

الرقم التسلسلي:

جامعة سعيدة – الدكتور مولاي الطاهر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

أطروحة

مقدمة لنيل شهادة

دكتوراه الطور الثالث

التخصص : الطرق الكمية المطبقة في التسيير

الفرع : العلوم التجارية

من طرف :

بولومة هجيرة

عنوان الأطروحة:

الرضا الوظيفي والتغيب في المؤسسة – دراسة تجريبية



أطروحة مناقشة بتاريخ 2021/09/20 أمام لجنة المناقشة المشكلة من :

الرقم	اللقب والاسم	الرتبة	المؤسسة	الصفة
01	بوريش حسن	أستاذ التعليم العالي	جامعة سعيدة – د مولاي الطاهر	رئيسا
02	صوار يوسف	أستاذ التعليم العالي	جامعة سعيدة – د مولاي الطاهر	مشرفا
03	كرزاي زوليخة	أستاذ محاضر (أ)	جامعة سعيدة – د مولاي الطاهر	ممتحنة
04	رماس محمد الأمين	أستاذ محاضر (أ)	جامعة سعيدة – د مولاي الطاهر	ممتحنا
05	لعوج زواوي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة سيدي بلعباس – جيلالي اليابس	ممتحنا
06	بوسهمين أحمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة بشار – طاهري محمد	ممتحنا

بسم الله الرحمن الرحيم

“إِنَّهُ مَنْ يَتَّقِ وَيَصْبِرْ فَإِنَّ اللَّهَ لَا يُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ”

(سورة يوسف 90)

اهداء...

قال الله تعالى: {وَاللّٰهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ}. الحمد لله الذي بعّزّته وجلاله تتمّ الصالحات، يا ربّ لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك. أهدي تخرجي إلى:

والدي العزيز حفظه الله وإلى التي غمرتني بفيض حنانها إلى أمي الغالية أطل الله في عمرها، إلى القلوب الرقيقة والنفوس البريئة إخوتي كل باسمه وصفته إلى رفيقات روحي أخواتي.

إلى من جمعني بهم منبر العلم والصدقة زملائي وزميلاتي الذين أكنّ لهم أسمى عبارات المحبة إلى جميع أساتذتي الذين رافقوني طوال مشواري الدراسي.

شكر وعرفان...

من جميل الأخلاق أن يظل الإنسان يذكر العرفان ويقدم عبارات الشكر والتقدير لمن قدم له معروف، من هذا المنطلق فإنه ليسرني أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان إلى أستاذي ومشرفي البروفيسور **صوار يوسف** الذي لم يبخل عليا يوما بالمعلومة وبالجهد الكبير الذي لا ينقطع فيعجز اللسان عن تقديم الشكر له فله في نفسي كل المحبة والتقدير والامتنان وجزاه الله عني كل خير راجية من الله تعالى أن يحفظه وينير طريقه. فلقد علمني أن للنجاح أسرار، وأن المستحيل يتحقق بالعمل، وأن الأفكار الملهمة تحتاج إلى من يغرستها في عقولنا، فأشكره كثيراً على ما قدمه لي من جهود قيّمة. كما أقدم شكري لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل. والشكر موصول أيضاً إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة فلکم جميعاً مني أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

مختصر المحتويات:

المحتويات	الصفحة
مقدمة عامة	أ-هـ
الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة	02
الفصل الثاني: فرضيات الدراسة والنموذج النظري	51
الفصل الثالث: الإطار النظري لمتغيرات نماذج الدراسة	84
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	105
الخاتمة العامة	182
المراجع والمصادر	187
الملاحق	198
فهرس المحتويات	218
قائمة الأشكال والجداول	230

مقدمة عامة

المقدمة:

إن الاهتمام المتزايد بالعنصر البشري يعود إلى إدراك القيادات الإدارية لأهميته وتأثيره على بقية عناصر الانتاج في منظمات الأعمال، ومما لا شك فيه أن نجاح أي مؤسسة من المؤسسات يعزى بالدرجة الأولى إلى ما تملكه من موارد بشرية، فتحقيق الأهداف التنظيمية لا يمكن أن يحدث في غياب العنصر البشري. إذ يعتبر المتغير المحوري في كل المنظمات، والذي بدونه تفقد الأصول المادية قيمتها تماماً، ويمكن أن تزداد الموارد البشرية في قيمتها، مثلما تزداد قيمة النقود حينما تودع في حساب التوفير، ويكون هدف إدارة الموارد البشرية بالتالي هو التفهم والاستخدام الفعال للعلاقة بين المورد البشري والمهمة التي يقوم بها والإنتاجية. إن المدى الذي يساهم فيه الأفراد في تحقيق الأهداف التنظيمية إنما يتوقف في المقام الأول على مقدرة وكفاءة مديري الموارد البشرية في تلك المنظمات. إذ تعد ظاهرة التغيب عن العمل في المؤسسة، مشكلة ذات صلة بإدارة الموارد البشرية للقطاعين العام والخاص في العديد من البلدان. تلاحظ هذه الظاهرة بكثرة في الإدارات العمومية، فالعديد من الدراسات أظهرت أن الموظفين العموميين أكثر عرضة لأخذ إجازات مرضية مقارنة بالموظفين المماثلين العاملين في القطاع الخاص. كما هذه الظاهرة تكثر وبكل صراحة في الدول المتخلفة، وذلك لعدة أسباب، يلجأ إليها كل فرد بطريقته الخاصة، إما كذبا أو حقيقة.

ظاهرة التغيب تعاني منها مختلف المنظمات على اختلاف طبيعتها في كل دول العالم، حيث تؤكد المؤشرات على أن معدلات هذه الظاهرة في ازدياد مستمر في السنوات الأخيرة مما دفع بالكثير من المنظمات إلى إصدار العديد من التشريعات وقد انعكس هذا الاهتمام على مجال البحث العلمي الخاص بهذه الظاهرة لدراسة أنماطها ومعرفة أسبابها، ذلك أن ظاهرة التغيب عن العمل أصبحت من المواضيع الشائعة لمختلف الاختصاصات العلمية سواء كان علم الاجتماع الصناعي أو علم النفس الصناعي أو الاختصاصات الإدارية خصوصا تلك المتعلقة منها بإدارة الموارد البشرية. ففي السنوات الأخيرة، كان هناك اهتمام متزايد فيما يتعلق بمسألة التغيب، بزيادة الوعي بأن التكاليف الاقتصادية والاجتماعية لهذه الظاهرة كبيرة جدا. وبالتالي، العديد من الدراسات قد ركزت على محددات التغيب في محاولة لاكتشاف الطرق والسياسات للحد منها. ومع ذلك، يتأثر التغيب بالعديد من العوامل التي تجعل من الصعب تحديدها كميًا، تأهيدا أو تصحيحها. إذ يعتبر التغيب عن العمل من ردود الفعل التي تعبر عن استياء العاملين من ظروف العمل والتي تقل في حدتها عن الاستقالة أو ترك الوظيفة. وقد يرجع التغيب إلى مرض أو مجموعة من المبررات القوية. ولكن العديد من أسباب الغياب تعتبر غير حقيقية أو مفبركة. فإذا اتضح للعامل أن التكلفة أو الخسائر التي سيتحملها نتيجة تغيبه منخفضة أو قليلة، وأن المكاسب أو المنافع التي تعود عليه من

فعل أشياء أخرى بالوقت الذي يقتطعه من عمله كبيرة أو مرتفعة، تقوي دافعيته لعدم الذهاب إلى العمل أي إلى التغيب (سلطان، 2003، صفحة 104).

ففي الآونة الأخيرة بدأت الأبحاث الاقتصادية في التركيز على أسباب الغياب، بحيث يجادل الاقتصاديون أن الموظفين يختارون معدلات الغياب الطوعي عن طريق معادلة التكاليف الحدية والاستفادة من زيادة أوقات الفراغ، وبالتالي اتخاذ خيار وقت فراغ العمل. كما يشير Allen(1981) وKenyon and Dawkins(1989) إلى أن تكلفة الغياب قد تكمن في زيادة احتمال الفصل، وبالتالي فقد الأرباح في المستقبل، بما يتوافق مع نماذج "انضباط العمل" للأجور. في هذه النماذج، ترتبط جهود الموظفين بالأجور لأن الموظفين الذين يتم الاستغناء عنهم يواجهون تكاليف الفصل التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأجر. علاوة على ذلك، ركزت الكثير من البحوث التنظيمية على العلاقة المفترضة بين الرضا الوظيفي وسلوكيات الموظفين المرتبطة بالعمل كالتغيب Locke (1976)، عموماً اعتقد الباحثون أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطاً عكسياً بالتغيب Herzberg & Capwell (1976) ; Vroom (1973) ; Porter & Steers (1978) ; Johns (1978) ; Muchinsky (1977) ; (1957) (1964). التفسير المتكرر لهذه العلاقة العكسية راجع للحسابات النفسية: فانسحاب الموظفون أو غيابهم، يكون نتيجة إما عمل شاق أو عدم الرضا. لذا وجب على المنظمات أن تواجه هذا المعنى السلبي للظاهرة . والتفكير في إيجاد التوازن بين العمل والحياة لموظفيها.

إذا كان من السهل تحديد التغيب، فإن دراسة أسبابه ليست سهلة لأن هذه الظاهرة متجذرة في العديد من جوانب الحياة الحديثة . ومن المسلم به أنه لا يمكن قصر أسباب التغيب فقط على أسباب فردية أو تنظيمية أو لأسباب أخرى؛ وليس من الممكن، أمام العديد من العوامل التفسيرية، أخذها جميعاً وفي نفس الوقت بعين الاعتبار. بناء على ما سبق يهدف هذا البحث إلى معرفة خلفيات استفحال ظاهرة التغيب في المؤسسات العمومية وقد تم اختيار مديريات الوظيف العمومي نموذجاً للدراسة.

اشكالية الدراسة: من خلال اطلعنا على الدراسات السابقة التي تناولت التغيب والرضا الوظيفي تبين لنا أن العلاقة بين هذين المتغيرين معقدة وغير واضحة، فلقد حاول العديد من الأكاديميين والباحثين شرحها في النماذج المختلفة المستخدمة لاستكشاف أسباب التغيب. وعليه حاولنا اسقاط تلك الدراسات على موضوع الدراسة عن طريق صياغة الاشكالية التالية:

ما تأثير الرضا الوظيفي على التغيب في مؤسسات الوظيفي العمومي بالجزائر وفق نموذجي (Brooke & Price) و (Hendrix & Spencer) وكذا نموذجي (Goldberg & Waldman) و (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore).

للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يؤثر الرضا الوظيفي سلبا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على التغيب في المؤسسة.

ل للوصول إلى نتائج دقيقة تعكس دلائل الفرضية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي محددات التغيب في مؤسسات الوظيف العمومي؟
- ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب؟
- هل هناك امكانية وجود عوامل وسيطة داخلية في العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل؟
- أهمية الدراسة وأهدافها: تكمن أهمية الدراسة في:
- التطرق إلى مفاهيم ونظريات حول الرضا الوظيفي؛
- التطرق إلى مفهوم التغيب وأهم محدداته؛
- التطرق إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب في المؤسسة؛
- وضع سياسة استباقية لمكافحة التغيب في المؤسسة.

أما أهداف الدراسة فتتمثل في:

- تحديد أثر الرضا الوظيفي على التغيب في المؤسسة؛
- اختبار العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين الرضا الوظيفي والتغيب بوجود بعض المتغيرات الوسيطة؛
- التعرف على أهم محددات ظاهرة التغيب؛
- وضع حوافز لمكافحة ظاهرة التغيب.

حدود الدراسة:

تتمثل الحدود المكانية للدراسة في دراسة ميدانية لمؤسسات الوظيف العمومي بولاية سعيدة. الحدود الزمانية: لقد تم اجراء دراسة استقصائية في مؤسسات الوظيف العمومي بولاية سعيدة كعينة للدراسة للفترة الممتدة من 2017-2019.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

حقيقة أن التغيب في المؤسسة لديه بعض خصائص القياس الفريدة والصعبة. إذ تعتمد غالبية الأبحاث حول التغيب على البيانات الفعلية التي يتم الحصول عليها من الملفات التنظيمية للموظفين. ومع ذلك، على مر السنين، تراكمت مجموعة كبيرة من الأبحاث التي تستخدم فيها بيانات الغياب المبلغ عنها ذاتياً أو من خلال المعلومات المستندة إلى السجلات. فكما هو معروف يتم التعامل مع التغيب مع المشكلات الطبية، وهذا ما يسبب القلق المتزايد بشأن الخصوصية الشخصية. مما يشير إلى أنه من الصعب إقناع الأشخاص بالسماح الوصول إلى سجلات حضورهم. وبالتالي، قد يشعر الباحثين أنهم مضطرون إلى اللجوء إلى التقارير الذاتية. كل هذا يحدث في الدول المتقدمة أما في مؤسساتنا العمومية فيغلب عليها الجانب الاجتماعي. فلا وجود لا لهذا ولا ذاك وعليه اعتمدت الدراسة الحالية على دراسة امبريقية باستخدام استبيان موجه للعاملين والعاملات في مؤسسات الوظيف العمومي بولاية سعيدة، وفقاً لذلك تم بناء فرضيات الدراسة اعتماداً على مشكلة الدراسة وعناصرها المختلفة حيث أن فرضيات الدراسة تعد إجابات آنية للظاهرة المدروسة، وحلولاً متوقعة لمشكلة موضوع الدراسة. سيتضح من الجانب التطبيقي إمكانية رفضها أو قبولها. تنطلق هذه الدراسة في بناء فرضياتها من خلال التحليل والكشف عن علاقات التأثير بين المتغير التفسيري الكامن (الرضا الوظيفي) معبراً عنه بمجموعة من المتغيرات الفرعية من جهة وبين المتغير المفسر الكامن (التغيب عن العمل) من جهة أخرى، وعلى هذا الأساس بنيت الدراسة من حيث الطريقة والإجراءات لكي تغطي مستويين في التحليل معتمدين في ذلك على منهج المعادلات الهيكلية باعتبارها الطريقة الأنجع للتعامل مع طبيعة المتغيرات اعتماداً على الدراسات السابقة للدراسة.

مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد على المقالات العلمية الأجنبية بكثرة خاصة التغيب لانعدام الكتب في هذا المجال وبعض الكتب والأطروحات التي تناولت الرضا الوظيفي.

صعوبات البحث

- انعدام الكتب والمراجع باللغة العربية المعالجة للتغيب في المؤسسة؛
- صعوبة ضبط وقياس ظاهرة التغيب؛
- انعدام البيانات الخاصة بغياب الموظفين في المؤسسات العمومية؛
- عدم مبالاة الموظفين والممطرة في الإجابة على الاستبيان؛
- يعتبر التغيب سلوك عادي بالنسبة لهم.

محتوى الدراسة: قسمت الدراسة إلى أربعة فصول كالآتي:

الفصل الأول: تضمن كل المفاهيم الخاصة بالرضا الوظيفي والتغيب؛

الفصل الثاني: تضمن فرضيات الدراسة والنماذج النظرية؛ والغرض من هذا الاستعراض الأدبي هو الإجابة على الأسئلة العامة حول ظاهرة التغيب؛

الفصل الثالث: تضمن الإطار النظري لمتغيرات نماذج الدراسة؛

الفصل الرابع: تضمن الدراسة الميدانية الخاصة بمؤسسات الوظيف العمومي لولاية سعيدة بناء على نماذج الدراسة واختبار جودة النماذج بالاعتماد على النمذجة بطريقة المعادلات الهيكلية.

الفصل الأول

1. الاطار النظري للدراسة

تمهيد الفصل:

يعتبر التغيب منذ فترة طويلة مشكلة كبيرة منتشرة في مختلف القطاعات الصناعية، الإدارية، الخدمية... الخ، أين يمثل انخفاض الدافع الوظيفي السبب الأساسي للتغيب. نتيجة لذلك تم تطوير نظريات وإجراء العديد من الدراسات لتحديد أسباب التغيب. فالنظرية الأكثر شيوعاً هي فكرة أن التغيب ناجم عن عدم الرضا عن العمل. وفي نفس السياق هذه النظرية تتوقع أن الموظفين الذين يجدون وظيفتهم أكثر تحدياً وأكثر متعة سيكونون أقل تغيباً من الموظفين الذين يجدون عملهم أقل متعة. فمن المعترف به أن التغيب في المؤسسة قد يكون بسبب عدم قدرة الموظف على القدوم إلى العمل، إلا أن دافع الحضور إلى العمل هو عامل رئيسي في تحديد عدد المرات التي يتغيب فيها الموظف. فبالنسبة للكثيرين في عالم العمل، يعد التغيب إحدى المشاكل الصعبة التي لا يوجد لها سبب واضح ولا حلول سهلة (Thirulogasundaram & Sahu, 2014, p. 64) ومن أبرز العوامل التي ذكرها مختلف الباحثين هو انخفاض مستوى الدافع الوظيفي لدى الموظف في مكان العمل والمتمثل في عدم الرضا عن عملهم. لذلك أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، وذلك عن طريق تحسين رضا العاملين. ولهذا سنحاول في هذا الفصل التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي والمرتبطة بالتغيب من جهة أخرى.

2. الرضا الوظيفي Job Satisfaction:

على الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل، فإن الرضا الوظيفي يعد أهم ظاهرة نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء السلوكيين. فهو يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة (محمد عباس، 2003) إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به وبمأن رغبات الأفراد مختلفة، لذا فإن هناك تباينا في اتجاهاتهم نحو أي القيم ذات أهمية بالنسبة إليهم، فالبعض يعطي قيمة أعلى للأجور قياسا بالعوامل الأخرى في حين أن بعض الأفراد يعطي قيمة أعلى للاستقرار الوظيفي، ولذلك فإن الرضا الوظيفي هو تعبير عن مدركات الأفراد للموقف الحالي مقارنة بالقيمة التفضيلية.

من خلال ما سبق، الرضا الوظيفي يتكون من ثلاثة عناصر هي القيم والمدركات والأهمية، وهذا يعني أن الرضا يحصل لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له.

2-1. تعريف الرضا الوظيفي

﴿ كلمة الرضا مأخوذة من الكلمة اللاتينية **satisfaction** التي تعني الشعور بالارتياح. من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تتمحور حول موضوع الدراسة، تبين أن مفهوم الرضا الوظيفي مفهوم واسع وغامض، حيث عرفه **عبد المنعم عبد الحفي**: "على أنه مجموعة من المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله. وهذه المشاعر تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد. فإذا شعر الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كافيا لحاجاته، تصبح مشاعره إيجابية نحو هذا العمل، أي يصبح الفرد راضيا عن العمل الذي يؤديه (عبد المنعم، 1984، الصفحات 210-211).

﴿ من جهة أخرى يعتبر الرضا عن العمل دليل عام يشير إلى إدراك الفرد لنوعية حياة العمل (quality of working life) (طلعت ابراهيم، 2007، صفحة 179).

﴿ أما **Locke (1976)** فعرف 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)

﴿ بينما نجد كل من **cample & scarapel** قد عرفاه بأنه: "زيادة المكافأة التي يحصل عليها الفرد في العمل مقارنة بما كان يتوقع. (Compell & Scarapelle, 1983, p. 36)

﴿ يعرف فروم **v.vroom** الرضا عن العمل بأنه: "الاتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم وأدوارهم المهنية". وقد حدد فروم خمسة عوامل هامة تؤدي إلى الرضا عن العمل وهي: الأجر، الطاقة المبذولة في العمل، إنتاج السلع والخدمات، التكامل الاجتماعي، والمكانة المهنية. ويرى فروم أن الأجر وما يرتبط به من مكافآت مادية، يعتبر من المصادر الهامة للرضا عن العمل.

❖ أما **هوبك** يرى أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق أنني راضي في وظيفتي (Hoppock, 1935)

❖ يعرف (Strong 1958) الرضا الوظيفي هو حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له، مقبلا عليه في بدء يومه دون ملل.

❖ Robbins & Roodt يعرف الرضا الوظيفي على أنه الفرق بين المكافآت التي يحصل عليها الموظفون والمكافآت التي يعتقدون وجوب الحصول عليها. (Robbins, 2003, p. 16)

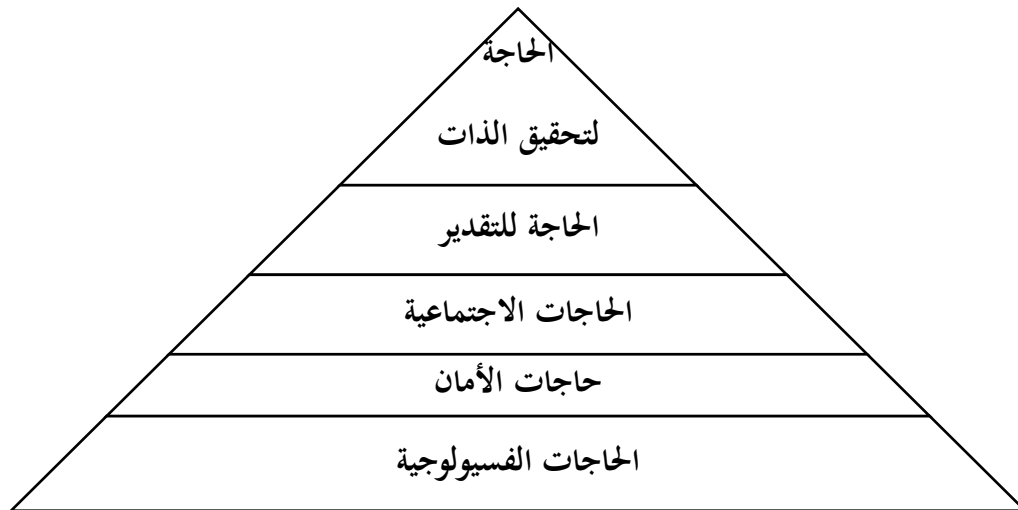
2-2. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

تحاول نظريات الرضا عن العمل أن تقدم تفسيراً لمسببات رضا الأفراد عن عملهم أو استيائهم منه، كما أنها تساعد على التنبؤ بهذا الرضا ومحاولة التحكم والسيطرة عليه. أهم هذه النظريات ما يلي: (ماهر، 2003، صفحة 236)

2-2-1. نظريات المحتوى:

أولاً: نظرية تدرج الحاجات لماسلو (Abraham Maslow): قدم ابراهام ماسلو نظريته في تدرج الحاجات. واستند في هذه النظرية على أن هناك مجموعة من الحاجات التي يشعر بها الفرد وتعمل كمحرك ودافع للسلوك وتتلخص النظرية في الحاجات التالية موضحة في هرم الحاجات لماسلو حيث تتدرج الحاجات، ويتم ترتيبها بشكل هرمي تبدأ بالحاجات الأساسية والسيولوجية، وتنتقل إلى أعلى عبر حاجات الأمان والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير، وحاجات تحقيق الذات انطلاقاً من أن الناس يحرصون على إشباع حاجات مرتبة ترتيباً هرمياً في تكوينهم الجسمي والنفسي وهو ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل (1-1): هرم الحاجات لماسلو



المصدر: (ماهر، 2003، صفحة 147)

يمكن شرحها حاجيات ماسلو بإيجاز على النحو التالي (شاويش، 2004، صفحة 52) :

- ❖ **الحاجات الفسيولوجية The physiological needs** : والتي تشمل الحاجة للأكل، والشرب، والهواء، والراحة... والمطلوبة للإبقاء على جسم الإنسان في حالة توازن.
- ❖ **الحاجة إلى الأمان The safety needs** : والتي تشمل الحاجة إلى الشعور بالأمان والاطمئنان، والاستقرار والبعد عما يهدد سلامة الإنسان سواء كان تهديدا ماديا أو نفسيا.
- ❖ **الحاجة إلى الانتماء The belongingness and love needs** : وهي الحاجة إلى أن يكون للإنسان أصدقاء وأن يكون مقبولا، ومحوبا من قبل الآخرين، وأن يبادل الآخرين نفس الشعور.
- ❖ **الحاجة إلى التقدير The esteem needs** : وهي الحاجة بأن يشعر الإنسان أن الآخرين يحترمونه ويقدرونه، والشعور بالإنجاز، والقوة، وبالثقة في هذا العالم... وغيرها.
- ❖ **الحاجة إلى تحقيق الذات The need for self-actualization** : وهي الحاجة إلى أن يحقق الإنسان ذاته، حيث يحتاج الإنسان إلى أن يشعر بأهميته وبوجوده عضوا قويا وأنه يستحق بشكل كامل الفرص المتاحة أمامه والمتعلقة بمواهبه وقدراته وكفاءته، وكذلك يشعر بأنه لديه رسالة في الحياة وهو في ذلك يسعى إلى البحث عن المهام المتحدية لمهاراته وقدراته وهو يطور من مقدراته الابداعية والابتكارية بالشكل الذي يحقق إنجازا عاليا (الصيرفي، 2006، صفحة 260).

ثانيا: نظرية الدفر Alderfer theory

- قدم الدفر تصنيفا لهرم يشابه بدرجة عالية هرم الحاجات لماسلو ويحتوي على ثلاث أنواع من الحاجات (محمد عباس و حسن علي، 2007، صفحة 170) بتصرف:
- ❖ **حاجة البقاء Existence needs** : وهي تمثل الحاجات الفسيولوجية عند ماسلو.
 - ❖ **حاجات الانتماء Relatedness needs** : وهي تمثل حاجات الانتماء والحاجات الاجتماعية وجزء من الحاجة إلى التقدير.
 - ❖ **الحاجة إلى النمو Growth needs** : وهي تمثل الجزء المتبقى من الحاجة إلى التقدير ثم حاجات تحقيق الذات عند ماسلو.

ثالثا: نظرية ماكلياند McClelland's trichotomy of needs

ركز ماكلياند على ثلاث حاجات أساسية لدى الأفراد العاملين وهي على النحو التالي:

- 1- **الحاجة إلى الإنجاز Achievement need** : وهي حاجة الفرد للتمكن من العمل الذي يؤديه وكفاءته فيه، إضافة إلى بحثه المستمر عن المهام المتحدية والصعبة.
- 2- **الحاجة إلى الانتماء Affiliation need** : وتشير الحاجة للانتماء إلى رغبة الفرد في إقامة علاقات وتفاعلات اجتماعية، حيث أن الفرد يبحث عن الوظائف المتضمنة هذه العلاقات.

3- الحاجة للسلطة Power need: وتشير إلى رغبة الفرد في السيطرة والتحكم بالآخرين وتحمل المسؤوليات والمهام المتحدية.

إن تشخيص هذه الحاجات الثلاث يتيح الفرصة للمنظمة لتمييز الأفراد وإتباع الأساليب المختلفة للإشباع حاجاتهم وفي الغالب يتمتع الأفراد الذين يمتلكون الحاجة لإنجاز بقدرات وقابليات عالية، ويفضلون المهام المتحدية في حين أن الذين تكون حاجاتهم الاجتماعية واضحة غالباً ما يقيمون العلاقات الإنسانية، كما أن الأفراد الذين تكون لديهم رغبة بالسلطة يتطلعون للمواقع الإدارية والقيادية.

رابعاً: نظرية ذات العاملين Two-factor theory

استطاع فردريك هزبرج (Frederick Herzberg) من خلال دراسته أن يتوصل إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية: الرضا والاستياء وأن العوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماماً عن العوامل المؤدية للاستياء. (ماهر، 2003، صفحة 237) بتصرف وتضم العناصر التالية:

1-العوامل الدافعة Motivators : هي تلك العوامل المؤدية إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع للسلوك. هذا السلوك ينتهي بمشاعر الرضا. إلا أن عدم توافر هذه العوامل الدافعة أو توافرها بشكل سيء يؤدي إلى اختفاء الدافعية والرضا، ولكن لا يؤدي بالضرورة إلى عدم الرضا والاستياء. حيث أن العوامل الدافعة تؤدي إلى حماس ودافعية الفرد ورضاه عن العمل وهي موجودة في تصميم الوظيفة ومحتواها وكيانها، وتمثل في:

➤ الإنجاز وأداء العمل؛

➤ مسؤولية الفرد عن عمله وعمل الآخرين؛

➤ الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم؛

➤ فرص التقدم والنمو في العمل؛

➤ أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة .

2-العوامل الوقائية Hygiene factors: هي العوامل التي تقي الفرد من مشاعر الاستياء وتحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا. كما أن عدم توافر هذه العوامل بشكل جيد أو توافرها بشكل سيء سيؤدي إلى ظهور مشاعر استياء وإلى عدم الرضا لدى الأفراد. بحيث أن وجودها بشكل جيد أمر ضروري لتجميد مشاعر الاستياء ولتجنب مشاعر عدم الرضا، وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل كالاتي:

➤ ظروف العمل المادية؛

➤ العلاقات مع الرؤساء؛

➤ العلاقات مع المرؤوسين؛

➤ الإشراف؛

➤ أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة.

خامسا: نظرية القيمة Value theory

يرى إدوين لوك (Edwin Locke) أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حده. وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل. وأن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لماسلو، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حده بما يوده من عوائد يرى أنها تناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة. فأحد كبار المديرين وفقا لنظرية ماسلو، يجب أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات، ولكن وفق نظرية القيمة فإن العوائد التي يرغب فيها المدير قد تتضمن العوائد المادية، والأمان، وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له.

2-2-2. نظريات العملية أو تسمى نظريات الدوافع Process theories

تركز هذه النظرية على كيفية حصول الدافع والوسائل التي تدفع الأفراد لسلوك معين أو تصرف معين، ومن بين هذه النظريات نجد ما يلي:

أولا: نظرية العدالة Adams theory

توضح هذه النظرية العلاقة بين أداء الفرد وشعوره بعدالة المقابل الذي يستلمه كحافز للأداء. وأن سلوك الفرد هو بمثابة عملية تفاعل بين عمليتي التقييم والمقارنة فعندما يدرك الشخص بأن الوضع يتسم بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي أما إذا شعر بأن الوضع غير عادل فإنه يعمل على إعادة المساواة بين مقدار الجهد المبذول والعائد المتوقع منه (الصيرفي، 2006، صفحة 272).

أما سهيلة محمد عباس فاعتبرت أن الفرد يميل إلى مقارنة أدائه بأداء غيره من الزملاء والحافز الذي يستلمه بالحافز الذي يستلمه زملاؤه، فإذا وجد أن هناك عدالة في الحوافز فإنه سيرتفع مستوى رضاه عن العمل وتزداد دافعيته والعكس يحصل عندما يكون هناك عدم عدالة، إذ يشعر الفرد بالغب، مما يؤدي به إلى تبني سلوك معين مثل تقليل الجهد المبذول من قبله أو التفريط في نوعية المنتج أو تغيير مستوى أدائه أو الانسحاب من المنظمة والبحث عن مكان عمل آخر يحقق له الشعور بالعدالة والرضا (محمد عباس، 2003، صفحة 173).

ثانيا: نظرية التوقع Expectancy

وضعت هذه النظرية من قبل فكتور فروم (victor vroom) سنة 1964م. تعتمد هذه النظرية على أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستنبه نتائج معينة، كما يعتمد على رغبة الفرد في تلك النتائج. ويشير فروم إلى أن الدافعية هي نتاج لرغبة الإنسان في شيء ما وتقديره لاحتمال أن عملا ما سيحقق له ما يريده ويمكن توضيحها في المعادلة التالية (شاويش، 2004، صفحة 58):

$$\text{الدافعية} = \text{قوة الرغبة} \times \text{التوقع}$$

حيث أن:

❖ **الدافعية:** قوة الدافع نحو عمل ما؛

❖ **قوة الرغبة:** تعني شدة رغبة أنسان في شيء ما؛

❖ **التوقع:** يعني احتمال حصول ذلك الإنسان على الشيء من خلال سلوك معين.

وطرح فروم السؤال التالي: إذا حقق الفرد إنجازه فهل سيكافأ على هذا الإنجاز أم لا؟

ووفقا لما جاء في نظرية فروم فإن الفرد يسلك سلوكا معيناً بناء على توقعه لنتائج السلوك، فإن كان الفرد غير متأكد من أن سلوك معين من قبله سوف يؤدي إلى النتيجة المطلوبة فإن التوقع عندئذ يساوي الصفر 0. أما إذا كان متوقعا تحقيق النتائج المرغوبة ومتأكد منها فإن التوقع يكون يساوي الواحد 1. وانطلاقاً من هذه النظرية فإن الأفراد يستخدمون تجربتهم وأحكامهم المبنية على إدراك بعض الأمور المحيطة بهم لتحديد أي النتائج يمكن توقعها، وبالتالي الحكم على الاحتمالات الأفضل (محمد عباس و حسن علي، 2007، صفحة 174).

ثالثاً: نظرية التعزيز Reinforcement theory

صاحب هذه النظرية هو سكينر (Skinner) الذي يرى أن العوامل البيئية الخارجية هي التي تحدد السلوك. ومن هنا فإن التفاعلات العقلية الداخلية ليست موضوع اهتمامه. ولذلك فإن المعززات هي التي تحكم السلوك (شاويش، 2004، صفحة 56).

جوهر هذه النظرية يعتمد على أن سلوك الإنسان على نحو معين هو استجابة لمثير خارجي والفرد يستجيب للعوائد والسلوك الذي يعزز بالمكافأة يستمر ويتكرر بينما السلوك الذي لا يعزز بالمكافآت سيتوقف ولا يتكرر (الصيرفي، 2006، صفحة 275). حيث أن هذه النظرية تركز على المبادئ التالية:

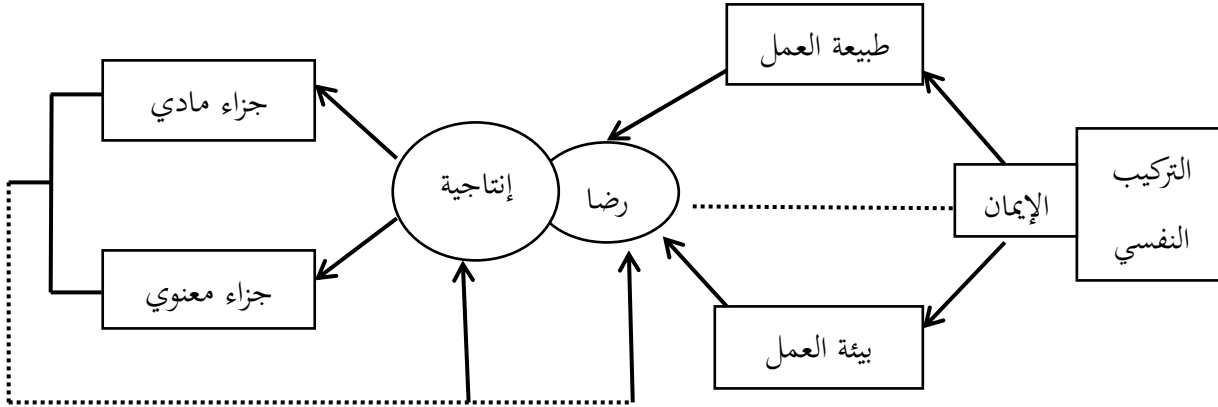
- أن الفرد يسلك الطريقة التي يري أنها تؤدي إلى تحقيق مكاسب شخصية؛
- أن السلوك الإنساني يمكن تشكيله وتحديدته من خلال التحكم في المكاسب والعوائد؛
- تتفاوت فعالية المثير في أحداث السلوك المرغوب فيه عند الأفراد حسب عدد مرات تكرار التعزيز التي تصادف ذلك السلوك وعلى قوة التأثير الذي يتركه؛
- أن ما يعتبر معززا عند فرد لا يكون كذلك عند فرد آخر؛
- أن المكافآت هي المعززات التي تهدف إلى استمرار إثارة السلوك الإيجابي عند الأفراد؛

2-2-3. نظرية الدافعية من المنظور الإسلامي:

يعد الإيمان جزءاً من التركيب النفسي للفرد، فإذا ما اكتسب الفرد خصائص النضوج التي يغرسها الإيمان في تركيبه النفسي تتكون لديه قوة دافعية للعمل، فينظر إلى العمل على أنه أمانة يكلفه الله بأدائها فيتحمل المسؤولية راضياً،

ويطلب من الله سبحانه أن يعينه على أدائها، ثم يبذل ما بوسعه وقدراته ومهاراته ومعارفه لإتمام هذا العمل. والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل (1-2): الدافعية من وجهة نظر الإسلام



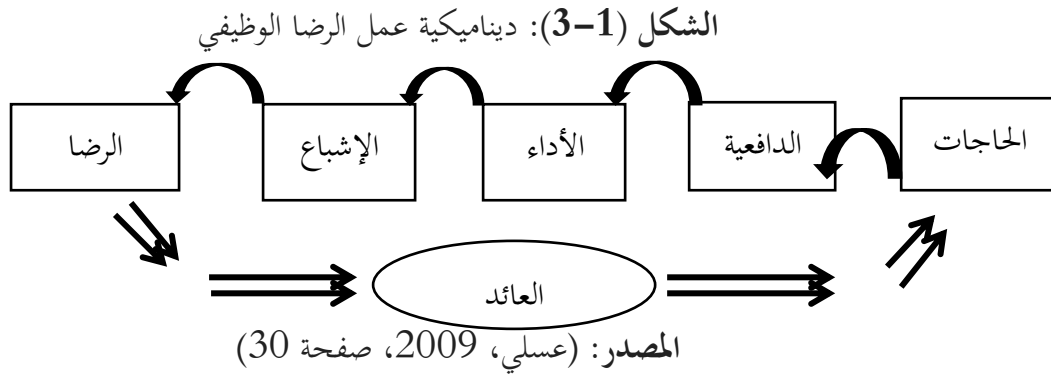
المصدر: (الشرايدة، 2009، صفحة 96)

الاختلاف الوحيد بين هذا النموذج والنظريات السابقة الذكر هو أن الإيمان يدفع الفرد للعمل الذي يؤدي إلى الإنتاجية والرضا كما يشير إليه الخط المستقطع في الشكل أعلاه، ومن هنا فإن الإيمان هو الأساس المتين للدافعية في الاسلام.

