الرئيس؟ جيدا عادية سيئة

29- هل هناك خلافات مع الزملاء؟ نعم لا

إذا كان نعم ماهي؟

نوعها؟.....

المخطط التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بغارداية

