

تحليل أثر حرية القرار في العمل، الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي على
التغيب عن العمل لدى عينة من موظفي الوظيفة العمومي بولاية سعيدة/الجزائر
باستخدام المعادلات الهيكلية

**Analyzing the effect of decision latitude, burnout, and
job satisfaction on absenteeism in a sample of a public
function in Saida /Algeria using structural equations
modeling**

هجيرة بولومة¹، يوسف صوار²

1- جامعة سعيدة، كلية علوم تجارية، إدارة وتقييم المؤسسات "إتمام"

bhadjira20@gmail.com

2- جامعة سعيدة، مخبر النقود والمؤسسات المالية في المغرب العربي MIFMA علوم تجارية

syoucef12@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/12/14

تاريخ القبول: 2021/12/05

تاريخ الاستلام: 2021/03/14

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى بناء نموذج هيكلي سببي تم من خلاله معرفة أثر الاحتراق الوظيفي معبرا عنه بالإرهاك العاطفي، حرية القرار في العمل والرضا الوظيفي على التغيب تبعا للإطار النظري والدراسات السابقة. لهذا الغرض قمنا بدراسة امبريقية لعينة من موظفي الوظيفة العمومي لولاية سعيدة/الجزائر، تماشيا مع إشكالية البحث تم الاعتماد في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أساليب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) وبالتحديد استخدام طريقة التشابه الأعظم maximum likelihood (ML) وطريقة إعادة المعاينة (Bootstrapping) في تقدير النموذج. توصلت الدراسة إلى وجود أثر سلبي مباشر ومعنوي للرضا الوظيفي على التغيب قدر ب (1.784-)، ووجود أثر غير مباشر سالب ومعنوي لكل من للإرهاك العاطفي وحرية القرار على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. بينت هذه النتائج دور هذه المتغيرات كمتنبئات للتغيب ولهذا ينبغي على المديرين التركيز على جوانب محددة من الرضا الداخلي والخارجي للحد من ظاهرة التغيب.

كلمات دالة: تغيب، إرهاك عاطفي، حرية قرار الموظف، رضا وظيفي.

Abstract:

The Study Aimed To Build A Causal Structural Model Through Which The Effect Of Burnout, Expressed In Emotional Exhaustion, Decision Latitude, And Job Satisfaction In Absenteeism According To The Theoretical Framework And Literature Reviews. For This Purpose, We Conducted An Empirical Study For A Sample Of A Public Function In The City Of Saida, Algeria. In Line With The Research Problem, The Statistical Analysis Of The Data Is Based On The Structural Equations Modelling (SEM) Method, Particularly By Employing The Maximum Likelihood Method And The Bootstrapping Method In Estimating The Model. The Study Discovered A Direct Negative And Significant Effect Of Job Satisfaction On Absenteeism (-1.784); And An Indirect Negative And Significant Effect Of Emotional Exhaustion And Decision Latitude On Absenteeism With Job Satisfaction As A Mediating Variable. These Results Showed The Role Of These Variables As Predictors Of Absenteeism. Managers Should Focus On Specific Aspects Of Internal And External Satisfaction To Reduce Absenteeism.

Keywords: Absenteeism; Emotional Exhaustion; Decision Latitude; Job Satisfaction

1. مقدمة

العمل هو ظاهرة إنسانية محضة يمارسها الناس في حياتهم اليومية ويعتبر الإطار الأمثل للنمو والازدهار، فهو المرأة التي ينعكس فيها المستوى الاجتماعي والثقافي لأي أمة من الأمم، حيث أن الفرد يختار مهنته وفقا لقدراته وميوله واهتماماته أو مؤهلاته العلمية الحاصل عليها، و بمرور الزمن يتدرج في هذا العمل الذي التحق به من خلال ما يكتسبه من خبرة فيه أو من خلال البرامج التدريبية أو التعليمية التي يتزود بها سواء كان ذلك ضمن المؤسسة أو في خارجها، ويحتاج الانسان في تقدمه ضمن عمله في مواصلة الحاجة فيه وزيادة مستواه وكمية انتاجه كما يدفعه لهذا التقدم والنجاح وزيادة الإنتاج (حسونة، 2011، صفحة 77). ومن بين الظواهر السلبية التي تعيق الانتاج وجودة الخدمة المقدمة نجد **ظاهرة التغيب**، إذ تعد ظاهرة **التغيب عن العمل**، مشكلة ذات صلة بإدارة الموارد البشرية في القطاعين العام والخاص في العديد من البلدان. والملاحظ أن هذه الظاهرة استفحلت بصورة كبيرة في الإدارات العمومية، إذ تظهر العديد من البحوث أن الموظفين العموميين أكثر عرضة لأخذ إجازات مرضية مقارنة بالموظفين العاملين في القطاع الخاص. كما أن التغيب يلجأ إليه كل فرد بطريقته الخاصة، حيث يعتبر

تواجد العامل في مكان العمل أمر ضروري لتنفيذ متطلبات عقد العمل، غير أن هذا الأمر قد لا يتحقق في كل الأحوال بالبساطة التي نتصورها، فقد يتخلف العامل عن تواجده في مكان العمل تحت ذرائع وأسباب مختلفة، وهو ما يدعونا إلى الحديث عما يسمى **بالتغيب** كظاهرة أو الغياب كفعل. إذ يعتبر **الغياب** من المواضيع الهامة خاصة في مجال قانون العمل لما له من تأثير على علاقات العمل، وأيضاً بالنظر إلى الأبعاد المختلفة التي يمتد تأثيراته إليها، سواء في جانبها الاجتماعي أو الاقتصادي أو الصحي (فؤاد، 2014، صفحة 4)، فمن حيث التكاليف يشير الاقتصاديون عادة بأن الموظفين يختارون معدلات الغياب الطوعي عن طريق معادلة التكاليف الحدية والاستفادة من زيادة أوقات الفراغ، وبالتالي اتخاذ خيار وقت فراغ العمل، إذ يشير Allen (1981) و Kenyon and Dawkins (1989) إلى أن تكلفة الغياب قد تكمن في زيادة احتمال الفصل، وبالتالي فقد الأرباح في المستقبل، بما يتوافق مع نماذج "انضباط العمل" (Robert Drago & Mark Wooden, 1992, p. 1). فالغرض من هذه الدراسات ليس معرفة أسباب التغيب، ولكن معرفة تباين السلوك الفردي من حيث التكيف مع معايير تنظيم العمل، بحيث يقترح تايلور أهمية العوامل الاقتصادية والثقافية، وتأثير "العوامل الوراثية" (Thébaud & France Lert, 1983, p. 13) التي طبيعتها وتأثيرها غير واضح. وفي هذا السياق ووفقاً لنموذج التكيف الوظيفي لـ Rosse and Miller (1984)، يعد **التغيب** أحد الخيارات الممكنة للفرد عندما يكون الشعور بعدم الرضا ناتج عن أحد العوامل المتعلقة بحالة عمله كالتحكم المتدني أو المطالب العالية في العمل (Dwyer & Ganster, 1991). يتصرف الباحثين (Dumas, 2006, p. 4)، كما يعتبر **التغيب** أحد مؤشرات **الرضا الوظيفي**، حيث يعد هذا الأخير أهم ظاهرة نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والعلماء السلوكيين، حيث عرف (Locke, 1976) **الرضا الوظيفي** على أنه: "الحالة العاطفية الممتعة والإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة" (Michel, Gilles, & Lia, 2013, p. 04).