3-2. كيفية حدوث الرضا الوظيفي:

إن الرضا الوظيفي لدى العامل هو تعبير صادق عن نوع العلاقات السائدة في مكان عمله، أي نوع المناخ التنظيمي¹ السائد بها. وبالتالي فمن الضروري تحديد طبيعة الرضا الوظيفي نتيجة لعدة مراحل تحدث بتسلسل منطقي طبيعي، وهي أننا لما ننظر للرضا الوظيفي على أنه مشاعر، أو اتجاهات نفسية، أو رد فعل تقويمي، فهو في كل الحالات يعتبر نتيجة تتسبب في حدوثها عمليات أخرى، وذلك وفق تسلسل خطي لهذه المفاهيم بداية بحاجات الفرد التي تولد لديه الدافع لأداء، والأداء يؤدي إلى الإشباع وعند الإشباع يتحقق الرضا. فهناك علاقة متداخلة ومتراصة بين هذه العمليات التي تنتظم وفق نسق من التفاعلات يمكن توضيحها في الشكل (1-3) (عسلي، 2009، صفحة 29).

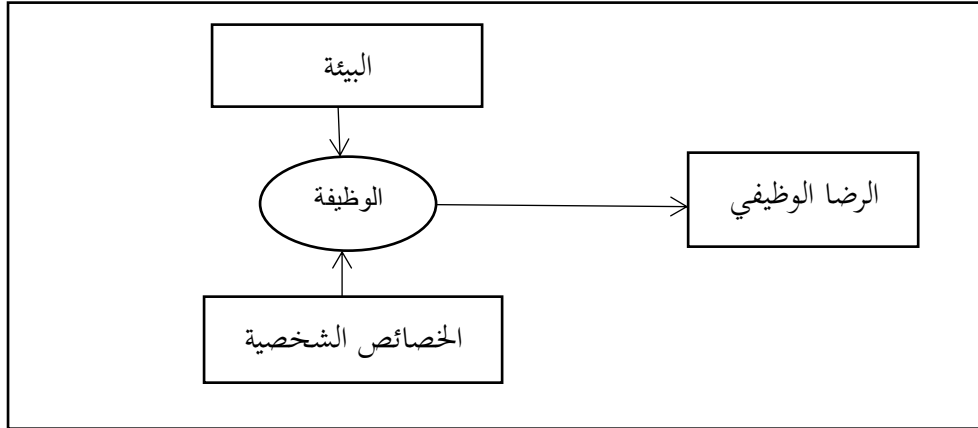
*المناخ التنظيمي الملائم هو مجموعة العوامل والخصائص والقواعد والأساليب والسياسات التي توجه وتحكم سلوك الأفراد داخل المنظمة وتميزه من غيره من المنظمات.



يمكن شرح الشكل على النحو التالي (حويجي، 2008، صفحة 11):

1. **الحاجات:** لكل فرد حاجات يسعى إلى تحقيقها، ويعتبر العمل أكثر مصادر هذا الإشباع اتاحة.
 2. **الدافعية:** تولد الحاجات قدرا من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقعة إشباع تلك الحاجات من خلالها.
 3. **الأداء:** تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله، اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.
 4. **الإشباع:** يؤدي الأداء إلى إشباع حاجات الفرد.
 5. **الرضا:** إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته.
- 2-4. سوابق الرضا الوظيفي:** لمعرفة سوابق الرضا يتبادر لذهننا السؤال التالي: ما السبب الذي يجعل الأفراد يحبون أو يكرهون وظائفهم؟ للإجابة على هذا السؤال قدم كل من (Van Maanen & Katz, 1976, p. 602) أولى المحاولات للنظر في هذه المشكلة باعتبار الرضا الوظيفي يتكون من تفاعل ثلاث مجالات متميزة:
- 1- **البيئة:** جانب السياسات التنظيمية (الأجور، الشروط، إلخ)؛
 - 2- **خصائص البيئة الشخصية:** السياق الشخصي للوظيفة؛
 - 3- **خصائص الوظيفة نفسها؛**
- بعبارة أخرى، الرضا الوظيفي هو نتاج مطابقة الفرد مع الوظيفة بشكل مناسب، كما يتضح من الشكل (4-1).

الشكل (1-4): تأثير البيئة والخصائص الشخصية على الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على دراسة (Van Maanen & Katz, 1976)

من خلال الشكل أعلاه تتمثل البيئة في خصائص الوظيفة التي سيتم التطرق لها لاحقاً ضمن المتغيرات المؤثرة على الرضا والتغيب.

انطلاقاً من العنصر السابق أكدت الكثير من الدراسات حول رضا الأفراد أن هناك مجموعة من العوامل البيئية تشكل في مجموعها الرضا العام للأفراد العاملين، هذه العوامل منها ما يتعلق بواقع العمل والمنظمة ومنها ما يتعلق بالأفراد العاملين أنفسهم وخصائصهم ورغباتهم ومدرعاتهم. وعليه يمكن تقسيم هذه العوامل إلى مجموعتين، عوامل البيئة الداخلية للعمل، العوامل الشخصية للفرد (محمد عباس و حسن علي، 2007، صفحة 177). وهي بالتفصيل على النحو الآتي:

1-4-2. عوامل بيئة العمل الداخلية **Work environment variable's**: وتتمثل في العناصر التالية:

الأجور والرواتب wages and salary: يعد الأجر وسيلة مهمة للإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد رضائهم عن العمل والعكس صحيح.

ومن الجدير ذكره هنا أن هـرزبرج خالف هذا الرأي في نظريته إذ أكد بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا وإنما فقط تمنع عدم الرضا، وهذا الرأي عليه بعض التحفظات التي منها:

➤ أن الأفراد يختلفون في درجة تفضيلهم للحاجات، كما أن المجتمعات والحضارات تؤثر هي الأخرى على الأفراد وحاجاتهم نحو العمل وتبرز أهمية الأجور في المجتمعات الرأسمالية بدرجة أكبر من المجتمعات النامية نظراً لأهمية

الجانب الاقتصادي في حياة الأفراد في تلك المجتمعات؛

➤ أن الأجور تعد إحدى المشبعات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية كالحاجة للتميز ورمز للتفوق والنجاح.

محتوى العمل وتنوع المهام Work content and task verity: يمثل محتوى العمل ما يتضمنه العمل من مسؤولية وصلاحيات ودرجة تنوع في المهام التي يتضمنها ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة إلى العامل إذ أنه كلما كان للعامل صلاحيات لإنجاز عمله زاد رضاه عن عمله. وهذه النتيجة تتوافق مع تطبيقات إثراء العمل لهرزبرج وهالكمان.

إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل Personnel ability and knowledge :

حيث كلما كان العمل وفقا لإمكانات وقدرات ومعارف الأفراد كلما أدى إلى إمكانية واحتمال الأداء الأفضل وهذا يؤثر على درجة رضا الأفراد بشكل إيجابي.

فرص التطور والترقية المتاحة للفرد Development and promotional opportunities: إن المنظمة التي تتيح للأفراد العاملين فرصة للترقية وفقا لكفاءتهم في الأداء تحقق درجة رضا عالية لهم، حيث أن الأفراد الكفؤين لديهم طموحات وتصورات عن العمل والأداء لا بد أن تقابل من قبل المنظمة كسياسات للتطور والترقية تتوافق مع معدلات أداء الأفراد وطموحاتهم.

نمط القيادة Style of headship: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد، والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا (شرفي، 2012، صفحة 37).

علاقة الفرد بالأفراد الآخرين The relationship with work group: إن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر به إشباعا لحاجاته الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع بينهما، ولذلك فإن المؤسسة والعمل الذي يتيح للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين سيزيد من رضاهم عن عملهم.

ظروف العمل المادية Physical working conditions: تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية، اضاءة، رطوبة، حرارة، ضوضاء ونظافة على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ورضائه عنها، كما تؤثر هذه الظروف على بعض الظواهر السلوكية، للأفراد العاملين كمعدلات الدوران والغيابات. فكلما كانت ظروف العمل جيدة كلما زاد رضا الأفراد عن العمل.

عدالة العائد Reward equity: لقد أوضح آدمز (Adams) في نظرية عدالة العائد بأن الفرد غالبا ما يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهارته، قابليته، خبراته، مستوى تعليمه... الخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم. وأن نقص معدل ما يستلمه عن معدل ما يستلمه غيره سوف يشعر بعدم العدالة وبالتالي ينتج عن ذلك عدم الرضا.

2-4-2. العوامل المرتبطة بالأفراد العاملين: تتمثل في العوامل الفردية وهي على النحو الآتي:

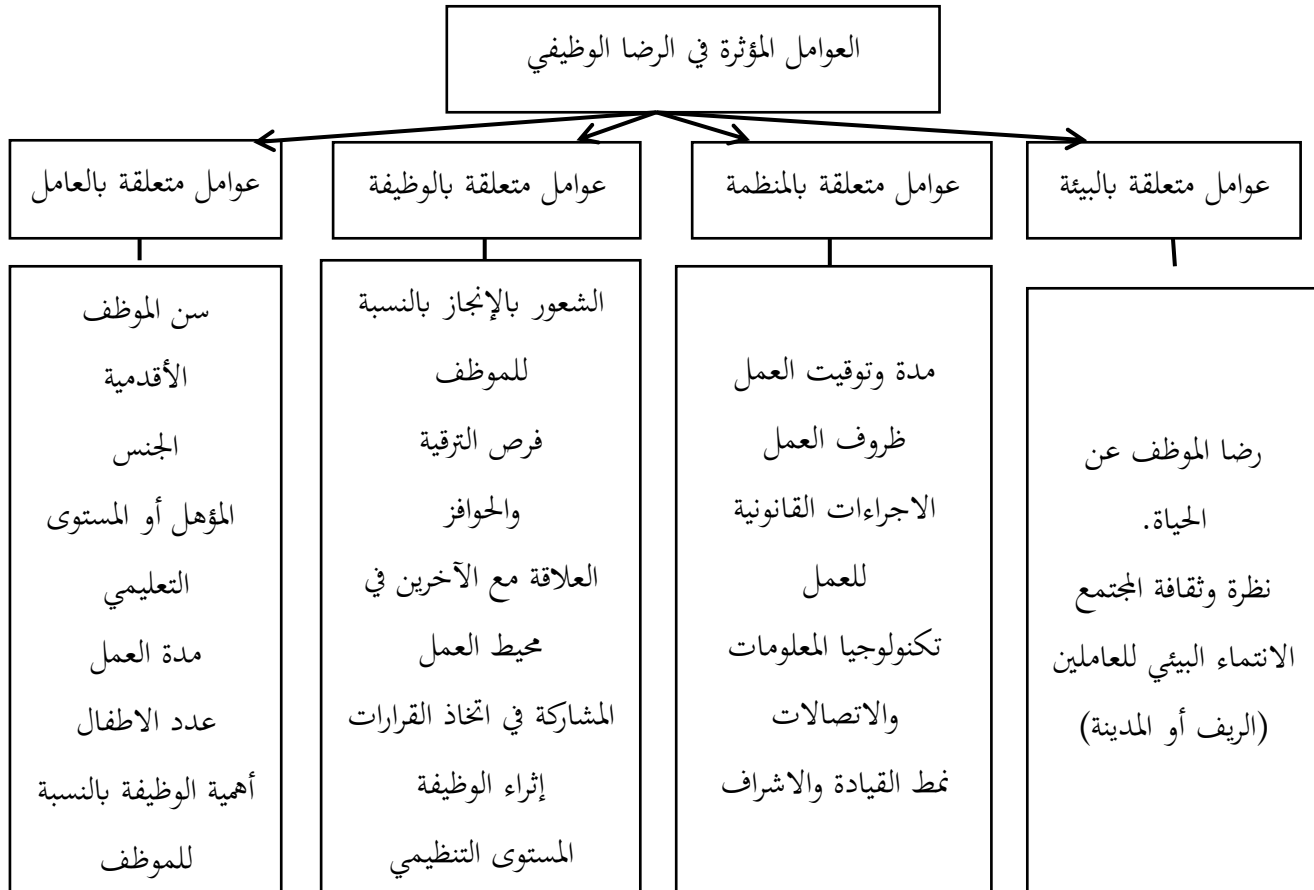
الجنس: إن العلاقة بين جنس الفرد وبين الرضا عن العمل ليست علاقة ثابتة وإنما تعتمد على درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة وفي العمل.

العمر: بصورة عامة توجد علاقة إيجابية بين العمر والرضا عن العمل إذ أن الأفراد العاملين الأكبر سناً يكونوا أكثر رضا عن عملهم من الأفراد الأصغر سناً.

طول فترة الخدمة Tenure: توجد علاقة إيجابية بين العمل بشكل مستقر والرضا عن العمل، فكلما زاد عدد السنوات التي يمضيها الفرد في العمل كلما أصبحت لديه خبرة ومعرفة وتكيف أعلى للعمل مما يؤدي ذلك إلى زيادة الرضا عنه.

المستوى التعليمي: إذ كلما زاد المستوى التعليمي للأفراد العاملين كلما زاد رضاهم في العمل والاستقرار فيه وبالتالي يزيد رضاهم عن العمل. هذه النتيجة مرتبطة بمدى الاستفادة من الكفاءات المتعلمة في أعمال ذات متطلبات تتناسب وهذه الكفاءات، كذلك العوامل المرتبطة بالعمل والمنظمة كنظام الدفع وعدالة العائد والظروف البيئية للمنظمة. بصفة عامة يمكن تلخيص العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي في الشكل التالي:

الشكل (1-5): العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثة

5-2. قياس الرضا الوظيفي:

غالباً ما يتم الاعتماد على طريقتين أساسيتين في قياس الرضا عن العمل لدى العامل، أولهما يتم من خلال حساب معدلات الغياب، ودوران العمل... وغيرها، وهي تعتبر بمثابة المقاييس الموضوعية، ويعاب على هذه الطريقة افتقارها إلى الوقوف على أسباب هذه الظاهرة، أما الطريقة الثانية فتعتمد على المقاييس الذاتية لقياس الرضا عن العمل من خلال استجابة أحاسيس ومشاعر مختلف العمال لمختلف لما يوفره العمل من تحقيق للإشباع حاجياتهم وبلوغ أهدافهم. ويمكن شرحهما على النحو التالي:

2-5-1- المقاييس الموضوعية: وتتمثل في الكشف عن مؤشرات عدم الرضا وهي كالتالي:

أولاً: الرضا الوظيفي ودوران العمل: تشير معظم الدراسات إلى وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ودوران العمل، حيث يشير معدل دوران العمل إلى تغير العمل في المنظمة خلال فترة زمنية محددة إما بالدخول أو الخروج بأشكاله المختلفة، وهو يقيس مدى استقرار الموظفين ورضاهم الوظيفي (حسونة، 2011، صفحة 54)، إذ أن أكثر الذين يتركون عملهم ويبحثون عن أعمال أخرى في مؤسسات أخرى هم الأشخاص ذوي الدخل المنخفض، فالموظف الذي لا يتمتع برضا عمله يكون أكثر استجابة لدوران العمل عن غيره من أفراد المنظمة (زرفاوي، 2013-2014، صفحة 39).

ثانياً: الرضا الوظيفي ومستويات الأداء: حيث يمكن تصور أربع حالات للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء (الوائي، 2013) وهي كالتالي:

1- قد يزيد الرضا ولا يزيد الأداء، وتعود أهم أسباب هذه الحالة، لأسباب منها تواضع الولاء والانتماء للمؤسسة وانخفاض مستوى القدرات بالنسبة لمتطلبات العمل، أو انخفاض فعالية القيادة الإدارية، وتنظيم العمل بالمؤسسة بشكل عام.

2- قد ينخفض الرضا ويرتفع الأداء، وتعود أهم أسباب هذه الحالة إلى يقظة ضمير العامل بالمؤسسة، أو قد يرى العامل أن تلك الوظيفة هي فرصته الوحيدة، ولا توجد وظيفة أخرى متاحة.

3- قد يزيد الرضا ويزيد الأداء: وذلك عندما يساهم الرضا المرتفع في تهيئة ولاء العامل وانتمائه للمؤسسة وتقارب أهدافه مع أهداف المؤسسة.

4- قد ينخفض الرضا وينخفض الأداء: وذلك عندما يؤدي انخفاض الرضا إلى انخفاض دافعية الفرد للعمل، خاصة إذا اقترن ذلك بتواضع فرص التدريب، أو سوء نمط القيادة أو غير ذلك من العوامل المقللة لمستوى الرضا. وعندما ينخفض رضا الأفراد، يؤدي ذلك إلى آثار سلبية على الأداء، وتتنوع هذه الآثار لتشمل: الاستمرار في العمل دون أداء فعال أو الاستمرار في العمل ولكن بسلوك سلبي أو معاكس يؤثر سلباً على فاعلية الأداء الفردي والجماعي، أو ترك العمل.

ثالثا: الرضا الوظيفي والغياب: لقد أثبتت الدراسات وجود علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب، بحيث يمكن أن نتصور أن العامل يتخذ قرارا يوميا بما إذا كان سيذهب إلى العمل في بداية اليوم أم لا. ولا شك أن نوع القرار التي يتخذها العامل يعتمد على الفرص البديلة المتاحة للعامل إذا قرر عدم الذهاب إلى العمل. فإن كانت هذه الفرص مغرية ولها الأفضلية بالنسبة للعامل، فحتما سوف يتغيب عن العمل والعكس صحيح. ومن العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب والرضا عن العمل بحيث كلما كانت درجة الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكن الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، ففي هذه الحالة يمكننا أن نتنبأ بأنه سيحضر إلى العمل والعكس صحيح. (سلطان م.، 2004، صفحة 204)

رابعا: الرضا الوظيفي ومستويات الإنتاجية: تشير بعض الدراسات أن العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ليست مؤكدة بدرجة عالية، أي لا يوجد علاقة مباشرة بين الرضا والإنتاجية، فالرضا الوظيفي كما تطرقنا سابقا له تأثير على عناصر أخرى مثل معدل الغياب، التفاهم مع العاملين، وقلة المشاكل الاجتماعية مما ينعكس بشكل أو بآخر على إنتاجية الفرد (شاويش، 2004، صفحة 112).

2-5-2- المقاييس الذاتية: وتتمثل في الكشف عن المتغيرات الرئيسية المؤثرة عن مستوى الرضا بطريقة مباشرة من خلال العمال، وبالتالي الكشف عن أسباب عدم الرضا. ويعتمد هذا الأسلوب على استبيان تتمحور أسئلته حول جزأين أساسيين هما (شرقي، 2012، صفحة 55):

- الحاجات الإنسانية وفق سلم ماسلو في تقسيم الحاجات.
 - جوانب العمل المختلفة باعتبارها مكونات الرضا عن العمل منها الراتب، فرص الترقية، نمط القيادة، الرئاسة والإشراف، العلاقات مع الزملاء، عبء العمل ومسؤولياته، المشاركة في اتخاذ القرارات للمكانة الاجتماعية.
- من خلال ما سبق يمكن التطرق إلى أكثر الطرق استخداما وهي كالآتي:

1- الاستبيانات ذات المقاييس المقننة: من المداخل المشهورة في قياس الرضا عن العمل نجد ما يلي:

أولا: مقياس المؤشرات الوصفية للعمل JDI : يتعامل هذا المقياس مع خمسة مفاهيم خاصة بالعمل هي: العمل نفسه، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، الزملاء.

ثانيا: مقياس MSQ قائمة استقصاء جامعة مينيسوتا لقياس الرضا: في هذا المقياس يعبر الفرد عن مدى رضاه عن بعض النواحي المتعلقة بالعمل مثل الأجر وفرص الترقية. (حويجي، 2008، صفحة 28)

ثالثا: قائمة استقصاء الرضا عن الأجر PSQ : (سلطان م.، 2004، صفحة 198)

يتم من خلالها التركيز على جانب أو عدد من جوانب العمل، حيث تهتم قائمة استقصاء الرضا عن الأجر Pay satisfaction بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور ويوفر PSQ قياسات مختلفة عن هذه العوامل النقدية مثل الرضا عن مستوى الأجر، العلاوات، الزيادة في الأجر، المزايا الإضافية، وإدارة نظام الأجور.

2- مقياس تعبيرات الوجه:

ينسب هذا المقياس إلى (Kunin 1955)، ويتكون من عدة رسومات تمثل وجه إنسان في مختلف التعبيرات والمطلوب من المستجوب وضع علامة أمام التعبير الذي يناسب شعوره نحو عمله، وقد توصل Dunham & Herman (1975) إلى أن هذا المقياس يمكن كذلك استعماله بوجوه نسائية بالنسبة للإناث. (شرقي، 2012، صفحة 59)

3- طريقة Osgood: هي مقياس "ثنائية القطبية" التي تتطلب المقاييس الدلالية التفاضلية وتعرف بمقاييس Osgood أي يكون المصطلحان المختاران متناقضين. فيما يتعلق بالمسافة بين المتضادات الاثنتين يجب أن تكون الطريقة المركزية هي نفسها تمامًا. في حين أنه من الصعب اختيار اثنتين من المتضادات، إذ لا توجد قاعدة محددة لتعريفهما، وهو ما يحد من إنشاء هذا النوع من المقاييس. كما يوضح أن اختيار المؤهلات يعتمد بشدة على المفهوم الذي يرغب المرء في وصفه. (Legardinier, 2014). المطلوب من المستجوب تحديد درجة شعوره في صورة رقمية في مجال ما بين هاتين الصفتين المكونتين لطرفي السلم المتدرج، والمثال الموالي يتعرض لمجموعة من العبارات المرتبة بمحتوى العمل الذي يؤديه العامل.

قليلة جدا كثيرة جدا
1 2 3 4 5 6 7

و يتكون مقياس Osgood من مقاييس جزئية يعالج كل منها جانباً من جوانب العمل مثل محتوى العمل، الإشراف، الأجر.. الخ بحيث يتم تكوين سلم تدريجية ذات قطبين يحملان صفتين متناقضين لكل جانب من جوانب العمل المعينة بالدراسة، كما هو الشأن في المثال الموضح سابقاً، و تجمع مجموع الدرجات التي أشر عليها المفحوص لتمثل مستوى الرضا العام لديه، في حين تمثل درجات جانب من جوانب العمل مستوى الرضا الجزئي لهذا الجانب، هذا شريطة أن يخضع المقياس لدراسة علاقة الارتباط بين الجوانب الجزئية و المقياس الكلي، بحيث تحذف كل العبارات التي يكون ارتباطها بالمقياس الكلي ضعيفاً (شرقي، 2012).

4- طريقة ليكرت Likert: تقتصر على مجرد اختيار مجموعة من العبارات الإيجابية التي لها صلة بخصائص العمل، حيث يطلب من المفحوص فيما بعد اختيار درجة موافقة أو عدمها على مدى سلم تنقيط يتكون من خمس مستويات تتراوح ما بين الموافقة القصوى إلى المعارضة الشديدة، وتنقط إجابات المفحوص على كل عبارة وفق سلم نقاط ينحصر بين 1 و 5 وفقاً لموافقة المفحوص أو معارضته لكل عبارة، وتحسب في الأخير درجة مستوى الرضا العام لدى العامل بجمع مختلف المقادير التي حصل عليها مقابل كل عبارة من عبارات المقياس. ويتم الحصول على الشكل النهائي للمقياس عن طريق الاحتفاظ بالعبارات التي لها علاقة ارتباط قوية بالدرجة الكلية لمجموع العبارات أو بالأحرى المقياس، وتحذف باقي العبارات، وهذا انطلاقاً من أنه كلما زادت درجة الارتباط كلما دل ذلك على تجانس العبارات المكونة للمقياس من جهة، وقياس العبارة الواحدة لنفس البعد أو

الموضوع الذي تقيسه باقي عبارات المقياس من جهة أخرى ، نورد فيما يلي مثالين، يحتوي الأول على عبارة سلبية والثاني على عبارة إيجابية (شرقي، 2012).

- كثيرا ما أشعر بالسأم في عملي.

موافق جدا - موافق - غير متأكد - غير موافق - غير موافق بشدة.

- إنني أستمتع بعملتي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ.

موافق جدا - موافق - غير متأكد - غير موافق - غير موافق بشدة.

والجدير بالذكر هنا أن تنقيط العبارة الأولى السلبية يكون على النحو التالي: موافق جدا = 1، موافق = 2، غير متأكد = 3، غير موافق = 4، غير موافق بشدة = 5.

بينما يتم تنقيط العبارة الثانية الإيجابية على النحو التالي:

موافق جدا = 5، موافق = 4، غير متأكد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1.

5-طريقة الوقائع الحرجة لفلانغان (Flanagan, 1954) : تعتمد طريقة الوقائع الحرجة على سؤالين أساسيين

للمفحوص من أجل محاولة قياس مشاعره نحو العمل، وعادة ما يقدم محتوى السؤالين على النحو التالي:

1-الرجاء منك محاولة تذكر الفترات التي أحسست فيها بالسعادة المطلقة في عملك خلال الستة أشهر الماضية أو خلال الشهر الماضي...الخ. على أن يحدد الباحث المدة التي يريدها بالضبط، كما يطلب من المفحوص وصف ما يحدث له بدقة في كل مرة ينتابه هذا الشعور، وبالتالي يقدم الأسباب التي تسببت في وجود هذه المشاعر لديه.

6-المقياس المتدرج: يعرف هذا المقياس ل (Smith et al (1969 بمؤشر أوصاف العمل وفيه يقدم للفرد

عددا من الأوصاف التي تصف خمسة جوانب من العمل (العمل نفسه، الأجرة، الترقية، الإشراف، الزملاء) والمطلوب الإجابة على كل عبارة بنعم، لا، أو لا أعرف، بالإشارة إلى أي مدى ينطبق الوصف على الموصوف.

7-مقياس النزعات الفعلية: يقيس المقياس نية الفرد للقيام أو الامتناع عن القيام بفعل شيء معين، ويتميز هذا

المقياس باحتوائه على أسئلة مباشرة، وقد قام Kornhauser (1965) باستخدام هذا المقياس على عمال البذل الزرقاء، حيث وجد أن المستويات المنخفضة من الرضا تكتشف أحسن بمقياس النزعات الانفعالية وذلك مقارنة مع المقاييس المتدرجة، ومن الأسئلة في مقياس النزعات الانفعالية عندما تستيقظ في الصباح هل تشعر بشيء يمنحك من الذهاب إلى عملك؟

8-طريقة هرزبيرغ (طريقة القصة): تعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن

يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجابيا أو سلبيا، وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي: أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من

أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة (الشرايدة، 2009، صفحة 107) .

9-المقابلات الشخصية: تتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الاسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم. وهي الطريقة يمكن من خلالها معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل، وتتم المقابلات الشخصية في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام. ويكون هذا الأسلوب ناجح إذا أجاب الفرد بأمانة، وبالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لاستجاباتهم وحقوقهم في الخصوصية.

2-6. مسببات الرضا عن العمل: يمكن تقسيم مسببات الرضا عن العمل إلى مجموعتين أولهما مسببات خاصة بالتنظيم، وثانيهما مسببات خاصة بالفرد ذاته. وهي على النحو التالي: (ماهر، 2003، صفحة 242)

2-6-1. المسببات التنظيمية للرضا:

(1) **نظام العوائد:** مثل الحوافز، والمكافأة، والترقيات. ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب، وبالشكل العادل.

(2) **الإشراف:** إن إدراك الفرد بمدى وجودة الإشراف الواقع عليه تؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة. والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمائته لهم.

(3) **سياسة المنظمة:** وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل، ولوائح، وإجراءات، وقواعد تنظيم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل ييسر العمل ولا يعيقه.

(4) **تصميم العمل:** حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع، والمرونة، والتكامل، والأهمية، والاستقلال، وتوافر معلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل.

(5) **ظروف عمل جيدة:** كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم. ومن أهم هذه الظروف ما يمس الاضاءة، والحرارة، والتهوية الخ

2-6-2-المسببات الشخصية للرضا: أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد. فهناك أشخاص بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء. ومن أهم هذه المسببات ما يلي (سلطان م.، 2004، صفحة 203):

(1) **احترام الذات:** كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتزاز برأيهم، واحترام ذاته، والعلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل. أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرهم، أو عدم اعتزاز بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن العمل.

(2) **تحمل الضغوط:** كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا. أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون مستائين.

(3) **المكانة الاجتماعية:** كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية، أو الوظيفة والأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله. أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد.

(4) **الرضا العام عن الحياة:** يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم والغير راضيين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم.

7-2. نتائج الرضا وعدم الرضا الوظيفي:

7-2-1. **سلوكيات الرضا الوظيفي:** إن للرضا الوظيفي أثرا في نجاح الفرد وتقبله لمهنته، والعمل بروح الجماعة الواحدة مما ينعكس على المنظمة ايجابيا، ومن أبرز مظاهر الرضا الوظيفي هي كالاتي (ماهر، 2003):

- التعاون بين الموظف وزملائه؛
- نمو العلاقات الشخصية؛
- الشعور بالانتماء للعمل وللولا للمجموعة العمل؛
- ارتفاع الانتاجية وجودتها للموظف وفريق العمل؛
- مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة؛
- النشاط والاستعداد الدائم للتدريب والتغيير؛
- الشعور بالواقعية والتفاؤل الدائم؛
- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي؛

7-2-2. **سلوكيات عدم الرضا الوظيفي:** إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية والاجتماعية، وأبرز مظاهر عدم الرضا تتمثل فيمايلي (سبي، 2017):

- قلة الانتاج من حيث الكم والكيف؛
- الإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية؛
- إساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام؛
- كثرة التغيب والتمارض بعذر أو بدون عذر والانتقال من عمل لآخر؛
- اللامبالاة والتكاسل والشعور بالاكنتاب؛ كثرة الشكاوى والتمرد والمشاغبة؛ سوء التكيف والإحباط؛
- الضجر والملل والشعور بالروتين؛
- العلاقة السيئة مع الإدارة والزملاء؛ عدم الشعور بالانتماء للمنظمة؛ تشويه صورة المنظمة في المجتمع؛
- ترك العمل؛ التوقف عن العمل.

3-التغيب ABSENTEEISM

إن ظاهرة التغيب عن العمل تعاني منها مختلف المنظمات على اختلاف طبيعتها في كل دول العالم، حيث تؤكد المؤشرات على أن معدلات هذه الظاهرة في ازدياد مستمر في السنوات الأخيرة مما دفع بالكثير من المنظمات إلى إصدار العديد من التشريعات وقد انعكس هذا الاهتمام على مجال البحث العلمي الخاص بهذه الظاهرة لدراسة أنماطها ومعرفة أسبابها، ذلك أن ظاهرة التغيب عن العمل أصبحت من المواضيع الشائعة لمختلف الاختصاصات العلمية سواء كان علم الاجتماع الصناعي أو علم النفس الصناعي أو الاختصاصات الإدارية خصوصاً تلك المتعلقة منها بإدارة الموارد البشرية.

3-1. مفهوم التغيب: عرفت ظاهرة التغيب بأنها عدم قدرة الفرد أو مجموعة من الأفراد من الحضور للعمل لأسباب غير متوقعة على الرغم من أنهم ملزمون بالحضور للعمل، ضمن نفس السياق فقد عرفت على أنها الحالة التي تنشأ من عدم تمكن الفرد من الذهاب إلى مكان عمله وأدائه رغم أنه مقيد في حدود العمل. التغيب عن العمل هو "الغياب المعتاد عن العمل لمدة يوم أو أكثر، وعادة ما تبرره الشهادة الطبية ولكن في الواقع، بسبب الاهتمامات الشخصية وضعف الإحساس بالواجب". بالإضافة إلى ذلك، يصبح التعريف أكثر قوة عن طريق إضافة - "عدم الاكتراث"، عدم الاهتمام بالمشاكل السياسية والاجتماعية أو في القضايا ذات الاهتمام المشترك ". من السهل ملاحظة المعاني السلبية لهذه التعريفات التي تؤكد إساءة استخدام الغياب الشخصي مقارنة بمصالح الشركة أو المجتمع. وفي الواقع التغيب له تعبيرات مختلفة، حسب ما يسمح به القانون (Federica, Massimo, & Luigi , 2014, p. 1159).

3-2. تعريف التغيب:

في الواقع، التغيب مصطلح مرادف للغياب، خاصة الغياب عن العمل. انطلاقاً من الدراسات السابقة، لا يوجد تعريف محدد للتغيب، حيث بعض البحوث لا تضع أي تعريف للتغيب عن العمل، أما بعض الباحثين فوضعوا تعاريف للتغيب من بينها:

- حسب قاموس Larousse التغيب هو نقص الحضور للعمل.
- يقصد بالتغيب عدم تواجد العامل لأسباب مرضية أو عارضة أو بدون إذن (ماهر، 2003، صفحة 131).
- التغيب: هو عدم حضور العمال إلى العمل في الأيام المقررة لهم والتي يجب عليهم فيها القيام بعمل بصفة إجبارية.
- أما مكتب احصاءات العمل بالولايات المتحدة الأمريكية فيعرف التغيب بأنه "عدم حضور العامل إلى عمله أيام العمل المقررة، وذلك بسبب المرض أو الإصابة التي تعوق العامل عن العمل، بالإضافة إلى التغيب المصرح به لأي سبب من الأسباب (بوقرة، 2009، صفحة 271)

- أما محمد سعيد أنور سلطان فيعتبر أن الغياب اصطلاح يطلق على الحالة التي تنشأ عن عدم حضور شخص إلى العمل رغم أنه مدرج في جدول العمل. (سلطان م.، 2003، صفحة 104).
- يعرف كاسي 2003 التغيب على أنه فشل العامل بالحضور إلى مكان العمل، حسب الجدول المقرر للحضور لأي سبب من الأسباب (صالحة ، وآخرون، 2011، صفحة 02)
- يعرف التغيب حسب (Martocchio & Harrison (1993) « نقص الأفراد من الوجود الفعلي في مكان وزمان محددتين عندما يكون هناك توقع اجتماعي بوجوده أو وجودها في مكان العمل». (Michel, Gilles, & Lia, 2013, p. 04) بتصرف.
- التغيب هو عدم وجود العامل في مكان عمله أثناء وجوب تواجده مهما اختلفت أسباب تغيبه سواء كانت مبررة أم لا.
- يعرف (Steers & Rhodes, 1978) الحضور إلى العمل كالقدرة والدافعية للحضور إلى العمل. حيث بعض العوامل تؤدي بالعامل إلى عدم القدرة في أن يكون حاضرا، وبعض العوامل تحفز وتدفع العامل إلى الحضور للعمل (Dumas, 2006, p. 02) بتصرف.
- أيضا التغيب هو خلل في نوعية الحضور: التغيب الحضور (Theriault R, Lesage P. B, & Boisvert M, 1981)
- حسب (Weiss (1979: التغيب يعبر عن تقدير القيمة، رأي أخلاقي: الغائب هو الشخص الذي يتهرب من الواجب، الذي يتخلى عن النشاط (Sabine & Olivier, 2011).
- 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، 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).
- يعتبر التغيب عن العمل من ردود الفعل التي تعبر عن استياء العاملين من ظروف العمل والتي تقل في حدتها عن الاستقالة أو ترك الوظيفة. وقد يرجع التغيب إلى مرض أو مجموعة من المبررات القوية. ولكن العديد من أسباب الغياب تعتبر غير حقيقية أو مفبركة. فإذا اتضح للعامل أن التكلفة أو الخسائر التي سيتحملها نتيجة تغيبه منخفضة أو قليلة، وأن المكاسب أو المنافع التي تعود عليه من فعل أشياء أخرى بالوقت الذي يقطعها من عمله كبيرة أو مرتفعة، تقوي دافعيته لعدم الذهاب إلى العمل أي إلى التغيب (سلطان م.، 2003، صفحة 104).
- يقصد بالغياب عدم حضور العامل للعمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور فيه والمشاركة في الإنتاج طبقا لبرنامج العمل (شاويش، 2004، صفحة 115).

