

أثر التغيب على الأداء الوظيفي

*The effect of absenteeism on job performance*

بن طيب هديات خديجة \*

جامعة أبو بكر بلقايد / تلمسان، (الجزائر)

[bentayeb.hidayat@yahoo.com](mailto:bentayeb.hidayat@yahoo.com)

بن طيب رضية

جامعة أبو بكر بلقايد / تلمسان، (الجزائر)

[radia\\_benta@yahoo.fr](mailto:radia_benta@yahoo.fr)

تاريخ النشر: 31 / 12 / 2022

تاريخ القبول: 30 / 12 / 2022

تاريخ الإستلام: 26 / 08 / 2022

**المخلص:**

تعتبر ظاهرة التغيب عن العمل من بين أهم المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الإدارية، لأن كثرة التغيب عن العمل ينعكس سلبا على أداء العامل داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى ركود العمل، نقص الخدمات وقلة الإنتاج، لأن الأداء المهني يعكس كفاءة وفعالية المؤسسة. لذا تهدف دراستنا إلى محاولة معرفة أسباب ظاهرة التغيب وإيجاد علاقة بينها وبين تقييم الأداء في الوظيف العمومي. حيث شملت الدراسة عينة من الموظفين في القطاع العام بواسطة أداة الاستبيان الالكتروني. وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر لكل من العوامل الموجودة ضمن نطاق العمل (العوامل الشخصية والمهنية، الروح المعنوية، الرضا الوظيفي) على ظاهرة التغيب وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.

**الكلمات المفتاحية:** التغيب، الأداء الوظيفي.

**Abstract:**

*The phenomenon of absenteeism is among the most important problems that administrative institutions suffer from, because frequent absenteeism negatively affects the performance of the worker within the institution, which leads to stagnation of work, lack of services and lack of production, because professional performance reflects the efficiency and effectiveness of the institution. Therefore, our study aims to try to know the causes of absenteeism and*

\* المؤلف المرسل.

*to find a relationship between it and performance evaluation in the public office. Where the study included a sample of employees in the public sector using the electronic questionnaire tool. The study found an effect of each of the factors within the scope of work (personal and professional factors, morale, job satisfaction) on the phenomenon of absenteeism, using the statistical package spss program.*

**Key Words:** *Absenteeism, professional performance.*

## أثر التغيب على الأداء الوظيفي

## المقدمة:

أصبحت العناية بالموارد البشري ميزة الإدارة الحديثة خاصة بعد التطور الذي عرفته المؤسسات في السنوات الأخيرة، والتي أصبحت مطالبة بتوفير المزيد من الموارد البشرية بسبب التوسع في أقسامها وإدارتها ووحداتها. هذا ما دفع إلى إجراء دراسات حول أهمية وتأثير المورد البشري على الأداء والإنتاج والكفاءة المؤسساتية، والتي أظهرت أن المورد البشري يعتبر أهم عناصر سيرورة الإنتاج ونجاحها. لذا فحدوث أي تغيب عن العمل يؤثر تأثيرا كبيرا على الكفاءة والأداء الوظيفي.

فالتغيب ظاهرة اجتماعية تنطوي على أسباب داخلية وأخرجية للمنظمة، ولقد تقشّت هذه الظاهرة كثيرا في الآونة الأخيرة مما أثار اهتمام الباحثين ومسؤولي الموارد البشرية وتحديد أسبابها لأنها تشكل ضرا وتكلفة للمؤسسة وهذا ما يزيد من تدهور ظروف العمل، بالتالي يشكل التغيب عقبة أمام السير الحسن والأداء الوظيفي في المؤسسات، هذا ما دفعنا بطرح الإشكالية التالية حول ما مدى تأثير التغيب على الأداء الوظيفي؟

الفرضية الأولى: العوامل الشخصية والعائلية لها تأثير على ظاهرة تغيب موظف الخدمة العمومية.

الفرضية الثانية: الرضا الوظيفي له دور في تفسير العلاقة الموجودة بين التغيب والأداء الوظيفي.

## أولا: مدخل إلى التغيب

## أ. تعريف التغيب

نظرا لتعدد التعاريف من الصعب الوصول إلى تعريف موحد للتغيب، وهذا راجع إلى اختلاف وجهات نظر الباحثين وكذلك اختلاف المجتمع وخصوصيات العمل من مكان لآخر. من بين أبرز هذه التعاريف نذكر منها:

- يعرفه مصطفى محمود أبوبكر: على أنه "اصطلاح يطلق على الحالة التي تنشأ عندما يفشل الفرد في الحضور للعمل رغم أنه مدرج في جدول العمل " لكما يعرفه عبد المنعم عبد الحي: "عدم حضور العامل في الوقت المحدد للقيام بالعمل المطالب به لأسباب أو أذكار غير مقبولة".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مصطفى محمود أبوبكر: "الموارد البشرية (مدخل لتحقيق ميزة تنافسية)، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص 277.

<sup>2</sup> عبد المنعم عبد الحي: "علم الاجتماع الصناعي: المصنع ومشكلاته الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984.

- ويرى جورج فريدمان: أن التغيب هو إشارة موضوعية تشرح عدم تكيف العامل مع محيط عمله، كما أنه مؤشر يساهم في نقص حالات التوتر والاستياء لدى العامل فزيادة معدل الغياب يتوافق ويتمشى مع حالات الضعف الفردية الناجمة عن كراهية العامل للمؤسسة التي يعمل بها<sup>1</sup>.
- وذكره Pierre Dubois: أن التغيب هو من استراتيجيات أو تكتيكات التي يستعملها العامل لتحدي الإدارة<sup>2</sup>.
- كما ذكر Jones و Nicholson: وسيلة للتعبير عن الصراع أو الضغط الشخصي للفرد<sup>3</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل "التغيب هو انقطاع الموظف عن العمل وأوعدم الحضور لمقر العمل عندما يكون الأفراد ملزمين بذلك الحضور، نظرا لوجود سبب أوعدمه، منعكسا سلبا على إنتاجية المؤسسة".

## ب. النظريات التفسيرية للتغيب

توجد العديد من النظريات المفسرة لظاهرة التغيب، نذكر من أهمها:

### 1. نظرية ماسلو "نظرية الحاجات"

يشير العالم النفسي الأمريكي ماسلوفي هرمه الشهير أن الأفراد يرغبون في تلبية خمس فئات من الاحتياجات لأن الحاجات تولد ضغوطات تؤثر في على عمل وسلوكيات العاملين وتصرفاتهم. ولفهم السلوك الإنساني لابد من معرفة الدوافع الأساسية لأن الإنسان بطبيعته لا يتحرك إلا بدافع وتختلف هذه الأخيرة باختلاف الحاجة وتأثيرها.

- الحاجات الفيزيولوجية: مثل الجوع، العطش، تجنب الألم ...
- الحاجة إلى الأمن: الحاجة إلى الإحساس بالأمن والثبات، والنظام والحماية، (الأمن المادي والأمن الوظيفي).
- الحاجة إلى الحب والانتماء (الانتماء إلى مجموعة): يحتاج الإنسان إلى أن يكون له جماعة مثل الصداقة أو علاقة تخلصه من التوتر، الوحدة وتساهم في إشباع حاجاته الأساسية الأخرى مثل الراحة والأمان.