اشكالية الدراسة: انطلاقاً مما سبق وبناءً على الدراسات السابقة يعتبر الإرهاق أو الاحتراق الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي، حرية القرار في العمل أهم العوامل للتنبؤ بالتغيب، وهنا تظهر اشكالية البحث مصاغة في التساؤل التالي:

ما مدى تأثير كل من حرية قرار العمل، الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي في انتشار ظاهرة التغيب؟

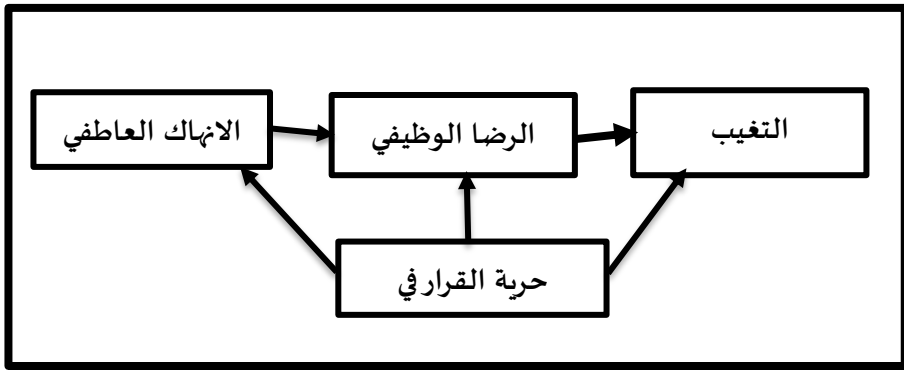
هدف الدراسة:

الهدف الرئيسي من الدراسة هو بناء نموذج سببي هيكلي يدمج التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لمتغيرات محددة من نموذج (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hooore, 2009) باعتبارها متغيرات تفسر التغيب عن العمل، تبعا لهذا المنظور تشمل دراستنا الاحتراق الوظيفي ممثلا بالإرهاك العاطفي، الرضا الوظيفي، التغيب عن العمل، حرية قرار الموظف، وهي متغيرات تصنف ضمن عوامل الضغط النفسي (psychological stress factors) وأثرها على التغيب.

من خلال بحثنا سنقوم بما يلي:

- اختبار التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لهذه المتغيرات على التغيب .
- اجراء التحليلات على مستوى فريق العمل حول التغيب من خلال الملاحظة المباشرة حيث أشارت أغلب الدراسات إلى أن التغيب يتأثر بشدة بالأجواء السائدة في فريق العمل وذلك بانتشار ثقافة الغياب (Martocchio, 1994) أين مست الدراسة عينة من موظفي الوظيف العمومي لولاية سعيدة التي نسعى من خلالها تطوير الحجج لدور كل متغير من المتغيرات المذكورة سابقا في التنبؤ بالتغيب حسب النموذج النظري للبحث الموضح في الشكل التالي:

الشكل 1. نموذج الدراسة التجريبي



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على دراسة (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hooore, 2009)

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

2.1. الإطار النظري للتغيب عن العمل: حتى أواخر الستينات، عولج التغيب من قبل باحثي علوم التسيير كمشكلة لعدم الرضا الوظيفي مستوحاة من مدرسة العلاقات الإنسانية (MUCHINSKY, 1977). وفي بداية الثمانينات، برزت مقارنة أكثر تخصصا في التغيب،

بما في ذلك العنصر النفسي ل (Chadwick-Jones, 1982) والعنصر الاقتصادي ل (Chelius, 1981)، كما قدم Kaiser (1998) ثلاثة مستويات لنماذج التغيب : النماذج الفردية ، الاجتماعية والاقتصادية (Bouville, 2007, p. 02). أما في نظر كل من (Steers & Rhodes, 1978) يقصد بالتغيب على أنه الحضور إلى العمل كالقدرة والدافعية للحضور إلى العمل، حيث هناك بعض العوامل تؤدي للعامل إلى عدم القدرة في أن يكون حاضرا، وبعض العوامل تحفز وتدفع العامل للحضور إلى العمل (Dumas, 2006, p. 02). أما (Federica, Massimo, & Luigi, 2014) يعرفون التغيب هو "الغياب المعتاد عن العمل لمدة يوم أو أكثر، وعادة ما يبرر ذلك بشهادة طبية ولكن في الواقع يتغيرون بسبب المصالح الشخصية وضعف الشعور بالواجب". بالإضافة إلى ذلك، يصبح التعريف أكثر صرامة من خلال إضافة -"اللامبالاة، عدم الاهتمام بالمشكلات السياسية والاجتماعية أو في القضايا ذات الاهتمام المشترك" (Federica, Massimo, & Luigi, 2014, p. 1159).