➤ عرفه (Johns (2002 على أنه عدم الإبلاغ عن العمل المجدول (Darr & Johns, 2008, p. 294).

من خلال ما سبق خلصت الباحثة إلى أن التغيب هو عدم حضور الموظف إلى مكان العمل عندما يستلزم حضوره إلى هناك سواء جسدياً أو ذهنياً، مهما اختلفت الأسباب.

3-3. الفرق بين الغياب والتغيب:

وحتى يتضح لنا هذا المفهوم يجب أن نفرق بين التغيب والغياب.

✓ **التغيب** مفهوم يحوي توفر الإرادة الفردية في الانقطاع عن العمل، أو التأخر عنه أو الانصراف قبل الوقت، في حين نجد أن **الغياب** مصطلح يحوي الغياب بسبب خارجي عن إرادة الفرد كتعطل حافلة نقل العمال مثلاً، أو وقوع حادث للعامل وهو بطريقه إلى العمل... الخ (بوقرة، 2009، صفحة 272).

✓ أما فقهاء علم الاجتماع فيميزون بين المصطلحين، إذ حسب رأيهم **الغياب** يعد أوسع مجالا من التغيب، لأنه يشمل جميع الحالات التي لا يتواجد فيها العامل في مكان عمله نتيجة أسباب خارجية. بينما **التغيب** يشمل فقط حالات عدم تواجد العامل في مكان العمل أثناء وقت العمل، وهو يرجع أساساً لأسباب ذاتية ترتبط بإرادة العامل (رحوي، 2014، صفحة 03).

✓ ويجدر بالذكر أن هناك مصطلح آخر يتم تداوله يتمثل في **التأخر** الذي يعتبر من الظواهر الأكثر انتشاراً بين الأفراد العاملين وتعود أسبابه إلى بعد المسافة بين أماكن العمل وأماكن السكن وعدم توفير وسائل نقل من قبل بعض المنظمات، إضافة إلى العوامل الاجتماعية التي تعاني منها المرأة العاملة والمتمثلة بمشكلة تهئية أطفالها للمدارس، ماعدا هذه الأسباب فمن المحتمل أن يكون سبب التأخر عن العمل هبوط الروح المعنوية² لدى الأفراد العاملين واتجاهاتهم السلبية عن العمل (محمد عباس و حسن علي، 2007، صفحة 277).

3-4. قياس التغيب: الخصائص السيكومترية لمقاييس الغياب

حسب **مصطفى نجيب شاويش** يمكن استخدام عدة طرق لقياس التغيب. إلا أن أكثر الطرق انتشاراً طريقتان. إحداهما تقيس تعدد الغياب، والأخرى تقيس شدة الغياب أي عدد الأيام أو عدد ساعات العمل المفقودة في كل مرة يحصل فيها غياب. بحيث مقاييس التعدد تقيس عدد مرات غياب العاملين في فترة معينة كنسبة مئوية لكل مئة عامل، أما مقاييس الشدة فتقيس الوقت الضائع في كل غياب.

* الروح المعنوية مصطلح يتم استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله.

أما من خلال مناقشة الدراسات السابقة حول التغيب، التمييز الأساسي في قياس التغيب يكون بين فترة وتكرار الغيابات حسب كل من (Hensing, Alexanderson, Alleback, & Bjurulf, 1998) أما حسب (Steel, 2003, p. 244) فميز بين نوعين من مقاييس الغياب كالتالي:

3-4-1. الوقت الضائع Lost time أو مدة الغياب Absence duration : هي إجمالي المدة الزمنية التي يتغيب فيها الفرد خلال فترة محددة بغض النظر عن عدد فترات الغياب. يكون هذا المقياس أكبر وزناً في حساب معدل التغيب في الغيابات طويلة الأجل عن الغيابات قصيرة الأجل ولكن بتعدد عالي (التغيب الجزئي). تُعتبر مدة الغياب عمومًا مؤشراً على "التغيب اللاإرادي" الذي ينتج عن عدم القدرة على العمل بدلاً من عدم الاستعداد للعمل، على سبيل المثال ضعف الصحة. يبرز هذا النوع الحساسية الكرونومترية لتصور التغيب. كما يعبر هذا النوع عن التغيب كمجموع من وحدات الوقت (على سبيل المثال، الساعات أو الأيام) بعيداً عن العمل. هذا القياس يعطي وزناً لأحداث الغياب بناءً على فتراتهما.

3-4-2. تكرار الغيابات Absence frequency : هو عدد الفترات أو الأوقات التي تغيب فيها الفرد خلال فترة معينة، بغض النظر عن طول كل فترة. يكون هذا الإجراء أكبر وزناً بالنسبة للموظفين الغائبين بشكل متكرر، لكنه يتجاهل طول الغياب. عادة، يعتبر تكرار الغياب مؤشراً على "التغيب الطوعي" ووظيفة تخفيف الموظفين. (Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003) هذا المقياس يكون أكثر وزناً وأكثر أهمية بالنسبة للموظف الأكثر غياباً، ولكن تهمل مدة الغياب.

نظراً لأن التغيب يشمل مكونين مختلفين (التكرار والمدة)، سينجم عنه عمليات مختلفة تؤدي إلى تغيب متكرر أو طويل. في حين نجد أن (Chadwick-Jones et alii (1971، حددوا الغيابات الطوعية مثل عطلة الأسبوع الطويلة أو المتوقعة من المرجح أن تأخذ شكل الغيابات القصيرة والمتكررة. وبالتالي التغيب عن طريق الغياب المتكرر تعطي وزناً أكبر في الغيابات المتكررة قصيرة الأجل على أساس فترة الغياب، واعتبروا أن تكرار الغيابات تعامل على أنها مقياس للتغيب الطوعي، في حين التي تركز على فترة الغيابات أو الوقت الضائع تعتبر كمقياس للتغيب الغير طوعي (Bouville, 2007, p. 02).

أما دراسة (Hammer et Landau, 1981) فتوصلت إلى أن تكرار الغيابات كان أقل عشوائية في الوقت مقارنة بمدة الغيابات. هذه النتائج، تفسر كنتيجة أكثر أهمية بالنسبة لتحكم الموظف في تكرار غياباته، وبالتالي أعطت مصداقية تجريبية لمقترحات (Chadwick-Jones et alii 1971). ومع ذلك، فإن تكرار الغيابات ليس مقياساً مثالياً ملائماً للتغيب عن العمل، لأنها تشمل دائماً بعض الغيابات غير الطوعية، وفي جانب آخر بعض الغيابات تعتبر غير طوعية بسبب طول مدة الغياب، وفي الواقع هي إرادية. علاوة على ذلك، اعتبر (Muchinsky, 1977) المقالات المتعلقة بالتمييز بين التغيب الطوعي وغير الطوعي يجب أن تصنف في البحث العلمي في نظريات الدافعية على أساس مفهوم الرضا الوظيفي.

- ❖ لفهم التغيب تم اعتباره نموذج " وقت الفراغ"؛ فهو شرح ينطوي على عادات العمل؛ نموذج البحث عن وظيفة؛ نهج تعويض الفوارق في الأجور؛ وشرحا لصحة العامل. بحيث قدم (Allen 1981) نموذجا يُنظر فيه إلى التغيب باعتباره وقت فراغ وفق مقارنة عرض العمل. بتوقعات على النحو التالي (Allen, 1981):
 - سيؤثر أجر العامل على التغيب، لكن التأثير غير معروف بسبب تعارض الدخل وأثر الاستبدال.
 - سيتم استخدام الدخل غير المكتسب "صفقة" المزيد من التغيب إذا كان التغيب جيدا.
 - ظروف العمل غير جيدة تشجع الغياب.
 - الإجازة المرضية مدفوعة الأجر سوف تشجع الغياب. إذا كانت الإجازة المرضية متاحة للعامل، وإذا لم يتم "السيطرة عليها"، فسيهيمن الدخل على تأثير الاستبدال بأجر العامل نفسه بحيث يرتبط الأجر الملحوظ إيجابياً بالتغيب.
 - الإجازة الشخصية مدفوعة الأجر لا تشجع الغياب لأن الرغبة في التغيب مرة أخرى تعتبر رغبة في قضاء وقت الفراغ.
 - الزيادات في "المنزل" أو حجز الأجور سوف تشجع الغياب. إذا كان الأجر "المنزلي" للزوجة، بسبب الاتفاقية الاجتماعية أو التمييز في سوق العمل، يرتفع عندما يرتفع عدد الأطفال الصغار، يتوقع أن يشجع عدد الأطفال الصغار على غياب النساء وليس للرجال.

3-5. أنواع الغياب:

- ✎ حسب المشرع الجزائري ميز بين نوعين من الغياب، الغياب المشروع والغياب غير المشروع. (رحوي، 2014، صفحة 11)، حيث أن:
 - 3-5-1. الغياب المشروع: هو ذلك الغياب الذي يقره التشريع ويميزه تحت أي مسمى كان، سواء كان بمبرر أو بدونه، ويمكن أن يعرف على أنه انقطاع العامل عن العمل لسبب مشروع (رحوي، 2014، صفحة 09) وفيه يكون العامل في وضعية قانونية صحيحة سليمة، ويتضمن نوعين:
 - 1) الغياب القانوني: هو الغياب الذي أقره المشرع للعامل بمناسبة التزامه بأداء العمل أو لمصادفته بعيد رسمي. كما يمكن تعريفه بأنه ذلك الغياب الذي يخصص فيه القانون للعامل مواعيد دورية مدفوعة الأجر، ينقطع فيه عن العمل تحت ما يسمى أيام الراحة أو العطل. ويسمى التشريع الجزائري الغياب القانوني بالراحة والعطل السنوية، فهو لا يستند إلى تبرير، كما هو الشأن في الغيابات المبررة.
 - 2) الغياب المبرر: هو ذلك الذي يستند إلى تبرير يقدمه العامل إلى رب العمل ويقصد به التغيب لسبب المرض مثلا، حيث شرعية هذا الغياب تتوقف على الشهادة الطبية التي يقدمها العامل. وهذا حسب القرار المؤرخ في

2001/02/13 والذي جاء فيه: (من المقرر قانوناً أنه في حالة غياب مبرر بشهادة طبية مدفوعة لضمان الاجتماعي الذي له الحق في المراقبة الطبية يعد غياباً مبرراً.

ويقصد بها كل الغيابات المرخصة

3-5-2. الغياب غير المشروع: تكون وضعية العامل غير سليمة وترتب عليه عقوبات غاية الخطورة ويتمثل في: الغياب غير المبرر: وهو غياب العامل عن منصب العمل خلال أوقات العمل دون إعلام المستخدم أو عدم تبرير العمل ذلك أو عدم وجود رخصة الغياب (Lautier, 2000, p. 138).

﴿ في حين نجد أن المشرع الفرنسي قسم الغياب إلى قسمين، الغياب المتوقع وغير المتوقع (Lautier, 2000, p. 253).

- 1) **الغياب المتوقع:** فهو الذي يتوقع العامل زمن استحقاقه قبل حدوثه، كون أن المشرع حدد زمانه مسبقاً في التشريع، وهو في أغلب الأحيان لا يستند لمبرر يجيزه، كالعطلة السنوية وأيام الراحة القانونية.
- 2) **الغياب غير المتوقع** وهو الغياب الذي لا يعلم تاريخ حدوثه لأنه مرتبط بأسباب مجهول وقوعها، لأنها أسباب مرتبطة بأسباب مفترضة مثل الوفاة.

﴿ أما الدكتورة سهيلة محمد عباس فصنفت الغيابات إلى نوعين:

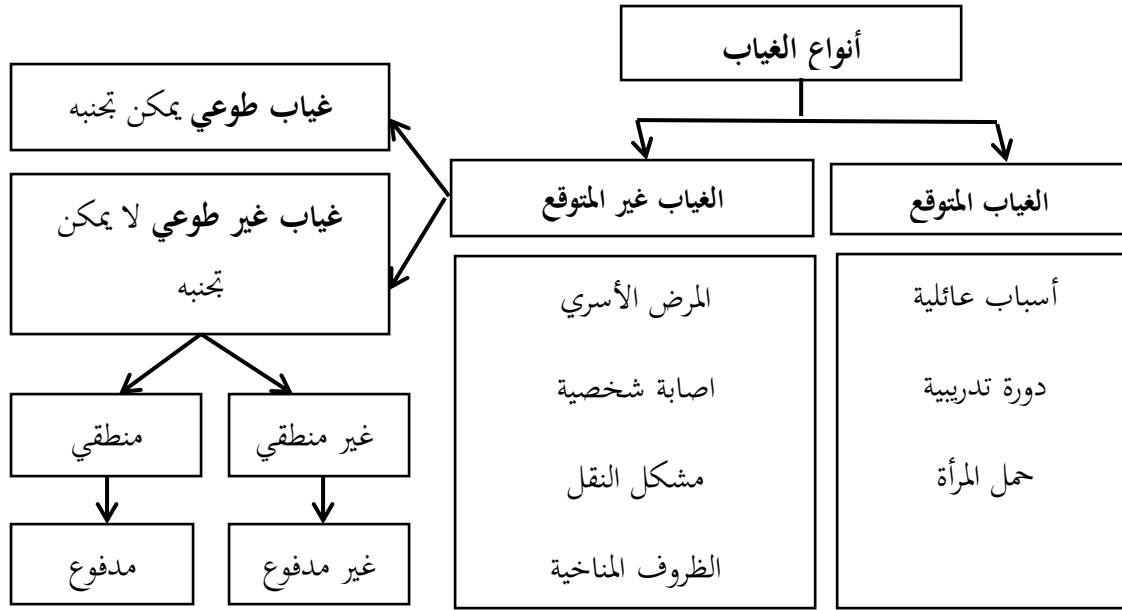
- 1) **الغيابات الاعتيادية:** غالباً ما تكون محددة وفقاً للضوابط والتعليمات الخاصة بالأعمال المختلفة.
- 2) **الغيابات المرضية:** فهي في الغالب لا تتحدد بنسبة معينة وإنما تعتمد على عوامل عديدة منها عامل العمر والجنس والمستوى الصحي للأفراد العاملين.

﴿ أما (Dumas, 2006) فصنف الغيابات إلى غيابات إرادية والتي تحدث نتيجة توفر الإرادة في عدم الحضور إلى العمل وغيابات غير إرادية التي تنجم عن عدم القدرة على الحضور إلى العمل.

﴿ أما حسب الدراسات السابقة فيصف معظم الباحثين الغياب بأنه إما طوعي أو غير طوعي، فالأولى يشمل الغياب التقديري بسبب الانسحاب التنظيمي والأخير يشير إلى الغياب الذي لا مفر منه. **الغياب الطوعي** يمكن أن يعبر عنه في شكل "يوم صحي" أو كوسيلة لتمديد عطلات نهاية الأسبوع أو الإجازات مع مرض أو حالة طوارئ. في بعض الأحيان، يتخذ الغياب الطوعي شكل إساءة الاستخدام الزمني، ويستخدم الموظفون أسابيع من الإجازة الطبية العائلية المحمية (وغير المبررة) أو يقدمون مطالبات تتعلق بالعجز الاحتياطي. (Romero & Kelly J. Strom, 2011, pp. 1-2). في الواقع، كما هو مذكور أعلاه، فإن الغياب الطوعي في كثير من الأحيان يمكن أن يعزى إلى سلوك انسحاب موظف غير راض عن بيئة عمله، أما **الغياب غير الطوعي** يشمل أي حالة صحية أو طارئة مشروعة تتجاوز حقاً سيطرة الموظف، مثل حادث أو مرض أو إصابة الموظف أو بسبب أسرته.

يمكن تلخيص أنواع التغيب في الشكل التالي:

الشكل (1-6): أنواع الغياب



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على ما سبق

في هذه الدراسة ركزنا على الغياب الطوعي لأنها عادة ما تتأثر بالمبادرات التنظيمية التي تهدف إلى الحد من التغيب، بينما يعتبر الغياب غير الطوعي عادةً خارج عن سيطرة الموظفين وأصحاب العمل.

3-6. طرق حساب التغيب: من خلال اطلاعنا على إصدارات الكتاب والباحثين لا توجد طريقة موحدة لحساب التغيب، ولهذا سنتطرق إلى مختلف الطرق المعتمدة على النحو التالي:

3-6-1. معدل الغياب: يشير معدل الغياب إلى عدد الأيام التي يغيبها العامل ولا يتواجد في عمله خلال عام يحسب معدل الغياب كآتي (ماهر، 2003، صفحة 132):

$$\text{معدل الغياب} = \frac{\text{عدد أيام الغياب في السنة}}{\text{عدد أيام العمل لكل العاملين}} \times 100\%$$

أما حسب محمد سعيد أنور سلطان فمعدل الغياب هو نسبة الأيام المفقودة إلى العدد الكلي من أيام العمل المفروض أن يحضر فيها جميع العاملين. ويحسب كآتي:

$$\text{معدل الغياب} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة}}{\text{عدد أيام العمل الفعلية}} \times 100\%$$

والمعدل الشائع للغياب في المشروعات يتراوح ما بين 3% إلى 6% باعتباره معدلا عاديا للغياب. وإذا زاد المعدل عن 6% فيجب توجيه عناية فائقة إلى المشكلة. فمعدل الغياب الكبير يشكل خسارة للمشروع حتى ولو لم يتقاضى الشخص المتغيب أجرا عن المدة التي تغيبها. (سلطان م.، 2003)

3-6-2. معدل تعدد الغياب: يهدف هذا المعدل إلى قياس متوسط عدد مرات غياب الأفراد من مجموعة معينة أو في قسم من الأقسام أو في المنشأة كلها في فترة معينة. ويمكن استخراج هذا المعدل حسب المعادلة الآتية:

$$\text{معدل تعدد الغياب} = \frac{\text{عدد مرات الغياب في الإدارة / القسم خلال فترة زمنية معينة}}{\text{متوسط عدد العاملين في الإدارة}} \times 100$$

يؤخذ على هذا المعدل إغفاله طول فترة الغياب في كل مرة، ولذا تقوم بعض المؤسسات بتعديل المعادلة السابقة كالآتي:

$$\text{معدل تعدد الغياب} = \frac{\text{عدد العاملين الذين تغيبوا مرة أو أكثر} \times \text{متوسط عدد مرات الغياب للعاملين}}{\text{متوسط عدد العاملين في الإدارة / القسم}} \times 100$$

إلا أن احتساب متوسط عدد مرات الغياب للفرد يحتاج إلى جهود إضافية وأن كان يقدم معلومات مفيدة للمسؤولين.

3-6-3. معدل شدة الغياب: يقيس هذا المعدل مدى الضرر الناشئ عن الغياب، إذ لا يكفي أن يعرف عدد مرات الغياب، وإنما يجب أن يؤخذ في الاعتبار طول فترة الغياب في كل مرة، وليس المقصود هنا شدة الغياب في المنشأة ككل، ولكن شدة كل غياب. ويستخرج هذا المعدل طبقاً للمعادلة الآتية:

$$\text{معدل شدة الغياب} = \frac{\text{عدد أيام العمل المفقودة بسبب الغياب في فترة معينة}}{\text{عدد مرات الغياب في هذه الفترة}} \times 100$$

3-6-4. معدل ساعات العمل المفقودة: يعتبر هذا المعدل أكثر المعدلات انتشاراً لقياس التغيب، ولذلك يطلق عليه في كثير من الأحوال معدل الغياب، وكأنه لا يوجد معدل غيره لقياس الغياب. ويبين هذا المعدل نسبة ساعات العمل المفقودة إلى مجموع ساعات العمل المخطط للعمل فيها، ونظراً لأن ساعات العمل المفقودة الناتجة عن إيقاف بعض العاملين عن العمل يجب ألا تحتسب ضمن ساعات الغياب، فإنها تنزل عادة من ساعات العمل المفقودة كما تضاف إلى ساعات العمل، ساعات العمل الإضافية، وتوجد طرق عدة لاستخراج معدل ساعات العمل المفقودة منها المعادلة الشائعة التالية:

$$\text{معدل ساعات العمل المفقودة} = \frac{\text{ساعات العمل المفقودة} - \text{الفقد نتيجة الإيقاف عن العمل}}{\text{مجموع ساعات العمل العادية} + \text{مجموع ساعات العمل الإضافية}} \times 100$$

﴿ أما شنوفي نور الدين (2011، ص 179,180): اعتبر أن التغيب مؤشر أساسي على مدى رضا العمال أو عدم رضاهم على وسط العمل وعليه فإن مراقبة التغيب يمكن من معرفة ما أن كان الموظفين راضين عن

العمل في الإدارة أو عدم رضاهم وذلك بالاعتماد على مجموعة من الصيغ (شنوفي، 2011) على النحو التالي:

$$\text{النسبة الأساسية} = \frac{\text{عدد أيام الغياب الضائعة خلال فترة زمنية معينة}}{(\text{عدد أيام العمل} \times \text{عدد متوسط العمال}) \text{ خلال نفس الفترة}} \times 100\%$$

غير أن هذه الصيغة لا تفرق بين الغيابات المسموحة وغير المسموحة وبين الغيابات المرضية والغيابات الأخرى هناك صيغة أخرى تمكن من معرفة أشكال التغيب:

$$\text{نسبة التغيب المرضي} = \frac{\text{عدد أيام العمل الضائعة لسبب تغيب مرضي لفترة معينة}}{\text{عدد أيام العمل خلال نفس الفترة}} \times 100\%$$

$$\text{نسبة التغيب لسبب المرضي} = \frac{\text{ساعات الغياب المرضي}}{\text{ساعات العمل}} \times 100\%$$

$$\text{نسبة التغيب غير المرخص} = \frac{\text{عدد الأيام المتغيب فيها} - \text{أيام الغياب المرضي}}{\text{عدد أيام العمل خلال نفس الفترة}} \times 100\%$$

$$\text{نسبة التغيب} = \frac{\text{عدد الأيام الضائعة بسبب الغياب}}{\text{عدد أيام العمل} \times \text{متوسط التعداد}} \times 100\%$$

$$\text{معدل تكرار التغيب} = \frac{\text{عدد حالات الغياب خلال فترة}}{\text{التعداد المسجل خلال نفس الفترة}} \times 100\%$$

الوحدة: عدد العمال

$$\text{نسبة تكرار الغياب} = \frac{\text{عدد الانقطاعات عن العمل}}{\text{ساعات العمل}} \times 100\%$$

الوحدة: ساعات العمل

$$\text{نسبة التسرب} = \frac{\text{عدد الموظفين الجدد خلال الفترة T1 والمغادرين ما بين الفترة T1 و T2}}{\text{عدد الموظفين الجدد خلال الفترة التي تبدأ بـ T1}} \times 100\%$$

$$\text{نسبة الحضور} = \frac{\text{عدد الساعات العمولة أسبوعيا}}{\text{الوقت القانوني للعمل (في الأسبوع)}} \times 100\%$$

➤ ويجدر بالذكر أن جميع حالات الغياب ليست تغيب. بعض حالات الغياب يمكن التنبؤ بها من خلال انتظامها، وتستند إلى الحقوق الاجتماعية. لذلك لا يمكن اعتبارها تغيباً. والتي لها تعبيرات مختلفة، حسب ما يسمح به القانون متمثلة في (Federica, Massimo, & Luigi , 2014, p. 1159):

1. الاجازات: وقت راحة من العمل.
2. يوم عطلة: الغياب عن العمل لفترة من الوقت المخطط لها من قبل مع صاحب العمل.
3. الإضرابات: الامتناع الجماعي عن العمل من قبل الموظفين من أجل حماية مصالحهم الاقتصادية والسياسية والنقابية.
4. الإجازة: تعليق العمل للتوفيق بين موقف صاحب العمل والتزاماته العامة أو حدوث مشاكل شخصية وعائلية.
5. الإصابة أثناء العمل: حادث عمل يؤدي إلى استحالة مؤقتة لاستمرار النشاط.
6. الإجازة المرضية: حالة مرضية تسبب عدم القدرة على القيام بالعمل الذي يقوم به العامل عادة.
7. الأمومة.

لذلك من المهم تتبع حالات الغياب التي تعرقل نشاط المنظمة بشكل خاص والتي يُعتقد أنها مرتبطة بشكل غير مباشر بظروف العمل والحياة التنظيمية والمتمثلة في (Aract, 2015, p. 4):
توقف للأمراض العادية؛ حوادث العمل؛ الأمراض المهنية الناجمة عن قيود القدرة؛ حوادث التنقل؛ الغياب غير المبرر؛ من وجهة نظر ظروف العمل، يمكن استخدام الفئات المذكورة أعلاه لحساب معدلات التغيب. وبالتالي، فإن ما يتم الاحتفاظ به يجب تعديله وفقاً لسياق المنظمة. إن توزيع التغيب في هذه الفئات المختلفة يجعل من الممكن وضع صورة أولية للتغيب في المنظمة. غالباً ما تكون الإجازة المرضية العادية هي الفئة التي بها أكبر عدد من التوقفات. والتي يجب أن تكون موضوع تفكير متعمق وتحقيقات محددة. أما إذا كان هناك العديد من الحوادث في العمل، فسوف يتعين فرض تدابير السلامة. وبالتالي من الضروري معرفة "تركيب" الغياب الخاصة بالمنظمة.

3-7. استخدامات معدل الغياب: يرى أحمد ماهر أن معدل الغياب يستخدم في:

- * التعرف على مدى انخفاض الروح المعنوية، فكلما ارتفع معدل الغياب كلما كان هذا مؤشراً على انخفاض الرضا والروح المعنوية.
- * التنبؤ بعدد أيام الغياب خلال الفترة القادمة، واستخدام هذا التنبؤ في التعرف على عدد العاملين المطلوبين لمواجهة الغياب المحتمل.

3-8. أسباب التغيب:

التغيب هو موضوع متعدد. فكل باحث، يقدم شرحه لهذه الظاهرة، وحتى مبرراته. في الوقت نفسه، يعكس تنوع وجهات النظر نتيجة تنوع المجموعات المعنية، وتعقيد هذه الظاهرة. تُعزى غالبية حالات الغياب عمومًا إلى المرض أو العجز، ولكن قد تكون هناك أسباب أخرى. فوفقًا لـ (Brown and Sessions 1996)، هناك ثلاث فئات مختلفة من التغيب: الغياب بسبب المرض، الغياب الناجم عن الحوادث والفئة المتبقية، يُفسر على أنه غياب طوعي. إن أسباب التغيب عن العمل متعددة الجوانب بشكل عام، ولا تتأثر فقط بالحالة الصحية للأفراد ولكن أيضًا بنظام التأمين الاجتماعي وبيئة العمل والعوامل البيولوجية والمواقف والالتزام بالعمل وظروف الاقتصاد الكلي وغيرها من المحددات الاجتماعية والنفسية (see Chelius 1981; Drago and Wooden 1992; Løkke Nielsen 2008) (Drakopoulos & Grimani, 2013, Brown and Sessions 1996; p. 3497)، بالإضافة إلى عدم رضا العامل عن عمله وقلة الحوافز وقلة التدريب اللازم وسوء العلاقة بين العمال فيما بينهم وبين الإدارة ومشاكل الإسكان والمواصلات وارهاق العمل وعدم توفر الرعاية الطبية للعمال ووجود مشاكل نفسية لدى العامل (العيسوي، صفحة 11).

من المعروف أن المنظمة يجب أن تواجه هذا المعنى السلبي للظاهرة. فلا يمكننا أن ننسى أن المنظمة الأخلاقية يجب أن تفكر في التوازن بين العمل والحياة لموظفيها، من خلال احترام وقت فراغهم وترك الوقت الكافي للمناسبات السعيدة مثل الأمومة. إذا كان من السهل تحديد التغيب، فإن دراسة أسبابه ليست سهلة لأن هذه الظاهرة متجذرة في العديد من جوانب الحياة الحديثة. من خلال التخطيط، يمكننا تحديد خمسة أسباب رئيسية للتغيب (Del Boca & Parisi, 2010, p. 6).

1. الخصائص الفردية للقوى العاملة: وهي الاختلافات بسبب الجنس والعمر والمقتنيات، إلخ. على سبيل المثال، نلاحظ وجود فرق بين معدل التغيب بين الإناث والذكور. علاوة على ذلك، إذا ازدادت المقتنيات الشخصية للموظف بفضل المكاسب أو الميراث، فسيكون من المعقول أن يكتسب دخله وعمله أهمية أقل بالنسبة له ويمكن أن يخصص وقتًا أقل لأعماله لأنه يعتقد أنه من الأفضل تخصيص وقت لاستخدام المقتنيات الجديدة.
2. الثقافة: من الواضح أن الثقافة، تلعب دورها في الميل إلى الغياب: الإحساس بالمسؤولية، والدافع، والعديد من الجوانب الأخرى المتعلقة بالثقافة (خارج المنظمة وداخل المنظمة) تسهم في دفع أو منع الشخص من التغيب.
3. الاتفاقيات التعاقدية والمرونة التنظيمية، والمؤشرات المهمة هي مقدار العمل بدوام جزئي ووجود عقود غير نمطية في المنظمة.

4. المؤسسات: من بين التزامات الدولة، على سبيل المثال، التأمين ضد المرض. في حالة توزيع تكلفة الغياب بين الشركة ومعاهد الضمان الاجتماعي، سيتصرف النظام بشكل مختلف اعتمادًا على أي طرف سيتعين عليه دفع ثمن الغياب. على سبيل المثال، إذا كان العبء على حساب الشركة تمامًا بسبب الغياب من 1 إلى 10 أيام

من المرض وعلى حساب معهد الضمان الاجتماعي للغياب من 11 إلى 100 يوم، فسوف يتم ملاحظة ارتفاع وتيرة شهادة المرض تصل إلى 10 أيام.

5. **ظروف السوق:** يعطي سوق العمل ومعدل البطالة مزيداً من الانضباط على التغيب. إذا كان الطلب على العمالة أعلى من عرض العمل، كما يحدث لأي منتج تجاري، فإن قيمة العمالة تزداد وكذلك جهود صاحب العمل لتفادي فقد منصبه.

➤ بالإضافة إلى ما سبق هناك عدة أسباب قد تؤدي إلى غياب الفرد عن عمله، نذكر منها (شاويش، 2004):

1- **عدم التوافق الشخصي:** ويكون ذلك نتيجة لمشكلات شخصية أو عائلية، كالانفصال أو الطلاق، ووجود اعراض لبعض الأمراض النفسية، والحياة الشخصية غير المستقرة، والاكتثار من تناول المشروبات الكحولية.

2- **عدم الرضا عن العمل وفقدان الاهتمام به:** ويتضح ذلك من كثرة التنقل من وظيفة إلى أخرى، وكثرة الشكاوى من العمل أو عدم ملائمة الآلات والمعدات، أو الشكاوى من الزملاء، أو لانخفاض الأجر أو الراتب أو ظروف العمل أو نقص الاهتمام بالعاملين.

3- **عدم الشعور بالمسؤولية:** ويتضح ذلك من كثرة الغياب الذي ليس له ما يبرره، وعدم اعتزاز العامل بعمله، وعدم الولاء والانتماء للمؤسسة وكذلك عدم امكانية الاعتماد على مثل هذا العامل.

4- **الصعوبات والمشكلات الخارجية:** وذلك مثل مشكل السكن، والمواصلات، والمشاكل العائلية.

5- **المرض أو التعب:** ويتضح ذلك من استمرار الشكاوى من الاحساس بالإجهاد والتعب، وكثرة التردد على الإدارة الطبية وعلى المستشفى للعلاج.

6- **أسلوب الإشراف غير المناسب في بعض اقسام المؤسسة.**

3-9. **محددات التغيب:** حدد Harrison & Martocchio (1998) خمسة أصناف من المتغيرات تعتبر كأصل للتغيب. التصنيفات مقسمة إلى ثلاثة أنواع من المحددات وهي كالاتي (Harrison & Mortocchio, 1998, pp. 311-315):

1- **الأصول طويلة المدى Long-term or distal origins:** الشخصية والخصائص الديمغرافية (الجنس، العمر، الاكتئاب، التدخين، الإدمان على الكحول، المخدرات، عدم ممارسة الرياضة)

2- **الأصول الوسيطة Mid-term or medial origins:** المواقف اتجاه العمل كعدم الرضا الوظيفي، الالتزام المهني، الفائدة من العمل والسياق الاجتماعي مثل العمل الليلي، صلابة ساعات العمل والثقافة المتعايشة اتجاه التغيب.

3- **الأصول قصيرة الأجل Short-term or proximal origins:** أليات صنع القرار مثل عدم وجود الحوافز للحضور، العقوبات الرئيسية المرفقة بالضغط، الظلم، عدم وجود المتعة في العمل.

كما اعتمد (Bouville 2009) على أسباب التغيب المحددة من قبل Harrison & Martocchio (1998) ومختلف الدراسات السابقة، واقترح نوع آخر لمقاربات التغيب. فميز بين:

المقاربات الفردية: المقاربة الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الصحية... الخ) والمقاربة الموقفية (المشاركة، نية الرحيل) (Sophie, Christophe, & Christine, 2011, p. 136).

المقاربات التنظيمية: الخصائص العامة للمؤسسة، تنظيم العمل، المتعة في العمل (Sophie, Christophe, & Christine, 2011, p. 136).

المقاربة الصحية: ظروف العمل (Sophie, Christophe, & Christine, 2011, p. 136).

هذا التصنيف لمختلف مقاربات التغيب يعتبر الأكثر اكتمالا وحدائية.

أما (Anne & Marcel, 2016) قاموا بتقسيم محددات التغيب إلى:

1. **العوامل الفردية:** وتتمثل في الجنس والعمر والحالة الاجتماعية، عدد الأطفال، المستوى التعليمي، ومستويات التأهيل المهني، دوافع العمل، وإمكانيات الترقية والصحة (Anne & Marcel, 2016, p. 48).
2. **العوامل الجماعية المتعلقة بالمؤسسة:** وتتمثل في قطاع النشاط، نوع المكافآت، Vlassenko et Willard (1984)، حجم المؤسسة، أو حجم الخدمة Vlassenko et Willard (1985) ; Côté-Desbiolles (1984)، ساعات العمل القانونية (Côté-Desbiolles 1985)، ظروف العمل والصعوبات، شروط تعويض الغيابات (Depardieu et Lollivier 1985)، التهديد بالبطالة (Beale et Nethercott 1988).
3. **العوامل الجماعية المرتبطة بالبيئة:** وتتمثل في العوامل المناخية، مستوى التطور سوسيو إقتصادي في المنطقة، العوامل الثقافية، الكثافة الطبية (Luce 1987).