<sup>1</sup> غزيون زهية: "التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة 20 أوت، سكيكدة، السنة الجامعية، 2006/2007، ص115.

<sup>2</sup> محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص74.

<sup>3</sup> حبيب الصحاف: "معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، انجليزي-عربي، مكتبة لبنان، ناشرون، بيروت، ص1.

## أثر التغيب على الأداء الوظيفي

- حاجة التقدير: هذا النوع من الحاجات له جانبان في نظر Maslow<sup>1</sup> (أ) جانب متعلق باحترام النفس ... الخ، أو الإحساس بالقيمة الذاتية. (ب) جانب متعلق بالحاجة إلى اكتساب الاحترام والتقدير من الخارج كاحترام الآخرين، السمعة الحسنة... الخ، النجاح والوضع الاجتماعي المرموق.
- حاجات تحقيق الذات: ولا تظهر إلا إذا كانت الحاجات الأخرى ملبات.

الشكل رقم 1: التسلسل الهرمي لتدرج الحاجات لماسلو



المصدر: Saul McLeod، مرجع سابق ذكره

وبالتالي يتم تحديد الاحتياجات حسب الأولوية، وإذا كان أحدها غير راض تماما، فهذا يمكن أن يؤدي إلى تغيرات في سلوك الأفراد، مثل التغيب في العمل، فالشعور بالعزلة مثلا عن بقية الموظفين أوراتبه غير كاف لتلبية الفئات الأولى من الاحتياجات المذكورة.

2. نظرية X و Y لماكريغور Douglas McGregor: لقد تأثر هذا العالم بأفكار "ماسلو" فقدم إضافة جديدة لحركة العلاقات الإنسانية من خلال نظريته التي سماها X و Y وهي مستوحاة من التسلسل الهرمي للحاجات.

✓ نظرية X: نظرية متشائمة وسلبية وتقول أن الإنسان لا يحب العمل ويفعل كل شيء لتجنبه، خامل ولا يحبذ المسؤولية في العمل، يفضل دائما أن يجد شخصا يقوده ويوجهه ويقول ماذا يفعل، ثم عليك

<sup>1</sup> Saul McLeod, Maslow's Hierarchy of Needs, <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>, April 04, 2022, 18:00.

بالمقابل الإكراه والسيطرة وفرض الأهداف والتهديد وبالعقوبات لدفع الإنسان للعمل خوفاً من العذاب وليس حبا فيه، بالإضافة إلى الرقابة الشديدة حيث لا يؤتمن الفرد على شيء هام بدون رقابة، ويعتبر الأجر ومختلف المزايا المادية أهم الحوافز، فيفضل هذا الفرد أن يكون لديه القليل من الطموح ويريد الأمن فقط. كما أشار McGregor في هذا إلى أنه يجب تنظيم الشروط وأساليب العمل لتوجيه الموظفين بشكل أفضل من قبل الإدارة.

✓ **النظر في النظرية Y:** يعتبر أكثر تفاؤلاً وأقرب إلى الواقع وبذلك نفهم العلاقة بين دوافع الأفراد ووجودهم أو غيابهم في المؤسسة.

3. **نظرية هيزنبرغ "التحفيز الصحي"** تدعى هذه النظرية بنظرية العاملين لاحتوائها على مجموعتان من العوامل:

❖ **المجموعة الأولى:** التي سماها هيزنبرغ العوامل الصحية الأساسية التي تشمل الاستقرار الوظيفي أي الشعور بالاستمرارية، عدالة نظم المؤسسة، الدخل المادي الكافي وجميع المميزات مثل العلاج والإجازات ووسائل المواصلات، المنزلة المناسبة كمكان عمل محترم، ساعات العمل والمركز الوظيفي إضافة إلى الإشراف والذاتية أي وجود قدر من التحكم الذاتي العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل<sup>1</sup>. وحسب هذه النظرية فإن هذه العوامل ليست بالمحفزات بل عدم وجودها ويعتبر عامل تثبيط ومصدر إحباط والعكس صحيح يجعل الحافز راضياً وليس محفزاً، وبعبارة أخرى فإن عدم الرضا عن العمل هو سبب مباشر للتغيب عن العمل (التغيب سيكون مظهراً من مظاهر الأشياء من العمل).

❖ **المجموعة الثانية:** التي سماها هيزنبرغ بمجموعة الحوافز، اعتمد فيها على احتياجات الفرد فجمعها في الفئات التالية<sup>2</sup>:

- **العمل المثير:** أي العمل الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته
- **التقدير:** الاعتراف بالمجهود والتقدير من طرف الرؤساء والزملاء في العمل.
- **فرص النمو والتطور:** أي الإحساس بوجود فرص للترقية وزيادة الدخل.
- **تحمل المسؤوليات:** وجود فرص للقيادة واتخاذ القرار
- **الإنجازات والترويج:** بمعنى وجود مجال لتحقيق تجاوز في الأداء المطلوب والإشادة به

إذن التحفيز يأتي من خلال هذه المجموعة وعدم تلبية هذه الاحتياجات تؤدي إلى الصراعات والسلوكيات (التغيب، انخفاض الإنتاجية الطوعية...). تحمل هذه النظرية العديد من النقاط المشتركة مع

<sup>1</sup> مدونة مواضيع الإدارة والهندسة الصناعية، [www.samehar.wordpress.com](http://www.samehar.wordpress.com)، 15 جويلية 2022، 22:30.

<sup>2</sup> مدونة مواضيع الإدارة والهندسة الصناعية، [www.samehar.wordpress.com](http://www.samehar.wordpress.com)، 15 جويلية 2022، 22:30.

## أثر التغيب على الأداء الوظيفي

نظرية ماسلو، أبرزها أن الاحتياجات الأساسية لا بد من تلبيتها أولاً لأنها تؤثر على وجود العمال داخل المؤسسة أو عدمه<sup>1</sup>.

الشكل رقم 02: تفسير نظرية التحفيز الصحي لهيزنبرغ.



المصدر: مدونة مواضيع الإدارة والهندسة الصناعية، [www.samehar.wordpress.com](http://www.samehar.wordpress.com)، 15 جويلية 2022، 22:30.

## ج. أنواع التغيب

جل الدراسات التي أجراها الباحثون كانت بسبب إزدياد تكاليف الإنقطاع عن العمل والعوامل المرتبطة به، ولقد توصلوا إلى أن هناك أنماط للتغيب:<sup>2</sup>

1. التغيب بإذن: وهي الإجازة التي يأخذها الموظف بعد أن يقوم بإبداء الأسباب المبررة لمرؤوسه ويتم بعلمهم.

<sup>1</sup> أحمد سامي، طرق وأساليب تحفيز الأفراد، المتداول العربي، <https://forum.arabictrader.com/t194591.html>، 2022/08/20، 18:00.