العديد من الدراسات تدعم فكرة أن التغيب ليس مفهوما متجانسا، فحسب مختلف المراحل التي مر بها التغيب يوجد عدة مفاهيم مختلفة للتغيب، حيث حدد كل من (Bakker, Demerouti, De Boer et Schaufeli, 2003) ثلاثة نماذج للتغيب لفهم هذه الظاهرة (Dumas, 2006, p. 04) كالتالي: النموذج الأول-نموذج الضغوطات والتجنب: أين يوصف فيها التغيب بأنه تسرب مقارنة مع المفاهيم السلبية للتغيب. في هذا النموذج، يمكننا التأهيل للانسحاب وعادة ما يفسر فيه التغيب كثرة أو تعويضات أو كتحدي لظروف العمل الصعبة (Chadwick-Jones, Nicholson et Brown, 1982)، النموذج الثاني-نموذج التكيف، التعديل والاختلال: في هذا النموذج ينظر للغياب كنتيجة للتشقة الاجتماعية التنظيمية وكمعلية التكيف مع متطلبات العمل (Johns, 1997)، النموذج الثالث- نموذج اتخاذ القرار: في هذا النموذج يوصف التغيب كقرار عقلائي أو عملية تحديد الخيار بواسطة الأهداف.

2.2. الإطار النظري للرضا الوظيفي: يتكون الرضا الوظيفي من ثلاثة عناصر هي: القيم والمدرجات والأهمية، وهذا يعني أن الرضا يحصل لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له، بحيث عرفه كل من Cample & scarapel بأنه: "زيادة المكافآت التي يحصل عليها الفرد في العمل مقارنة بما كان يتوقعه (Compell & Scarapelle, 1983, p. 36). بالنسبة ل هوبك يرى أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني

راضي في وظيفتي (Hoppock, 1935). كخلاصة للتعريفات الموضوعية للرضا الوظيفي. الرضا الوظيفي هو الإحساس المشترك بالتمتع الذي يستمدّه الأفراد من تجاربهم في الوظيفة وداخل وحدة العمل. فحسب (Rentsch & Steel, 2003) الوحدات التي يوجد فيها شعور جماعي بالرضا عن جودة الإشراف وزملاء العمل والجوانب الأخرى للوظيفة، ترتبط هذه المشاعر الإيجابية المشتركة عموماً بمجموعة متنوعة من الفوائد، مثل الروابط القوية بين الأعضاء. فهي تعد من بين الآليات التي قد تسهل الحضور للعمل.

2.3. الدراسات السابقة (الإطار النظري للعلاقة القائمة بين متغيرات الدراسة)

1.2.3. الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل : على الرغم من أن بعض الدراسات قد درست أثر المتغيرات الشخصية (مثل العمر) ، والمحتوى الوظيفي ، وعوامل الغياب التنظيمية (Porter and Steers, 1973; Steers and Rhodes, 1978) إلا أن الغالبية العظمى ركزت في أبحاث الغياب على آثار مواقف العمل مثل الرضا الوظيفي (Fitzgibbons, 1990; Rhodes and Steers, 1990; Hackett, 1989; Hackett and Guion, 1985; Scott and Taylor, 1985) على العلاقات الضعيفة والمعكوسة بين الرضا الوظيفي ومعايير الغياب، كما يرى الباحثين أن رد الفعل العاطفي السلبي على مختلف جوانب بيئة العمل يؤدي بالفرد إلى تبني سلوكيات الانسحاب والتي يعبر عنها أساسياً (Rhodes & Steers, 1990 ; Spector, 1997) (C. Vandenberghe, S. Stordeur, & William d'Hoore, 2009) نظراً لأن الرضا الوظيفي يعكس عادة تأثير الأفراد على عملهم (Spector, 1997) ، ويمكن توقع أن يكون العمال الأقل رضا هم أولئك الذين يتغيبون عن العمل في أغلب الأحيان. اتباعاً لهذا المنطق وبالنظر إلى أن الرضا الوظيفي يعكس تفاعلاً عاطفياً تجاه العمل، يمكن الاعتقاد أن التغيب عن العمل يعكس عمل النظام المثبط ويمثل سلوكاً تجنبياً يتيح للفرد تجنب وضع العمل السلبي، وبالتالي فإن التغيب عن العمل يكون له وظيفة في تنظيم التأثيرات وحماية الفرد (Hackett & Bycio, 1996; Johns, 1997) وتجدد الإشارة إلى أن نظام التنشيط السلوكي يرتبط بتجربة المشاعر الإيجابية ، بينما يرتبط نظام التثبيط بظهور المشاعر السلبية وسلوكيات التجنب (Diefendorff & Mehta, 2007; Gable, Reis, & Elliot, 2000 ; Gray, 1990) (C. Vandenberghe, S. Stordeur, & William d'Hoore, 2009) وجدت أن التغيب يرتبط معنوياً وسلبياً مع الرضا الوظيفي بقيمة ($r = -0.11, p < 0.05$) أما نتائج الانحدار اللوجستي بالنموذج متعددة المتغيرات فقد قدرت قيمة الارتباط ب ($OR = 0.82, p < 0.0001$) . أما حسب

دراسة (Romero & Kelly J. Strom, 2011، Kelly J. Strom و Romero) (2011) فوجدوا علاقة سلبية ومعنوية بين الرضا الوظيفي والتغيب قدر ب $r = -.27$, $p < .05$ ، وفي دراسة ل (Brooke & Price, 1989) باستخدام تحليل المسار عن طريق LISREL لتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب قدر الأثر المباشر لرضا الوظيفي على التغيب بقيمة (-0.152)، و في دراسة ل (Van Jaarsveld & Keyser, 2018) أين شملت الدراسة عينة مكونة من 239 في مؤسسة لتوليد الطاقة بجنوب إفريقيا توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سالبة معنوية بين الرضا الوظيفي والتغيب بالعلاقة المتبادلة بين الرضا الوظيفي كمتغير تابع والتغيب كمتغير مستقل قدرت ب -0.44 و التغيب كمتغير تابع أيضا علاقة معنوية سالبة. أما في دراسة (Schaumborg & Flynn, 2017) أين قاموا بدراستين على عينتين مختلفتين العينة الأولى تضم 454 موظفا تم اختيارهم عشوائيا من شركة الاتصالات في الولايات المتحدة الأمريكية توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية قدرت ب -0.15. ومنه يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف1: الرضا الوظيفي يؤثر سلبا وبطريقة مباشرة على التغيب.