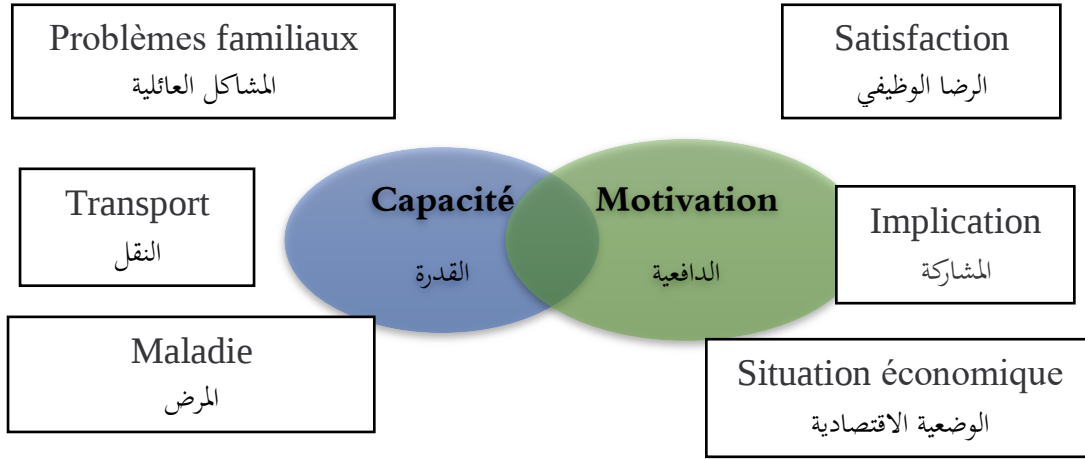
• أما (Sabine Chaupain-Guillot, Olivier Guillot 2011) حددوا بعض الخصائص التي يمكن أن تؤثر على تغيب العامل معنويا متمثلة في:

- ❖ العمر، مؤشر الحالة الجسدية، عدد الاطفال، الحالة الاجتماعية، دخل الأسرة، الأجر بالساعة، قطاع الأعمال العام أو الخاص، واقع العمل بدوام جزئي أو لا، نوع عقد العمل، الأقدمية، امكانية ممارسة بعض المسؤوليات الإشرافية، حجم المؤسسة، درجة الرضا الوظيفي، الحالة الصحية... الخ.
- ❖ الرضا الوظيفي يؤثر في التغيب معنويا كذلك ظروف العمل وساعات العمل... وغيرها.
- ❖ الجنس: النساء والرجال. (Sabine & Olivier, 2011)

أما حسب (Dumas, 2006) وبناء على تعريف (Steers & Rhodes, 1978) حول تحديد ما إذا كان التغيب مرتبطا بالقدرة على الحضور (مفهوم أكثر إيجابية)، فإنه ينبغي دراسة ما إذا كان التغيب يعزى إلى مشاكل الأسرة، مشاكل النقل، المرض. دافعية الحضور للعمل مرتبطة بالرضا الوظيفي، والمشاركة التنظيمية،

والوضع الاقتصادية. ومن الناحية النظرية يفترض أن هذان المتغيران متفاعلين موضحا ذلك في الشكل التالي:

الشكل (1-7): عوامل التغيب

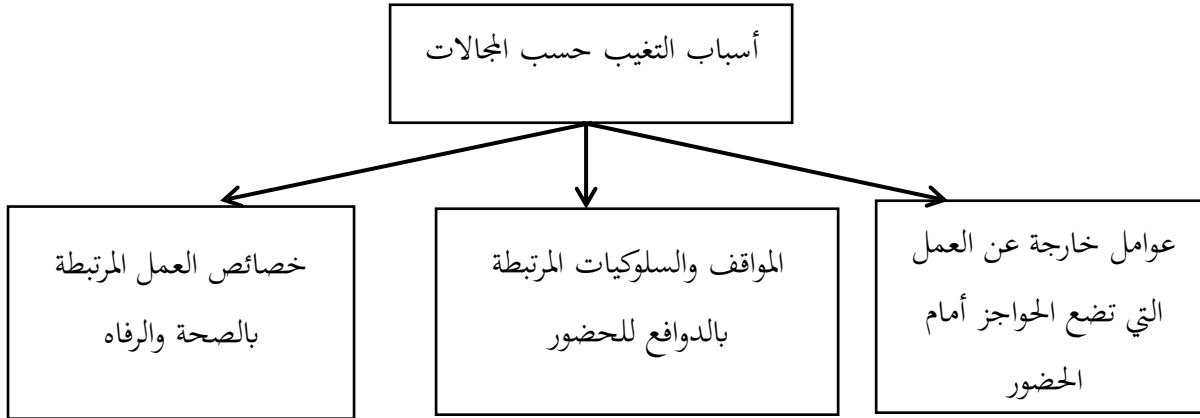


المصدر: دراسة (Dumas, 2006)

يتم التمييز بين الغياب الطوعي في الإرادة في عدم الحضور والغياب غير الطوعي في عدم القدرة على الحضور. فالغياب نادرا ما يكون نتيجة لحرية الاختيار هو دائما نتيجة لعدة عوامل مترابطة. غالبًا ما يتم صياغة السؤال الذي تم طرحه من قبل مديرو الموارد البشرية: ما هو الغياب المهم الذي يجب التحكم فيه؟ هذا السؤال هو الاعتراف بأن بعض حالات الغياب يمكن أن تكون ضرورية ومفيدة للناس والمنظمة والمجتمع من خلال العمل كمنظم لرعاية الشخص وصحته. إذ يجب الاهتمام بأسباب التغيب ولكن أيضًا الاهتمام بوظيفة سلوك الغياب. مع ذلك، على عكس الإرهاق والشكاوى الصحية، فإن التغيب عن العمل، رغم أنه يضر بالمنظمة، ولكن ليس بالضرورة ضارًا لأولئك الموظفين الغائبين عن العمل. على العكس تمامًا، يمكن أن يكون غيابهم أداة فعالة للشفاء من ضغوط العمل.

من خلال ما سبق هناك بعض العوامل التي تحتاج الدراسات إثبات علاقتها في فهم أنواع الغياب التي يواجهها أصحاب العمل مثل: التغيير التنظيمي، النمو، عدم اليقين وتقليص حجمها، محتوى الوظيفة والعوامل الفردية والتي يمكن تلخيصها في الشكل التالي:

الشكل (1-8): أصل التغيب



المصدر (7, 2006, Dumas)

10-3. نظريات التغيب:

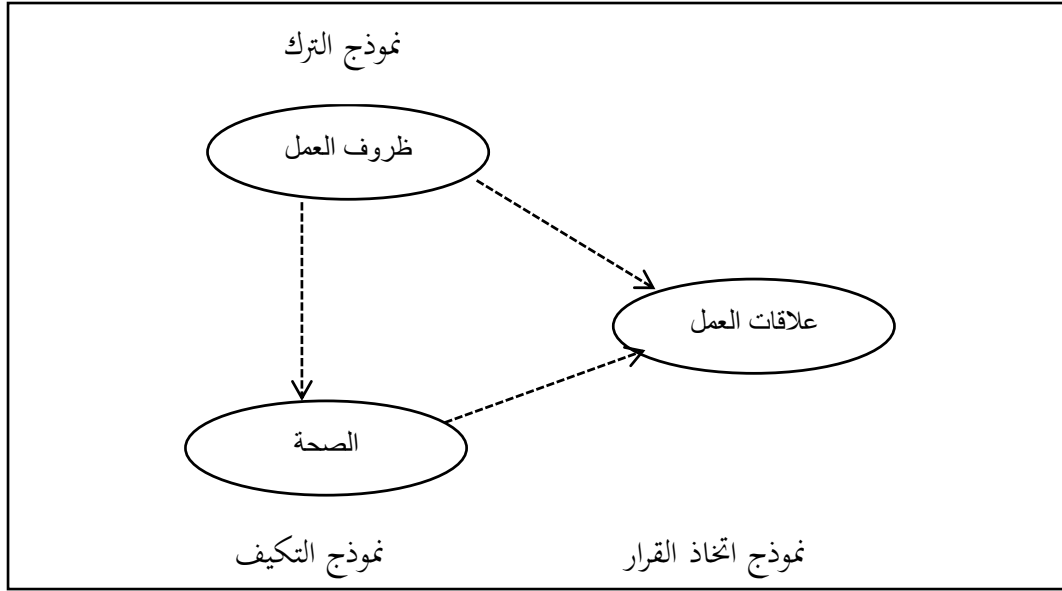
العديد من الدراسات تدعم فكرة أن التغيب ليس مفهوما متجانسا. فحسب مختلف المراحل التي مر بها التغيب يوجد عدة مفاهيم مختلفة للتغيب، فحسب (Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003) حددوا ثلاثة نماذج للتغيب لفهم هذه الظاهرة.

10-3-1. 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 كثغرة، أو تعويضات أو كتحدٍ لظروف العمل الصعبة (Chadwick-Jones, Nicholson et Brown, 1982).

10-3-2. نموذج التكيف، التعديل والاختلال: في هذا النموذج ينظر للغياب كنتيجة للتنشئة الاجتماعية التنظيمية وكعملية التكيف مع متطلبات العمل (Johns, 1997).

10-3-3. نموذج اتخاذ القرار: في هذا النموذج يوصف التغيب كقرار عقلائي أو عملية تحديد الخيار بواسطة الأهداف. ويمكن تلخيص النماذج الثلاثة في الشكل (1-9).

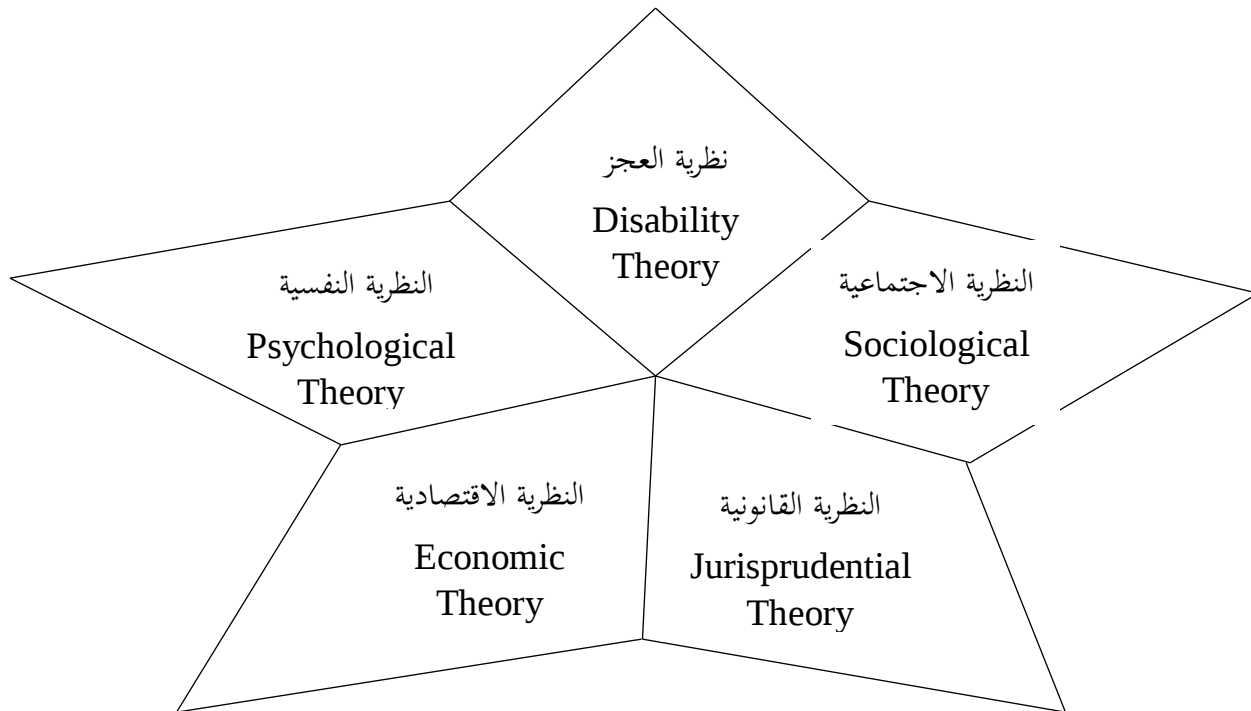
الشكل (1-9): نظريات التغيب



المصدر: نظريات التغيب حسب (Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003)

- أما (Deitsch, Dilts, & Paul, 1985) اقترح تجميع نظريات مختلفة عن التغيب في خمس فئات واسعة. كما هي موضحة في الشكل التالي:

الشكل (1-10): نظريات التغيب حسب (Deitsch, Dilts, & Paul, 1985)



المصدر: نظريات التغيب حسب (Deitsch, Dilts, & Paul, 1985)

1. **النظرية الاقتصادية:** حسب (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985) ربما تكون النظرية الاقتصادية هي الأكثر استخدامًا في تفسير التغيب . إذ يفترض مؤيدو هذه النظرية أن "... الأفراد لا يحبون العمل حقًا؛ فهم يعملون فقط لأنهم مضطرون لذلك. في الوقت نفسه، يريد الأفراد الحفاظ على مستوى معيشي معين يتطلب مستوى دخل محددًا. (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985, pp. 30-31) . فبساطة الموظف لن يذهب للعمل كل يوم إذا كان الدخل الناتج عن العمل بدوام كامل أكبر من اللازم لتحقيق والحفاظ على مستوى المعيشة المطلوب. وبالتالي الحجة هي أن الأفراد لا يحبون العمل حقًا في المقام الأول.

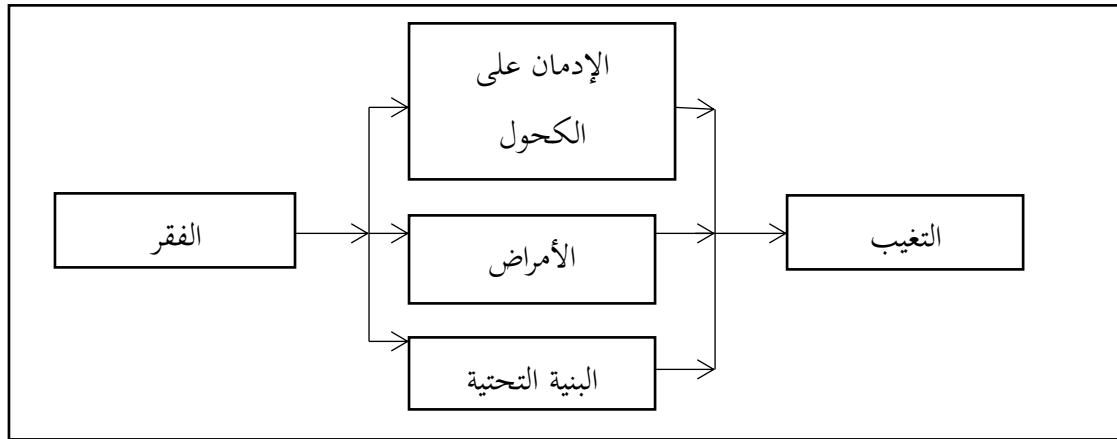
2- **النظرية النفسية:** يشار إليها أحيانًا باسم نظرية الانسحاب، وتشمل هذه الفئة نظريات تحفيزية تركز على الانسحاب كرد فعل سلوكي على الرضا الوظيفي ونقص الحاجات. (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985) تقسم النظرية إلى "نظريات الانسحاب السلبي" (تجنب بسيط للحالات غير السارة) و "نظريات الانسحاب الاستراتيجي" (وسيلة لمعاقبة المنظمة على عدم الرضا الذي تسببه). ترى هذه النظريات مشكلة التغيب عن العمل كمشكلة الدافع الفردي للحضور إلى العمل بشكل منتظم. وذكر (Hil & Trist , 1953, pp. 358-359) أن الصراع الذي يعاني منه الفرد يتأثر بشدة بعلاقة الموظف بالتنظيم ومرحلة التطور في هذه العلاقة. هذه النظرية لها عدة نظريات فرعية من بينها:

1.2. **نظريات الانسحاب السلبي:** إن نظرية عدم المساواة ل (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985) تنظر للتغيب باعتباره وسيلة للفرد في حل أو التعامل مع عدم المساواة المتصورة بين ما يشعرون به لما قدموه للمنظمة وما يتحصلون عليه جراء ذلك. قد يشعر الموظفون أنهم لا يحصلون على التقدير المناسب لجهودهم، وبالتالي قد يغيبون عن العمل للانخراط في الأنشطة التي يكون فيها الاعتراف صريحًا. إذ تشير نظرية التكافؤ ل (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985) إلى أن التغيب عن العمل يرجع إلى عوامل الجذب الإيجابية والسلبية للفرد اتجاه الأشياء والأحداث المختلفة في بيئة العمل. فإذا كانت الإيجابيات أقل من السلبيات، فمن المرجح أن يتغيب الموظف. فمثلاً، الأجر الجيد مقابل رضا وظيفي قليل جداً سيؤدي إلى غياب الموظف. أما نظرية التوقعات ل (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985) تقول أن الأشخاص الذين يتوقعون بيئة عمل جذابة ومريحة، ولكن بدلاً من ذلك يجدون بيئة غير مريحة قد يبحثون عن طرق أكثر متعة لقضاء وقتهم وقد يغيبون. بينما تفترض نظرية الحاجة إلى التحكم ل (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985) أن الموظفين الذين لا يستطيعون التحكم في بيئتهم أثناء وجودهم في العمل من خلال الحضور المنتظم قد يغيبون عن العمل لحضور الأنشطة الأخرى (الأنشطة الترفيهية، إلخ). كما تشير نظرية "أنا لست بحاجة" ل (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985) إلى أن التغيب عن العمل هو وظيفة من مشاعر الموظفين التي لا يحتاجون إليها أو غير ضرورية للمنظمة. عندما يشعر الموظفون بذلك بطريقة ما، قرار الغياب يكون قرار سهل؛ فهم يعتقدون أنهم غير مفقودين، وحتى لو كانوا كذلك، ستجد الإدارة بسهولة بديلاً مؤقتاً.

2.2. نظريات الانسحاب الاستراتيجي: وفقًا لنظرية تسامح عبء العمل ل (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985) ، فإن كل موظف لديه قدر معين من العمل الذي يمكن تحمله. فكلما تم الوصول إلى الحد الأقصى لمستوى التسامح على عبء العمل يحدث التغيب. فلا يمكن للعامل تحمل أي عمل إضافي، أيا كان شكله. إذ تشير نظرية سلوك التأقلم إلى أنه في حالة النظر إلى الوظيفة على أنها مجهدة أو مملة، فإن إحدى طرق التعامل مع الموقف هي إما العمل بجدية أكبر والترقية إلى وظيفة أخرى أو ببساطة عدم الذهاب إلى العمل.

3. النظرية الاجتماعية: "النظريات الاجتماعية للتغيب تركز على تأثير المتغيرات المتبادلة داخل المجتمع، والمنظمة، والمجموعة على سلوك حضور الفرد"، "... سلوك الحضور من حيث القوى داخل المجتمع والمجموعة التي تسهل أو تحد من فرصة وقدرة ورغبة الفرد في الحضور للعمل " (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985). فالفقر هو أحد العوامل الاجتماعية التي ارتبطت بسلوك الغياب (Twomey & De Lacey, 1986, p. 71). يستنتج (Twomey & De Lacey, 1986, p. 77) في دراسة قياس ثقافة الفقر، أن الغياب أكثر انتشارًا في المجتمعات الفقيرة من الغنية، وهذا مؤشر على أن الفقر يؤثر على سلوك الغياب. يشرح (Bartle, 1998) الأسباب من خلال سرد الروابط بين الفقر والغياب كما هو مبين في الشكل (11-1). في دراسته للتغيب في المدارس الابتدائية، توصل أيضًا إلى نفس الاستنتاج بأن التغيب عن المدرسة هو انعكاس للمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والعرقية.

الشكل (11-1): علاقة الفقر بالتغيب



المصدر: دراسة (Bartle, 1998)

4. النظرية القانونية: تقوم العديد من المنظمات بإنشاء أو زيادة مشكلات الحضور الخاصة بها عن غير قصد من خلال سياسات الموظفين غير المدروسة أو المنظمة. ثم يحكم الموظفون على موقف المنظمة من هذه القواعد ويعكسون مواقفهم على أنها ضمنية من خلال القواعد. وفقًا ل (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985) ، يميل الموظفون إلى إساءة تفسير إجراءات الإدارة التي تهدف إلى التقليل من التغيب، على سبيل المثال وجود تغطية

عن الغائب قد يخلق انطباعًا خاطئًا بأن التغيب عن العمل أمر طبيعي وبالتالي مقبول. قد يؤدي أيضًا الإشعار المسبق عن حالات الغياب إلى ظهور أفكار خاطئة مماثلة.

5. نظرية العجز: يفسر التغيب نتيجة المرض أو الإصابات التي تسببت في العجز البدني أو العقلي للعامل. من الجدير بالملاحظة هو انتشار ما يسمى رسائل العذر الطبي استجابةً لسياسات إدارة الموارد البشرية التي تتطلب من الأطباء تصريحات الغياب "العذر" المنسوب إلى المرض أو العجز.

11.3 نماذج التغيب:

من خلال نظريات التغيب والنظريات الخمسة لـ (Deitsch, Dilts, & Paul, 1985) التي أعطت حوصلة حول أسباب التغيب والعلاجات الممكنة، لا يمكننا النظر إليها كنموذج متكامل للتغيب. لهذا سنتطرق لنموذجين مهمين في فهم أسباب التغيب وعلاقته بالرضا الوظيفي على النحو التالي:

1.11.3 نموذج (Nicholson, 1977):

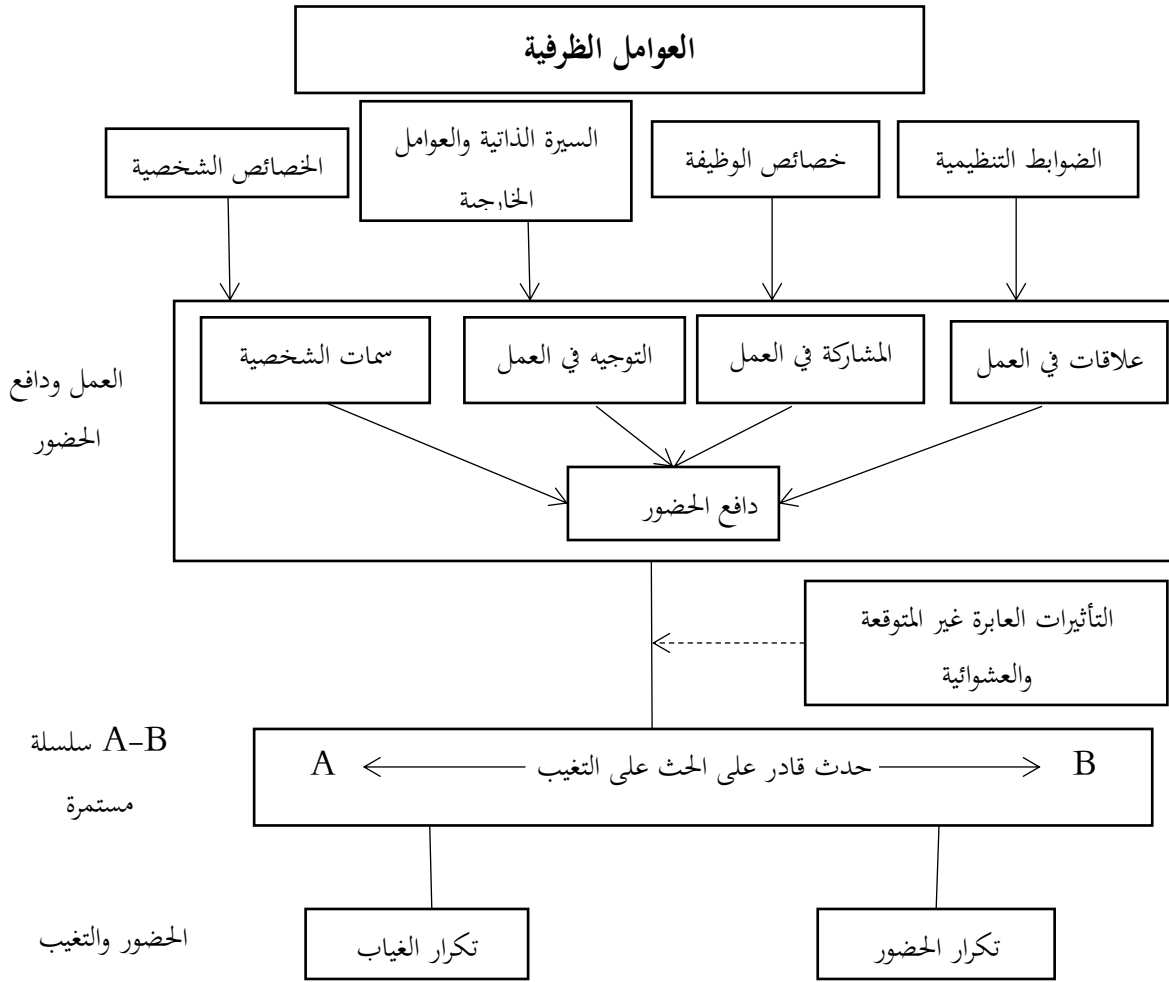
الافتراض الأساسي الذي يستند إليه نموذج (Nicholson, 1977) هو أن الحضور سلوك "طبيعي" في معظم أشكال التوظيف، حتى التي تتمتع بمستويات عالية من الغياب. معظم الناس في معظم الوقت، لديهم سير آلي للحضور بانتظام، فالبحث عن أسباب الغياب هو البحث عن تلك العوامل التي تزعزع انتظام الحضور. فحسب (Nicholson, 1977, p. 242) سلوك الغياب يكون وفق سلسلة مستمرة A-B كخطوة أولى: النظر للغياب من حيث إمكانية تجنبه المحتملة؛ هي سلسلة متصلة من الأنواع المحددة من حيث القيود المفروضة على الحضور أو العوائق التي تحول دون ذلك. فأقطاب السلسلة، تحمل علامة "A" و "B". يتم تحديد موقع الغيابات على السلسلة وفقًا لمعيار المدى الذي يمكن أن تؤثر فيه ممارسة الاختيار الفردي على حدوث الغياب من عدمه. وبعبارة أخرى، لا يتم تعريف الغياب من حيث ما إذا كان الغائب قد اتخذ قرارًا بشأن الحضور أو عدم الحضور، ولكن من حيث ما يمكن أن يحدث. وبالتالي، فإن الغيابات في نهاية "A" من السلسلة هي تلك التي سيكون فيها لا علاقة لأي ممارسة للاختيار الفردي، والتي في نهاية "B" هي تلك التي تقع تحت السيطرة المحتملة للاختيار الفردي. وبالتالي "A" الغيابات من النوع التي لا يمكن تجنبها و "B" الغيابات التي يمكن تجنبها. السلسلة A-B تركز في المقام الأول على القوى المقيدة التي تفرض على الفعل السلوكي الفردي. ضمنا في هذا المخطط الفكرة المهمة أن هذه القوى سوف تختلف بين الأشخاص والبيئة. وموقف الغياب يختلف في السلسلة في كل حالة. وبالتالي فإن الغياب بسبب مرض طفيف سيكون حدثًا نحو النهاية "A" في السلسلة للشخص الذي يعمل في بيئة صعبة جسديًا، ولكن كان حدثًا في نهاية "B" من السلسلة للشخص الذي يتمتع بصحة عامة جيدة ووظيفة مكتبية. بالنسبة لكل شخص لديه ملف A-B خاص بغيابه، بحيث يمكن بسهولة تقدير مقدار التباين في سلوك غيابه الذي يعزى إلى قوى يمكن السيطرة عليها أو يمكن تجنبها (Nicholson, 1977, p. 243) مثلا

بناء تقارير ذاتية للموظفين للتكرار غياباتهم عن كل سبب، استخدام معيار احتمالي ، تحديد الأحداث التي قد تؤدي إلى الغياب على السلسلة عن طريق قياس احتمالية ترجحتها إلى حوادث الغياب ، على سبيل المثال وقوع إصابة في الظهر يؤدي في الغالب إلى غياب العامل ، وبالتالي تحديد موقعه في السلسلة أقرب إلى القطب "A".

وبالتالي حسب (Nicholson, 1977) يمكن بناء نوعين من سلسلة A-B الأولى من الغياب الفعلي السابق وأسبابه، والثانية من الأحداث التي قد تؤدي إلى الغياب . الأول هو الأكثر قيمة في عملية التشخيص والمقارنة التنظيمية، والثانية للتنبؤ (Nicholson, 1977, p. 243). كما يرى (Nicholson, 1977, p. 246) الدافع للحضور هو الطريقة التي يحدد بها نظام الحاجة للشخص خصائص العمل وبيئات غير العمل. لتلخيص هذه العلاقات، يُقترح متغير تدخل جديد يسمى " الارتباط " باعتباره المكون القابل لقياس تحفيز الحضور. الارتباط أو التعلق بالعمل يشير إلى الدرجة التي يكون فيها الموظف منتظم مع الحياة التنظيمية. وبالتالي، فإن تصور هذه الفكرة أوسع بكثير من استخداماتها الحالية الأخرى أو المفاهيم ذات الصلة كالالتزام بالأهداف التنظيمية، لأنها تتضمن أيضاً الحاجة أن يكون الشخص منتظم (أي مدى ارتباط الشخص بالسلوكيات المعتادة) وطريقة التحكم في سلوكه هيكلياً أو بيروقراطياً (أي شبكة المكافآت والعقوبات المحيطة بالحضور). كما اقترح أربع فئات مختلفة من المتغيرات السياقية. تساهم في هذه الارتباطات من البداية حتى النهاية وهي: سمات الشخصية، التوجه نحو العمل، المشاركة في العمل وعلاقات العمل. فيرى (Nicholson, 1977, p. 250) أن "... الشخص ذو الارتباط العالي لن يتأثر بالأحداث المسببة للغياب، وبالتالي لن يتغيب إلا عندما تكون الأحداث قريبة من الجانب "A" من الاستمرارية". من ناحية أخرى، سوف يتأثر الموظف الذي لديه ارتباط منخفض بعدم القدوم إلى العمل من خلال الأحداث التي قد تؤدي إلى غيابه، ليس فقط بالقرب من الجانب A، بل على طول السلسلة A-B.

فحسب (Nicholson) يجب الأخذ في الحسبان عنصر آخر لإدماج التأثيرات الواقعية التي يمكنها أن تضعف العلاقة بين التعلق والسلوك. تتمثل في الأحداث العابرة التي لا يمكن التنبؤ بها ويمكن أن تؤثر على الحضور، على سبيل المثال ظروف جوية غير طبيعية، أزمات غير متوقعة في المنزل أو العمل. إذا كان من الممكن توقع حدوثها، فيمكن دمجها في سلسلة A-B، ولكن في أي تطبيق واقعي للنموذج، يجب معاملتها على أنها خطأ عشوائي، جنباً إلى جنب مع مجموعة التجاوزات الحتمية التي لا مفر منها في أي تشغيل تجريبي لسلسلة A-B (Nicholson, 1977, p. 250). النموذج الكامل لدافع الحضور موضح في الشكل (1-12).

الشكل (1-12): نموذج دافع الحضور ل (Nicholson, 1977)



المصدر: دراسة (Nicholson, 1977, p. 251)

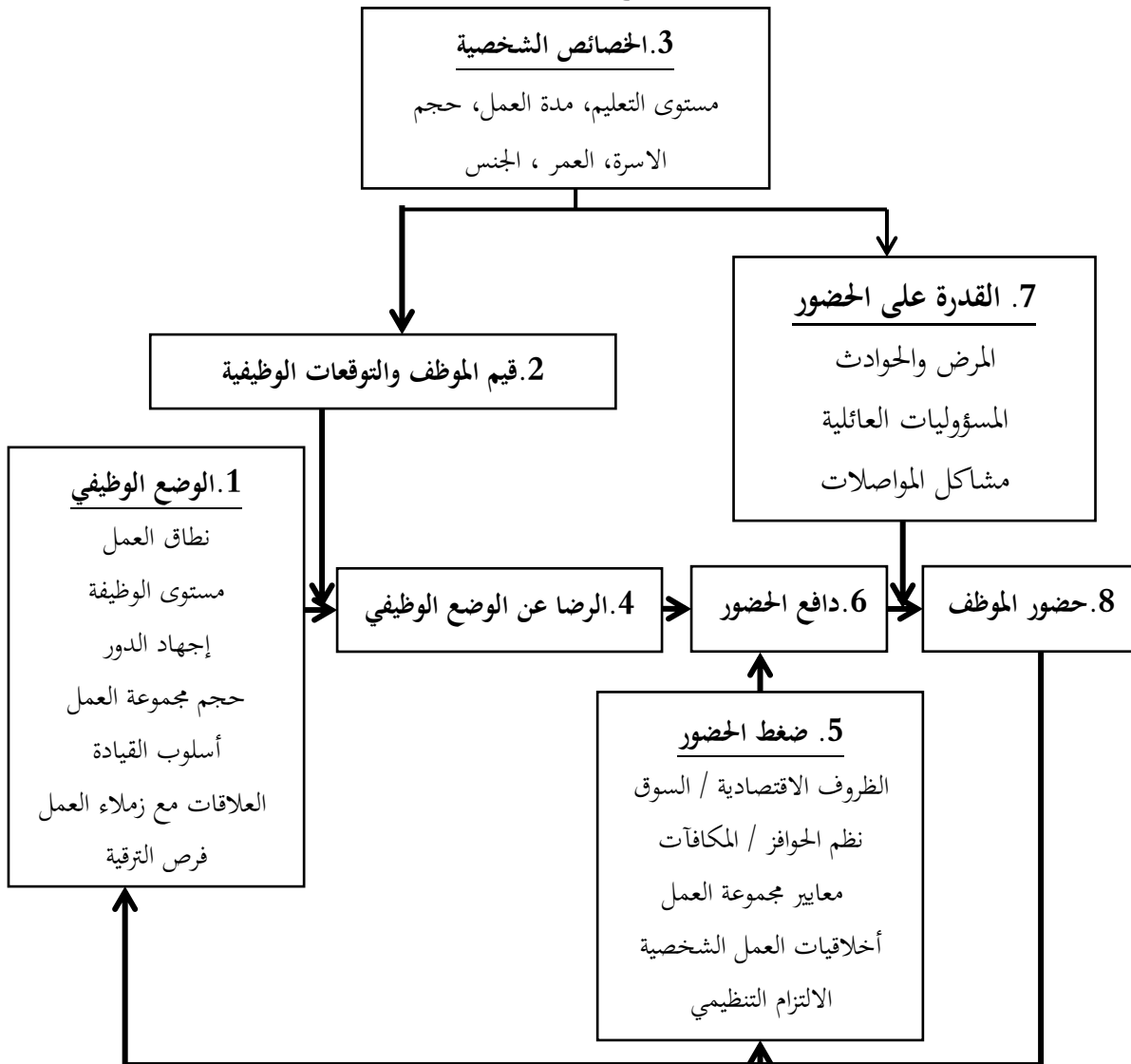
كما سبق، يتضح أن نموذج (Nicholson, 1977) يقدم مساهمة قيمة في فهم سلوك الغياب من خلال توفير إطار عمل متكامل لدراسة الدافع الفردي للحضور. ومع ذلك فقد وجه كل من (Steers & Rhodes, 1978) انتقاداً لهذا النموذج في كونه يركز بشكل أساسي على مجال العمل ومن الصعب اختباره.

2.11.3. نموذج (Steers & Rhodes, 1978):

نشأ نموذج Steers & Rhodes من نماذج سلوك الموقف السابقة ويرى الغياب كعملية. يستخدم النموذج الفرد كوحدة تحليل ويغطي كلاً من التغيب الطوعي وغير الطوعي. والقيمة الأساسية لهذا النموذج هي أن حضور الموظف يعتمد على ثلاثة شروط؛ القدرة (القدرة على الحضور)، والدافع (على استعداد لتقديم تقرير عن العمل) والفرصة (مع إعطاء الفرصة لتقديم تقرير عن العمل). في حالة عدم الرضا عن شرط واحد من هذه الشروط، فلن يقوم الموظفون بتقديم تقرير عن العمل.