<sup>2</sup> قوادري خديجة، ظاهرة التغيب وانعكاسها على أداء العامل داخل المؤسسة، مذكرة تخرج ماستر، جامعة مستغانم، 2020، ص:17.

2. **التغيب القانوني:** وهو ذلك الغياب الذي سببه أيام العطل الرسمية الدينية منها والوطنية، وهو مبني بمقتضى القانون.

3. **التغيب الإرادي:** وهو أن يتغيب الموظف بدون إذن وبدون إبداء الأسباب، وهو الأصعب الذي تحاول معظم الشركات تجنبه وتخفيضه أقل حد ممكن. حيث قد ينشأ التغيب هنا من المشاكل الاجتماعية والإرهاق المهني والرغبة في الإبتعاد عن جوالعمل، وهذا ما يمكن أن نسميه بالمقاومة الذاتية لظروف العمل، ويعتبر هذا النوع من التغيب الغير المبرر كتصرف مقصود ليس له أسباب مشروعة.

4. **التغيب اللإرادي:** عرفه Weiss. D بأنه "عدد العمال الغائبون عن العمل خلال فترة معينة لأن لهم موانع موضوعية مثل المرض أحوادث العمل". هذا الشكل من التغيب له أسباب موضوعية ومشروعة لا يعاقب عليها العامل، وتكون أسبابه إما لها علاقة بالالتزامات العائلية أو الحاجات الإدارية أو المرتبطة بمؤسسة العمل كحوادث العمل، والأمراض المهنية. ويكون معدل هذا الشكل من التغيب منخفضا عادة .

5. **الإنقطاع:** هو خليط بين النمط الإرادي واللإرادي كإبطاء العمل، تخفيض الإنتاج والإضرابات. هذا الأخير لا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه نوع من الغياب أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة. في هذه الحالة وبما أن مسلك الإنقطاع يكون عن طريق العامل نفسه فإن يمكن اعتباره إرادي، وقد يتكرر حدوث مثل هذا الإنقطاع كنتيجة للضغط من جانب القائمين على العمل، عندئذ يمكن اعتبار بأنه يتوفر فيه جزء من اللإرادية لأن الضغط حدث من جهة خارجة عن إرادة الفرد.

6. **التغيب المقنع (الحضوري):** إن التغيب لا يعني دائما التغيب الجسدي عن مكان العمل، بل هو أيضا التغيب الذهني في حالة عدم مشاركة العامل في العمل أو عدم إنجاز المهام المنتظرة منه وهذا الشكل أصعب وضوحا لأن العامل حاضرا اسميا وغائب فعليا، كما أنه يعتبر من أخطر أنواع التغيب لما يسببه من انخفاض في جودة أداء العمل.

#### د. أسباب التغيب:

يوجد عدة أسباب مؤدية إلى تغيب الموظف عن مكان عمله حيث تتراوح مسببات الغياب بين الظروف الشخصية والظروف العملية. أكثر هذه المسببات شيوعا هي:<sup>1</sup>

#### 1. الظروف الشخصية:

<sup>1</sup> التغيب في مكان العمل، موقع بيت.كوم، 2022/08/20، <https://www.bayt.com/ar/career-article-2821>، الساعة: 19:50.

## أثر التغيب على الأداء الوظيفي

- العمر: أظهرت الدراسات أن الموظفين الكبار في العمر يتغيبون عن عملهم بشكل أقل من نظرائهم الأصغر سناً بسبب اعتيادهم على طبيعة العمل وفقدان فكرة حصولهم على يوم عطلة غير مأذون لروعتها بالنسبة إليهم. لكن تكون الفترة التي يغيبها الموظف الكبير بالسن والتي في غالبها تكون إجازات مرضية أطول من الفترة التي يغيب فيها الموظفين الشباب.
- الجنس: يكون غياب النساء عن أعمالهم متكرراً أكثر عن غياب الرجال في العادة وخاصة إذا كانت المرأة مسؤولة عن عائلتها وكان لديها ظروف خارجة عن سيطرتها تتطلب إهتمامها.
- الأقدمية: تقل معدلات تغيب الموظف كلما أمضى فترة أطول في العمل مع الشركة حيث لم تعد فكرة التغيب عن العمل بشكل غير مأذون تثيرهم مثلما تثير الموظفين الأصغر سناً.
- التصرف الشخصي: يقدر الموظفين الذين يتبنون أخلاقيات عمل قوية المساهمات التي يقدموها للشركة وقليلاً ما يسمحون لأنفسهم التغيب لأسباب غير مأذونة عن العمل. في الجهة المقابلة، لا يتمتع الأشخاص الذين يعانون من نقص في أخلاقياتهم بحس مسؤولية عال مماثل لنظرائهم الذين لديهم أخلاقيات قوية بحيث لا يشعروا بضرورة الحضور إلى مكان العمل كل يوم.

## 2. الظروف التي تتعلق في مكان العمل:

- التوتر: عندما تكون الوظيفة مثيرة للتوتر، يؤخذ في العادة أيام عطل غير مأذونة لتقليل معدلات التوتر والتخلص منه.
- الروتين اليومي: عادة ما يأخذ الأشخاص الذين يعملون في وظائف ذات طبيعة متكررة وغير مثيرة أيام عطل غير مأذونة لكسر جمود الروتين اليومي والاشتراك في شئ مثير لذلك اليوم.
- الرضى الوظيفي: تتداخل هذه الناحية مع روتين الوظيفة. كلما كان الموظف غير راض عن الوظيفة التي يشغلها بشكل عام كلما زاد تغيبه عن الوظيفة.

## ثانياً: الأداء الوظيفي في المؤسسة

## أ. مدخل مفاهيمي للأداء

يعتبر موضوع تقييم أداء العاملين من الموضوعات التي تحظى بأهمية عالية ومرموقة في العملية الإدارية، باعتباره الأداة التي تدفع بالأجهزة الإدارية للعمل بنشاط وحيوية وكفاءة وتدفع بالرؤساء والمدراء بتتبع المسؤوليات الواجب تنفيذها من طرف رؤوسهم بشكل مستمر بهدف معين ألا وهو تحسين أداء الموظفين وتطويرهم وتحديد المكافآت العلاوات الدورية.

**1. مفهوم الأداء الوظيفي:** من الصعب إعطاء تعريف محدد وبسيط لمفهوم الأداء وهذا راجع للأبعاد المكونة له في المؤسسة لتعدد الجماعات والأفراد الذين يستخدمونه، فبالنسبة للفرد أو الموظف فيعني له مناخ العمل بينما المدير المروددية، إذا هومسألة إدراكية تختلف من فرد إلى آخر<sup>1</sup>، فتسعى المؤسسات دائما إلى الارتقاء بأداء العاملين فيها من خلال تدريبهم وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى أهدافها وهذا حسب معايير محددة التي يمكن أن تكون كمية أو نوعية.

يعرف الأداء بأنه: "تحقيق الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص أو مجموعة أشخاص"<sup>2</sup>.

كما يعرف أيضا: "مستوى معين يحققه الموظف أثناء قيامه بعمل ما ...، ويكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول أو إدراك الدور أو الفعل ومستوى القدرات التي يتميز بها الموظف إضافة إلى أنه السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال"<sup>3</sup>. كما هو القيام بجميع الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة<sup>4</sup>.