2.2.3. التغيب وحرية قرار الموظف في العمل:

يعود مصطلح حرية اتخاذ القرار في العمل إلى نظرية (Karasek 1979) التي تقر أن مستوى التوتر المرتبط بوظيفة ما يعتمد على متطلبات العمل والتحكم الذي يراه الموظف في عمله. وفقا لنموذج Karasek اتخاذ القرار يتفاعل مع متطلبات العمل، لذلك يقلل حرية قرار العمل من الآثار السلبية لمتطلبات العمل على الصحة (C. Vandenberghe, S. Stordeur, & William d'Hoore, 2009, p. 212). كما تشير حرية قرار الموظف من ناحية السيطرة التي يمتلكها المرء على العمل ومن ناحية أخرى، استخدام مهارات المرء، بحيث تشير حرية القرار إلى إمكانيات التحكم في تنظيم العمل واستخدام مهارات الفرد (Karasek. 1979)، ويضيف أن حرية القرار مرتبطة بالمتطلبات النفسية بحيث إذا ارتفعت هذه الأخيرة مع حرية قرار منخفضة تشكل خطر على صحة الموظف (I. Niedhammer, J.-F. Chastang, L. Gendrey, S. David, & S. Degioanni, 2006, p. 414). تمديدا لدراسة (Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003) و (Demerouti et al., 2001)، كشفت دراسة أجراها (Janssen, Peeters, de Jonge, Houkes et Tummers 2004) أن حرية العمل هو أحد المتغيرات الرئيسية للموارد التي حددها (Demerouti et al. 2001)، أي لها تأثير مباشر على الرضا الوظيفي. من ناحية أخرى، أظهرت العديد من الدراسات تأثيرا

مباشراً لحرية القرار على التغيب (Godin & Kittel, 2004 ; North, Syme, Feeney, Shipley, & Marmot, 1996 ; Smulders & Nijhuis, 1999) أما بالنسبة لدراسة (أمال، 2014) من خلال تقييمها لمستوى الرضا الوظيفي للعاملين لمؤسسة عمومية بالجزائر، وتحليل أهم أسباب التغيب لدى العاملين أكدت الباحثة على أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة يشعره بالرضا عن عمله. كما أن 78% من العاملين يرون أن ظاهرة التغيب موجودة في المؤسسة، وهذا لعدم رضاهم أثناء تأدية عملهم. أما دراسة (C. Vandenberghe, S. Stordeur, & William d'Hoore, 2009) فبينت وجود ارتباط ضعيف لحرية القرار على الرضا الوظيفي قدر بقيمة $r = .28, p < .0001$. أما على المستوى الفردي فالتغيب يرتبط معنوياً وسلبياً مع حرية القرار بقيمة $r = .05, p < .09$ - أما باستخدام الانحدار اللوجستي أصبحت حرية القرار مرتبطة بالتغيب بقيمة $(OR = 0.70, p < .0001)$ مما يلاحظ انخفاض في نسبة التغيب وبالتالي حرية القرار تساهم في الحد من التغيب على مستوى وحدات العمل. هذه النتائج أكدت أن حرية القرار لها دور كبير للتنبؤ بالتغيب. كما أن نظرية (Karasek 1979) تنص على أن حرية القرار تتفاعل مع متطلبات العمل، أين أظهرت هذه الدراسة أنها حرية القرار تؤثر مباشرة على التغيب في المهن ذات المستوى العالي من الضغوط مثل وحدات التمريض. ومنه يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

ف2: حرية القرار في العمل تؤثر تأثير سلبى مباشر على التغيب.

ف1.2: حرية قرار الموظف تؤثر سلباً بطريقة غير مباشرة على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

ف2.2: حرية القرار تؤثر إيجاباً بطريقة مباشرة على الرضا الوظيفي.

3.2.3. التغيب والانهك العاطفي: الانهك العاطفي هو أحد الأبعاد الثلاثة لمتلازمة الارهاق أو الاحتراق الوظيفي burnout (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). ففي التحليلات الفوقية للأبحاث حول الإرهاق لـ (Lee et Ashforth, 1996)، يمثل **الانهك العاطفي** البعد الأكثر ارتباطاً بالعواقب المختلفة المرتبطة بالمتلازمة، وبالتالي في نموذجنا سندرس **الانهك** أو **الإستنفاد العاطفي** وإستبعاد البعدين الآخرين المتمثلين في **عدم الإنجاز** و**تبدد الشخصية**، فوفقاً للنموذج الهيكلي لـ "الإحتراق الوظيفي" لـ (Maslach et al, 1996) العواقب السلوكية يمكن ملاحظتها في الأفراد المصابين بالانهك العاطفي، ومن بين هذه السلوكات المغادرة الطوعية والتغيب (Gaudet, Tremblay, & Doucet, 2009). من خلال الدراسات السابقة وجد أنه على الرغم من الافتراض الشائع بأن

الاحتراق يسبب التغيب، إلا أن هذا التأثير ضئيل إلى حد ما ويرتبط أكثر بالإرهاك العاطفي. إذ أن الأفراد الذين يعانون من الإرهاق عاطفياً، يشعرون بعدم امكانية الانخراط مع الآخرين ويعانون من قلة الطاقة التي تجبرهم على الحد من جهودهم النفسية والجسدية في العمل. من ناحية أخرى، فقد تبين أن عدم الرضا الوظيفي هو نتيجة رئيسية للإرهاق (Lee & Ashforth, 1996). وهذا ما توصلت إليه دراسة (C. Vandenberghe, S. Stordeur, & William d'Hoore, 2009) أين وجدت ارتباط سلبي قوي ومعنوي بين الإرهاك العاطفي والرضا الوظيفي قدر بقيمة

($r = -0.48, p < .0001$) وارتباط موجب غير معنوي مع التغيب قدر ب

($r = 0.07$). انطلاقاً مما سبق يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف3: الإرهاك العاطفي يؤثر سلباً وبطريقة مباشرة على الرضا الوظيفي.

ف4: الإرهاك العاطفي يؤثر سلباً وبطريقة غير مباشرة على التغيب بوجود الرضا الوظيفي

كمتغير وسيط

ف5: حرية القرار تؤثر تأثير مباشر سالب على الإرهاك العاطفي.