بالإشارة إلى الشكل أدناه، تتمثل نقطة انطلاق النموذج في أن تحفيز الموظفين للقدوم إلى العمل (دافع الحضور) هو التأثير الأساسي على الحضور الفعلي، على افتراض أن الموظف لديه القدرة على الحضور (Steers & Rhodes, 1978). يبقى السؤال المطروح "ما الذي يؤثر على دوافع الحضور؟" يذكر (Steers & Rhodes, 1978) أن الدافع لدى الموظف للحضور إلى العمل يتحدد بعاملين؛ أولاً: الضغوط الداخلية والخارجية المختلفة للحضور وثانياً: استجابة الموظف العاطفية لحالة الوظيفة -الرضا الوظيفي. هذا الأخير هو وظيفة كيفية تفاعل قيم الموظف وتوقعاته (حسب العمر والجنس والتعليم والحياسة وحجم الأسرة) مع طبيعة الوظيفة (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل المحيطة (سياق الوظيفة). والنموذج التالي يوضح ذلك.

الشكل (1-13): نموذج (Steers & Rhodes, 1978)



المصدر: دراسة (Steers & Rhodes, 1978, p. 393)

يناقش نموذج (Steers & Rhodes, 1978) نطاق العمل، مستوى الوظيفة، ضغوط الأدوار، أسلوب القيادة، حجم مجموعة العمل، العلاقات مع زملاء العمل وفرصة الترقية كعوامل تؤثر على الرضا الوظيفي، وبالتالي تؤثر على تحفيز الموظف للحضور أو عدم الحضور. هذا النموذج يقر بوجود علاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب. ويمثل هذا النموذج أكثر من توليفة للسوابق الرئيسية للغياب من نظرية موحدة حقيقية للغياب. وبالرغم أنه تم التعليق عليه وتنقيحه من قبل Brooke (1986) و Watson (1981)، إلا أن هذا النموذج لم يخضع للاختبار المتكرر.

3-12. المقاربات المختلفة لمحددات التغيب: انطلاقاً من النماذج السابقة يتضح أن حتى أواخر الستينيات، كان باحثون علوم التسيير يعالجون التغيب كمشكلة عدم رضا وظيفي (Muchinsky, 1977) مستوحاة من مدرسة العلاقات الإنسانية. في بداية الثمانينات، برزت مقارنة أكثر تخصصاً في التغيب عن العمل، تشمل مكون نفسي اجتماعي (Chadwick-Jones, 1982) ومكون اقتصادي (Chelius, 1981). كما عرض Kaiser (1998) ثلاثة مستويات لنموذج التغيب: **المقاربة الفردية، الاجتماعية والاقتصادية** (Bouville, 2007, p. 7).

ويعتبر (Steers & Rhodes, 1978) أول من قدماً نموذجاً فردياً للتغيب، وهو يمثل النموذج الأكثر شيوعاً والمشار إليه في الدراسات السابقة. في هذا النموذج، التغيب عن العمل ليس نتيجة مباشرة لنقص الرضا الوظيفي، والذي يجب اعتباره متغيراً وسيطاً. يقترح هذان الباحثان نموذجاً يتم فيه تحليل التغيب عن العمل كنتيجة للتفاعل بين بيئة العمل والخصائص الشخصية للموظف والبيئة الاجتماعية. ويعتبرون أن الحضور في العمل يعتمد على الدافع والقدرة على التواجد لذا يجب الجمع بين هذين المكونين لضمان وجود الموظف في العمل. فالقدرة على التواجد لا تعتمد فقط على المرض والحوادث في العمل، ولكن أيضاً على الوضع العائلي ومشكلات النقل. والدافع وراء التواجد يعتمد على الرضا في العمل، القيود أو الضغوط التي يمكن أن تكون طبيعية أو اجتماعية أو نفسية. الرضا الوظيفي، من ناحية أخرى، يعتمد على التفاعل بين بيئة العمل وتوقعات الموظفين عند الانتهاء من العمل. والخصائص الفردية للموظفين تؤثر على الحافز والقدرة على التواجد. أخيراً، يؤثر التواجد أو الغياب في العمل بدوره على البيئة في العمل، مما يجعل من الممكن إنشاء نموذج ديناميكي. هذا الأخير هو أكثر من توليفة من السوابق الرئيسية للتغيب عن نظرية موحدة حقيقية من التغيب. بالرغم من أن نموذج (Steers & Rhodes, 1978) أعطى نظرة شاملة على التغيب من وجهة فردية. إلا أن العديد من الدراسات تؤكد أن التغيب مرتبط بعوامل تنظيمية مثل الرضا الوظيفي والعوامل الشخصية. يمكن رؤية نظريات ثقافة الغياب كرد فعل على هذا النهج الفردي للتغيب. وبالتالي، تعامل بعض الباحثين مع التغيب عن طريق النهج الاجتماعي، حيث قدموا فكرة ثقافة الغياب (Chadwick-Jones et alii, 1982)، والتي أثرت لاحقاً على مفهوم قاعدة الغياب (Marckham et McKee, 1995). (Chadwick-Jones et alii, 1982) يعرفان ثقافة

الغياب على أنها "معتقدات وممارسات، تؤثر على الغياب عن العمل والتي تظهر داخل مجموعة عمل أو منظمة يمكن إدراج هذه النظرية الأخيرة في المفهوم الأكثر شمولاً للهوية في العمل.

ثم تم تطوير **النهج الاقتصادي** للتغيب بشكل أساسي في اقتصاديات العمل. يعتمد على افتراض أن كل فرد هو اقتصادي ذاتي Homo economicus الذي يسعى إلى تعظيم فائدته. فرفاه هذا الأخير يعتمد على عنصرين: الاستهلاك (الذي يتطلب العمل) والترفيه. تعظيم رفاه الفرد يعني أن على المرء أن يجد حجم العمل الذي يمكنه من الوصول إلى مزيج مثالي من عنصري رفاهه. تُظهر أبسط النماذج، التي لا تأخذ في الحسبان التعويض عن الغياب بواسطة أنظمة التأمين الاجتماعي، أي أنه كلما زاد عدد ساعات العمل، زاد عدد مرات التغيب. في هذه النماذج، يؤثر مستوى الأجور أيضاً على التغيب، لكن تأثيره لا يزال غير مؤكد. في الواقع، أي أن الزيادة في الراتب يؤدي إلى التأثير على الدخل والاستبدال. تأثير الدخل له تأثير سلبي على التغيب، لأن الفرد يمكن أن يصل إلى مستوى معين من الاستهلاك لفترة أقل من العمل. تأثير الإحلال له تأثير إيجابي على التغيب، حيث تزداد تكلفة الفرصة البديلة للغياب مع ارتفاع الأجور. توضح النماذج الأكثر تفصيلاً أن غياب الأفراد يعتمد على تحكيمهم بين وقت الفراغ والاستهلاك، ونظام التأمين الاجتماعي، والأجور والتكاليف طويلة الأجل، مثل خطر فقدان الوظيفة. يتم انتقاد هذه النماذج لتحليلها التغيب من الزاوية الضيقة لتعظيم قيود النظرية الاقتصادية الكلاسيكية الجديدة. وأكد Kaiser (1998) أن سخاء النظام الاجتماعي سيُشجع العمال على التغيب (Bouville, 2007).

كما تستخدم العوامل الاقتصادية الخارجية في الدراسات السابقة لشرح التغيب. على وجه الخصوص، قد تفسر التوترات في سوق العمل في اتجاه أو آخر سلوكيات معينة، فزيادة البطالة تؤدي إلى انخفاض معدلات التغيب. فالاقتصاديون درسوا التغيب كسلوك عقلاني لتعظيم الفائدة المتوقعة (Laurent, Damart, & Kletz, 2013, p. 175).

3-13. هل التغيب مؤشر اجتماعي أم مؤشر صحي:

يعتبر التغيب قبل كل شيء مؤشراً اجتماعياً للباحثين في علوم التسيير (Johns et Nicholson, 1982 ; Thévenet et Vachette, 1992) وينظر إليه بنظرة فردية أو تنظيمية. من وجهة نظر فردية الاختلافات في معدل التغيب تعكس العلاقة بين المواقف في العمل للموظفين (رضاهم في العمل والمشاركة) وسلوك الغياب. الغياب عن العمل يأخذ شكل سخط في العمل من خلال شبكة المواجهة للعلاقات بين الموظفين وأرباب العمل، ويمكن تفسير التغيب بأنه أحد أشكال الاحتجاج الفردي (والذي يشمل أيضاً تسليم الموظفين، والتخريب الجزئي، وكبح الإنتاج...) أو "مقاومة العمل" من قبل الموظفين الذين لا يجدون منفذاً للعمل الجماعي. فالباحثان (Groux et Perrot, 2008) يشيران إلى ظهور الفردية في الاحتجاج الاجتماعي مما أدى إلى سلوكيات مثل

التغيب (Bouville, 2010, pp. 4-5). من وجهة نظر تنظيمية، فإن تطور معدل التغيب يعكس العلاقة بين المنظمة وظروف العمل والتغيب. أين يشكل معدل التغيب مؤشراً على الخلل الوظيفي التنظيمي. كما يعتبر أيضاً طريقة لقياس المناخ الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل غير مباشر، ويُفهم أنه "الطريقة التي يعيش بها الموظفون في المؤسسة التي يعملون فيها؛ التي تعكس حقيقة شعورهم بالراحة أم لا، سواء كانوا مشاركين فيها أم لا؛ فهو يصف المعنى وشدة الطاقات المتداولة في المنظمة" (Louart, 1991, p. 51). يعتمد المناخ الاجتماعي على بعض المتغيرات الرئيسية: تقدير الرجال في المنظمة، المعلومات الواضحة، تجانس الاستراتيجيات والعمليات، الإنصاف في القرارات، حرية التعبير وفرص المشاركة في العمل (Louart, 1991, p. 51). كذلك، معدل التغيب يعطي مؤشراً جيداً أو غير جيد للأداء الاجتماعي للمؤسسة، ومؤشر مهم للتحليل أثناء التدقيق الاجتماعي. أما بالنسبة للباحثين في مجال الصحة المهنية، فيعتبرون الغياب عن العمل مؤشراً عاماً للحالة الصحية. هذا هو بالتحديد حالة الغياب على المدى الطويل لأنه كلما كان الغياب أطول، يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتدهور الحالة الصحية. في هذا الإطار، يتم تفسير التغيب على أنه مؤشر مباشر للصحة المهنية للموظفين.

3-14. الآثار السلبية للتغيب:

تؤدي زيادة التغيب عن العمل إلى مشكلات متعددة للإدارة وزيادة التكاليف، كما أن ارتفاع معدل التغيب قد يشير إلى وجود ظروف عمل غير مناسبة في المؤسسة تؤدي إلى مرض العاملين، كما قد يعكس التغيب عن العمل اتجاهات العاملين السلبية نحو المؤسسة ونظمها وسياساتها ومن آثار التغيب على المؤسسة ما يأتي (شاويش، 2004):

- 1- تؤدي زيادة التغيب إلى زيادة التكاليف المباشرة وغير المباشرة. بحيث أن بعض المؤسسات تجد نفسها تستخدم عدد اضافي من العاملين وصل إلى الثلث في بعض الأحيان وذلك لمواجهة التغيب.
- 2- يؤدي التغيب إلى اضطراب عمل المشرفين، إذ يؤثر على جميع وظائف الإدارة من تخطيط، تنظيم، توجيه، تنسيق، ورقابة. إذ يجب مراجعة برامج العمل اليومية لمواجهة النقص في الأيدي العاملة، كما يؤدي إلى إصدار تعليمات إضافية، كذلك لا بد من فحص ومراجعة إضافية للأعمال.
- 3- يؤدي التغيب إلى عاقبة الإنتاج، إذ أن الآلات تبقى متعطلة عن العمل دون أن تستغل في عمليات الإنتاج بسبب نقص العاملين غير المتوقع.
- 4- يؤدي كثرة التغيب بين العاملين إلى تخفيض الروح المعنوية، إذ أن الأفراد الذين يتم تكليفهم بأعمال إضافية لا يتقبلون بسهولة القيام بأعباء الآخرين.

حسب (Robinson, 2002) الغياب غير المجدول يشبه الحجر الذي تم إسقاطه في البركة الثابتة: التأثير يمتد إلى الخارج في الأمواج المتزايدة باستمرار، مما يؤثر على المنظمة في عدة مستويات (Robinson, 2002, p. 7).

3-15. الطرق المستخدمة للحد من الغياب:

إن غياب العاملين يؤدي إلى تحميل المنظمة تكاليف عالية نتيجة ساعات العمل المفقودة وما ينتج عنها من عدم انتظام العمل وبالتالي تأخر الإنتاج أو تقليل الإنتاج، مما يؤدي في حالات كثيرة إلى عدم قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها نحو عملائها، والذي بدوره يؤدي إلى تدهور سمعتها وانخفاض مبيعاتها وبالتالي نقص أرباحها أو تحملها خسائر نتيجة لذلك. ولذلك فقد استخدمت طرق متعددة للحد من الغياب في المؤسسات المختلفة وبدرجات متفاوتة من النجاح، ومن بين هذه الطرق نجد ما يلي (شاويش، 2004):

2-15-1. تدريب المشرفين:

أن أسلوب الإشراف غير المناسب يؤثر تأثيراً كبيراً في رفع معدل الغياب، وعلى العكس فإن رضا الأفراد عن أسلوب المشرف وتقبلهم له يساعد في زيادة المواظبة وبالتالي الحد من الغياب، وبمعنى آخر فإن تدريب المشرفين على أساليب الإشراف السليمة والعمل على اكتسابهم لمهارات العلاقات الإنسانية الصحيحة تساعد في خفض الغياب.

3-15-2. استخدام العقاب للحد من التغيب:

تلجأ الكثير من المؤسسات إلى استخدام العقاب وبطرق مختلفة للحد من الغياب. وقد يكون العقاب معنوياً أو أدبياً مثل وضع بطاقة من لون معين، ومختلف عن لون بطاقات بقية العاملين، للعامل الذي يتغيب كثيراً ليقع عليها عند حضوره إلى العمل مما يلفت نظر زملائه إلى أنه كثير التغيب، أو أن يتم نشر أسماء العاملين الذين يتغيبون كثيراً في لوحة الإعلانات في المؤسسة وذلك لفترة معينة. كما قد يكون العقاب مادياً كحرمان العامل من العلاوات وحرمانه من الأجر الإضافي والمكافآت التشجيعية التي يحصل عليها زملاؤه، كما قد يدخل عامل المواظبة ضمن عوامل تقييم أداء العاملين، وبذلك يتأثر التقدير الذي يحصل عليه العامل، ويؤثر هذا التقدير بدوره في ترقية الأفراد وعلاواته، كما قد تحسم الأيام التي تغيب فيها العامل من إجازته السنوية، وقد تحسم من أجره أجرة تلك الأيام التي تغيب فيها.

وفي الحالات القصوى قد تلجأ المؤسسة إلى فصل العاملين من العمل، بعد أن تكون قد استنفدت العقوبات المختلفة قبل القيام بفصله، كان توجهه له تنبيهها، ثم إنذاراً ثم تقوم بإيقافه عن العمل لمدة محدودة، فإذا لم يرتدع العامل واستمر في تغيبه قامت المؤسسة بفصله نهائياً منها.

3-15-3. المكافآت للحد من الغياب:

تلجأ بعض المؤسسات إلى منح المكافآت للحد من الغياب. وقد تكون:

1- **مكافأة أدبية:** كان تنشر المؤسسة أسماء أكثر العاملين مواظبة في لوحة شرف، تعلق في مكان بارزة في المؤسسة، حتى يمكن لأكثر عدد من العاملين الاطلاع عليها.

2- **مكافأة مالية:** بحيث تقوم بعض المؤسسات بدفع مكافآت بصورة مالية في مناسبات خاصة للعاملين المواظبين بانتظام على أعمالهم.

3- **مكافأة بطريقة مختلفة:** حيث تسمح بعض المؤسسات بيوم إجازة إضافي في الشهر للعامل المواظب على عمله في الشهر السابق، أو تضيف عدة أيام في السنة على إجازة الفرد المواظب، وقد يتعرض البعض على هذه الطريقة بأن ذلك يجعل الغياب قانونياً، أي أن المؤسسة تسمح في هذه الحالة بالانقطاع عن العمل بشكل رسمي، ويرد على ذلك بأن مثل هذا الغياب يكون معلوماً بشكل مسبق، ويمكن أخذه في الاعتبار عند تخطيط برنامج العمل القادم.

➤ أما حسب الدكتور محمد سعيد أنور سلطان أن دور الإدارة يتحدد بالعمل على خفض نسبة الغياب إلى أقل حد ممكن وذلك بتصنيف حالات الغياب طبقاً لطبيعتها وتحليل أسبابها ومعالجتها. وفي هذا الشأن اقترح إعداد سجل خاص لحالات الغياب توضح فيه البيانات التالية (سلطان م، 2003):

1- إسم الموظف الغائب:

فهناك أفراد يكثر من الغياب بطبيعتهم. والأسباب الرئيسية لهذا السلوك من المحتمل أنها تكمن في الفرد ذاته. والأمر يكون خطيراً إذا كان 10% من العاملين بالمشروع على سبيل المثال يمثلون نسبة 70% أو 80% من حالات الغياب الكلية. وبديهي لا بد من اتخاذ موقف إزاء هذه الظاهرة الخطيرة. ويحسن أن تبدأ الإدارة علاج المشكلة عن طريق سلمي في أول الأمر ويكون ذلك عن طريق الإرشاد وتوفير البرامج التدريبية المناسبة للعاملين كثيري الغياب. وإذا فشلت هذه المحاولات السلمية تلجأ الإدارة إلى الإنذار، وتندرج منه إلى توقيع عقوبات تندرج في شدتها إلى أن تصل إلى عقوبة الفصل إذا اقتضى الأمر ذلك.

2- سبب الغياب:

هناك عدة أسباب يعطيها العاملون لتفسير سبب غيابهم مثل المرض الذي يكون حوالي نصف حالات الغياب. وهذا السبب يستدعي الحيلة من جانب الإدارة. وقد يستلزم ذلك توفير زيارات طبية يقوم بها أطباء للمتغييبين في منازلهم، أو أن تطلب الإدارة من المتغييبين تقديم شهادات طبية من متخصصين عقب عودتهم بعد فترة من الانقطاع عن العمل. أو يحال الموظف الذي يطلب إجازة مرضية إلى جهة طبية مختصة لتوقيع الكشف الطبي عليه وتقرير مدى الحاجة إلى منحه إجازة مرضية ويحدث ذلك بصفة خاصة في المشروعات التي تمنح إجازات طبية بأجر كامل.

3-تاريخ الغياب:

إن إثبات حالات الغياب حسب تواريخها تظهر غالبا في ظواهر هامة مثل الغياب يومي الخميس والسبت أي قبل وبعد العطلة الاسبوعية مباشرة، وكذلك قبل وبعد العطلات الرسمية. هذه الحالات في الواقع تدل على عدم تقدير للمسؤولية من جانب الأفراد، وتصحيح ذلك يتطلب من الإدارة أن تبذل دورا كبيرا في تدريب الموظف على السلوك القويم بالإضافة إلى فرض رقابة شديدة والعقاب الصارم إذا لزم الأمر ذلك.

4-الجنس:

في المشروعات التي توظف نسبة كبيرة من النساء يرتفع عادة معدل الغياب، ويرجع ذلك بصفة أساسية إلى كون المرأة ربة منزل إلى جانب كونها عاملة في نفس الوقت. ومسئولياتها الأسرية قد تدفعها في بعض الأحيان إلى التغيب عن مقر العمل. وهذه الظاهرة تتطلب تدخل الإدارة والمساهمة بقدر الإمكان في مساعدة العاملات في حل مشاكلهن وقد يكون ذلك بتعديل مواعيد العمل للنساء أو بتوفير دار الحضانة لرعاية أطفالهن.

5-ظروف العمل:

هناك عوامل أخرى لها صفة متعلقة بظروف وبيئة العمل ذاتها وقد تكون:

- زيادة العمل اليومي أو رتبة العمل.
 - ضعف الإشراف أو ضعف الرقابة على الإنتاج.
 - سوء ظروف العمل فيما يتعلق بالحرارة الشديدة أو الرطوبة الشديدة أو عدم التهوية الكافية لمكان العمل
 - التعرض لأمراض مهنية أو غير ذلك من الأسباب.
- وللتغلب على هذه المشكلة يكون عن طريق تحسين ظروف العمل في المشروع وهو أمر داخل في نطاق مسؤولية الإدارة.

➤ أما شركة هواتف مدينة نيويورك في الولايات المتحدة الأمريكية New York Telephone Company

فأفترحت الخطوات الآتية للتغلب على ظاهرة التغيب (شاويش، 2004) باتباع الخطوات التالية:

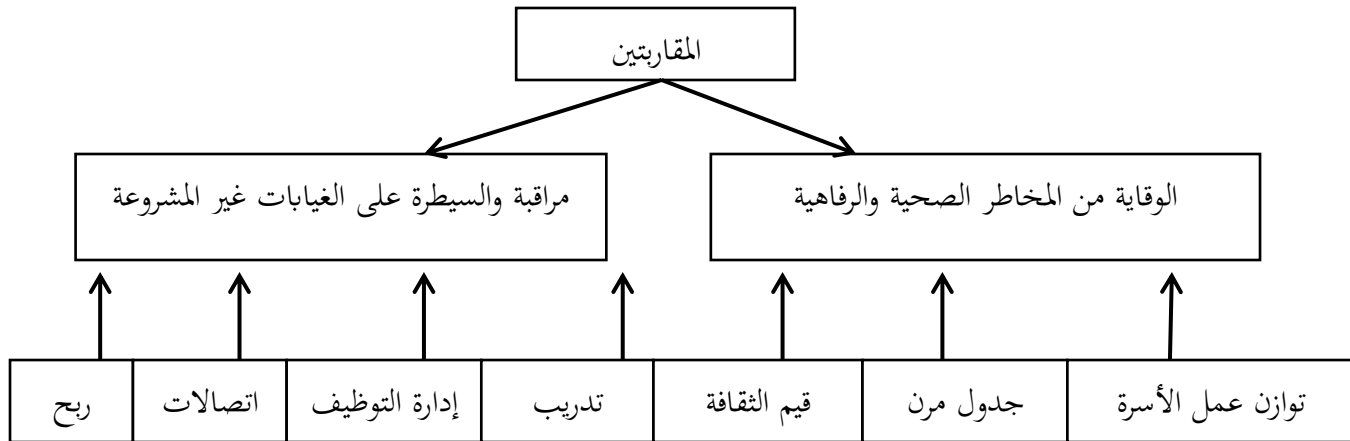
- 1-استفسر **Inquire**: رحب بعودة الموظف إلى عمله ثم استفسر منه عن سبب غيابه.
- 2-حقق أو استقصي **Investigate**: في حالة تكرار غياب الموظف قم بالتحقيق والاستقصاء عن ذلك، فإذا تبين أن حالته غير جيدة، قم بإحالة إلى الطبيب لفحصه وتبيان حالته الصحية.
- 3-إستشر **Counsel**: في حالة استمرار الغياب بدون عذر، قم بمراجعة سجل غياب الموظف، ثم أخبره عن سياسة المؤسسة بذلك.
- 4-حذر **Warn**: وهذا يشمل مراجعة حال هذا الموظف ودراستها على مستوى الإدارة التنفيذية، ثم قم بتحذيره وتنبهه من احتمال فقدانه لوظيفته.

5-هدد(أذره) **Threaten**: في حال استمرار الوضع على ما هو عليه دون أي تغيير، وبموافقة مسبقة من الإدارة التنفيذية، وجه له إنذاراً نهائياً.

6-إفصل(أطرد) **Dismiss**: وأخيراً يمكن القيام بفصل الموظف بأنهاء خدماته بعد الحصول على موافقة الإدارة على ذلك، وإبلاغه بهذا القرار بمجرد عودته إلى المؤسسة.

﴿ أما (Dumas, 2006) فيرى أنه ليس من الممكن تحديد حل بسيط للتغيب ولكن هناك ميزات مشتركة في المنظمات التي لديها القدرة على تقليص الغياب. غالباً ما يتم مناقشة اختيار أفضل الطرق للتعامل مع التغيب، إما من خلال تبني سياسة التركيز على التغيب أو التركيز على الرفاهية. في الواقع، إدارة الغيابات تنجح بتطبيق إحدى المقاربتين. هناك حاجة إلى سياسة بحيث لا يتم في الوقت نفسه التعامل مع حالات الغياب غير المشروع فحسب، بل وأيضاً إعطاء أولوية كافية لأولئك الذين لديهم غيابات مشروعة ودعم العودة إلى العمل. والمقاربتين موضحتين في الشكل التالي:

الشكل (1-14): يوضح المقاربتين للتنظيم التغيب



المصدر: (Dumas, 2006, p. 8)

تتطلب الإدارة الفعالة للغياب جهوداً مشتركة بين الموارد البشرية والمديرين والمهنيين الصحيين، مدعومة بمعلومات جيدة. يعتمد النجاح على شروط سياسة التغيب والتواصل مع الموظفين. فيمكن أن يكون لإجراءات الغياب الدقيقة والواضحة آثار فورية على معدل التغيب المرضي.

خلاصة الفصل:

ما يمكن قوله في الأخير من خلال التطرق للأدبيات النظرية للرضا الوظيفي والتغيب. أن الرضا الوظيفي يمثل الاتجاهات النفسية للعاملين اتجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل، خاصة بالنسبة للعناصر الأساسية في العمل مثل الأجر، سياسات المنظمة، العلاقة مع الرؤساء والزملاء، فرص النمو والترقية وفرص تحقيق الذات. أما التغيب ما هو إلا مؤشر لعدم الرضا. بحيث يعود هذا الارتباط بين المتغيرين كون كلاهما متعلق برأس المال البشري لذا وجب على المنظمات الاهتمام بهذا المورد من خلال توفير متطلبات العمل وتحسين ظروف العمل وإيجاد توازن بين عمل وحياة موظفيها للقضاء على المعنى السلبي لظاهرة التغيب.

الفصل الثاني

فرضيات الدراسة والنماذج النظرية

تمهيد الفصل:

قدمنا في الفصل السابق نظرة شاملة حول مفاهيم الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل، ولمعرفة العلاقة بين هذين المتغيرين سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مختلف الدراسات السابقة التي ناقشت علاقة التغيب بالرضا الوظيفي والنماذج النظرية المؤسسة لهذه العلاقة، ومن أجل زيادة معرفتنا بهذه العلاقة وتوضيحها سنحاول بناء أفضل نموذج يضم أهم المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على التغيب من خلال الرضا الوظيفي وصياغة فرضيات الدراسة.

من أجل بلوغ أهداف الدراسة. جل الدراسات التي اعتمدت عليها دراستنا هي دراسات أجنبية لتوفر المعطيات حول ظاهرة التغيب بصفة عامة بينما لا يوجد دراسات عربية تناولت التغيب للانعدام الكلي للبيانات الخاصة بغيابات الموظفين حتى وإن تغيب موظف هناك احتيال في التغطية على الموظف المتغيب من قبل زملائه وهذا واقع المؤسسات العمومية في الجزائر. وفيما يلي مناقشة أهم الدراسات التي عالجت ظاهرة التغيب.

4- بناء أفضل نماذج للتنبؤ بالتغيب :

1.4. التغيب والعوامل الفردية أو الشخصية: The relationship between Absenteeism and Personal Factors

حسب دراسة (Muchinsky, 1977) هناك علاقة بين الخصائص الديمغرافية أو الفردية والتغيب عن العمل مثل: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، عدد الأطفال... الخ. منذ ذلك الحين، وجد العديد من الأعمال حول عوامل أخرى متعلقة بالتغيب مثل الموظفون الذين يتمتعون بمدة عمل أطول هم أقل عرضة للتغيب كأعمال Brown (1996)، Ladd, Moss, Fearing, & Stetzer (2001)، Rhodes & Steers (1990) ومثل النساء أكثر غيبا من الرجال كدراسات (Hui & Lee (2000)، Rhodes ، Martocchio (1989)، & Steers (1990)، والعمال أكبر سنا أكثر غيبا من العمال أصغر سنا (Romero & Strom, 2011, p. 2). ومنه يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف1: يوجد أثر معنوي للعوامل الفردية على التغيب عن العمل

فبالنسبة لعلاقة الجنس بالتغيب، فحسب دراسة (Bouville G. , 2014, p. 4) يتم النظر لمتغير الجنس كمتغير توضيحي في حد ذاته بغض النظر عن ظروف العمل والمعيشة والخصائص البيولوجية المرتبطة بالجنس. فظاهرة التغيب تميز بوضوح بين الرجال والنساء في أماكن العمل، إذ أثبتت جل الدراسات أن المرأة أكثر غيبا من الرجل. فحسب دراسة (Bouville G. , 2014) يرى أنه يمكن تمييز نهجين اتجاه هذه الظاهرة: نهج غير قائم على العمل ونهج موجه نحو العمل (Bouville G. , 2014, p. 4)، حيث يجادل الباحثون الذين اختاروا مقارنة غير قائمة على العمل أن الاختلاف في سلوك غياب الذكور والإناث يرجع بشكل أساسي إلى الصعوبات التي تواجهها المرأة في إيجاد توازن بين العمل والمسؤوليات الأسرية والمنزلية (Bratberg et alii (2002 و Vistnes (1997). من ناحية أخرى، يرى الباحثون الذين اختاروا المقارنة القائمة على العمل أن الفرق بين معدلات التغيب عن الذكور والإناث هو نتيجة محددات خاصة بمكان العمل (Messing et alii (1998) (Bouville G. , 2014, Laksonenen et alii (2008) ; Hensing et Alexanderson (2004) p. 4). إذ توصلت نفس الدراسة إلى أن التغيب يؤثر بشكل ملحوظ ومعنوي على النساء أكثر من الرجال مهما

كان شكل التغيب وذلك من خلال تقدير ظروف العمل بالنسبة للنساء بقيمة معنوية ل Chi-square وذلك باستخدام الانحدار اللوجستي الأحادي والمتعدد، كما توصلت الدراسة إلى أن الجنس يرتبط بقوة بالتغيب القصير الأجل وبصورة قليلة بالتغيب طويل الأجل، كما توصلت إلى أن الأداء الداخلي للمنظمة الذي يتميز بأنماط التقسيم المختلفة وتنسيق العمل يختلف وفقاً لجنس الموظف (Bouville G. , 2014). أما دراسة (Anne & Marcel, 1992) فتوصلت إلى نفس النتيجة التي أقرت بأن المرأة أكثر غياباً من الرجل بنسبة 63% للنساء وبنسبة 44% للرجال، وهم يتغيبون على الأقل مرة في السنة من عينة مكونة من 156000 عامل في شركة توليد الغاز والكهرباء بفرنسا ونفس النتيجة أكدتها دراسة (Lipszyc & Laurent, 2000). وعليه يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف1.1: النساء أكثر غياباً من الرجال

كما وجدت دراسة (Johns, 1997) أن التغيب يرتبط ارتباطاً إيجابياً مع العمر والأقدمية على غرار العديد من الدراسات التي وجدت نفس النتيجة، فمن خلال دراسة (Bouville G. , 2006) لاحظ كل من (Jardillier et Bauduin, 1979) و (Klaric, 1982) أن العمر عامل مهم للغاية، حيث يزداد التغيب بحدّة مع تقدم العمر. فسر (Vatteville, 1985) هذه العلاقة القوية بين العمر ومعدل التغيب نتيجة تدهور الوضع الصحي للعمال الأكبر سناً، وبالنسبة ل (Thévenet, 1981) يرى أن التعينات الجديدة للموظفين الجدد هم أقل غياباً لوجوب اندماجهم مع معايير المؤسسة، يتفق هذا الطرح مع دراسة (Weiss, 1979) الذي وجد أن الموظفون الجدد أقل غياباً من الموظفين القدماء، ليس السبب أنهم لا يشعرون بعد بالتشبع من العمل، ولكن أيضاً يريدون إثبات أنهم قادرون على النجاح للآخرين (Bouville G. , 2006, p. 4). أما دراسة (زرفاوي، 2014) فوجدت أن 76.8% من العاملين يرون أن سبب تغيبهم هو الفرق في السن مع من يعملون معهم. بحيث أن العمال حديثي التوظيف يشكون من أن العمال أكبر سناً منهم يتعمدون إخفاء المعلومات ويتهربون من إفادتهم بشيء من خبراتهم، في حين يرى هؤلاء أن هذا الجيل الجديد لا يريدون التعلم وأنهم ضعيفو التكوين رغم تخرجهم من الجامعة. أما بعد إجراء التحليلات الفوقية البعدية في الدراسات الخاصة بالتغيب، كدراسة (Hackett, 1990) أين وجد أن العمر يرتبط عكسياً بالتغيب، وكانت هذه العلاقة أقوى بين الذكور أكثر من الإناث. وهذا ما أكدته دراسة (Anne & Marcel, 1992) أين توصلت إلى أنه كلما زاد العمر زاد التغيب بنسبة 2.2% للعمال الذين عمرهم أقل من 25 سنة، ونسبة 3.4% للعمال الذين عمرهم يتراوح ما بين 60 و 40 سنة، وبنسبة 6.1% للعمال الذين عمرهم أكثر من 51 سنة وما فوق نفس النتيجة أكدتها دراسة (Lipszyc & Laurent, 2000). انطلاقاً مما سبق يمكننا صياغة الفرضية التالية:

ف2.1: يوجد أثر معنوي موجب للعمر على التغيب

علاوة على ذلك، ركزت الأبحاث على مدة تولي الوظيفة أو مدة العمل (job tenure) لعلاقتها بالأقدمية. فحسب دراسة (Romero & Strom, 2011) التي هدفت إلى الكشف عن التفاعل بين مدة العمل والثقة التنظيمية والرضا الوظيفي وأثرها على التغيب الطوعي. تنبأت الدراسة بوجود تفاعل كبير بين مدة العمل والثقة التنظيمية، واقترحوا أن انخفاض مدة العمل يؤدي إلى انخفاض التغيب الطوعي بغض النظر عن مستوى الثقة التنظيمية يرجع ذلك إلى نقص الأمن الذي يأتي مع مدة العمل. أي أن الموظفين الجدد في شركة ما لن يعرضوا عملهم للخطر من خلال التغيب، بغض النظر عن مستوى الثقة التنظيمية. ومع ذلك، تشير نتائج التحليلات إلى أن التغيب الطوعي للموظفين ذوي مدة العمل العالية لا يتأثر بناءً على مستوى الثقة التنظيمية. لتضيف نفس الدراسة أن الأقدمية في المؤسسات النقابية هي الفاصل الأساسي. أي الموظفون الذين يتمتعون بأقدمية أعلى، عادة ما يتمتعون بمزيد من الأمان الوظيفي، ويحصلون على مهام عمل أفضل، ويكونون أول من يحصلون على إجازة عند توفرها. أي المزيد من مدة العمل يساوي المزيد من الأقدمية. في البيئات غير النقابية، تم ربط مدة العمل بالمشاركة الوظيفية، والتي تم ربطها بخفض نسبة التغيب.

فوفقاً لـ (March & Simon's (1958 في نموذج للتوازن التنظيمي، الموظف ذو الأقدمية في بيئة غير نقابية وبمشاركة صغيرة قد يختار ترك العمل والبحث عن عمل في مكان آخر (Romero & Strom, 2011, p. 3). وتوصلت نفس الدراسة إلى انعدام العلاقة بين التغيب والثقة التنظيمية (Romero & Strom, 2011). أما دراسة (Hackett, 1990) فوجدت علاقة موجبة بين مدة العمل والرضا الوظيفي وسالبة مع التغيب (Goldberg & Waldman, 2000). انطلاقاً مما سبق يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف3.1: يوجد أثر معنوي سالب لمدة العمل على التغيب وموجب مع الرضا الوظيفي

أما بالنسبة لارتباط ظاهرة التغيب بالحالة الاجتماعية، تقرر الدراسات السابقة أن الموظفون المتزوجون أكثر غياباً من الموظفون غير المتزوجين بسبب المسؤولية الأسرية (Jardillier et Baudin (1984. أي أن تغيب الإناث يزداد مع حجم الأسرة، ولكن هذا يعتمد على توزيع المهام العائلية بين المرأة والرجل. فقد لاحظ كل من (Naylor & Vincent (1959 and Stone & Athelsta (1969 أن تغيب الإناث يزداد مع حجم الأسرة. هذه العلاقات، تكون أقل بالنسبة للرجال، بسبب توزيع الأدوار العائلية التي تبقى دائماً مؤشراً ثقافياً. بحيث وجدت دراسة كل من (Goldberg & Waldman, 2000) أن الحالة الاجتماعية تؤثر إيجابياً على التغيب مطابقة في ذلك نتائج (Brooke & Price, 1989) أين وجدوا نفس النتيجة.