مما سبق نستنتج أن الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد أثر جهوده التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور. وهو أحد أهم محاور العمل المهني في أي مجال وظيفي، وهو مفهوم يرتبط بين مختلف أوجه الأنشطة والأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عن طريق واجبات ومسؤوليات يقوم بها العاملون.

لذا فالأداء الوظيفي يعد العملية التي يدرك من خلالها المسؤولون مستوى أداء الفرد لمهامه وقدراته على الإنجاز والخصائص اللازمة لعادية العمل بكفاءة.

**2. عناصر الأداء الوظيفي:** عندما يتم وصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الموظف، تتضح الكثير من العناصر أو المكونات المساهمة أو المؤثرة في الأداء، منها ما يخضع لسيطرة الموظف ومنها ما يخرج عن سيطرته ومن خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة من أبرزها:

<sup>1</sup> بلخيري سهام، عشيط حنان: أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دراسة حالة جامعة البويرة، مذكرة ماستر معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العقيد أعلى محند أولحاج، البويرة، السنة الجامعية 2011-2012، ص 68.

<sup>2</sup> عصمت سليم القرالة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، الأردن، عمان، 2011، ص 48.

<sup>3</sup> مصطفى عشوى، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1982، ص 244.

<sup>4</sup> أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1971، ص 33.

## أثر التغيب على الأداء الوظيفي

- **الموظف وكفاءته:** "وهي كل ما يتمتع به الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع"<sup>1</sup>، أما الكفاءة هي عبارة عن مجموعة من المهارات والسمات المرتبطة التي تمكن الموظف من القيام وتنفيذ المهام والأعمال بنجاح، كما أنها تساعد على خلق الصلة بين استراتيجية المؤسسة وسلوك العاملين لديها بطريقة تعكس ثقافة المؤسسة وقيمتها.
  - **الوظيفة:** وهي ما تتصف به من متطلبات، تحديات وماتقدمه من فرص عمل ممتعة بها تحدي، ويحتوي على عنصر التغذية الراجعة كجزء منه، كما أنها تشمل الدقة والنظام والإتقان والبراءة والتمكن الفني.
  - **الموقف:** أي ما تحتويه أو تتصف به البيئة التنظيمية حيث تقوم الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفرة الموارد، الأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي إضافة إلى العوامل الاجتماعية، التكنولوجية الاقتصادية والحضارية، السياسية والقانونية<sup>2</sup>.
- 3. محددات الأداء الوظيفي:** تعتبر محددات الأداء الوظيفي من المواضيع التي جنب انتباه الباحثين لمعرفة ماهي العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي وتوضح فيما يأتي:
- ❖ **الجهد:** عبارة عن الطاقة العقلية والجسمانية التي يبذلها الموظف للقيام بمهمته فكلما كثف الفرد جهده بمقدار معين ما يعكس هذا درجة الدافعية الفردية لأداء العمل وقد يكون الدافع قويا أضعيفا وهذا حسب ما يحصل عليه الفرد من تدعيم (الحوافز).
  - ❖ **القدرة:** هي الخصائص الشخصية التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة والقدرة على القيام بالعمل المحددة له وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة<sup>3</sup>.
  - ❖ **إدراك الدور:** أي الاتجاه أو المسار الذي يعتقد الموظف أنه من الضروري توجيه جهوده إليه وتقوم الأنشطة والسلطات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح هذا الاتجاه<sup>4</sup>.

## ثالثا: علاقة التغيب بالأداء الوظيفي

نعلم أن ظاهرة التغيب تشكل آفة بالنسبة لمعظم المؤسسات مهما كان نوعها أو حجمها، في المقابل يمكن التعامل مع هذه المشكلة من خلال برامج خاصة بحساسية الموضوع، يمكننا أيضا تحديد الهدف

<sup>1</sup> عصمت سليم القرالة، مرجع سبق ذكره، ص 51.

<sup>2</sup> درة إبراهيم، عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشرية في المنظمات، عمان، العربية للتنمية الإدارية، ص 96.

<sup>3</sup> فرحي ابتسام، التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمين من البطالة، مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، السنة الجامعية 2016-2017، ص 48.

<sup>4</sup> سعيد محمد، سلطان أنور، السلوك التنظيمي، الطبعة 01، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2003، ص 76.

المتمثل في تقليل وتخفيض هذه المعدلات باستخدام أدوات إدارة المعرفة بما في ذلك تقييم الأداء الذي يتكيف بشكل جيد مع وضع التشخيص إضافة إلى تحديد الحلول الممكنة.

إن الصرامة وجودة العمل والتخطيط والتنظيم وتحليل المشكلات والقدرة على اتخاذ القرارات كلها عوامل تسمح لنا بالوصول إلى الأهداف بدرجات مختلفة من النجاح والجهد المبذول، كما أن إتقان المهارة سيقلل من القلق والتوتر أو الإجهاد المفرط، لأن هناك العديد من الناس يجدون صعوبة في التعامل مع عناصر الوظيفة، وعدم القدرة على التنبؤ تشكل عامل ضغط رئيسي بالنسبة للكثير، لأن هناك من يعتمد على حياتهم الشخصية أو المهنية فبطبيعة الحال سيكون رد الفعل مختلفا، وبالتالي عند تقييم الأداء سيكون من المهم مراعاة بيئة الشخص (النظام البيئي بأكمله)، أي إذا كان مثلا هذا الشخص لديه درجة عالية من الدقة في العمل لكن بيئته غير مستقرة وفوضوية، فلن يبدو أنه يتحكم بوظيفته، فيشكل له هذا نوع من التوتر والقلق لذا لا بد من المقيم الاهتمام بأسباب التوتر وقياس التأثير الحقيقي على الأداء وتحديد المصدر الفعلي للمشكلة.

وهناك كثير من الأحيان ملاحظة نتائج ضعيفة لتقييم الأداء بدون تشخيص الأسباب الحقيقية، وقد يتسبب عدم كفاية المعرفة إلى ارتفاع هذا المستوى من التوتر مع تأثير حقيقي على الصحة وأفكار الموظف و... الخ، بمعنى سلوكياته اتجاه الوظيفة ومسؤولياته وبالتالي يؤدي إلى الغياب.

فبالنظر إلى الاهتمام بتحليل صحيح لبيئة العمل سيتمكن من تحديد مصادر الغياب بشكل أفضل وإشراكهم في البحث عن حلول لتحسين وضعهم، ومن الضروري عند تحليل نتائج تقييمات الأداء التحقق من العلاقة بين التغيب في القطاع وعوامل المهارات الشخصية التي لوحظت في مناخ عمل غير صحي كرفض التعاون، عدم الدعم والتخويف، الافتقار إلى الحكم الذاتي، قلة التعاطف، عدم الاعتراف، أسلوب إدارة مسيطر ... ، ويعد هذا التحليل فرصة استثنائية لتشخيص بعض المشكلات التي تؤثر على التغيب ولتحقيق ذلك يجب دمج هدف الحد من التغيب في عملية التقييم وعدم الاكتفاء بوضعه كمقياس للحضور ولكن كهدف إداري شامل.