4. منهجية البحث

1.4. عينة الدراسة والأسلوب المستخدم في الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية على

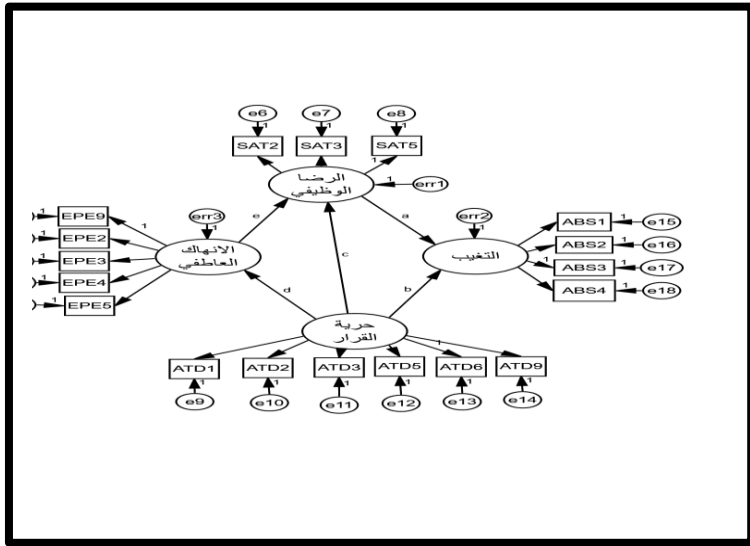
دراسة امبريقية لعينة من مؤسسات الوظيف العمومي، والتي تمثلت في استجواب 191 موظف وموظفة، وفقاً لذلك تم بناء فرضيات الدراسة اعتماداً على اشكالية البحث وعناصره المختلفة. وتمشيا مع إشكالية البحث اعتمدنا في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أساليب نمذجة المعادلات الهيكلية Structural Equation Modeling وبالتحديد استخدام طريقة التشابه الأعظم (Maximum Likelihood (ML وطريقة إعادة المعاينة (تحليل Bootstrapping) في تقدير النموذج.

2.4. قياس المتغيرات:

تم بناء الاستبيان بالتطرق إلى الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي والتغيب. بالنسبة للتغيب متغير لا يمكن قياسه والتحكم فيه ولكن حسب الدراسات السابقة تم قياسه حسب نوع الغياب فنجد الدراسات ميزت بين الغياب الطوعي والغياب غير الطوعي وكذلك تم قياس التغيب بتكرار الغياب وبمدة الغياب. في دراستنا اعتمدنا على الغياب الطوعي الذي تم قياسه بأربعة أسئلة لكل من (Goldberg-Shara & Waldman, 1992)، (Brooke & Price, 1989)، (Spector, 1987)، بالإضافة إلى سؤال من طرف الباحث (Bouville, 1989). أما الرضا الوظيفي تم قياسه بخمسة أسئلة من دراسة (Brooke & Price,

1989) (Shortell & Rousseau, 1989)، أما الاحتراق الوظيفي ممثلاً بالإرهاك العاطفي تم قياسه بـ 9 عبارات حسب (Maslach & Jackson, 1981). أما فقرات حرية القرار أو حرية التحكم في العمل فتم قياسه حسب (Karasek, 1981) بـ 9 عبارات وكل المتغيرات قيست بسلم سباعي. وبعد تصفية العبارات عن طريق التحليل العاملي باختزال العوامل التي تشبعها أقل من 0.5 حسب (zheng, plaisent, zuccaro, & bernad, 1983) تحصلنا على النموذج التالي:

الشكل 2. النموذج الهيكلي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات Amos.v24

3.4 نتائج الدراسة:

1.3.4 تقدير معالم النموذج بطريقة الأرجحية العظمى (Maximum

likelihood): بعد المعالجة الإحصائية عن طريق Amos تحصلنا على النتائج كما هي متسلسلة على النحو التالي:

1. مؤشرات جودة مطابقة نموذج الدراسة: نتائج حسن المطابقة موضحة في الجدول الموالي:

الجدول 1: مؤشرات حسن المطابقة

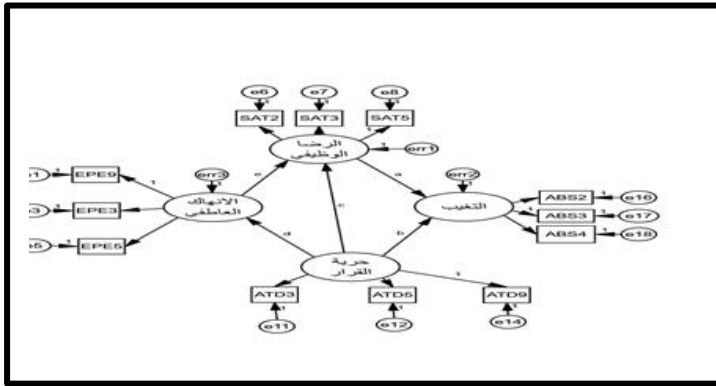
المؤشرات	Chi-square/df	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	PCLOSE
مؤشرات النموذج	2.67	0.83	0.87	0.88	0.09	0.000
	Prob					
	0.000					

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج Amos.v24

نلاحظ من خلال الجدول 1 أن قيمة كاي تربيع المحسوبة للنموذج أقل من 5 ولكن القيمة الاحتمالية قدرت ب (0.000) وبالتالي النموذج الأولي غير جيد وهذا ما أكدته نتيجة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) التي تخطت المجال الموضوع له حسب (MacCallum et al, 1996) والذي يشترط أن يكون محصور بين 0.01 و 0.08. ولهذا سيتم تعديل النموذج عن طريق ما يسمى Modification Index وإعادة تقديره لتحصل على النتائج التالية بعد التعديل مع مراعاة الاعتدالية (Multivariate) على النحو التالي:

1. نموذج الدراسة المعدل:

الشكل 3. نموذج الدراسة المعدل



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات Amos.v24

2. مؤشرات جودة مطابقة نموذج الدراسة: أما نتائج حسن المطابقة فكانت على النحو

التالي:

الجدول 2: مؤشرات حسن المطابقة

المؤشرات	Chi-square/df	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	PCLOSE
مؤشرات النموذج	1.23	0.95	0.92	0.99	0.035	0.795
	Prob					
	0.136					

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج Amos.v24

بعد التعديل تحصلنا على قيمة احتمالية لكاي تربيع قدرت ب (0.136) دلالة على أن النموذج جيد وهذا ما أكدته قيمة PCLOSE التي كانت بقيمة معنوية أكبر من 0.05 وبالتالي النموذج مناسب تماما للدراسة.