انطلاقاً مما سبق يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف 4.1: يوجد أثر معنوي موجب للحالة الاجتماعية على التغيب

تكملة للدراسات التي عالجت علاقة الحالة الاجتماعية والتغيب أكدت الدراسات على وجود علاقة بين عدد الأطفال والتغيب كدراسة (Bouville G. , 2014) أين توصلت الدراسة أن النساء والرجال الذين لديهم أطفال أكثر غياباً من النساء والرجال بدون أطفال. ومع ذلك، تشير الدراسة أن معدل التغيب عن العمل ينخفض مع زيادة عمر الطفل حتى يصبح أقل من النساء والرجال الذين ليس لديهم أطفال بعد أن يتجاوز عمر أصغر أطفالهم عتبة 10 سنوات. وأكدت دراسة (Goldberg & Waldman, 2000) أن التغيب يرتبط إيجابياً مع عدد الأطفال. أما في دراسة (d'Erickson et alii, 2000) يرى أن العلاقة بين التغيب والمسؤولية العائلية لم تعد مهمة بعد السيطرة على متغيرات "الجنس" و "العمر" و "مستوى التعليم" مما يدل على أن مسؤوليات الأسرة ليست لها تأثير كبير على التغيب عن العمل، بل يرجع إلى توزيعها غير المتكافئ بين الرجل والمرأة، الذي يعتمد بحد ذاته على سن ومستوى تعليم الزوجين (Bouville G. , 2014, p. 04). بشكل عام الأشخاص ذوي المسؤوليات الأسرية وخاصة العاملين البالغين مع أطفال صغار لديهم معدلات أعلى من الغياب. قد يفسر هذا جزئياً الفروق الموجودة في التغيب حسب جنس معين، هذه الدراسة تؤكد أن الجنس عامل معدل في العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب، مع وجود نقاط قوة مختلفة للربط بين الجنسين. وحسب نتائج دراسة (Sabine & Olivier, 2011) أين أجريت الدراسة على كل دول الاتحاد الأوروبي مع عدا السويد في القطاعين العام والخاص توصلت الدراسة إلى أن النساء أكثر غياباً وأن وجود أطفال بعمر أقل من 3 سنوات يزيد من ظاهرة التغيب. وعليه يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف 5.1: يوجد علاقة موجبة معنوية بين عدد الأطفال والتغيب

كما أقرت الدراسات السابقة على وجود علاقة بين المستوى الإداري والتغيب. بحيث أن الغياب يزداد من المديرين إلى الموظفين، المؤهلين أو غير المؤهلين بغض النظر عن النشاط والجنس وذلك وفق لدراسة كل من Vlassenko et Willard (1984) ; Depardieu et Lollivier (1985) ; Jardilier et Baudin (1984). أما من خلال دراسة (Jardilier et Baudin , 1979) أثبتت وجود علاقة بين التغيب والمقاييس الدنيا للتسلسل الهرمي. كما يصف (Gless & Corroborant (2002) التغيب بأنه مقياس يعكس جزئياً مشقة العمل أو المناخ الاجتماعي سواء كان العمال مؤهلون أم لا فهم أكثر غياباً من المديرين التنفيذيين في جميع

القطاعات. كما توصلت دراسة (Anne & Marcel, 1992) أن العمال أقل كفاءة (العمال التنفيذيين) يتغيبون بمقدار 2.3 مرة أكثر من الاطارات. أين قدر معدل الغياب بالنسبة للمنفذين ب 4.3%، المسيرين بقيمة 3% والاطارات بنسبة 1.3%. فيما توصلت دراسة (Lipszyc & Laurent, 2000) إلى كثرة تغيب عمال التنفيذ الأقدم في العمل سواء تعلق الأمر بالغيابات الطويلة أو لمدة قصيرة. ونفس النتائج توصلت إليها دراسة (Sabine & Olivier, 2011) حيث كان العمال التنفيذيون غائبون بنسبة 11.4% مقابل 5.6% للإطارات. ومنه يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف6.1: العمال التنفيذيون أكثر غيابا من الاطارات

أما بالنسبة لعلاقة التغيب بالمستوى التعليمي فبينت دراسة (زرفاوي، 2014) أن 69.6 % من العاملين يرون أن سبب تغيبهم يعود إلى اختلاف المستوى التعليمي، حيث تولد نوع من الصراع بين الأجيال. الاطارات القديمة ذو مستوى متوسط وثنائي لديها أقدمية كبيرة في العمل، يتحكمون في دوايب المؤسسة، والاطارات الجدد ذوي المستوى الجامعي الذين يشكون من التهميش من طرف الاطارات القديمة مما يؤدي إلى الغياب لتفادي التصادم بين فئات ذوي المستوى الجامعي والاطارات القديمة. أما دراسة Philipsen(1969) فوجد علاقة سلبية بين المستوى التعليمي وتكرار الغياب وعلاقة صفرية مع الوقت الضائع بالنسبة للذكور. كما توصلت دراسة (Restrepo & Salgado, 2013) العمال الذين يتمتعون بمستوى تعليم منخفض أقل غياب من ذوي مستوى التعليم الجامعي. ومنه يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف7.1: العمال ذوي التعليم المنخفض أقل غياب من العمال ذوي التعليم المرتفع

أما بالنسبة لعلاقة التغيب بالدخل. يعتبر الدخل أو مستوى الأجور متغير مؤثر قوي على التغيب. فقد يفترض الفرد أنه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالعمر، عدد ساعات العمل وخصائص العمل، مثل مستوى الوظيفة، وجوانب المهام، وظروف العمل، وما إلى ذلك. حيث تجادل معظم الدراسات أن العلاقة بين مستوى الأجر وعدد أيام الغيابات هي علاقة سلبية كدراسة (Behrend, 1974). أما دراسة (Steers & Rhodes, 1978) فوجدت أن الدخل يؤثر على التغيب بطريقة غير مباشرة عن طريق الرضا الوظيفي. على عكس دراسة (Steers & Rhodes, 1978) وجد (Brooke & Price, 1989) علاقة مباشرة بين الدخل والتغيب. أما دراسة (Thirulogasundaram & Sahu, 2014) توصلت إلى أن 82 % من المجيبين يعتقدون أن الأجر له تأثير كبير على التحفيز / التغيب. وهذا يعني أنه إذا لم يتناسب الأجر مع العمل الذي أنجزه العمال، فهم يفضلون

التغيب عن العمل أو البحث عن أماكن أخرى للعمل أكثر دفعا. ومنه يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف8.1: الدخل يؤثر سلبا على التغيب بطريقة مباشرة ويؤثر سلبا على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

2.4. التغيب والعوامل النفسية، السلوكية والتنظيمية: The Attitudinal and organizational and psychological factors and Absenteeism

من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة التي تناولت التغيب والرضا الوظيفي تبين لنا أن العلاقة بين هذين المتغيرين معقدة وغير واضحة، فلقد حاول العديد من الأكاديميين والباحثين شرحها في النماذج المختلفة المستخدمة لاستكشاف أسباب التغيب. فمن أكثر المتغيرات السلوكية والموقفية حسب معظم الباحثين ارتباطا بالتغيب نجد الرضا الوظيفي، المشاركة الوظيفية، الالتزام التنظيمي، حرية العمل... الخ. في هذا العنصر سنتطرق إلى مناقشة أهم الدراسات التي عالجت ظاهرة التغيب مع العوامل التنظيمية والسلوكية والنفسية التي سنحت لي الفرصة الاطلاع عليها.

1.2.4. التغيب والرضا الوظيفي:

كخلاصة للتعريفات الموضوعة للرضا الوظيفي. **الرضا الوظيفي** هو الإحساس المشترك بالتمتع الذي يستمدّه الأفراد من تجاربهم في الوظيفة وداخل وحدة العمل. فحسب (Rentsch & Steel, 2003) في 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 إلى العمل** على سبيل المثال، قد يتم التخفيف من بعض الأسباب الشائعة للتغيب (مثل مشكلات النقل أو غيرها من ضغوطات الحياة) عندها يمكن للعمال الاعتماد على أعضاء آخرين في وحدة عملهم للحصول على الدعم. بالإضافة إلى ذلك، قد يلعب **الرضا** على مستوى الوحدة دوراً مؤقتاً في كبح **الغياب**، فوفقاً للنماذج التي يتم فيها تصور الغياب كعملية اختيار يومية (Harrison, 1995) يُتوقع حضور أعلى في وحدات العمل ذات الرضا العالي نظراً لأن فرص الانتماء والدعم تكون جذابة لأعضاء وحدة العمل، في حين أن وحدات **الرضا المنخفض** لا تقدم مثل هذه الفوائد وقد تزيد من احتمالية **التغيب عن العمل** عندما يفكر الموظفون في الفائدة المتوقعة من الحضور وفرص المكافآت المنخفضة المرتبطة بعضوية وحدة العمل.

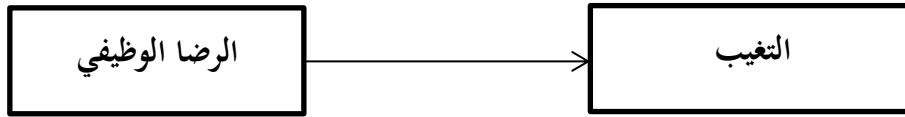
فحسب الدراسات السابقة هناك تفسيرات مختلفة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل. حيث اعتبر كل من (Steers & Rhodes, 1978) أن المتغيرات المعدلة غير المكتشفة تسبب نتائج مختلطة. وبالنظر لهذه النتائج المتضاربة فإن الهدف من الدراسات التي تبحث في هذه العلاقة إما: تسعى إلى إثبات العلاقة السلبية بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل. أو تحديد المتغيرات التي تقلل من هذه العلاقة. فبالإضافة إلى الدراسات التي درست أثر المتغيرات الشخصية (مثل العمر، الجنس،...الخ) ، والمحتوى الوظيفي ، وعوامل الغياب التنظيمية (Porter and Steers, 1973; Steers and Rhodes, 1978) ، فلقد ركزت الغالبية العظمى من الأبحاث حول أثر الغياب على مواقف العمل مثل الرضا الوظيفي (see Fitzgibbons(1992); Rhodes and Steers(1990) ، ووجود علاقة مفترضة بين الرضا الوظيفي والسلوكيات المرتبطة بالعمل Locke(1976) ، أين كشفت أبحاث كل من Hackett(1989); Hackett and Guion (1985); Scott and Taylor (1985) على العلاقات الضعيفة والمعكوسة بين الرضا الوظيفي ومعايير الغياب (Brayfield and Crockett, 1955) العلاقة بين التغيب عن العمل والرضا الوظيفي في فئتين، نماذج العلاقة المباشرة ونماذج العلاقة غير المباشرة.

1.1.2.4 نماذج العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين التغيب والرضا الوظيفي:

من خلال نموذج تجنب الألم من قبل Hackett and Guion (1985) يقر بأن التغيب عن العمل هو نتيجة مباشرة لعدم الرضا الوظيفي. من ناحية أخرى، يجادل النموذجان غير المباشرين نموذج Steers and Rhodes (1978) ونموذج Nicholson's (1977) بأن الرضا الوظيفي هو أحد القوى التي تشكل الدافع لحضور الموظفين، أين تحدد العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب على أنها غير مباشرة. وسنقوم بتوضيح العلاقتين على النحو الآتي:

1.1.2.4.أ. نموذج العلاقة المباشرة: تقرر بعض الدراسات أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب هي علاقة مباشرة كدراسة (Muchinsky, 1977) أين تم اعتبار الرضا الوظيفي عمومًا يرتبط ارتباطًا عكسيًا بالتغيب. في المقابل نفى Nicholson(1976) وزملائه وجود العلاقة بين هذين المتغيرين من الأساس، ويوافقه في ذلك (Scott & Taylor, 1985, p. 599) في جدوى نظرية الانسحاب كتفسير للتغيب ويرجع ذلك إلى النظريات المتضاربة والأدلة التجريبية غير المتسقة. شكل العلاقة المباشرة موضحة في الشكل (2-15).

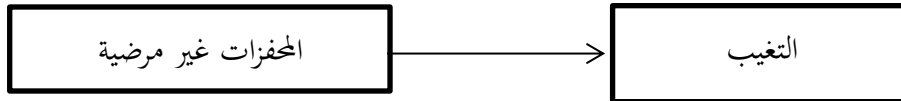
الشكل (2-15): العلاقة المباشرة بين التغيب والرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثة.

نموذج تجنب الألم هو أحد النماذج البحثية الأولى التي وجهت الكثير من أبحاث الغياب وأصلها في أبحاث الرضا الوظيفي (Hackett & Guion, 1985). أين رأى الباحثون الذين يستخدمون هذا النموذج أن عدم الرضا الوظيفي يمثل السبب الرئيسي للتغيب (Rhodes and Steers, 1990)، فأساس هذا النموذج هو أن العمال سوف ينسحبون من أوضاع عملهم إذا كانوا غير راضين. كما استنتج (Brayfield and Crockett, 1955) أن العمال غير الراضين سيكونون غائبين في أغلب الأحيان، بحجة وجود علاقة مباشرة بين الرضا وسلوك الغياب على النحو التالي:

الشكل (2-16): العلاقة المباشرة بين عدم الرضا والتغيب



المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على دراسة (Brayfield & Crockett, 1955)

وتم دعم هذا النموذج من خلال الدراسات المذكورة سابقاً كون أن الموظفين غير راضين على جوانب مختلفة من وظائفهم يرجح أن يتغيّبوا عن العمل ويتم تأكيد العلاقة السلبية بين الرضا الوظيفي والتغيب. وعليه يمكن صياغة الفرضيات التالية:

ف2: وجود أثر سلبي معنوي للرضا الوظيفي على التغيب عن العمل

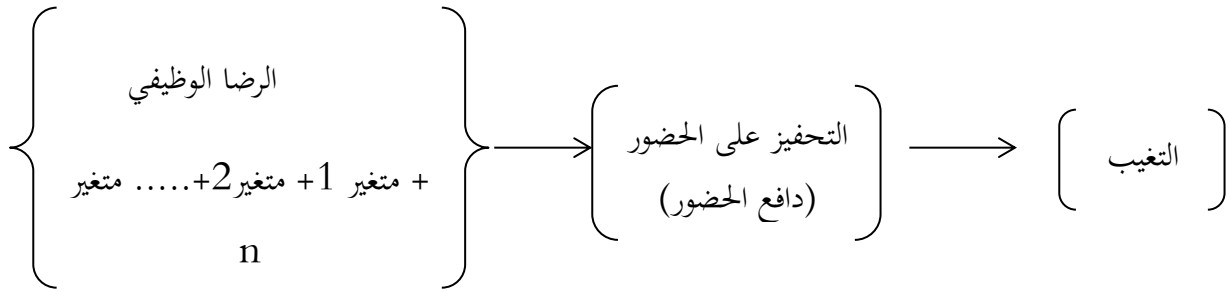
ف1.2: وجود علاقة سلبية معنوية مباشرة بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل

1.1.2.4. ب. العلاقة غير المباشرة:

على الرغم من أن الدراسات المذكورة أعلاه تقدم دعماً لعلاقة الرضا الوظيفي والغياب المباشرة، إلا أن Rhodes and Steers (1990) ينتقدونها ويجادلون أنه عندما يتم جمع التحليل الفوقي والدراسات متعددة المتغيرات على

نموذج تجنب الألم، لا يوفر سوى القليل من الدعم للنظرية. وخلصوا إلى أنه من غير المجدي إجراء مزيد من الاختبارات على أي نماذج تستند إلى افتراض أن الرضا الوظيفي هو السبب الرئيسي للغياب، وبالتالي يجادلون في نموذجهم المتكامل¹ الذي يوضح وجود علاقة غير مباشرة بين الرضا الوظيفي والغياب. ويوافقهم في ذلك باحثين آخرون على غرار (Cheloha & Farr (1980) ، (Clegg (1983). بدلاً من ذلك، اقترحوا متغيرات ظرفية وتنظيمية كمتغيرات وسيطة ومعدلة داخلية في العلاقة، مثل المشاركة الوظيفية. أين تشير نماذج العلاقة غير المباشرة إلى أن الرضا الوظيفي هو أحد المتغيرات العديدة التي تؤثر على تحفيز الموظف على الحضور (Steers & Rhodes, 1978). كما تجادل هذه النماذج بأن وجود أو عدم وجود بعد الارتياح يؤثر (بشكل إضافي) على حجم دوافع حضور الموظف والتي تؤثر بشكل مباشر على سلوك الغياب كما هو موضح في الشكل أدناه. تضع هذه النماذج حافز الحضور كمتغير له علاقة مباشرة بالتغيب وليس بالرضا الوظيفي.

الشكل (2-17): نموذج العلاقة غير المباشرة بناءً على الدراسات السابقة

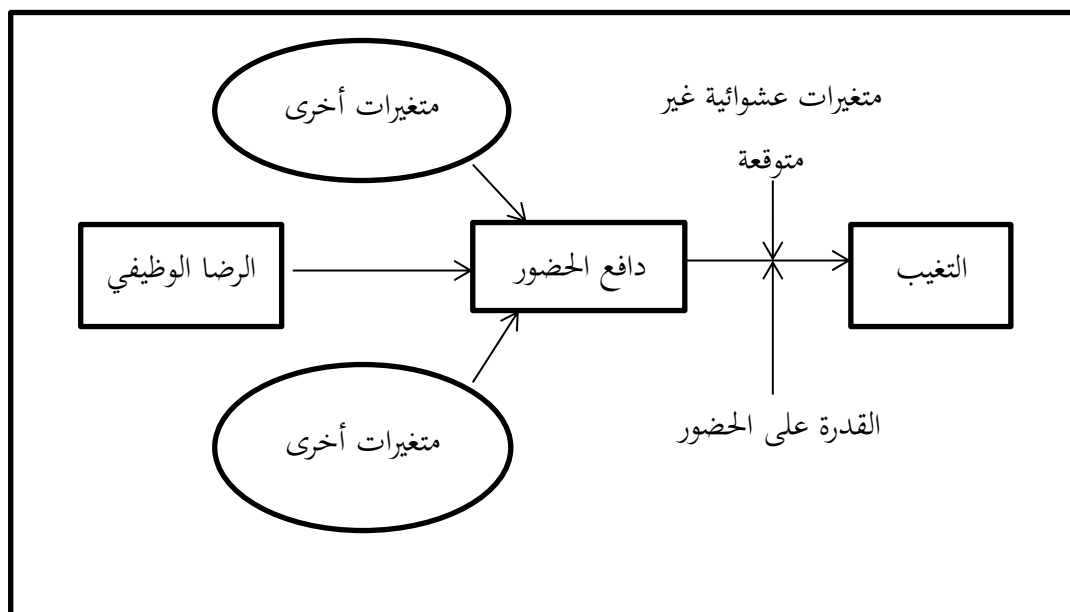


المصدر: من إعداد الباحثة حسب الدراسات السابقة

فمن خلال نموذجي Steers and Rhodes (1978) و Nicholson's (1977) يمكن دمج النموذجين باختصار لتوضيح العلاقة غير المباشرة بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل حسب الشكل (2-18).

¹ النموذج موجود في الفصل الأول

الشكل (2-18): العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نموذجي (Steers & Rhodes, 1978) و (Nicholson, 1977)

1977)

بعد التطرق إلى مختلف النظريات المفسرة للعلاقة المباشرة وغير المباشرة سنستعرض أهم الدراسات التي عالجت الموضوع بكلتا جانبيه.

كل الدراسات التي نشرت منذ 1970 على غرار دراسات (Johns(1978) ; Muchinsky(1977) (Steers (1973); Waters & Roach (1971), والتغيب وكان النموذج الأكثر استعمالاً هو نموذج (Steers & Rhodes, 1978). ففي التحليلات الفوقية البعدية من خلال دراسة كل من Hackett(1989) و Hackett et Guion (1985) أثبتوا أن العلاقة السلبية بين الرضا الوظيفي والتغيب ضعيفة جداً دائماً أقل من (-0.25). أما في دراسة Clegg (1983) بناء على دراسة أجريت على العمال البريطانيين لم يكن سبب الغياب قلة الرضا الوظيفي بالعكس الغياب كان يسبق الرضا الوظيفي، أما حسب نموذج بروك (Brooke & Price, 1989) حول التغيب وجد علاقة غير مباشرة بين الرضا الوظيفي والتغيب بوجود المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي كمتغيرات وسيطة. وبوجود علاقة مباشرة سالبة بين المشاركة الوظيفية والتغيب. أما من خلال دراسة (Goldberg & Waldman, 2000) تم اختبار العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين الرضا الوظيفي والتغيب بوجود متغيرات تنبؤية أخرى (سيتم التطرق لها لاحقاً) بناء على نموذج بروك (1989) والنموذج النظري ل (Steers & Rhodes, 1978) عولج الرضا الوظيفي

كمتغير وسيط في التنبؤ بالتغيب بين العديد من المتغيرات التنبؤية والتغيب. توصلت الدراسة باستخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية بعدم وجود علاقة معنوية بين الرضا والتغيب بوجود الرضا كممتغير وسيط والصحة والأجر كممتغيرات تنبؤية. ومن خلال دراسة (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) توصلت إلى أن التغيب يرتبط معنويًا وسلبًا مع الرضا الوظيفي بقيمة (-0.11)، أما نتائج الانحدار اللوجستي بالنمذجة متعددة المتغيرات فقدرت قيمة الارتباط ب (-0.82) عند ($p < 0.0001$). كما وجدت دراسة (Romero & Strom, 2011) علاقة سلبية ومعنوية بين الرضا الوظيفي والتغيب قدر ب (-0.27)، 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)، فيما أكدت دراسة (Scott & Taylor, 1985) وجود علاقة سلبية بين التغيب والرضا الوظيفي قدرت ب (-0.15). أما (Romero & Strom, 2011) وجدوا نفس النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي، بوجود علاقة سلبية كبيرة بين الوظيفة الرضا ومجموع عدد الغياب قدرت ب (-0.27)، كما تم تحديد علاقة سلبية كبيرة بين الرضا الوظيفي والغياب الطوعي قدرت ب (-0.25). أما في دراسة ل (Nwahanye, 2016) حول الاستثمار في الموارد البشرية وعلاقتها بدوران العمل، فبينت الدراسة أنه وفقًا لنظرية الإنصاف في صميم تحليل هذه العلاقة والحاجة إلى مراعاة حالة الرضا أو عدم الرضا في العمل. فإن ملاحظة الموظف لحالة عدم الإنصاف في عمله، تنطوي على إجراء يهدف إلى تعديل نسبة المكافأة عن طريق تبني سلوكيات كالتغيب، وعدم التعاون، وحتى المغادرة الطوعية (Nwahanye, 2016, p. 89). أما دراسة (Thirulogasundaram & Sahu, 2014) فتوصلت إلى وجود علاقة عكسية معتدلة ومعنوية بين الرضا الوظيفي وغياب الموظف من عينة مكونة من 200 مستجيب من 03 منظمات. إذ أظهرت النتائج أن 30% من المجيبين يوافقون بشدة على أن الغياب يعني عدم الرضا، بينما 22% يوافقون على هذا التأثير. يشير هذا إلى أن أكثر من نصف المجيبين يوافقون على أن الغياب يعني عدم الرضا الوظيفي. وفي دراسة ل (Van Jaarsveld & Keyser, 2018) أين شملت الدراسة عينة من 239 في مؤسسة لتوليد الطاقة بجنوب إفريقيا توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سالبة معنوية بين الرضا الوظيفي والتغيب بالعلاقة المتبادلة بين الرضا الوظيفي كممتغير تابع والتغيب كممتغير مستقل قدرت ب (-0.44) والتغيب كممتغير تابع أيضًا علاقة معنوية سالبة. أما في دراسة (Schaumberg & Flynn, 2017) أين قاموا بدراستين على عينتين مختلفتين العينة الأولى تضم 454 موظفًا تم اختيارهم عشوائيًا من شركة الاتصالات في الولايات المتحدة الأمريكية توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية تقدر ب (-0.15) كما تطرقت الدراسة إلى متغير الشعور

بالذنب أين توصلت على أنه لا وجود لأي علاقة في ارتفاع الشعور بالذنب في خفض نسبة التغيب. أما العينة الثانية فشملت 227 عامل يعملون بدوام كامل توصلت إلى نفس النتيجة بمقدار (-0.44). وفي دراسة ل (Ybema, Smulders, & Bongers, 2010) لعينة مكونة من 1789 موظف يعملون في 34 شركة هولندية لبيانات مقطعية لمدة أربعة سنوات توصلت الدراسة باستخدام تحليل LISREL-analyses وحسب طريقة الأرجحية العظمى القوية (RML) إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين الرضا الوظيفي وتكرار الغياب بقيمة (-0.05). والرضا مع الوقت الضائع بقيمة (-0.04). كما توصلت الدراسة إلى التأثير المتبادل بين الرضا الوظيفي والتغيب.

أهم الدراسات السابقة في التحليلات الفوقية البعدية **Meta-Analysis** التي درست العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب كالآتي:

Alder & Golan (1981)	Kerr et al. (1951)
Breaugh (1981)	Breaugh (1981) Lundquist (1958)
Clegg (1983) Nicholson et al. (1977)	Clegg (1983) Nicholson et al. (1977)
Cheloha & Farr (1980)	Popp & Belohlav (1982)
Dittrich & Carrell (1979)	Rousseau (1978)
Fitzgibbons & Moch (1980)	Talacchi (1960)
Garrison & Muchinsky (1977)	Terborg (1982)
Hammer et al. (1981)	Vroom (1962)
Ilgen & Hollenback (1977)	Waters & Roach (1971, 1973, 1979)
Jamal (1981))	Watson (1981)
Johns (1978)	

29.7 % من هذه الدراسات وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل (Scott & Taylor, 1985, p. 602).

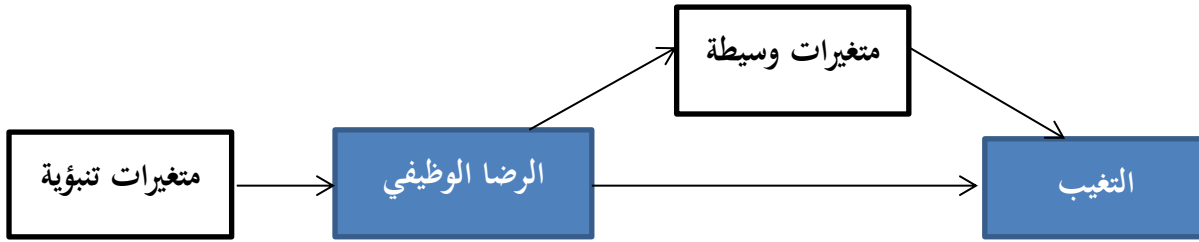
2.2.4. التغيب والرضا الوظيفي والمتغيرات الداخلة في العلاقة بينهما:

بناءً على نموذج (Nicholson, 1977) ونموذج (Steers & Rhodes, 1978) ونموذج (Brooke & Price, 1989) ونموذج (Hendrix & Spencer, 1989) ودراسة كل من (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) و (Goldberg & Waldman, 2000) تم صياغة الفرضية التالية:

ف2.2: الرضا الوظيفي يؤثر على التغيب بطريقة غير مباشرة بوجود متغيرات تنظيمية كمتغيرات وسيطة

وتبعاً لنتائج الدراسات السابقة الرضا الوظيفي يؤثر على التغيب بوجود متغيرات وسيطة وبوجود متغيرات تنبؤية (سيتم التطرق إليها لاحقاً) تؤثر على الرضا الوظيفي وفق النموذج التالي:

الشكل (2-19): نموذج نظري للعلاقة بين التغيب والرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على الدراسات السابقة المذكورة سابقاً

من الشكل أعلاه سنتطرق إلى الدراسات التي عالجت العلاقة غير المباشرة بين الرضا الوظيفي والتغيب والمتغيرات التي يمكن أن تتنبأ بحدوث ظاهرة التغيب. والخروج بالفرضيات الاحصائية بين هذه المتغيرات. وفقاً لدراسة بروك تم دراسة وساطة كل من الالتزام التنظيمي والمشاركة الوظيفية والحالة الصحية للموظف بين التغيب والرضا الوظيفي. وعليه سنتطرق إلى الدراسات التي تناولت هذه المتغيرات بالتسلسل مع استنتاج متغيرات أخرى يمكن لها تأثير على التغيب.

1.2.2.4. التغيب، الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي:

توصلت دراسة (Rentsch & Steel, 2003) في دراستهم حول علاقة الالتزام التنظيمي بالتغيب إلى أنه في الوحدات عالية الالتزام، يسعى الموظفون لتحقيق أهداف منظماتهم. فقد يشاركون موظفو الوحدات عالية الالتزام في مزيد من سلوكيات صيانة المجتمع، بما في ذلك الحضور المنتظم إلى العمل. وبالتالي، من المحتمل أن ترتبط وحدات العمل عالية الالتزام بمعايير حضور أكثر صرامة (Hausknecht, Hiller, & Vance, 2008, p. 1225). أما دراسة (Gellatly, 1995) فنناقشت العلاقة بين نوعي الالتزام التنظيمي (الاستمراري والعاطفي) والتغيب فأشارت إلى أن العلاقة بين هذين النوعين من الالتزام والتغيب لم يتم تطويرها بعد بحيث عندما تكون خبرات العمل مجزية شخصياً، يجب زيادة الالتزام العاطفي وتراجع التغيب الطوعي، بغض النظر عن الموقف. في تناقض حاد مع الموظف الملتزم عاطفياً، والذي يتمثل دافعه الأساسي في الانخراط، المشاركة، والتماشي مع عمله، أما الدافع الأساسي للموظف الملتزم بالاستمرارية هو الحفاظ على العضوية في المنظمة. (Gellatly, 1995, p. 470).

أما علاقة الالتزام التنظيمي كبعد بالتغيب فقد وجدت دراسة (Farrell and Stamm ,1988) علاقة سالبة قدرت ب (-0.12) بين الالتزام التنظيمي والتغيب (الوقت الضائع)، ووجود علاقة قوية سالبة تقدر ب (-0.23) بين الالتزام والتغيب (تكرار الغياب). كذلك أكدت دراسة Furthermore and Cohen (1991) على وجود علاقة تصحيحية من خلال 11 دراسة قدرت ب (-0.11) بين الالتزام التنظيمي والتغيب. وتوصلت دراسة (Lerouge & Blanton, 2014) إلى وجود علاقة موجبة ومعنوية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي قدرت ب (0.58). علاوة على ذلك، حددت الأبحاث أيضاً مواقف الموظفين التي يمكن أن تؤثر على التغيب، أين تم العثور على آثار سلبية صغيرة نسبياً ولكنها ثابتة على الغياب للالتزام التنظيمي. وعليه يمكن صياغة الفرضية التالية:

ف3: يوجد أثر سالب للرضا الوظيفي على التغيب بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط

ف3.1: يوجد أثر معنوي سالب مباشر للالتزام التنظيمي على التغيب

ف3.2: يوجد أثر معنوي موجب للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي

2.2.2.4. التغيب، المشاركة الوظيفية والرضا الوظيفي:

أقرت دراسة (M.Thévenet et J.L Vachette (1992) أن التغيب هو النتيجة الأولى لعدم المشاركة الوظيفية (Bouville G. , 2006). بينما أكدت دراسات أخرى وجود علاقة معنوية بين غياب الموظفين من جهة ودرجة مشاركتهم التنظيمية من جهة أخرى (Mathieu et Zajac (1990 ، و من جهة المشاركة الوظيفية (Brown (1996. أما بالنسبة ل Cohen (1999 يرى أنه من الأفضل تفسير التغيب على أنه يعتمد على عدة أبعاد للمشاركة بدلا من بعد واحد. وتوصلت دراسة (Bouville G. , 2006) التي ناقشت هذه الدراسات بالاعتماد على الطريقة الكمية بتشخيص الظاهرة في الميدان والطريقة النوعية باستخدام التحليل العاملي للمشاهدات للخروج بأهم الأسباب التنظيمية والفردية المسؤولة على المستويات العليا للتغيب إلى أن قلة المشاركة تزيد من التغيب على مستوى عمال النظافة. كما أكدت الدراسة على أن خصائص العمل وأسلوب الإدارة يؤثران على المشاركة الوظيفية. أما دراسة (Dumas, 2006) فأكدت أن أحد أفضل الممارسات التي تستخدمها المنظمة للحد من الغياب هي تشجيع الولاء والمشاركة بين الموظفين.

فيما يرى (Brown, 1996, p.243) أن العلاقة بين المشاركة الوظيفية وسلوكيات العمل كالكفاءة والتغيب ضعيفة بشكل عام. بناءً على ما سبق يمكن صياغة الفرضيات التالية:

ف4: يوجد أثر سالب للرضا الوظيفي على التغيب بوجود المشاركة الوظيفية كمتغير وسيط

ف1.4: يوجد أثر معنوي سالب مباشر للمشاركة الوظيفية على التغيب

ف2.4: يوجد أثر معنوي موجب للرضا الوظيفي على المشاركة الوظيفية

3.2.2.4. التغيب، الحالة الصحية والرضا الوظيفي:

حسب كل من Woo et Altchiler & Motta تم تصنيف أسباب ظاهرة التغيب إلى خمس فئات رئيسية: السبب الأكثر شيوعاً هو المرض الشخصي، يليه قضايا الأسرة، والاحتياجات الشخصية، الاستحقاق القانوني (الاستحقاق القانوني أي أن صاحب العمل مدين بطريقة ما للموظف بالحقوق في التغيب عن العمل، التي غالباً ما يتم التعبير عنه من قبل الموظفين الساخطين أو غير السعداء) والتوتر (Steven G. Aldana, & Nicolaas P. Pronk, 2001, p. 36). وهنا وبحسب أغلب الإحصائيات المنشورة 80 ٪ من الغياب يرجع لأسباب صحية (Rapport Heilbronner) (Thébaud & France Lert, 1983, p. 7). ومع ذلك، لا توجد دراسات كثيرة تدرس العلاقة بين التغيب والصحة. أما من ناحية المنظور الاقتصادي الذي تهتم عليه الرغبة في ترشيد الإنفاق، والعقوبة الاجتماعية للتوقف عن العمل بسبب المرض، هناك افتراض ضمني تركز عليه كل الأعمال المتعلقة بالتغيب متمثلة في الهوية بين الحضور، والقدرة الإنتاجية والصحة يُشار بشكل واضح إلى المرض كسبب للتغيب (Thébaud & France Lert, 1983, p. 7).