ولمعرفة مدى تأثير التغيب على الأداء الوظيفي قمنا بدراسة ميدانية عن طريق الاستبيان الذي ستشرح طريقة تقديمه وبعدها تحليل ومناقشة نتائجه.

## أ. الطريقة والأدوات

1. أساليب جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية: في هذه الدراسة تم الاعتماد بشكل كبير على الاستبيان الإلكتروني كوسيلة رئيسية لجمع المعلومات المستعملة في الدراسة لاستقصاء الآراء وأفكار العينة محل الدراسة حيث تم طرحها على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي.

## أثر التعب على الأداء الوظيفي

2. عينة الدراسة وكيفية قياس المتغيرات: فيما يتعلق بالعينة فقد تم اختيار عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة تكونت من 61 إجابة عبر مختلف المؤسسات وهذا راجع لأداة الاستبيان المطروحة إلكترونياً بمختلف المستويات الإدارية التي ينتمون إليها، قدرت نسبة الموظفين حوالي 80.3%، رئيس مكتب حوالي 11.5%، رئيس مصلحة حوالي 3.3%، ومدير حوالي 4.9%. وهي نسب مقبولة لأغراض البحث العلمي، وبعد جمعنا للبيانات قمنا بتحليلها عن طريق برنامج (SPSS.25).

## ب. إختبار ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم 01: نتائج اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات متغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل ألفا كرونباخ
أثر الأسباب الشخصية، المهنية والخارجية	0,725
أثر روح الجماعة	0,782
أثر التنظيم الرسمي	0,623
أثر الرضا الوظيفي	0,837
معامل ألفا كرونباخ	0.791

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول 01 نلاحظ أن نسبة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبيان كبير حيث بلغ 0.791 أي 79,1% وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية تشير إلى أن هناك اتساقاً داخل فقرات الاستبيان، ومنه نستطيع القول أنه في حال إعادة تطبيق الأداة على نفس العينة في ظروف مماثلة فإننا سنحصل على نفس النتائج، وأن جميع أفراد البحث استوعبت عبارات بشكل جيد ومتساو واستجابت بصدق عال على مفردات المقياس.

## ج. عرض وتحليل نتائج الدراسة

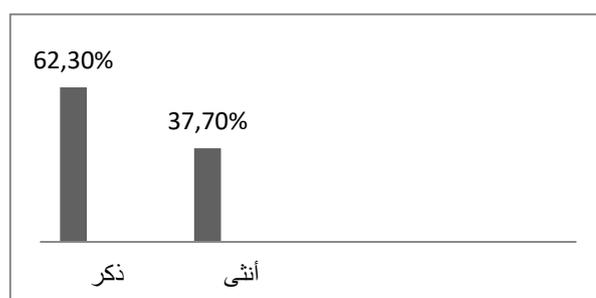
سنحاول فيما يلي عرض وتحليل وتفسير نتائج فقرات الاستبيان حسب طبيعة الآراء التي أبدتها أفراد عينة الدراسة.

## 1. تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين: وذلك وفقاً لمتغيرات الجنس، السن، الحالة

الاجتماعية والصنف المهني.

## ▪ الجنس:

الشكل رقم 03: توزيع مفردات العينة حسب الجنس

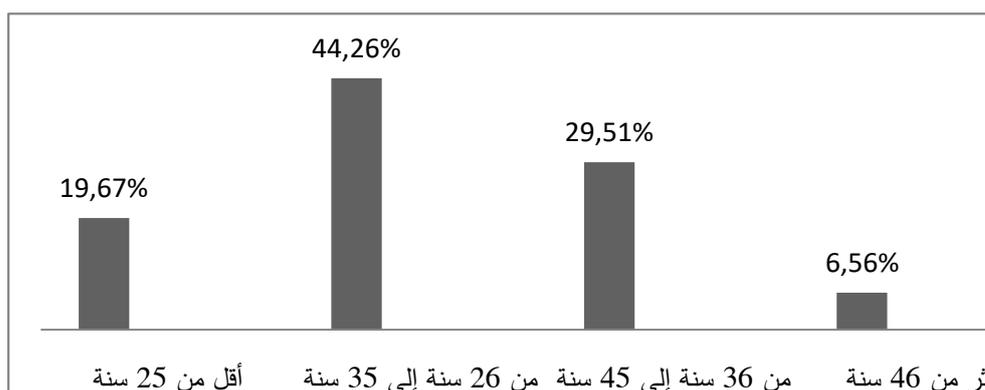


المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الشكل 03 نلاحظ أن أغلبية الافراد التي مستهم الدراسة هم ذكور بنسبة 62,30%، أما الاناث فيمثلون نسبة 37,70% من مفردات العينة وهذا ما يضيفي جودة للاستبيان مما يفسر أبوابالتوظيف مفتوحة لكلا الجنسين الذكر والأنثى.

## ▪ السن:

الشكل رقم 04: توزيع مفردات العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الشكل 04 يتبين لنا أن نسبة الموظفين التي تتراوح أعمارهم بين 26 إلى 35 سنة يمثلون أعلى نسبة والتي بلغت: 44,26%، تليها الفئة من 36 إلى 45 سنة بنسبة 29,51%، أما الفئة العمرية

## أثر التعب على الأداء الوظيفي

الأكثر من 46 سنة قدرت ب: 6,56%. وهذا يشير إلى أن المؤسسات تعمل على توظيف كفاءات بشرية شابة.

▪ الوظيفة (الصنف المهني):

الشكل رقم 05: توزيع مفردات العينة حسب المهنة

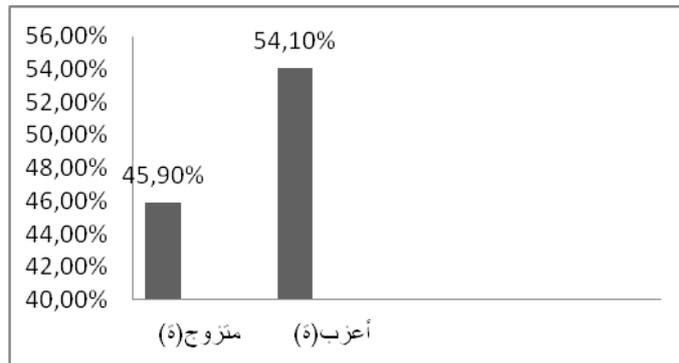


المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

حسب الشكل 05 توزعت مفردات العينة كالتالي، الموظفين بنسبة 80,33%، تليها فئة رئيس مكتب بنسبة 11,48%، تليها فئة مدير بنسبة 4,92%، ثم تليها فئة رئيس مكتب بنسبة 3,28%، وهذا ما يبين تنوع مفردات العينة.