3. التأثيرات المباشرة وغير المباشرة: التأثيرات المباشرة وغير المباشرة باستخدام طريقة

التشابه الأعظم وطريقة إعادة المعاينة موضحة في الجداول التالية:

1.3. التأثيرات المباشرة:

الجدول 3. أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات المباشرة

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
الانهاك العاطفي <--- الرضا الوظيفي	0.12 7	0.041	مقبولة
حرية قرار الموظف <--- الرضا الوظيفي	0.57 30	***	مقبولة
حرية قرار الموظف <--- الانهاك العاطفي	-0.378	***	مقبولة
حرية قرار الموظف <--- التغيب	0.00 4	0.989	مرفوضة
الرضا الوظيفي <--- التغيب	-1.784	***	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الشكل 3 والجدول 3 تحصلنا على أثر موجب مباشر معنوي للانهاك العاطفي على الرضا الوظيفي وبالتالي تم رفض الفرضية ف3 رغم معنوياتها سيتم تفسيرها لاحقا ، ووجد أثر موجب معنوي مباشر لحرية قرار الموظف على الرضا الوظيفي وبالتالي قبول الفرضية ف2.2 ، وتحصلنا على أثر سالب ومعنوي لحرية القرار على الانهاك العاطفي إذن تم قبول الفرضية ف5 ، في حين تم وجود أثر موجب معنوي لحرية القرار على التغيب أي رفض الفرضية ف2 ، وتحصلنا على أثر سلبي معنوي للرضا الوظيفي على التغيب بقيمة (-1.784) عند مستوى دلالة 0.001 إذن قبول الفرضية ف1.

2.3. اختبار التأثيرات غير المباشرة: كما أشرنا سابقا بالاعتماد على تقنية بوتستراينغ (إعادة المعاينة) لتقدير العلاقات غير المباشرة تحصلنا على النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 4. الأوزان الانحدارية للعلاقات غير المباشرة

العلاقة	التقدير	قيمة p	نتيجة الفرضية
الانهاك العاطفي <--- الرضا الوظيفي <--- التغيب	-0.224	0.001	مقبولة
حرية القرار <--- الرضا الوظيفي <--- التغيب	-0.22	0.04	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على تحليل بوتستراينغ bootstrap عند مستوى ثقة 90% ذو اتجاهين

من خلال اختبار الفرضيات غير المباشرة باستخدام تحليل Bootstrapping، تحصلنا على أثر سالب غير مباشر ومعنوي للانهاك العاطفي على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وبالتالي قبول الفرضية ف4. وكذلك وجود أثر سلبي غير مباشر ومعنوي لحرية القرار في العمل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط ف1.2.

3.3. التأثيرات الكلية: التأثيرات الكلية موضحة في الجدول التالي كالتالي:

الجدول 5. الأوزان الانحدارية للتأثيرات الكلية

العلاقة	التقدير	قيمة p	نتيجة الفرضية
الانحياز العاطفي <--- التغيب	-0.106	0.048	مقبولة
حرية القرار <--- التغيب	-0.372	0.004	مقبولة
الرضا <--- التغيب	-0.610	0.001	مقبولة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على تحليل بوتسترابينغ Bootstrap approximation عند مستوى ثقة 90% ذو اتجاهين.

4. تفسير النموذج: وذلك من خلال تفسير قيمة معامل التحديد أو ما يسمى مربع معامل الارتباط R^2 (Squared Multiple Correlations) للمتغيرات التابعة في النموذج. و الجدول التالي يوضح ذلك

الجدول 6. معامل التحديد للمتغيرات التابعة

المتغير	(Squared Multiple Correlations) R^2
الانحياز العاطفي	0.102
الرضا الوظيفي	0.402
التغيب عن العمل	0.371

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات AMOS.V.24

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل التحديد للرضا الوظيفي قدر ب 0.402 أي أن العوامل المتنبئة بالرضا الوظيفي تفسر ما قيمته 40.2 بالمائة من تباينه. بمعنى آخر، تبين الخطأ في الرضا الوظيفي هو حوالي 59.8 بالمائة من تباين الرضا الوظيفي نفسه، كما وجد أن متنبئات القيمة المطلقة للتغيب تفسر 37.1 بالمائة من تباينها. بمعنى آخر، تبين الخطأ في القيمة المطلقة للتغيب هو حوالي 89.8 بالمائة من تباين القيمة المطلقة للتغيب نفسه.

5. مناقشة نتائج الدراسة: الجداول السابقة تبين لنا التأثيرات المعيارية المباشرة وغير المباشرة والتأثيرات الكلية، حيث تبين النتائج أن المسارات المقترحة في النموذج لها تأثير كلي معياري مجزأ إلى تأثير مباشر وغير مباشر على النحو التالي:

1. العلاقات المباشرة:

- وجود علاقة سلبية معنوية للرضا الوظيفي على التغيب هذه النتيجة تتفق مع كل الدراسات السابقة القديمة والحديثة على غرار دراسة (SCOTT & MUCHINSKY, 1977) (TAYLOR, 1985, p. 599) كدراسات تقرر بالعلاقة المباشرة بين الرضا الوظيفي والتغيب بالإضافة الى الدراسات التي درسته بشكل مباشر وغير مباشر كدراسة (Goldberg &

(Romero, (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009), Waldman, 2000) (Thirulogasundaram & Sahu, 2014) & Kelly J. Strom, 2011) (Van Jaarsveld & (Schaumberg & Flynn, 2017), Nwahanye, 2016) (Keyser, 2018) أين أجمعت كل الدراسات على أن التغيب ما هو إلا نتيجة عدم الرضا إذ من الواضح أن هناك حاجة إلى مزيد من العمل لفهم العمليات التي يؤدي فيها عدم الرضا الوظيفي إلى التغيب عن العمل. بما أن عدم الرضا يعبر بشكل أساسي عن استجابة عاطفية لبيئة العمل.