وفقاً لـ De Boer et al (2002) يمكن تفسير التغيب عن طريق سلوك عدم وجود الموظف الذي تتعرض له بعض المواقف في العمل [هذا التفسير قائم على الغياب] على نظريات الإجهاد على افتراض أنهم غير قادرين على التعامل مع ظروف عمل معينة وتطوير أعراض الإجهاد، مثل الشكاوى الصحية النفسية (De Boer, 2002, p. 182)، فالمشاكل الصحية سوف تشجع بوضوح التغيب عن العمل. وعلى النقيض من ذلك، فإن فرضية وجود علاقة كبيرة بين التغيب والمرض تبدو متناقضة مع العوامل المقدمة كتفسير للتغيب. بحيث يذهب كل من (Behrend & Pocock, 1976) إلى أبعد من ذلك في دراستهم على مستوى المؤسسات الصناعية عندما يستبعدان أي علاقة بين الزيادة في معدل التغيب والتغيرات في الحالة الصحية للسكان. وفقاً لهؤلاء الباحثين، "يبدو أن صحة سكان معظم البلدان الصناعية قد تحسنت على مدار العشرين عاماً الماضية، ولا يبدو أن هذا

التحسن كان له أي تأثير على التغيب بسبب المرض (Behrend & Pocock, 1976) فحسبهم التغيب بسبب المرض يزداد دون القدرة على التحكم في هذه الزيادة فيرجع التغيب إلى الأسباب المرضية التي تخلقها المنظمة وظروف العمل على الصحة. من خلال ما سبق اتضح أن اعتلال الصحة هو السبب الرئيسي وراء تغيب العمال عن العمل. ومع ذلك، فإن ضعف الصحة لا يعني بالضرورة قلة العمل. على الرغم من أن الموظفين الذين يعانون من مشاكل صحية عادة ما يكونون أكثر غياباً من زملائهم "الأصحاء"، إلا أن بعضهم لا يتغيبون أكثر من زملائهم. علاوة على ذلك، لا تؤثر جميع الإجراءات التي تتخذ للحد من التغيب في مكان العمل على الصحة. فيمكن الحد من التغيب عن العمل عن طريق تعديل بعض أحكام نظام الضمان الاجتماعي. فقد تحاول المنظمة أيضاً تقييد التغيب عن طريق تشديد إجراءات التدقيق وزيادة الرقابة على الموظفين الغائبين، الاهتمام بقضايا صحة الموظف والأسباب الكامنة وراء تدهورها في مكان العمل. كما تشير دراسة (Dumas, 2006) إلى أنه لا يمكن للمنظمات اعتبار أن صحة الموظف سوى مسألة خاصة. وأكدت أن صحة الموظف تشكل مسألة مهمة ومشروعة للإدارة. أين توصلت الدراسة من عينة مكونة من 32 عاملاً بشركة لمواد التجميل أن العمال يتغيبون كونهم يعانون من المرض، الضغوطات والقلق وأمراض الظهر أين قدر معدل التغيب في أحد فروعها بنسبة 4.45 حتى 6.25 % وتوصلت إلى أن الاهتمام بصحة العمال بنفس القدر يعطي جودة للمنتجات. كما وجدت دراسة كل من (Brooke & Price, 1989) أن الصحة لا علاقة لها بالتغيب ولها تأثير غير معنوي. بينما وجدت دراسة (Wall & Clegg, 1981) تأثير إيجابي للصحة على الرضا الوظيفي وسلي على التغيب حسب دراسة (Paul, 1983). أما في دراسة كندية سنة 1999 فتوصلت إلى أن المرض هو السبب الرئيسي لتغيب الموظفين ويمثل 40% من المجموع الكلي. أما حسب دراسة (Strömberg, Aboagye, Hagberg, Bergström, & Lohela-Karlsson, 2017) في تقدير تكاليف الصحة على الانتاجية وبيئة العمل وخصائص الوظيفة تشير النتائج أن التغيب عن العمل يأتي في المرتبة الأولى نتيجة المشاكل المتعلقة بالصحة وصعوبة العثور على البدائل مما تؤثر بدورها على الانتاجية هذه النتائج تدعم نتائج الدراسات السابقة التي اقترحت أن تكاليف المشاكل المتعلقة بالصحة والمشاكل المرتبطة ببيئة العمل بالنسبة للمنظمة يمكن أن تتجاوز تكلفة أجر العامل بحد ذاته. أما دراسة (Anne & Marcel, 1992) فتوصلت إلى أن الغيابات الطويلة تتعلق في الأساس بالمشاكل الصحية الجدية وبدرجة أقل بالعوامل المهنية. كما توصلت دراسة (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) إلى ضرورة الاعتناء بصحة الموظف في مكان العمل. أما دراسة (Darr & Johns, 2008) فوجدت علاقة موجبة بين اعتلال الصحة والتغيب خاصة

البدنية. كما توصلت دراسة (Soriano, W. Kozusznik, Peiro, & Mateo, 2018) إلى وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والصحة بقيمة (0.044) وعلاقة سالبة مع التغيب. فيما رأت دراسة (dos Santos & Mendes, 2020, p. 2) أن الاستثمار في الصحة المهنية بتبني استراتيجيات تركز على الصحة المهنية الإيجابية سوف ينطوي على تخفيض التكاليف، طالما أن هذه الاستراتيجيات تركز على مساعدة الموظفين على إدارة آلامهم بشكل أفضل. وتوصلت الدراسة إلى أن فعالية تكلفة هذا الاستثمار بالعلاج في مكان العمل، وتعليم العمال والعلاج الوقائي أكبر من العبء الاقتصادي للتغيب والحضور والمخاطر المرتبطة بالمشاكل العقلية المصاحبة مثل الاكتئاب والقلق. وفي دراسة ل (Bubonya, Cobb-Clark, & Wooden, 2017) في دراسة الحالة الصحية للعامل وعلاقتها بالتغيب والحضور وأثرها على الانتاجية في أستراليا من عينة مكونة من 13969 مستجيبًا وجدوا أن 5% من العمال أفادوا أن غيابهم نتيجة حالة صحية سيئة. من خلال ما سبق يمكن صياغة الفرضيات التالية:

ف5: يوجد أثر سلبي معنوي مباشر للصحة على التغيب عن العمل أو بصيغة أخرى يوجد أثر موجب لاعتلال الصحة على التغيب

ف1.5: يوجد أثر موجب معنوي للصحة على الرضا الوظيفي

4.2.2.4. التغيب، مشاكل الدور والرضا الوظيفي:

اعتمادا على نموذج بروك (1986) ظهر نموذج (Hendrix & Spencer, 1989) أين ناقش هذا الأخير دراسة بروك وأضاف متغيرات جديدة على النموذج متمثلة في متغير استقلالية المهام مقابل للمركزية في نموذج بروك وتنوع المهارات مقابل روتينية العمل والرضا عن الراتب مقابل العدالة التوزيعية مع الاحتفاظ بنفس متغيرات نموذج بروك متمثلة في غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل. مع التخلي على الحالة الصحية بناء على نتيجة بروك أين وجد علاقة غير معنوية بين الحالة الصحية والتغيب وتم تعويضها بمتغير الاحتراق الوظيفي المقاس بالإرهاك الوظيفي كمتغير وسيط. وبعد مناقشة دراسات أخرى كالدراسة السالفة الذكر ل (Goldberg & Waldman, 2000) أين تطرقت لمتغيرات تنبؤية بحدوث التغيب كمشاكل الدور وخصائص الوظيفة. فلقد أكدت الدراسات حول نظرية الدور على أهمية صراع الدور كمتغير مهم في سلوك العمل إذ وجد Miles & Perreault (1976) دليلاً قوياً على أن تعارض الأدوار يرتبط بالتوتر المرتبط بالوظيفة وتقليل الرضا الوظيفي

(Steers & Rhodes, 1978, p. 394). كما أكدت الدراسات السابقة حول نظرية الدور على أهمية ضغوط الدور والصراع كمتغير مهم في سلوك العمل (Miles and Perreault, 1976). فلقد وجدت أدلة قوية تؤكد أن تعارض الأدوار يرتبط بالتوتر وانخفاض الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى دراسة Hedges (1973) أين وجدت أن معدلات التغيب عن العمل أعلى في الوظائف التي تتميز بمستويات عالية من التوتر. كما وجدت دراسة Aldag and Breif (1977) علاقة سلبية بين مشاكل الدور والرضا الوظيفي وتوافقها في هذه النتيجة دراسة (Lerouge & Blanton, 2014) أين توصلت إلى وجود علاقة سالبة ومعنوية بين مشاكل الدور والرضا الوظيفي قدرت ب (-0.29) و (-0.26) مع الالتزام التنظيمي من خلال استجواب عينة مكونة من 124 من 12 شركة في الولايات المتحدة الأمريكية. بالإضافة إلى دراسة (Brooke & Price, 1989) التي أثبتت وجود علاقة موجبة وقوية بين مشاكل الدور والتغيب. فحسب دراسة (Brooke & Price, 1989) كان لغموض الدور آثار إيجابية مباشرة وغير مباشرة على التغيب عن طريق الرضا الوظيفي. أين تم إيجاد أن الموظفين الذين تضايقهم التوقعات غير الواضحة للأدوار أقل ارتياحا ويتغيبون بشكل متكرر وهذه الدراسة تدعم معالجة ضغوط الدور من قبل Steers & Rhodes. التأثير الإيجابي المباشر لغموض الأدوار يتسق مع وجهة نظر "صمام الأمان" للتغيب مثلما هو تراجع مؤقت عن الإجهاد المرتبط بالوظيفة (Mobley, 1982). ليدخل متغير الصحة كمتغير وسيط آخر بين مشاكل الدور والتغيب. من خلال ما سبق يمكن صياغة الفرضيات التالية:

ف6: يوجد أثر موجب مباشر لمشاكل الدور على التغيب

ف1.6: يوجد أثر موجب غير مباشر لمشاكل الدور على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط

ف2.6: يوجد أثر سلبي لمشاكل الدور على الرضا الوظيفي

ف3.6: وجود أثر موجب للمشاكل الدور على التغيب بوجود الانهاك العاطفي كمتغير وسيط

5.2.2.4. التغيب، خصائص الوظيفة والرضا الوظيفي:

بناء على دراسة (Goldberg & Waldman, 2000) التي عالجت متغير خصائص الوظيفة كمتغير يعكس عوامل بيئة العمل (work environment factors) سنتطرق إلى المتغيرات التي تناولتها هذه الدراسة بالتسلسل في العناصر القادمة.

فحسب (Hackman & Oldham's (1976 أكدوا على ضرورة أن تتميز الوظائف الشرية والمحفزة جوهرياً بمستويات عالية من تنوع المهارات وهوية المهمة وأهمية المهمة والاستقلالية والتغذية الراجعة الوظيفية تحت عنوان **الإثراء الوظيفي**. فافترضوا أن الموظفين الذين يؤدون وظائف ثرية سيكون لديهم دافع جوهري أعلى، ونتيجة لذلك، لديهم مستويات حضور أعلى من الموظفين في الوظائف غير الشرية. أما حسب (Rentsch & Steel, 1998, p. 166) في التحليلات الفوقية البعدية أن تنوع المهارات، الاستقلالية في العمل، التغذية العكسية، هوية المهمة، أهمية العمل أهم عوامل للتنبؤ بالتغيب بصورة كبيرة تحت عنوان **خصائص الوظيفة** كمتغير أكثر تنبؤاً بالتغيب بالإضافة إلى العوامل الديموغرافية. فحسب دراسة (Stamm & Farrell (1988 في التحليلات الفوقية توصلوا إلى أن هناك علاقة سلبية بين أبعاد الوظيفة والتغيب بوجود علاقات سلبية ومعنوية بين أهمية المهمة وتكرار الغياب بقيمة (-0.27)، تنوع المهارات بقيمة (-0.06)، تعريف المهمة ب (-0.24)، الاستقلالية بقيمة (-0.41)، عوامل البيئة والتغذية العكسية بقيمة (-0.21). أما دراسة (Thirulogasundaram & Sahu, 2014) فتوصلت إلى أن الموظفون يميلون إلى تفضيل الوظائف التي توفر لهم الفرصة لتطبيق مهاراتهم وقدراتهم، وتقدم لهم تنوعاً وحرية بالإضافة إلى الوظائف التي يحصلون فيها على تعليقات مستمرة حول مدى أدائهم الجيد. 88% من المستطلعين رأوا بشكل إيجابي أنه إذا كانت الوظيفة عالية التحفيز، فإن الموظفين يرغبون في أن يكونوا راضين عن محتوى الوظيفة وتقديم عمل ذي جودة أعلى، مما قد يؤدي بدوره إلى انخفاض معدلات التغيب. وتوصلت دراسة (Goldberg & Waldman, 2000) إلى وجود علاقة سلبية بين خصائص الوظيفة والتغيب. بينما توصلت دراسة (Lerouge & Blanton, 2014) إلى وجود علاقة سالبة وغير معنوية بين استقلالية المهام والرضا الوظيفي نفس الشيء بالنسبة لخصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي بعلاقة موجبة غير معنوية وكانت معنوية موجبة على الالتزام التنظيمي بقيمة (0.23). وفي دراسة ل (Gözükara & Çolakoğlu, 2016) لعينة مكونة من 270 في تركيا توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والاستقلالية بقيمة (0.61) ونفس النتيجة توصلت إليها دراسة (Belias, Koustelios, Sdrolis, & Aspridis, 2015) لعينة مكونة من 344 في البنوك اليونانية بأخذ الاستقلالية كمتغير معدل في العلاقة بين مشاكل الدور والرضا الوظيفي إلى أن العمال الذين لديهم استقلالية كبيرة في العمل يمكنهم من حل المشكلات بسهولة ويكونون أكثر فعالية. انطلاقاً مما سبق وحسب دراسة (Goldberg & Waldman, 2000) التي وجدت أن خصائص الوظيفة لها علاقة سلبية على التغيب وموجبة على الرضا الوظيفي وبأخذ الاستقلالية التي تقابلها المركزية في نموذج بروك (Brooke & Price, 1989) وتنوع المهارات التي تقابلها

الروتينية وهذا حسب نموذج (Hendrix & Spencer, 1989, p. 928) أين قام بإدخال الرضا عن الأجر مقابل العدالة التوزيعية في نموذج بروك. يمكن صياغة الفرضيات التالية:

ف7: يوجد أثر سلبي مباشر لخصائص الوظيفة على التغيب

ف1.7: يوجد أثر غير مباشر لخصائص الوظيفة على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

ف2.7: يوجد أثر سلبي للاستقلالية (المركزية) على التغيب وموجب على الرضا الوظيفي

ف3.7: يوجد أثر سلبي لتنوع المهارة (روتينية العمل) على التغيب وموجب على الرضا الوظيفي

6.2.2.4. التغيب، عوامل الضغط النفسي والرضا الوظيفي:

تماشيا مع تطور اشكالية الدراسة ظهرت دراسة (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) ضمن دراسة تدرس متغيرات داخلية في عوامل الضغط النفسي وأثرها على التغيب (psychological stress factors). وبالتالي سيتم التطرق إلى المتغيرات التي درستهم هذه الدراسة على النحو التالي:

6.2.2.4.أ. التغيب، حرية القرار (حرية العمل) والرضا الوظيفي:

ترى الدراسة أعلاه أن حرية العمل أو السيطرة على القرار أحد المتغيرات التنبؤية بالتغيب إلى جانب الانهاك العاطفي كمتغير مفسر للاحتراق الوظيفي التي تؤثر على الرضا الوظيفي الذي بدوره يؤثر على التغيب. فحسب دراسة (Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003) حرية العمل هو أحد المتغيرات الرئيسية للموارد، أي لها تأثير مباشر على الرضا الوظيفي. أظهرت العديد من الدراسات تأثيراً مباشراً لحرية القرار على التغيب. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط ضعيف لحرية العمل على الرضا الوظيفي قدر بقيمة (-0.28). أما على المستوى الفردي فالتغيب يرتبط معنوياً وسلبياً مع حرية القرار بقيمة (-0.09) أما باستخدام الانحدار اللوجستي أصبحت حرية العمل مرتبطة بالتغيب بقيمة (-0.70). مما يلاحظ انخفاض في نسبة التغيب وبالتالي حرية القرار تساهم في الحد من التغيب على مستوى وحدات العمل أما عن طريق تحليل المسار فوجدت أيضاً علاقة معنوية وسالبة لحرية العمل على التغيب بقيمة (-0.16) ومع الرضا الوظيفي بقيمة (-0.22). هذه النتائج أكدت أن حرية القرار لها دور كبير في التنبؤ بالتغيب تماشياً مع نظرية (Karasek 1979) التي أقرت أن حرية القرار أو التحكم في العمل تتفاعل مع متطلبات العمل. فيما أكدت دراسة (زرزاوي، 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. وأن 78% من العاملين يرون أن ظاهرة التغيب موجودة في المؤسسة، وهذا لعدم رضاهم أثناء تأدية عملهم. من خلال ما سبق يمكن صياغة الفرضيات التالية:

ف8: يوجد أثر سلبي مباشر لحرية القرار على التغيب

ف1.8: وجود أثر سالب غير مباشر لحرية العمل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط

ف2.8: يوجد أثر موجب مباشر لحرية العمل على الرضا الوظيفي

ف3.8: وجود أثر سالب ومعنوي مباشر لحرية العمل على الانهاك العاطفي

6.2.2.4. ب. التغيب، الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي:

تناولت نفس الدراسة متغير الانهاك العاطفي معبرا عن الاحتراق الوظيفي وكمتغير متنبئ بالتغيب. فحسب Maslach, Jackson & Leiter (1996) الإنهاك العاطفي هو أحد الأبعاد الثلاثة لمتلازمة الاحتراق الوظيفي (burnout).

ففي التحليلات الفوقية البعدية للأبحاث حول الاحتراق الوظيفي لـ Lee et Ashforth (1996) يمثل الإنهاك العاطفي البعد الأكثر ارتباطاً بالعواقب المختلفة المرتبطة بالمتلازمة، وبالتالي في نموذجنا سندرس حصرياً هذه الحالة النفسية، التي تُعرف بالشعور بالإرهاق، واستنفاد الموارد النفسية والجسدية. من خلال عنصر الانهاك العاطفي أو الاستنفاد العاطفي واستبعاد البعدين الآخرين المتمثلين في عدم الإنجاز الشخصي وتبدل الشعور أو عدم الانسانية. هذا العامل يتمتع بعلاقات أقوى وأكثر اتساقاً مع عواقب الاحتراق الوظيفي وخاصة مع أداء الموظف وأثره على التغيب (Ashforth & Lee, 1996). حسب الأبحاث السابقة رغم الافتراض الشائع بأن الاحتراق يسبب التغيب، إلا أن التأثير ضئيل إلى حد ما ويرتبط أكثر بالإنهاك العاطفي. فالأفراد الذين يعانون من الإرهاق عاطفياً، يشعرون بعدم إمكانية الانخراط مع الآخرين ويعانون من قلة الطاقة التي تجبرهم على الحد من جهودهم النفسية والجسدية في العمل. باختصار، الإنهاك العاطفي يمثل حالة من التعب النفسي في مواجهة العمل (Gaudet, Tremblay, & Doucet, 2009, p. 5). وفقاً للنموذج الهيكلي للاحتراق الوظيفي لـ Maslach et al (1996) العواقب السلوكية يمكن ملاحظتها في الأفراد المصابين بالإنهاك العاطفي، ومن بين هذه السلوكيات المغادرة الطوعية والتغيب (Gaudet, Tremblay, & Doucet, 2009)

أما في دراسة (Gaudet, Tremblay, & Doucet, 2009, p. 7) يجادل الكثير من الباحثين أن الغياب الطوعي على المدى القصير يعكس استراتيجية التكيف السلوكي التي اعتمدها الموظفون استجابة للإرهاق أو الإجهاد. ووفقا ل Wright et Cropanzano (1998) قد يكون الانسحاب من العمل، على وجه التحديد، رد فعل على الإنهاك العاطفي. لذا يمكن لاستراتيجية التأقلم أن تفسر العلاقة الإيجابية المحتملة بين الإنهاك العاطفي والغياب على المدى القصير. بالإضافة إلى ذلك، أكد التحليل الفوقي من قبل Darr et Johns(2008) على الارتباط الإيجابي بين الإنهاك العاطفي والغياب على المستوى التجريبي. على العموم يعتبر التغيب نتيجة مهمة للاحتراق الوظيفي على المستوى التنظيمي. ومع ذلك، الإنهاك العاطفي، وتبلد الشعور وانخفاض الفعالية (تدني الانجاز الشخصي) تشرح في المتوسط 2 ٪ من التباين في التغيب. كما وجدت دراسة (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) باستخدام التحليل الأحادي ارتباط سلب قوي ومعنوي بين الإنهاك العاطفي والرضا الوظيفي قدر بقيمة (-0.48) وارتباط معنوي مع التغيب. وتوصلت نفس الدراسة باستخدام تحليل المسار بوجود علاقة غير مباشرة سالبة ومعنوية للإنهاك على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بقيمة (-0.15) ووجود أثر معنوي سالب على الرضا الوظيفي بقيمة (-0.61)، ووجدت علاقة معنوية لحرية العمل على الإنهاك بقيمة (-0.40). فيما وجدت دراسة (Gaudet, Tremblay, & Doucet, 2009, p. 7) أن الإنهاك العاطفي لديه علاقة موجبة مع التغيب ومباشرة ومعنوية بقيمة 0.16 وعلاقة سالبة معنوية للعدالة التوزيعية على الإنهاك بقيمة (-0.14). وفي دراسة ل (Ybema, Smulders, & Bongers, 2010) السالفة الذكر إلى وجود علاقة موجبة بين تكرار الغياب والإنهاك بقيمة (0.06) ومع الرضا الوظيفي بقيمة سالبة ومعنوية (-0.18). من خلال ما سبق يمكن صياغة الفرضيات التالية:

ف9: وجود أثر سالب غير مباشرة للإنهاك العاطفي على التغيب بوجود الرضا كمتغير وسيط

ف1.9: وجود أثر سلب مباشر للإنهاك العاطفي على الرضا الوظيفي

7.2.2.4. التغيب، العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي:

أما بالنسبة لأثر العدالة التوزيعية على التغيب. فتوجد عدة دراسات عاجلت أثر العدالة التوزيعية على التغيب، انطلاقا من دراسة برونك (Brooke & Price, 1989) ودراسة (Hendrix & Spencer, 1989)

بالإضافة إلى دراسة (Gaudet, Tremblay, & Doucet, 2009) الذين وجدوا أن عدم العدالة مصدر للتغيب بين الموظفين. كما توصلت دراسة (Thirulogasundaram & Sahu, 2014) إلى أن العمال يعتقدون أن عدالة الأجور هي التي تحدد الرضا وليس المستوى الفعلي للأجور بنسبة قدرت ب 82%. لذلك إذا اعتبر الموظف التعويض عادلاً عند مقارنته بوظيفة أخرى مماثلة، فقد يكون الرضا هو النتيجة المشابهة. مما يمكننا من صياغة الفرضية التالية:

ف10: يوجد أثر موجب معنوي لعدم العدالة على التغيب عن العمل

3.4. الفرضيات النهائية للدراسة: من خلال ما سبق تم تلخيص فرضيات الدراسة في الجدول التالي:

الجدول (1-2): يوضح فرضيات الدراسة مع المصدر من الدراسات السابقة

رقم الفرضية	الفرضية	المصدر
ف1:	يوجد أثر معنوي للعوامل الفردية على التغيب عن العمل	(Muchinsky, 1977) (Brown,1996;Ladd, Moss, Fearing, & Stetzer, 2001) (Hui & Lee, 2000; Martocchio, 1989) (Rhodes & Steers, 1990) (Romero & Kelly J. Strom, 2011) (Bouville G. , 2014) (Anne & Marcel, 1992) (Lipszyc & Laurent, 2000) (Johns, 1997) (Bouville G. , 2006)(Hackett,1990) (Goldberg & Waldman, 2000) (Brooke & Price, 1989) (Sabine & Olivier, 2011) (Restrepo & Salgado, 2013) (Thirulogasundaram & Sahu, 2014)
ف1.1:	النساء أكثر غياباً من الرجال.	
ف2.1:	يوجد أثر معنوي موجب للعمر على التغيب.	
ف3.1:	يوجد أثر معنوي سالب لمدة العمل على التغيب وموجب مع الرضا الوظيفي	
ف4.1:	يوجد أثر معنوي موجب للحالة الاجتماعية على التغيب	
ف5.1:	يوجد علاقة موجبة معنوية بين عدد الأطفال والتغيب	
ف6.1:	العمال التنفيذيون أكثر غياباً من الاطارات	
ف7.1:	العمال ذوي التعليم المنخفض أقل غياب من التعليم المرتفع	
ف8.1:	الدخل يؤثر سلباً على التغيب بطريقة مباشرة ويؤثر سلباً على التغيب بوجود الرضا	

	الوظيفي كمتغير وسيط. الدخل يؤثر ايجابا على الرضا الوظيفي	ف9.1:
(Gruneberg ,1979) (Rentsch & Steel,2003) (Harrison,1995) (Steers & Rhodes, 1978) (Locke,1976) (Hackett,1989;Hackett and Guion, 1985) (Nicholson's ،1977) (Muchinsky, 1977) (SCOTT & TAYLOR, 1985) (Brooke & Price, 1989) (Goldberg & Waldman, 2000) (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) (Romero & Strom, 2011) (Nwahanye, 2016) (Thirulogasundaram & Sahu, 2014)	وجود أثر سلبي معنوي للرضا الوظيفي على التغيب عن العمل وجود علاقة سلبية معنوية مباشرة بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل	ف2: ف1.2:
(Nicholson, 1977) (Steers & Rhodes, 1978) (Brooke & Price, 1989) (Hendrix & Spencer, 1989) (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) (Goldberg & Waldman, 2000) (Van Jaarsveld & Keyser, 2018)	الرضا الوظيفي يؤثر على التغيب بطريقة غير مباشرة بوجود متغيرات تنظيمية كمتغيرات وسيطة	ف2.2:
(Hausknecht, Hiller, & Vance, 2008) (Gellatly, 1995) (Farrell and Stamm ,1988) (Furthermore, Cohen ,1991)	يوجد أثر سالب للرضا الوظيفي على التغيب بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط يوجد أثر معنوي سالب مباشر للالتزام التنظيمي على التغيب يوجد أثر معنوي موجب للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي	ف3: ف1.3: ف2.3:
(Bouville G. , 2006) (Brown, 1996) (Dumas, 2006) (Steers & Rhodes, 1978) (Brooke & Price, 1989) (Hendrix & Spencer, 1989)	يوجد أثر سالب للرضا الوظيفي على التغيب بوجود المشاركة الوظيفية كمتغير وسيط يوجد أثر معنوي سالب مباشر للمشاركة الوظيفية على التغيب يوجد أثر معنوي موجب للرضا الوظيفي على المشاركة الوظيفية وجود أثر موجب معنوي للمشاركة الوظيفية على الالتزام التنظيمي	ف4: ف1.4: ف2.4: ف3.4:

(Thébaud & France Lert, 1983, p. 13) (Steven G. Aldana, & Nicolaas P. Pronk, 2001) (De Boer et al. ,2002) (Dumas, 2006) (Wall & Clegg, 1981) (Paul, 1983) (Strömberg, Aboagye, Hagberg, Bergström, & Lohela-Karlsson, 2017) (Anne & Marcel, 1992) (Darr & Johns, 2008)	يوجد أثر سلبي معنوي مباشر للصحة على التغيب عن العمل أو بصيغة أخرى يوجد أثر موجب لاعتلال الصحة على التغيب يوجد أثر موجب معنوي للصحة على الرضا الوظيفي	ف5: ف1.5:
(Miles & Perreault,1976) (Goldberg & Waldman, 2000)(Aldag &Breif,1977) (Steers & Rhodes, 1978) (Brooke & Price, 1989) (Hendrix & Spencer, 1989)	يوجد أثر موجب مباشر لمشاكل الدور على التغيب يوجد أثر موجب غير مباشر لمشاكل الدور على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط يوجد أثر سلبي لمشاكل الدور على الرضا الوظيفي وجود أثر موجب للمشاكل الدور على التغيب بوجود الانهاك العاطفي كمتغير وسيط	ف6: ف1.6: ف2.6: ف3.6:
(Goldberg & Waldman, 2000) (muchinsky.1977) (Steers & Rhodes, 1978) (Hackman & Oldham's ,1976) Eby, Freeman, Rush, and Lance (1999) (Rentsch & Steel ،1998) (Hendrix & Spencer, 1989)(Stamm &Farrell,1988)	يوجد أثر سلبي مباشر لخصائص الوظيفة على التغيب يوجد أثر غير مباشر لخصائص الوظيفة على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. يوجد أثر سلبي للاستقلالية(المركزية) على التغيب وموجب على الرضا الوظيفي يوجد أثر سلبي لتنوع المهارة (روتينية العمل) على التغيب وموجب على الرضا الوظيفي. وجود أثر موجب مباشر لخصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي	ف7: ف1.7: ف2.7: ف3.7: ف4.7:

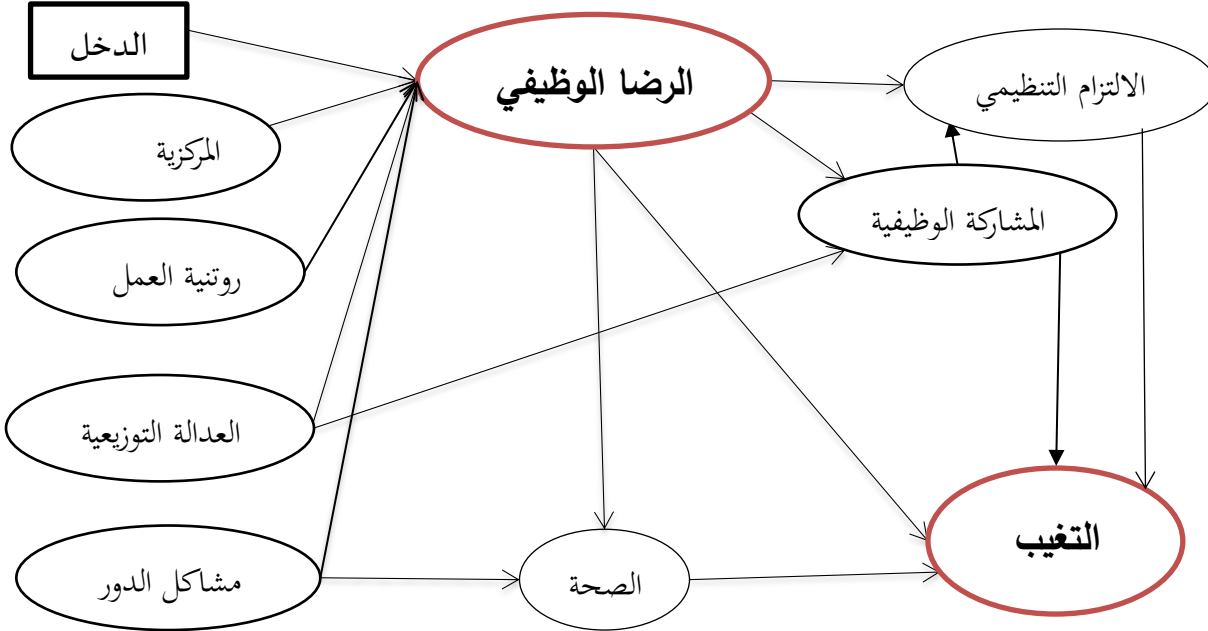
(Thirulogasundaram & Sahu, 2014) (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009)_(Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003)	يوجد أثر سلبي مباشر لحرية القرار على التغيب وجود أثر سالب غير مباشر لحرية العمل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. يوجد أثر موجب مباشر لحرية العمل على الرضا الوظيفي وجود أثر سالب ومعنوي مباشر لحرية العمل على الانهاك العاطفي.	ف8: ف1.8: ف2.8: ف3.8:
(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) (Taris,2006)(Gaudet, Tremblay, & Doucet, 2009)	وجود أثر سالب غير مباشر للإنهاك العاطفي على التغيب بوجود الرضا كمتغير وسيط وجود أثر سلبي مباشر للإنهاك العاطفي على الرضا الوظيفي وجود أثر موجب معنوي للإنهاك العاطفي على التغيب	ف9: ف1.9: ف2.9:
(Brooke & Price, 1989) (Hendrix & Spencer, 1989)) (Gaudet, Tremblay, & Doucet, 2009) (Thirulogasundaram & Sahu, 2014)	يوجد أثر موجب معنوي لعدم العدالة على التغيب عن العمل وجود أثر موجب معنوي للعدالة على الرضا الوظيفي وجود أثر موجب للعدالة التوزيعية على الالتزام التنظيمي وجود أثر سالب للعدالة التوزيعية على التغيب بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط وجود أثر سلبي للعدالة التوزيعية على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط	ف10: ف11: ف12: ف13: ف14:

المصدر: من إعداد الباحثة

4.4. نماذج الدراسة: انطلاقاً من الجدول السابق والدراسات السابقة وباعتبار أن المتغيرات هي متغيرات كامنة تمكنا من بناء أربعة نماذج للدراسة الحالية على النحو التالي:

1.4.4. النموذج الأول للدراسة مشتق من نموذج (Brooke & Price, 1989)

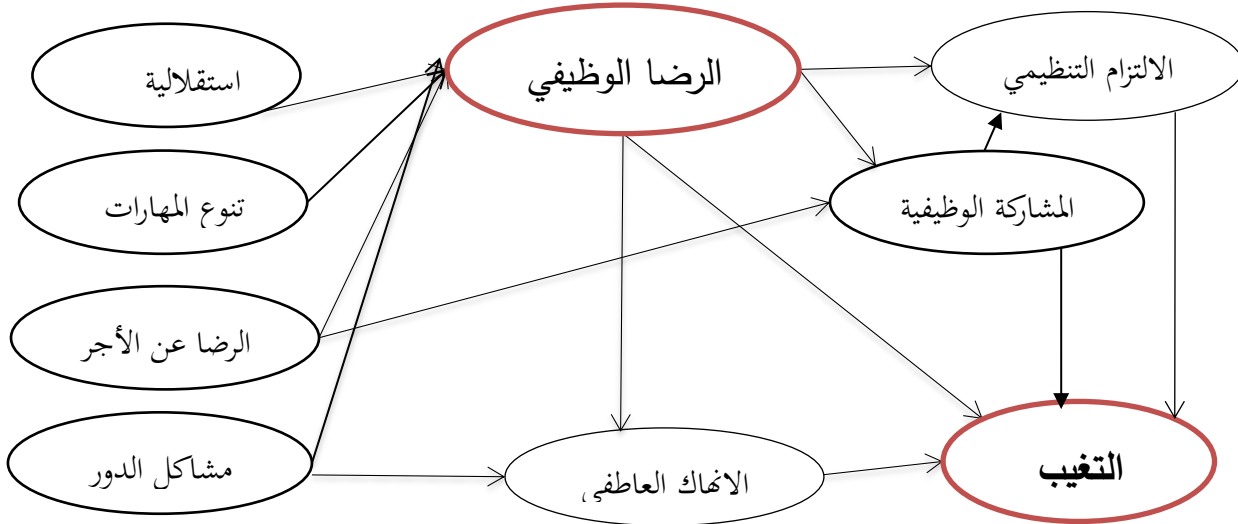
الشكل (2-20): النموذج الأول للدراسة



المصدر: من اعداد الباحثة

2.4.4. النموذج الثاني للدراسة مشتق من نموذج (Hendrix & Spencer, 1989)