▪ الحالة الاجتماعية:

الشكل رقم 06: توزيع مفردات العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الشكل 06 نلاحظ أن معظم الأفراد الذين مستهم الدراسة من فئة أعزب بنسبة 54,10%، بينما النسبة المتحصل عليها من فئة المتزوجين قدرت ب 45,90%.

## 2. تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات متغيرات الدراسة.

- فقرات أثر الأسباب الشخصية، المهنية والخارجية

الجدول رقم 02: تحليل اتجاه الأفراد من خلال أثر الأسباب الشخصية، المهنية والخارجية

عدد العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
61	1.17301	3.3934	سبق وأن تغيبت عن العمل
61	1.09968	3.6066	تدفعك الظروف الأسرية والعائلية للتغيب
61	1.15209	2.1967	يعتبر عمر العامل سبب في غيابه عن العمل
61	1.19882	2.2131	سبق وأن تغيبت لعدم الارادة وقلة المبادرة وعدم الرغبة في العمل
61	0.96099	3.9016	سبق وأن تغيبت لأسباب صحية
61	1.10859	2.0656	سبق وأن تغيبت لأنني أعاني من القلق المفرط، الاكتئاب والخوف لعدم القدرة على انجاز العمل
61	1.06253	2.0656	تعتبر النزاعات بين العمال سبب في تغيبك
61	1.37284	2.6885	تؤدي ضغوطات العمل إلى التغيب
61	1.21736	2.5738	بعد المسافة دافع للتغيب عن العمل
عدد العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
61	1.17301	3.3934	سبق وأن تغيبت عن العمل
61	1.09968	3.6066	تدفعك الظروف الأسرية والعائلية للتغيب
61	1.15209	2.1967	يعتبر عمر العامل سبب في غيابه عن العمل
61	1.19882	2.2131	سبق وأن تغيبت لعدم الارادة وقلة المبادرة وعدم الرغبة في العمل
61	0.96099	3.9016	سبق وأن تغيبت لأسباب صحية
61	1.10859	2.0656	سبق وأن تغيبت لأنني أعاني من القلق المفرط، الاكتئاب والخوف لعدم القدرة على انجاز العمل

## أثر التعب على الأداء الوظيفي

61	1.06253	2.0656	تعتبر النزاعات بين العمال سبب في تغيبك
61	1.37284	2.6885	تؤدي ضغوطات العمل إلى التعب
61	1.21736	2.5738	بعد المسافة دافع للتعب عن العمل

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول 02 يبين ان البعد المتعلق بأثر العوامل الشخصية، المهنية والخارجية قد حقق الاتي: على مستوى الفقرات تراوحت قيمة متوسط الحسابي بين (2,06-3,90) وقد احتلت الفقرة 5 (سبق وان تغيبت لأسباب صحية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,90) وبانحراف معياري (0,96)، يلي ذلك في الأهمية الفقرة 2 (تدفعك الظروف الأسرية والعائلية للتعب) بمتوسط حسابي (3,60) وبانحراف معياري (1,09).

نستنتج مما سبق ان العمال يتغيبون أحيانا عن العمل لأسباب صحية بالدرجة الأولى وتعد الظروف الاسرية والعائلية كذلك من دوافع تغيب الوظيف العمومي.

- فقرات أثر روح الجماعة

الجدول رقم 03: تحليل اتجاه الأفراد من خلال أثر روح الجماعة

عدد العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
61	0.95614	2.0492	فقدانك لروح الجماعة مع زملائك يجعلك تفكر في التعب عن العمل
61	1.17905	2.0984	عدم التماسك والتعاون في بيئة العمل (مع المشرفين) يدعك للتعب عن العمل
61	1.31490	3.0656	ظروف العمل الفيزيائية (الضجيج، التهوية، اضاءة) تساعد على الاستمرار في العمل
61	1.08265	2.377	انخفاض الروح المعنوية يجعلك تتعب

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول 03 يبين ان البعد المتعلق بأثر روح الجماعة قد حققا لنتائج التالية: على مستوى الفقرات تراوحت قيمة متوسط الحسابي بين (2,04-3,06) وقد احتلت الفقرة 12 ظروف العمل الفيزيائية تساعد على الاستمرار في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,06) وبانحراف معياري (1,31)، يلي ذلك في الأهمية الفقرة 13 (انخفاض الروح المعنوية يجعلك تتعب) بمتوسط حسابي (2,37) وبانحراف معياري (1,08).

نستنتج مما سبق ان العمال من الممكن تغييرهم وعدم استمرار في مزاوله عملهم إذا لم يكن هناك ظروف فيزيقية حسنة تساعد على إتمام الوظائف، كذلك انخفاض الروح المعنوية تؤثر سلبا على نفسية العامل مما تجعله يلتجأ الى التغيب.

#### • فقرات أثر التنظيم الرسمي

الجدول رقم 04: تحليل اتجاه الأفراد من خلال أثر التنظيم الرسمي

عدد العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
61	1.17928	3.3279	تقوم المؤسسة بتطبيق نظام تقييم الأداء
61	1.21061	2.9672	تقوم الإدارة بتقديم ارشادات للعمال عن تقارير التغيب
61	1.29754	3.1803	تقوم الادارة بمراقبة السجلات الالكترونية لحالات التغيب عند العمال
61	1.27845	2.6393	تقوم الادارة بتقديم تقنيات العمل عن بعد في حالة استحالتك للقدوم الى العمل
61	1.25885	3.3115	توجد تدابير للحد من ظاهرة التغيب داخل المؤسسة
61	1.29142	2.3607	عدم الاقتناع بقوانين تنظيم العمل تجعلك تتغيب عن العمل

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول 04 يبين ان البعد المتعلق بأثر التنظيم الرسمي قد حقق النتائج التالية: على مستوى الفقرات تراوحت قيمة متوسط الحسابي بين (2,36-3,32) وقد احتلت الفقرة 13 تقوم المؤسسة بتطبيق نظام تقييم الأداء) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,32) وبانحراف معياري (1,17)، يلي ذلك في الأهمية الفقرة 17 (توجد تدابير للحد من ظاهرة التغيب داخل المؤسسة) بمتوسط حسابي (3,31) وبانحراف معياري (1,25)، واحتلت الفقرة 15 المرتبة الثالثة من حيث الأهمية (تقوم الإدارة بمراقبة السجلات الالكترونية لحالات التغيب عند العمال).

نلاحظ أن الأفراد أدلوا بأن مؤسساتهم تستخدم برنامج تقييم الأداء ومراجعة كل سجلات التغيب لجعل العمال لا يتهاونون ولكن نلاحظ وجود نسبة معتبرة من تغيب العمالي مستخلصة من الجدول 02 لربما هذا مؤشر إلى عدم وجود عدالة أو توازن في تقييم أداء العاملين مما يؤثر على السير الحسن للمؤسسة.