وجود أثر مباشر سالب ومعنوي لحرية القرار في العمل على الإلتهك العاطفي وأثر مباشر موجب على الرضا الوظيفي. هذه النتائج تظهر أن حرية القرار ورضا الموظف لها تأثير مباشر في الحد من حدوث الغياب داخل وحدات العمل. من ناحية أخرى، توصلت الدراسة إلى أثر مباشر موجب لحرية القرار في العمل على التغيب ولكن غير معنوي. تفسير هذه النتيجة بوجود دور حيوي لحرية القرار في العمل في تفسير التغيب وغيباتها في عينة البحث، وذلك من خلال زيادة الإلتهك العاطفي وتقليل الرضا الوظيفي في العمل على عكس نموذج الموارد - الطلب (Bakker et al., 2003; Demerouti et al., 2001; Janssen et al., 2004)، مما يشير إلى أن النتائج المرتبطة بموارد العمل والطلب لا تنفصل بالضرورة. على العكس من ذلك، عملية التحفيز الناتجة عن الموارد تعتمد جزئياً على عملية الرفاهية أو الضغوط الناتجة عن متطلبات العمل، وهذا يعني أنه من خلال تحسين رفاه الموظفين بمنحهم المزيد من الحرية في القرار، سيزيد من تحفيزهم على العمل، هذه النتائج تتفق مع دراسات كل من (Godin & Kittel, 2004; Smulders & Nijhuis, 1999). وهذه النتيجة تدعم النتيجة المتحصلة عليها بوجود أثر سلبي مباشر ومعنوي للإلتهك العاطفي على الرضا الوظيفي.

2. العلاقات غير المباشرة:

وجود أثر سالب غير مباشر ومعنوي للإلتهك العاطفي على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وهذا يتفق مع دراسة (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) أين توصلت الدراسة لنفس النتيجة. فالشعور بالتعب والتوتر في العمل يؤثر على الحالة النفسية للموظف من خلال فقدانه الحماس والعزيمة لمواصلة العمل بالوتيرة نفسها واستنفاد طاقته لإنجاز أبسط المهام مما يؤثر على حالته الصحية من خلال ما يسمى بالاحتراق الوظيفي أو الإلتهك الوظيفي نتيجة عدم الفصل بين أوقات الراحة وأوقات العمل وبدوره يقلل من الرضا الوظيفي والشك الدائم بكفاءة وقيمة العمل مما يؤدي إلى انتشار سلوكيات سلبية في العمل كالتغيب أو المغادرة.

وجود أثر سالب معنوي لحرية القرار على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط تبين هذه النتائج أن حرية القرار تلعب دوراً رئيسياً في النموذج الذي اختبرناه إذ تشارك في التأثير المباشر

على **التغيب** وكذلك في تأثير غير مباشر عن طريق **الرضا الوظيفي**. تفسر هذه النتيجة أن وظيفة الموظف العمومي تتطلب الكثير من الجهد وتختلف هذا من وظيفة لأخرى لذلك من الممكن أن يحدث تفاعل بين المطالب وحرية السيطرة بين الوظائف المختلفة. وبالتالي نقص الموارد المتعلقة بالعمل قد يؤدي إلى تفاقم آثار متطلبات العمل مما يؤدي إلى الإرهاق العاطفي وتقليل الرضا الوظيفي في العمل، مما يشير إلى أن النتائج المرتبطة بالموارد ومتطلبات العمل ليست بالضرورة منفصلة. على العكس من ذلك، تشير نتائجنا إلى أن العملية التحفيزية الناشئة عن الموارد مرتبطة جزئياً بعملية الرفاه / أو الضغط الناشئ عن متطلبات العمل. وهذا يعني أن تحسين رفاهية الموظفين من خلال منحهم مزيداً من التحكم أو مجال اتخاذ القرار من الممكن أن تزيد من دوافعهم في العمل. يمكن التحقق من ذلك عن طريق تجارب محددة في المستقبل.

6. خاتمة وتوصيات الدراسة

تطرقنا هذه الدراسة إلى العلاقة بين الاحتراق الوظيفي، حرية القرار في العمل والرضا الوظيفي على التغيب. والتي أكدت ضرورة التركيز على جوانب محددة من الرضا الداخلي والخارجي للحد من التغيب، إذ بينت الدور الجوهرى للرضا عن النشاط والمسؤولية في التقليل من ظاهرة التغيب. كما بينت نتائج اختبار الفرضيات وجود الأثر السلبي المباشر وغير المباشر للرضا الوظيفي على التغيب أين أجمعت كل الدراسات على أن التغيب ما هو إلا نتيجة عدم الرضا مما **يتطلب** من المديرين فهم العمليات والمسؤوليات التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي. ووجدت الدراسة أثر سلبي للإرهاك العاطفي معبراً عن الاحتراق الوظيفي على التغيب والذي بدوره يعكس متغير الاجتهاد في العمل ونقص الدافع لإنجازه نتيجة الاهتمام المبالغ فيه بالعمل والانغماس في مشاكله، ضغوطه وصراعاته مع الزملاء والمديرين مما ينتج عنه إتهاك فكري وعاطفي وجسماني للموظف ما ينجم عنه قلة رضا عن العمل وبالتالي الانسحاب أو المغادرة والتغيب. وبالتالي **يتطلب** من المديرين المزيد من الجهد لتقليل الصراعات والضغوطات الموجودة في مكان العمل ومنح المعلومات الكاملة للموظفين حول العمل الذي يقومون به. وهذا بدوره يؤكد نتيجة وجود العلاقة السلبية غير المباشرة بين حرية القرار أو السيطرة على العمل والتغيب أين بينت الدراسة الدور الحيوي والأساسي لحرية اتخاذ القرارات في تفسير التغيب داخل وحدات العمل، وبالتالي تأكيد النتيجة السلبية غير المباشرة لحرية اتخاذ القرار على التغيب من خلال الزيادة في الإتهاك العاطفي الذي بدوره يقلل الرضا الوظيفي مما ينعكس على تبني سلوكيات الانسحاب كالتغيب، هذه النتيجة تؤكد **ضرورة** منح الموظفين مزيداً من التحكم في العمل الذي يؤدي إلى زيادة دافعهم في العمل. وكذا تحليل التناقض بين عبء العمل وقدرة الموظف مما يتطلب توزيع أكثر كفاءة للعمل؛ تدريب الموظفين على العمل بأمان لكي يكونوا أكثر إنتاجية.

الآفاق المستقبلية للدراسة:

يمكن للدراسات المستقبلية تأكيد نتائجنا من جهة ومن جهة ثانية اختيار عينة أخرى غير عينة الدراسة الحالية كمؤسسات القطاع الاقتصادي، إدراج متغيرات معدلة في العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب، البحث المعمق في دراسة السلوك الفردي للموظف من خلال فهم الخصائص الشخصية للموظفين.

7.المراجع:

1.7. المراجع باللغة العربية:

- أمال، ز. (2014). أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين -دراسة ميدانية لمؤسسة الكوابل. بسكرة. بسكرة.
- حسونة، ف. (2011). إدارة الموارد البشرية. الاردن-عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- رحوي، فؤاد. (2014). وضعية العامل المتغيب داخل المؤسسة. رسالة دكتوراه في القانون الاجتماعي. وهران: جامعة وهران.

2.7.المراجع باللغة الأجنبية:

- Nwahanye, E. (2016). Le rôle médiateur de la satisfaction au travail dans le lien entre l'intensité de la gestion des ressources humaines et le roulement du personnel. *la revue gestion et organisation/Disponible en ligne sur www.sciencedirect.com*.
- de Schoot, R., Schalken, N., & Olff, M. (2017). Systematic search of Bayesian statistics in the field of psychotraumatology. *European Journal of Psychotraumatology*.
- Gaudet, M.-C., Tremblay, M., & Doucet, O. (2009). LEADERSHIP TRANSFORMATIONNEL, ÉPUISEMENT ÉMOTIONNEL, COMPORTEMENTS DE CITOYENNETÉ ET ABSENTÉISME : LE RÔLE MÉDIATEUR DE LA PERCEPTION DE JUSTICE. *congrès de l'Association des sciences administratives du Canada (ASAC).division Ressources humaines. Canada*.
- Schaumberg, R., & Flynn, F. (2017). Clarifying the Link Between Job Satisfaction and Absenteeism:The Role of Guilt Proneness. *Journal of Applied Psychology*.
- Steers, R., & Rhodes, S. (1978). Major Influences on Employee Attendance: A Process Model. *Journal of Applied Psychology*(Vol. 63, No. 4, 391-407).
- Thirulogasundaram, V., & Sahu, P. (2014). Job Satisfaction and Absenteeism interface in Corporate Sector –A study. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS), Volume 19, Issue 3, PP 64-68*.
- Van Jaarsveld, D., & Keyser, E. (2018). The Moderating Role of Job Satisfaction on Workplace Absenteeism and Substance use amongst the Employees at a Power Utility in Mpumalanga. *www.researchgate.net*.

- Ybema, J., Smulders, P., & Bongers, P. (2010). Antecedents and consequences of employee absenteeism: A longitudinal perspective on the role of job satisfaction and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Bakker, A., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62 (2003) 341–356, 343.
- Bouville, G. (2007, 05 17,18 et 19). L’audit social de l’absentéisme : quel regard, sur quelle mesure ? *ResearchGate*.
- Brooke, P., & Price, J. (1989). The determinants of employee absenteeism: An empirical test of a causal model. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 1-19.
- Compell, j., & Scarapelle, v. (1983). Job Satisfaction. *Journal of personal Psychology*, V.101(No:4), 36.
- David, L. Streiner. (2005). Finding our way: an introduction to path analysis. In: Research methods in psychiatry. 115.
- Dumas, M. (2006). De la gestion de l’absentéisme `a la gestion de la sante dans une entreprise de cosmétiques. *Management de la sante et de la securite au travail*.
- Federica, C., Massimo, G., & Luigi , R. (2014). Managing absenteeism in the workplace: the case of an Italian multiutility company. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150 (2014) 1157 – 1166, 1159.
- Goldberg, C., & Waldman, D. (2000). Modeling employee absenteeism: Testing alternative measures and mediated effects based on job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*.
- Harindranath , R., & Jayanth, J. (2018). Bayesian structural equation modelling tutorial for novice management researchers. *Management Research Review*.
- Hoppock, R. (1935). job satisfaction. *Harper& Brothers*, 47.
- I. Niedhammer, J.-F. Chastang, L. Gendrey, S. David, & S. Degioanni. (2006). Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek : résultats de l’enquête nationale SUMER. *Santé publique*, 18, no 3, pp. 413-427, 414.
- Martocchio, J. J. (1994). The Effects of Absence Culture on Individual Absence. *Human Relations*, 47 issue: 3, page(s): 243-262.
- Michel, T., Gilles, S., & Lia, M. (2013). Effet médiateur du niveau de mobilisation dans la relation entre la satisfaction et l’absentéisme et effet modérateur de la dispersion: une étude des unités de travail. 04.
- MUCHINSKY, P. M. (1977). Employee Absenteeism: A Review of the Literature. *Journal of Vocational Behavior* 10, 316-340.
- Robert Drago, & Mark Wooden. (1992, July). The Determinants of Labor Absence: Economic Factors and Workgroup Norms across Countries. in *Industrial and Labor Relations Review*, 45(4), July 2002, pp. 764-778.
- Romero, T. A., & Kelly J. Strom. (2011, October). Absenteeism in a Represented Environment. *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1 No. 15, 1-2.

- Sanne , C., Daniel, M., Milica , M., & Rens van , d. (2020). Bayesian Versus Frequentist Estimation for Structural Equation Models in Small Sample Contexts: A Systematic Review. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*.
- Schaufeli, W. B. (1998). *The burnout companion to study and practice : A critical analysis*. London : Taylor & Francis.
- SCOTT, K., & TAYLOR, G. (1985). AN EXAMINATION OF CONFLICTING FINDINGS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN JOBSATISFACTION AND ABSENTEEISM A META-ANALYSIS. *Academy of Management Journal*, Vol. 28, No. 3, 599-612., 599.
- Spector. (1997). *Job satisfaction : Application, assessment, causes, and consequences* Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Thébaud, A., & France Lert. (1983). ABSENTÉISME ET SANTÉ : UNE REVUE CRITIQUE DE LA LITTÉRATURE. *Sciences sociales et santé*, 1, n°2, 1983. pp. 7-24.
- Vandenberghe, C., Stordeur, S., & d'Hoore, W. (2009). Une analyse des effets de la latitude de décision, de l'épuisement émotionnel et de la satisfaction au travail sur l'absentéisme au sein des unités de soins infirmiers. *Le travail humain*, (Vol. 72), p. 209-228, 212.
- zheng, l., plaisent, m., zuccaro, c., & bernad, p. (1983). *introduction a la modelisation structurelles amos dans la recherche en gestion*. canada: Québec.canada.