## أثر التغيب على الأداء الوظيفي

## • فقرات أثر الرضا الوظيفي

الجدول رقم 05: تحليل اتجاه الأفراد من خلال أثر الرضا الوظيفي

عدد العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
61	1.30886	2.2295	انت راضي بالراتب الاجمالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسؤوليتك داخل العمل
61	1.34733	2.4262	لديك ثقة بما يتم اخبارك ووعدهك به من قبل الادارة
61	1.24356	3.2295	لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي ذلك
61	1.20450	3.4426	أفكارك وأرائك تؤخذ بعين الاعتبار
61	1.29311	3.3770	انت على استعداد للعمل بعد ساعات العمل الرسمية اذا طلب منك ذلك
61	1.33286	2.9180	ترى أن نظام الاتصال في مؤسستك يساعد في تحسين الأداء والدفع نحو الأفضل
61	0.95700	3.8689	يؤدي التغيب عن العمل الى انخفاض جودة خدمات المؤسسة
61	1.19471	3.8033	يواجه المشرفون صعوبة في تأدية عملهم عند تغيب العمال
61	1.26664	3.2787	يساهم التغيب عن العمل في رفع تكاليف المؤسسة
61	1.32484	2.7541	يقوم العمال بالعمل لساعات اضافية من أجل تغطية الوقت الضائع
61	1.31781	3.1148	تشعر بالامان الوظيفي داخل المؤسسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول 05 يبين أن البعد المتعلق بأثر الرضا الوظيفي حقق النتائج التالية: على مستوى الفقرات تراوحت قيمة متوسط الحسابي بين (2,22-3,86) وقد احتلت الفقرة 26 (يؤدي التغيب الى انخفاض جودة خدمات المؤسسة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,86) وانحراف معياري (0,95) يلي ذلك في الأهمية الفقرة 27 (يواجه المشرفون صعوبة في تأدية عملهم عند تغيب العمال) بمتوسط حسابي (3,80) وانحراف معياري (1,19)، واحتلت الفقرة 23 المرتبة الثالثة من حيث الأهمية (أفكارك وآراءك تؤخذ بعين الاعتبار) بمتوسط حسابي (3,44) وانحراف معياري (1,20)، تليها الفقرة 24 (هل أنت على استعداد للعمل بعد ساعات العمل الرسمية إذا طلب منك ذلك) بمتوسط حسابي (3,37) وانحراف معياري (1,29)، احتلت المرتبة الخامسة الفقرة 28 (يساهم التغيب عن العمل

في رفع تكاليف المؤسسة)، بمتوسط حسابي (3,27) وانحراف معياري (1,26) واحتلت الفقرة 30 (تشعر بالأمان الوظيفي في المؤسسة) المرتبة السادسة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي (3,11) وانحراف معياري (1,31).

نستنتج بأن العمال لديهم نوع من الإدراك عن مدى حساسية موضوع التغيب والآثار السلبية الناتجة عنه كارتفاع تكاليف المؤسسة وانخفاض جودة الخدمات وإيجاد المشرفين صعوبة في إتمام الأعمال جراء تغيب العمال كما ان هناك نوع من الاستقرار الوظيفي لديهم باعتبار ان أفكارهم وآراءهم تؤخذ بعين الاعتبار ووجود بعض الصلاحيات لاتخاذ القرار عند البعض لانه هناك فئة تراوح متوسط الحسابي بها بين (2,22-2,91)، وهي نسب لا بد أخذها بعين الاعتبار (غير راضية عن الأجر الذي تتقاضاه وليس لها ثقة بما يتم اخبارها به من قبل الإدارة ولا تقوم بأي أعمال أو نشاطات لساعات إضافية لتغطية الوقت الضائع) لأنها تعتبر من المؤشرات التي تجعل لربما الموظف يفكر بالتغيب عن العمل.

#### د. اختبار فرضيات الدراسة:

من خلال هذا الجزء سيم عرض العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها:

1. اختبار الفرضية الأولى: هناك تأثير للعوامل الشخصية والعائلية على تغيب موظف الخدمة العمومية

الجدول رقم 06: نتائج التحليل الخطي المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

	valeur de test = 0					
	t	ddl	sig.(bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95%	
					Inférieur	Supérieur
Fact_per	21.119	60	0.000	9.59016	8.6818	10.4985
Esp_trav	21.119	60	0.000	9.59016	8.6818	10.4985
Org_off	31.376	60	0.000	17.78689	16.6529	18.9209
Satis_trav	31.524	60	0.000	34.44262	32.2571	36.6281

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم 06 يتضح أن t ومستوى معنويتها المقابلة لتباين تساوي المجموعتين جاءت متساوية، لذا يتم قبول الفرضيتين بمستوى دلالة 5%، ولا بد الإشارة إلى أنه توجد فروق بين متوسطي المجموعتين. فيما يتعلق باستجابة عينة الدراسة حول التغيب لوجود اختلافات بين متوسطات الجنس الوظيفية والسن والحالة الاجتماعية.

## أثر التغيب على الأداء الوظيفي

الجدول رقم 07: نتائج اختبارات الفروق في متوسطات اتجاهات أفراد العينة حول التغيب العمال على أساس متغيرات: الجنس، الحالة الاجتماعية، السن، الوظيفة.

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الجنس	معطيات الـ SPSS	52.499	1	52.499	0.269	0.606
	معطيات الـ SPSS	11496.255	50	194.582		
الحالة الاجتماعية	معطيات الـ SPSS	108.416	1	108.416	0.559	0.458
	معطيات الـ SPSS	108.416	59	193.904		
السن	معطيات الـ SPSS	951.208	3	317.069	1.705	0.176
	معطيات الـ SPSS	10597.546	57	185.922		
الوظيفة	معطيات الـ SPSS	275.669	3	91.89	0.465	0.708
	معطيات الـ SPSS	11273.085	57	197.773		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم 08: نتائج اختبار الحالة الاجتماعية الأكثر تغيباً:

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur Standard	Intervalle de confiance à pour la moyenne 95%		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne Supérieure		
متزوج (ة)	28	72.8571	13.68891	2.58696	67.5491	78.1651	42.00	102.00
عازب (ة)	33	70.1818	14.12103	2.45816	65.1747	75.1889	38.00	95.00
Total	61	71.4098	13.87369	1.77634	67.8566	74.9631	38.00	102.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول 8 نلاحظ أن ( $Sig \geq 0.05$ ) بالنسبة لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية فهذا يعني أنه لا توجد فروقات في اتجاهات أفراد العينة حول ظاهرة التغيب، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة باختلاف جنسهم وماذا تكون الحالة الاجتماعية لديهم نفس التصور فيما يتعلق بالتغيب.

أما بالنسبة لمتغيرات السن والوظيفة كذلك لاحظنا أن ( $Sig \geq 0.05$ ) فهذا يعني أن لا وجود لفروقات في اتجاهات العينة حول التغيب العمال مما يفسر لنا أن أفراد عينة الدراسة بالرغم من اختلاف أعمارهم واختلاف الصنف الوظيفي لديهم نفس التصور لظاهرة التغيب. ومن خلال المتوسطات الحسابية المتحصل

عليا فان متوسط حساب جنس الذكر الذي قدر بـ 72,13 % أكبر من متوسط حساب الإناث والذي قدر بـ 70,21 % هذا يعني بان الذكور أكثر تغيبا من الإناث خاصة المتزوجين منهم وهذا بالاعتماد على مخرجات الموجودة في الجدول 08.

الجدول رقم 09: توضيح الارتباط الخطي بين العوامل الشخصية والتغيب

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré Moyen	F	Sig.
1	Régression	3491.107	1	3491.107	25.563	,000b
	de Student	8057.647	59	136.570		
	Total	11548.754	60			
a. Variable dépendante : ABSENTEISME						
b. Prédicteurs : (Constante), Fact_per						

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

2. اختبار الفرضية الثانية: الرضا الوظيفي له دور في تفسير العلاقة الموجودة بين التغيب والأداء

الوظيفي

الجدول رقم 10: توضيح الارتباط الخطي بين عوامل الرضا الوظيفي والتغيب

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré Moyen	F	Sig.
1	Régression	7039.836	1	7039.836	92.118	,000b
	de Student	4508.918	59	76.422		
	Total	11548.754	60			
a. Variable dépendante : ABSENTEISME						
b. Prédicteurs : (Constante), Satis_trav						

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS

إذن من خلال الجدول رقم 09 السابق نلاحظ أن قيمة F بلغت 25,563 كما لوحظ كذلك أن (sig = 0,000 < 0,05) ومنه تقبل الفرضية القائلة بأنه يوجد أثر للعوامل الشخصية والعائلية والمهنية للعامل على التغيب عند مستوى المعنوية (0,05 ≤ α). ولأحظنا من خلال الجدول 10 أن قيمة F بلغت 92,118 و (sig = 0,000 < 0,05)

اذن لا بد من تقبل الفرضية الثانية القائلة انه يوجد علاقة للرضا الوظيفي على تفسير ظاهرة التغيب والأداء عند مستوى المعنوية (0,05 ≤ α)

## أثر التغيب على الأداء الوظيفي

## الخاتمة:

إن المؤسسات موجودة داخل أي كان من المجتمعات، فهي معرضة الى العديد من الصعوبات والتحديات والتحديات، تعمل على مقاومتها خاصة وان كانت هذه العراقيل داخل محيطها والتي تكمن في مشكلات العمل، لأنها تشكل الحاجز الذي يعيق تحقيق أهدافها المسطرة.

من بين هذه المشكلات مشكل التغيب عن العمل ما يعكس أضرار وخيمة أحيانا لا يستطيع الوسط الخارجي ملاحظتها بما أن المؤسسة تعتمد على مجموعة من الميكانيزمات والأليات التي تحاول من خلالها ان تحقق التفوق والتميز، فمشكل التغيب يؤدي الى تراكم الأعمال ثم تليه عدم الثقة، انخفاض الجودة، تدني مستوى الأداء والرفع من التكاليف، فتتعرض لضغط شامل يبعث بالتعب والارهاق في نفوس العمال بشكل عام. لذا لا بد من اهتمام المؤسسة بالظروف الشخصية والمهنية حتى العائلية كالسكن، الصحة، النقل... والاهتمام بالعنصر البشري بالعناية اللازمة لتحقيق الرضا الوظيفي لضمان الاستقرار والرفع من الروح المعنوية للانضباط وعدم التهاون وفي المقابل الاعتماد على نظام تقييم الأداء صحي يعالج ويحارب في نفس الوقت هذه الظاهرة للقضاء على التغيب بقدر المستطاع.

بناء على الدراسة التي قمنا بها بواسطة الاستبيان الالكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي للوقوف على إيجاد العلاقة بين ظاهرة التغيب والأداء الوظيفي، وبعد القيام بالتحليل ومناقشة الفرضيات توصلنا إلى مايلي:

- وجود فروقات معنوية تدلي على وجود اختلاف كبير بين تغيب المرأة والرجل وهذا حسب الحالة الاجتماعية لكل من هما حيث تبين أن الرجل المتزوج أكثر تغيبا مقارنة بالمرأة.
- اغلب العمال لديهم إدراك بمدى حساسية موضوع التغيب والآثار السلبية التي تتعرض لها المؤسسة كارتفاع تكلفة المؤسسة وتدني جودة الخدمات.
- اغلب العمال العينة تقوم مؤسساتهم على نظام تقييم الأداء ومراجعة كشوفات التغيب لان هناك نسبة كبيرة من التغيب.
- كلما كانت العوامل الشخصية والعائلية والمهنية مناسبة كان هناك انضباط في العمل.
- إن اهتمام المؤسسات بالظروف الفيزيائية لبيئة العمل تساعد على إتمام المهام في التوقيت المحدد.
- المؤسسات تسعى الى توظيف الفئات الشابة وابواب التوظيف مفتوحة لكلا الجنسين.
- لا بد من اهتمام المؤسسة بتوفير خدمات الصحة، النقل... للعمال لتحفيزهم على عدم التغيب.
- عوامل الرضا الوظيفي تؤثر على السلوكيات الانسحابية للموظف وبالتالي يتأثر أداء الموظف حتى لوكان هناك علاقة شرطية بينه وبين الرضا الوظيفي.
- أهمية وجود نظام تقييم أداء صحي دقيق لمحاربة التغيب والحد منه.

**قائمة المصادر والمراجع:****أولاً: الكتب**

- 1- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1971.
- 2- حبيب الصحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، انجليزي-عربي، مكتبة لبنان، ناشرون.
- 3- درة إبراهيم، عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشرية في المنظمات، عمان، العربية للتنمية الإدارية.
- 4- سعيد محمد، سلطان أنور، السلوك التنظيمي، الطبعة 01، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2003.
- 5- عبد المنعم عبد الحي: "علم الاجتماع الصناعي: المصنع ومشكلاته الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984.
- 6- عصمت سليم القرالة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، الأردن، عمان، 2011.
- 7- محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.
- 8- مصطفى عشوى، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1982.
- 9- مصطفى محمود أبوبكر: "الموارد البشرية (مدخل لتحقيق ميزة تنافسية)"، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2006.

**ثانياً: المذكرات الجامعية:**

- 1- بلخيري سهام، عشيط حنان: أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دراسة حالة جامعة البويرة، مذكرة ماستر معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العقيد أعلى محند أولحاج، البويرة، السنة الجامعية 2011-2012.
- 2- غزيون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة 20 أوت، سكيكدة، السنة الجامعية، 2006/2007.
- 3- فرحي ابتسام، التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمين من البطالة، مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، السنة الجامعية 2016-2017.

**ثالثاً: مواقع الإنترنت:**

- 1-التغيب في مكان العمل، موقع بيبيتي.كوم، 2022/08/20، <https://www.bayt.com/ar/career-article-2821>، 19:50.

أثر التعب على الأداء الوظيفي

---

2-أحمد سامي، طررق وأساليب تحفيز الأفراد، المتداول العربي،

<https://forum.arabictrader.com/t194591.html>، 2022/08/20، 18:00

3-مدونة مواضيع الإدارة والهندسة الصناعية، [www.samehar.wordpress.com](http://www.samehar.wordpress.com)، 15 جويلية 2022،

.22:30

4-Saul McLeod, Maslow's Hierarchy of Needs, <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>, April 04, 2022, 18:00