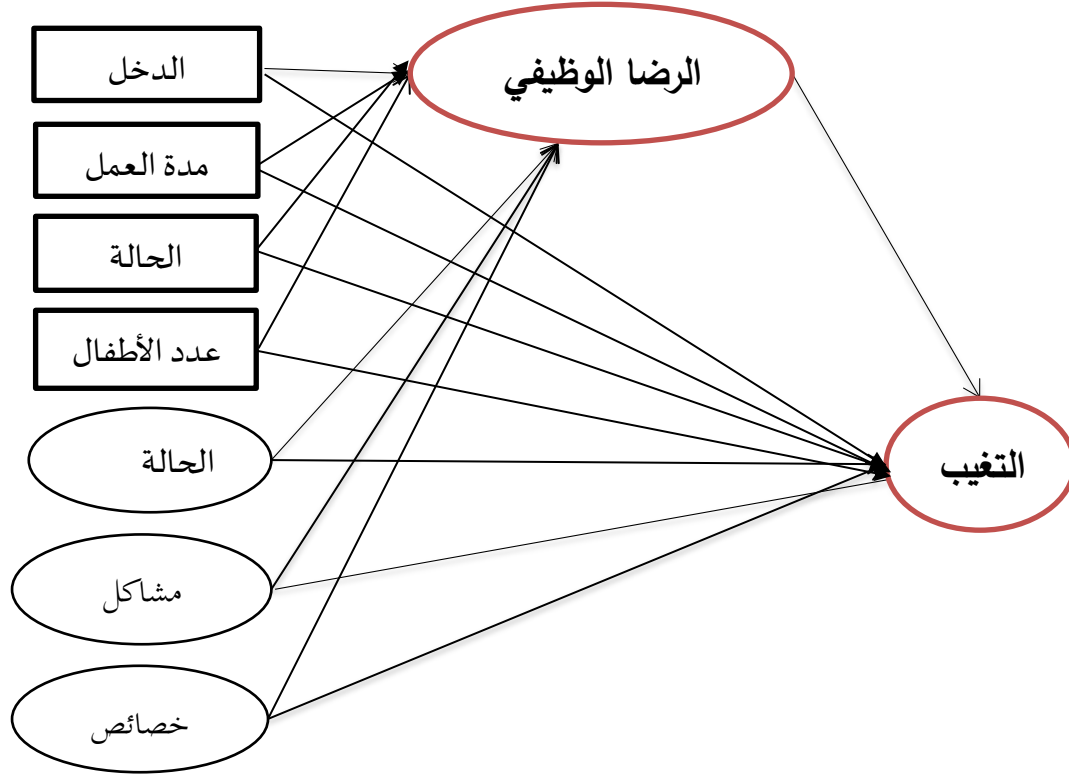
الشكل (2-21): النموذج الثاني للدراسة



المصدر: من اعداد الباحثة

3.4.4. النموذج الثالث للدراسة مشتق من نموذج (Goldberg & Waldman, 2000)

الشكل (2-22): النموذج الثالث للدراسة

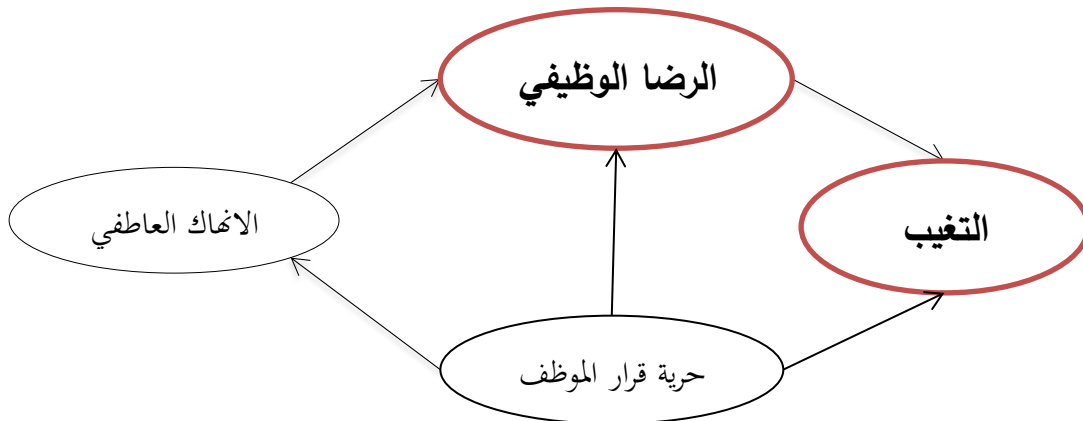


المصدر: من اعداد الباحثة

4.4.4. النموذج الرابع للدراسة نفس نموذج (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009)

2009)

الشكل (2-23): النموذج الرابع للدراسة



المصدر: من اعداد الباحثة

5.4. مصطلحات نماذج الدراسة: الجدول التالي يضم مصطلحات النموذج:

الجدول (2-2): مصطلحات نماذج الدراسة

متغيرات الدراسة باللغة العربية	متغيرات الدراسة باللغة الانجليزية
التغيب	Absenteeism
الرضا الوظيفي	Job satisfaction
الالتزام التنظيمي	Commitment organizational
المشاركة الوظيفية	Job involvement
حرية قرار الموظف	Decision Latitude
مشاكل الدور	Role problem
الإرهاك العاطفي	Emotional Exhaustion
الصحة	Health
مدة العمل	job tenure
خصائص الوظيفة	Job characteristics
تنوع المهارات	Skill variety
المركزية / الاستقلالية	Autonomy
العدالة التوزيعية	justice distribution
الاحتراق الوظيفي	Burnout

المصدر: من إعداد الباحثة

6.4. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة المتاح من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التغيب والرضا الوظيفي، يظهر أن تلك الدراسات قد اعتمدت على مقاربتين رئيسيتين كما أشار لها كل من (Muchinsky, 1977) و (Steers & Rhodes, 1978) بوجود موضوعين رئيسيين سيطروا على الأبحاث المتعلقة بالتغيب. أحد هذه المواضيع ينطوي على العلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب والآخر ينطوي على الارتباط بين الخصائص الشخصية والغياب. هذه المواضيع أو النماذج التقليدية فقدت هيمنتها ببطء. لأسباب مختلفة. من خلال دراستنا الحالية سنحاول إبراز ما يلي:

- إعطاء وجه آخر للعلاقة بين التغيب والرضا الوظيفي من خلال دراسة الموضوعين معا.
- تتميز هذه الدراسة بأسلوب تركيبها للمتغيرات، كما تظهرها نماذج الدراسة المعدة، في حين لم تتناول الدراسات السابقة التي تسنى الاطلاع عليها سوى جزء من هذه المتغيرات.
- إدخال متغيرات وسيطة في العلاقة القائمة بين متغيرات الدراسة.
- تنصب الدراسة الحالية على التعمق في تحليل وتشخيص ظاهرة التغيب في مؤسسات الوظيف العمومي في الجزائر
- حاولت الدراسة إيجاد تركيبة تجمع بين محددات التغيب، مع محددات الرضا الوظيفي، فمثل هذه التوليفة تستحق البحث والتحليل لتقدير قابليتها على تحسين ظروف العمل والرفع من الرضا الوظيفي وحصر أسباب التغيب
- للتحسين الأداء الوظيفي للعمال.

خلاصة الفصل:

هذا الفصل قدم استعراضاً كاملاً للدراسات السابقة حول العلاقة بين التغيب والرضا الوظيفي، حيث ركزت الدراسات على العوامل الفردية والعوامل السلوكية، التنظيمية، وعوامل الضغط النفسي التي يمكن أن تؤثر على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وبين متغيرات تنبؤية والتغيب. محاولة منا بناء نماذج الدراسة تم مناقشة نماذج الدراسات السابقة واستخلاص أهم المتغيرات التي يمكن أن تتنبأ بالتغيب، انتهى بنا المطاف إلى بناء أربع نماذج للدراسة مشتقة من نماذج أساسية عالجت التغيب. وسيتم فيما يأتي التطرق للمفاهيم النظرية الخاصة بالمتغيرات الداخلة في العلاقة بين التغيب والرضا الوظيفي حسب نماذج الدراسة.

الفصل الثالث

3. الإطار النظري لمتغيرات نماذج الدراسة

تمهيد الفصل:

من خلال الفصل السابق تم بناء نماذج الدراسة بالتطرق لمختلف الدراسات السابقة التي عالجت ظاهرة التغيب وصياغة فرضيات الدراسة. نستخلص أهم المتغيرات التي يمكن أن تتنبأ بالتغيب، ومن خلال ما قدمناه سابقا سنتطرق في هذا الفصل للإطار النظري للمتغيرات الداخلة في العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب والمتمثلة في العوامل الفردية من جهة ومن جهة ثانية العوامل التنظيمية والسلوكية، ومتغيرات الضغط النفسي... الخ.

5. الإطار النظري لمتغيرات نماذج الدراسة:

1.5. العوامل الفردية:

من المسلم به أنه لا يمكن قصر أسباب التغيب فقط على أسباب فردية أو تنظيمية أو لأسباب أخرى؛ لكن ليس من الممكن، أمام العديد من العوامل التفسيرية، أخذها جميعاً وفي نفس الوقت بعين الاعتبار. من خلال الدراسات السابقة هناك اختلافات في العوامل التي تفسر التغيب. في دراستنا سنحاول دراسة العوامل الفردية لسببين: أولاً- أن التغيب هو ظاهرة يتم تحليلها والتحكم فيها على المستوى الفردي (Weiss (1979. ثانياً- توضيح الظاهرة يتم بفك شفرة المنطق الفردي مع التركيز على الأسباب الفردية. فمن خلال دراستنا سنقتصر على ذكر بعض العوامل الفردية بناء على محددات (Harrison & Martocchio, 1998) ومقاربة (Bouville (2009 المذكورة سابقاً. الخصائص الفردية التي سنتناولها دراستنا تتمثل في: الجنس، العمر، المستوى الإداري، الحالة الاجتماعية، عدد الأطفال، الدخل، المستوى التعليمي، مدة العمل.

2.5. مشاكل الدور Role problem:

في دراستنا تم جمع متغيرات صراع وغموض الدور في متغير واحد يسمى مشاكل الدور وذلك حسب (Rizzo, House, & Lirtzman, 1970). يعتبر صراع الدور من الأسباب الكامنة لضغط العمل، وينشأ هذا الصراع عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلاً أو لا يعتقد أنها جزء من عمله. فحسب نظرية التنظيم الكلاسيكي، يكون لمبدأ سلسلة القيادة ومبدأ وحدة القيادة والتوجيه آثار على تعارض الأدوار في المنظمات المعقدة (Rizzo, House, & Lirtzman, 1970, p. 150). على الرغم من أن هذه المبادئ ليست جديدة على المنظمات الحديثة، إلا أنها خضعت لاختبار تجريبي في عدد قليل من الحالات. في مبدأ تسلسل القيادة، يجب أن تكون المنظمات المنشأة على أساس العلاقات التسلسلية مع تدفق واضح وموحد للسلطة من الأعلى إلى الأسفل أكثر إرضاءً للأعضاء ويجب أن تؤدي إلى أداء اقتصادي أكثر فعالية وتحقيق هدف المنظمات. من الناحية النظرية، فإن مثل هذه السلسلة الفردية من القيادة لا تزود الإدارة العليا بمزيد من السيطرة والتنسيق بشكل أكثر فعالية فحسب، بل إنها أيضاً مرغوبة لأنها تتسق مع مبدأ وحدة القيادة. كما ينص مبدأ وحدة القيادة على أنه بالنسبة لأي إجراء، يجب أن يتلقى الموظف أوامر من رئيس واحد فقط، ويجب أن يكون هناك قائد واحد وخطة واحدة لمجموعة من الأنشطة التي لها نفس الهدف. جوهر هذا المبدأ هو أن هيكل المنظمة يجب أن يمنع العضو من الوقوع في أوامر متعارضة من أكثر من رئيس. من المبادئ الأساسية التي طورها (Davis (1951 مبدأ المساءلة الفردية (Rizzo, House, & Lirtzman, 1970, p. 151)، الذي ينص على أن الشخص يجب أن يكون مسؤولاً عن التنفيذ الناجح لمهامه إلى رئيس

واحد فقط. يهدف هذا الترتيب إلى ضمان تقديم تقارير ومراقبة منهجية ومتسقة عن عمل المرؤوس. ويمنع تخصيص الوقت والجهد وفقاً للتفضيلات الفردية، وليس وفقاً لمتطلبات المهمة، أو اتجاهات الرؤساء. ولا يمكن للمرؤوسين أن يلعبوا مكاسب متفوقة تمكنهم من منع التقييم الدقيق للأداء عن طريق الإبلاغ الغامض أو المضلل عن الأداء وتخصيص الوقت. أما Kahn & Quinn (1970) يعرفان ضغوط الدور على أنه أي شيء عن الدور التنظيمي الذي ينتج عواقب سلبية للفرد (Beehr, Walsh, & Taber, 1976, p. 41). أما Gross et al (1958) فوجد أن عدم التوافق يؤدي إلى أنواع مختلفة من الصراع، أولاً: التعارض بين المعايير والقيم الداخلية للفرد وسلوك الدور. ثانياً: التعارض بين وقت أو موارد أو قدرات الشخص المسؤول وسلوك الدور المحدد عندما يولد شخص آخر في دور ذي صلة بعدم التوافق، فقد يُنظر إلى ذلك على أنه صراع داخلي، ويمكن أيضاً أن تكون ولدت تنظيمياً، أي هناك تعارض داخلي أو تعارض دور الفرد، على سبيل المثال، عدم كفاية القدرات ثالثاً: التعارض بين عدة أدوار لنفس الشخص والتي تتطلب سلوكيات مختلفة أو غير متوافقة، أو تغييرات في السلوك كدالة في الموقف؛ أي الدور الزائد. هذا هو الصراع للفرد المحوري لأنه يملأ أكثر من منصب واحد في نظام الدور رابعاً: تضارب التوقعات والمطالب التنظيمية في شكل سياسات غير متوافقة، وتعارض الطلبات من الآخرين، ومعايير التقييم غير المتوافقة (Rizzo, House, & Lirtzman, 1970, p. 115). كما تشير عناصر تعارض الأدوار إلى عقوبات مرتبطة بسلوك الأدوار وبالتالي فهي مرتبطة بمكونات غموض الدور التي تنطوي على التنبؤ بنتيجة سلوك الفرد أيضاً، في حين لم يتم تعريف غموض الدور في الدراسات السابقة حيث أن التعريف المستخدم هنا هو من حيث قابلية التنبؤ بالنتيجة أو الاستجابات لسلوك الفرد ووجود أو توضيح المتطلبات السلوكية، غالباً من حيث المدخلات من البيئة، والتي من شأنها أن تعمل على توجيه السلوك وتوفير المعرفة بأن السلوك مناسب. لذلك، تعكس العناصر اليقين بشأن الواجبات والسلطة وتخصيص الوقت والعلاقات مع الآخرين؛ وضوح أو وجود أدلة أو توجيهات أو سياسات؛ والقدرة على التنبؤ بالعقوبات كنتيجة للسلوك. انطلاقاً مما سبق فإن:

غموض الدور: يقيس درجة توقعات الدور غير واضحة (Rizzo, House, & Lirtzman, 1970, p. 151).

صراع الدور: الدرجة التي تكون فيها توقعات الدور غير متوافقة (Rizzo, House, & Lirtzman, 1970, p. 151).

3.5. المشاركة الوظيفية job involvement

ينظر للمشاركة على أنها عملية تفاعل الأفراد عقليا وعاطفيا مع جماعات العمل في التنظيم وبطريقة تمكن هؤلاء من تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف التنظيمية، وتحظى عملية المشاركة من قبل الأفراد العاملين في عملية اتخاذ القرارات بأهمية كبيرة خاصة في الوقت الحالي نظرا لمساهمتها الكبيرة في تحقيق الأهداف، فالأفراد العاملون لهم تأثير كبير على سير العملية الإنتاجية، فهم الأكثر دراية بمشكلات العمل، والأكثر معرفة في إيجاد الحلول. وقرار المشاركة هو الأقرب لواقع الحال في المنظمة الإدارية، لأنه قرار يتم تصنيعه بشكل جماعي ونتيجة للمناقشات وتبادل الآراء، ومن ثم تكون له القدرة على إيجاد الحلول المثالية للمشكلات التنظيمية أو الإدارية. مما يتطلب على الإدارة الاستجابة لاقتراحات وآراء العاملين الإيجابية، لأن مشاركتهم تؤدي إلى رفع الروح المعنوية وتحسين الاتجاهات والعلاقات بشكل ينعكس على الإنتاجية. وقد دلت الدراسات السابقة على أن مشاركة العاملين والإدارة تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي ومن ثم زيادة مستوى الانتماء والولاء، فالأفراد يتكون لديهم شعور من خلال مشاركتهم في صنع القرارات بأن لهم اعتبارا وأهمية فترتفع روحهم المعنوية، ويبدون نتيجة لذلك استعدادا كبيرا لقبول وتحمل المسؤولية، والعمل بكل ما لديهم لتحقيق أهداف التنظيم. وهو ما يولد عند العاملين إحساسا وشعورا بأنهم جزء لا يتجزأ من البناء التنظيمي القائم (اللوزي، 2003، صفحة 283). أما في الأنا كانت عملية المشاركة مصدر قلق لكل من علماء النفس، مثل (McGregor (1941 و (Allport (1947، وعلماء الاجتماع، مثل (Hughes (1958 و (Dubin (1958. كما أن علماء النفس يميلون إلى التركيز على الظروف التنظيمية التي تؤدي إلى المشاركة في العمل: مثل جدوى العمل، وكفاية الإشراف، وما إلى ذلك. أما علماء الاجتماع يميلون إلى الاهتمام أكثر بجوانب عملية التنشئة الاجتماعية التي تؤدي إلى اندماج الأشخاص في العمل والمعايير والقيم ذات الصلة (Lodahl & Kejner, 1965, p. 24). أما حسب (Solana & Alicia, 2019, p. 47) المشاركة الوظيفية تشمل أربعة مفاهيم متداخلة على النحو التالي: أولا: تفهم من حيث المكانة البارزة التي يشغلها العمل في حياة الشخص ؛ ثانيا: وهي مساوية لمشاركة الموظف في العمل أي الدرجة التي يشارك بها الفرد بنشاط في وظيفته ؛ ثالثا: يُنظر إليها على أنها درجة الأهمية التي يتمتع بها أداء العمل لمفهوم الذات واحترام الذات أي درجة احترام الفرد لذاته أو أهميتها وتأثيرها في إدراكه لمستوى أدائه (Blau & Boal, 1987, p. 290) ؛ رابعا: يتم تعريفها من حيث الحالة المعرفية للهوية النفسية للعمل الذي تم تنفيذه .

من خلال ما سبق يمكن استنتاج أهم التعريفات للمشاركة الوظيفية حسب بعض الباحثين كالتالي:

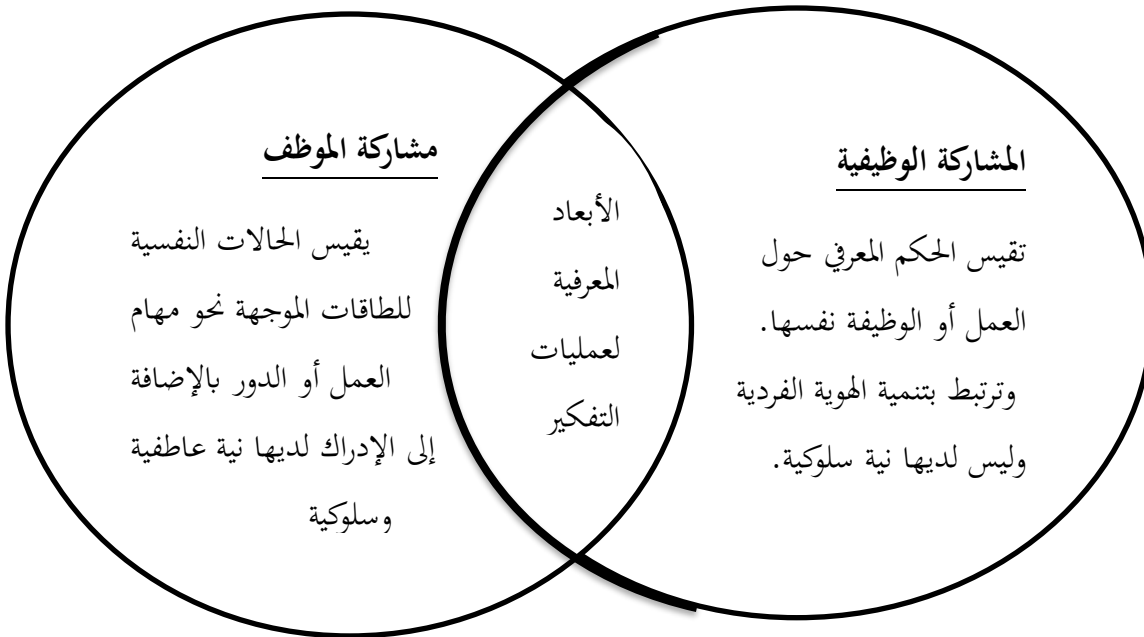
- تعرف المشاركة الوظيفية على أنها الدرجة التي يؤثر بها أداء عمل الفرد على احترام الذات (self-esteem) (lodahl & kejner, 1965, p. 25).

- أما بالنسبة إلى (M.Thévenet, 2000) فاعتبر المشاركة الوظيفية تعبر وتفسر العلاقة بين العامل وبيئة عمله بالتالي هي مفهوم متعدد الأبعاد (Bouville, 2006, p. 4).
- كما اقترح (Morrow, 1993) أربع عناصر رئيسية للمشاركة تتمثل في: المشاركة في المنظمة، الالتزام بالعمل (أو المشاركة في الوظيفة)، المشاركة في المهنة، الموافقة على أخلاقيات العمل.

1.3.5. الفرق بين المشاركة الوظيفية ومشاركة الموظف (الانتماء المعنوي للموظفين (Job Involvement and Employee Engagement): في البحوث الفوقية لاختبار تركيبة المشاركة الوظيفية يرى (Brown, 1996) أن المشاركة تنطوي على حالة مشاركة إيجابية وكاملة نسبياً للجوانب الأساسية للذات في الوظيفة (Brown, 1996, p. 235). في حين يرى كل من (Macey and Schneider, 2008) أن المشاركة الوظيفية يحتل نفس المرتبة مع مشاركة الموظفين ويستشهدون بتعريف (Harter et al, 2002) في تعريفه للانتماء المعنوي للموظفين (Employee Engagement) أنه يشمل كل من حالة الرضا والمشاركة. في حين يرى بعض الباحثين أن كلا المفهومين منفصلين ولكن لا محالة أن يكون مرتبطين. أما حسب عمل (Saks, 2006) اقترح أن المشاركة الوظيفية هي حكم إدراكي حول الوظيفة نفسها، وهي مرتبطة بالصورة الذاتية، في حين أن مشاركة الموظفين هي بنية أوسع وأشمل تتكون من الطاقة والحماس تجاه الوظيفة (Shuck, Ghosh, 2013, p. 19). من الناحية النظرية، المشاركة الوظيفية هي قرار ورأي؛ أما مشاركة الموظف هي حالة نفسية.

ساعدت مقارنة هذين المفهومين في توضيح أن تركيز المشاركة الوظيفية ينصب على الإدراك. في حين أن مشاركة الموظف يشمل الإدراك والعاطفة والسلوك. علاوة على ذلك، على النحو الذي وضعه Christian et al. (2011) تشير مشاركة الموظف إلى الارتباط النفسي بأداء مهام العمل بدلاً من الموقف تجاه مواقف أو ظروف الوظيفة (Maslach et al, 2001)، فيما المشاركة الوظيفية هي الدرجة التي يكون فيها الموقف الوظيفي محورياً لهوية الفرد (Shuck, Ghosh, Zigarmi, & Nimon, 2013, p. 20). والشكل (3-24) يبين التداخل بين المشاركة الوظيفية ومشاركة الموظف.

الشكل (3-24): التداخل بين المشاركة الوظيفية ومشاركة الموظف



المصدر: (Shuck, Ghosh, Zigarmi, & Nimon, 2013, p. 21)

4.5. الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

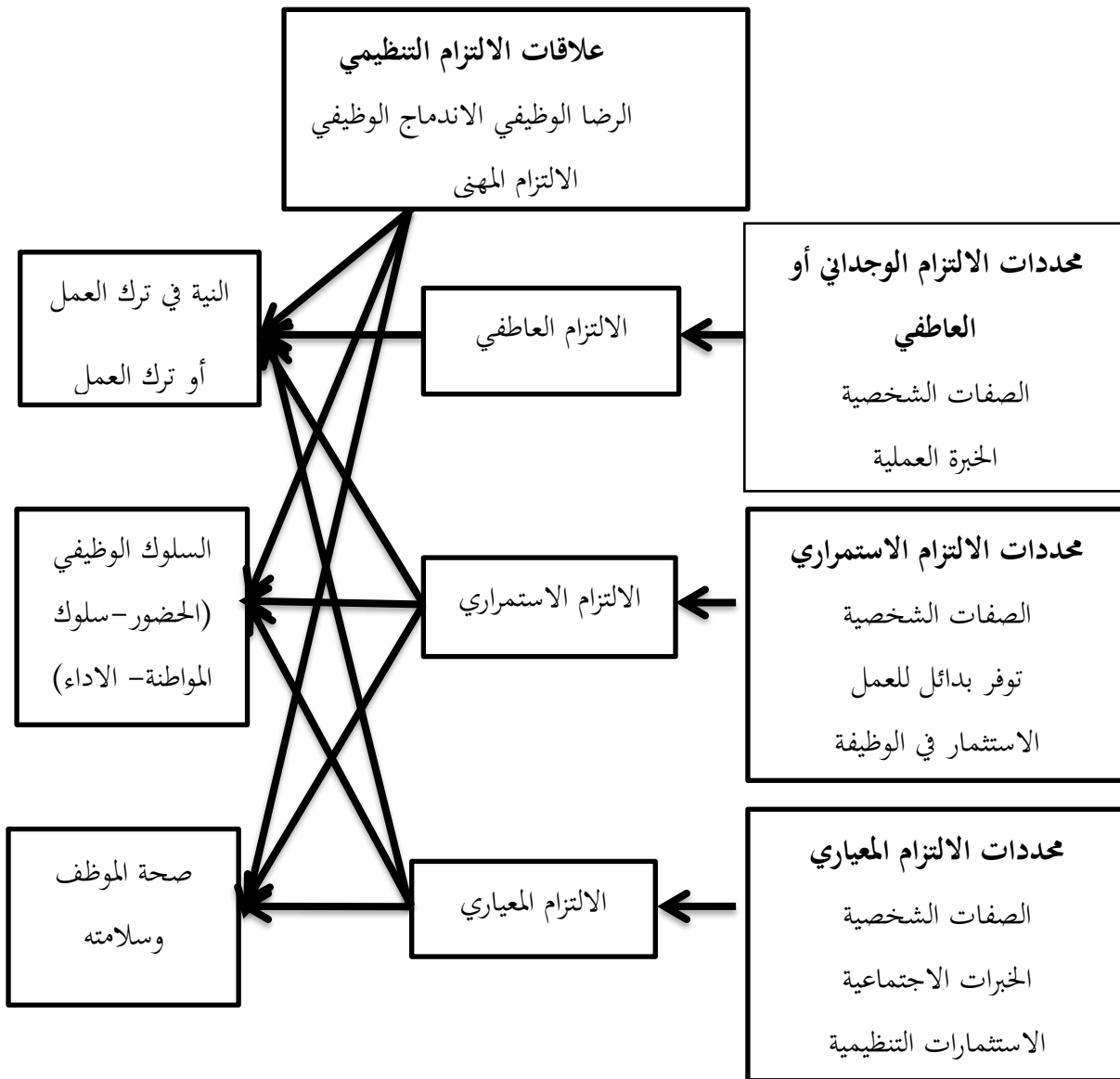
1.4.5. الالتزام التنظيمي من خلال الموقفية والمنظور السلوكي The Attitudinal and Perspectives Behavioral

التمييز بين الموقف والسلوك التنظيمي أصبح شيء راسخ في الدراسات السابقة. إذ أن الالتزام الموقفية يركز على العملية التي من خلالها يفكر بها الأفراد في علاقتهم بالمنظمة. في عدة نواحي، يمكن اعتباره مجموعة ذهنية ينظر بها الأفراد إلى مدى توافق قيمهم وأهدافهم مع قيم المنظمة. أما الالتزام السلوكي يتعلق بالعملية التي يصبح بها الأفراد مقيدون في منظمة معينة وكيف يتعاملون مع هذه المشكلة (Meyer & Allen, 1991). على مستوى الوحدة، يتم تعريف الالتزام التنظيمي على أنه شعور جماعي بالتعلق العاطفي بالمنظمة (Meyer & Allen, 1984, 1991). ولعل أهم تمييز مفاهيمي بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي يكمن في تركيز الموقف؛ إذ يشير الرضا الوظيفي على مستوى الوحدة عمومًا إلى المشاعر العاطفية والمعرفية المشتركة لأعضاء الوحدة بشأن وظائفهم، في حين أن الالتزام التنظيمي يعكس بشكل أساسي المشاعر المشتركة حول الارتباط بالمنظمة التي توجد بها الوحدة. إذ يُعتقد أن الموظفين يقومون بتطوير المرفقات التنظيمية من خلال الخبرات في الوحدة التي يعملون بها.

2.4.5. نموذج Meyer and Allen الثلاثي للالتزام:

يعتبر كل من (Meyer and Allen, 1991) الالتزام التنظيمي كمفهوم متعدد الأبعاد يشمل ثلاثة عناصر: الالتزام العاطفي والمعياري والاستمراري. حيث يشير الالتزام العاطفي إلى ارتباط الموظفين العاطفي مع الهوية والمشاركة في المنظمة، في حين يشير الالتزام المعياري إلى ارتباط الموظفين بالمنظمة وأهدافها بسبب الأيديولوجية أو الجبرية، أما الالتزام الاستمراري يشير إلى وعي عام لتكاليف مغادرة المنظمة أو عدد بدائل العمالة المدركة ودرجة التضحية (Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003, p. 343). والشكل التالي يوضح الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي:

الشكل (3-25): أبعاد الالتزام التنظيمي



المصدر: (Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnysky, 2002, p. 22) بتصرف

يمثل الشكل (3-25) محددات أبعاد الالتزام التنظيمي، ونتائج كل بعد. أغلب الدراسات تدرس الالتزام التنظيمي كبعد وأثره على صاحب العمل أو المنظمة، ولكن أصبح الاهتمام حديثاً بالنتائج التي لها علاقة بالفرد نفسه كالضغوط والإرهاق والصراع بين العمل والأسرة ولهذا تم إدراج عنصر الصحة في هذا النموذج وفي دراستنا ككل.

3.4.5. أبعاد الالتزام التنظيمي: هناك اختلاف الباحثين في تحديد أبعاد الالتزام التنظيمي إلا أن أغلبها اعتمدت على نموذج (Meyer & Allen, 1991) وبالتالي يمكن تقسيم بعد الالتزام التنظيمي إلى ثلاثة أبعاد كالآتي:

1. الالتزام العاطفي أو الوجداني affective commitment: يوجد عدة دراسات احتوت هذا البعد تحت اسم الالتزام العاطفي مثل دراسة (Meyer & Allen, 1991) و (Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002). ويشير إلى مدى رغبة الفرد في الاستمرار في منظمة ما لأنه يتوافق مع أهدافها وقيمها ويريد المشاركة فيها.

2. الالتزام الاستمراري Continuance Commitment: تقرر معظم النماذج على أن التزام الفرد تجاه سلوك معين بسبب الكلفة والخسارة المدركة والتي ستنتج عن ترك العمل (Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002). ويشير إلى مدى رغبة الفرد في البقاء عاملاً في منظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل يكلفه الكثير.

3. الالتزام المعياري Normative Commitment: وهو شعور بالإجبار للاستمرار في عمل معين. ويشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء عاملاً في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأفراد الذين يتمتعون بالالتزام المعياري يأخذون في حسابهم ماذا يقوله الآخرون فيما لو ترك العمل بالمنظمة.

❖ نظراً لأن الالتزام التنظيمي ذو أبعاد متعددة فإذا كان كل بعد يؤثر بشكل مستقل على القابلية لسلوك معين فإن الارتباط بأي بعد من الالتزام سيتأثر بالأبعاد الأخرى. فمثلاً إذا نظرنا إلى علاقة الالتزام الاستمراري بالتغيب عن للعمل فالموظفون الذين لديهم التزام استمراري عال نجد أن لديهم النية للبقاء في المنظمة لتجنب التكاليف والخسائر المترتبة على ترك العمل بغض النظر عن الالتزام العاطفي والمعياري لديهم. والعكس ليس صحيحاً دائماً، فالمستوى المنخفض للالتزام الاستمراري لا يقود إلى نية ترك العمل إلا إذا كان الالتزام العاطفي والمعياري منخفضاً أيضاً، لذلك إذا فالارتباط بين الالتزام الاستمراري ونية ترك العمل ستضعف إذا كان لدى الفرد التزام استمراري منخفض والتزام معياري وعاطفي عال (المصاروة و الخفاجي، 2014، صفحة 54). أشار بعض الباحثين إلى أنه وعلى الرغم من الارتباط القوي بين الالتزام العاطفي والمعياري إلا أن إبقاءهما كبعدين منفصلين أفضل (Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002). كما أن الالتزام

العاطفي والمعياري مرتبطان بقوة إلا أن هذا يبقى احتمالية أن يكون لدى الفرد الشعور بالإجبار للاستمرار في العمل في مكان ما (الالتزام المعياري) مع غياب الرغبة في العمل (الالتزام العاطفي)، لكن للكشف عن أثر الالتزام المعياري من الضروري التحكم في الالتزام الوجداني.

يمكن تفسير التباين بين الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي حسب (Meyer & Herscovitch, 2001, p. 311) كون أن الالتزام العاطفي يرتبط بسلوكيات أعم وأوسع فمن الممكن أن المفهوم والتعريف الإجرائي والبناء الذهني (Mind-set) لهذا النوع أوسع وأعم من الالتزام المعياري والاستمراري لذلك فمن المتوقع أن تكون السلوكيات المترتبة على الالتزام العاطفي وتطبيقها أكثر، وأيضاً من المتوقع أن تكون قدرة الالتزام العاطفي أكبر على التنبؤ للسلوك من غيره من أبعاد الالتزام الأخرى. وبالنسبة لكون ارتباط الالتزام العاطفي أكثر قوة من مقاييس النتائج من الالتزام المعياري والاستمراري فقد يكون السبب أن مقدار قوة الربط من مختلف المفاهيم والتركيبات الذهنية للالتزام التنظيمي غير متساوية، فالشخص المرتبط بشيء ما نتيجة الرغبة (الالتزام المعياري) ستكون قوة ارتباطه بذلك الشيء أكبر مما إذا كان السبب تجنب الكلفة نتيجة الترتك (الالتزام المعياري)، فالتمسك بالسلوكيات الناجمة عن الالتزام المعياري يليه التمسك بالسلوكيات الناجمة عن الالتزام الاستمراري، ويظهر ذلك من خلال بحث الملتمز استمراري والذي يكون التزامه خوفاً من الخسارة التي سيسببها تركه لمكان العمل الحالي وكذلك الملتمز بالمكان معيارياً وشعوراً منه بالالتزام الأدبي سيبحث عن مكان آخر سيكون البحث بالنسبة لهم أمراً أسهل من الملتمز عاطفياً، لكن الاستمرار في منظمة ما قد يكون بسبب أي من أنواع الالتزام التنظيمي السابقة، فقد يستمر فرد ما بالعمل في منظمة نتيجة ما لديه من التزام استمراري قوي رغم ضعف الالتزام العاطفي والمعياري لديه (Meyer & Herscovitch, 2001, p. 314).

5.5. الاحتراق الوظيفي Burnout: ظهرت فكرة الاحتراق النفسي أو الوظيفي في سبعينيات القرن الماضي بعد عمل المحلل النفسي الأمريكي Freudenberger يعد أول من أدخل المصطلح إلى حيز الاستخدام الأكاديمي سنة 1974 عندما نشر دراسته بعنوان Burnout التي ناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته، وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك. ليشغل بحث أستاذة علم النفس بيركلي الأمريكية Maslach وتلميذتها Jackson سنة (1981) الريادة في بحث بعنوان مفاهيم الاحتراق النفسي وتطويرة. حيث أكدت أن الاحتراق الوظيفي قد يشكل حالة إنحناك عاطفي يتمثل بفقدان الأمل والشعور بالكآبة والاجهاد البدني والذهني والتصرف سلبياً اتجاه الذات والآخرين والحياة العامة (Maslach & Jackson, 1981, p. 107). يسعى هذا المفهوم إلى توضيح الانزعاج الذي يشعر به الموظفون عقب الضغط العالي والمطول ويتجاوز ضغوط العمل.

1.5.5. تعريف الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي مصطلح شائع في اللغة الأنجلو ساكسونية، وهو مرادف لمفهوم الإجهاد المهني. وحسب مقارنة التحليلي (Freudenberger 1974) فإنه يشير إلى إرهاق يصيب على الأخص أصحاب المهن ذات الطابع الاجتماعي باعتبارها مرتبطة مباشرة بالعلاقات والانفعالات بين الأشخاص، ويشمل جوانب مختلفة من تأثيرات الإجهاد المهني غير المعالج. وهو إحدى استجابات الإجهاد المزمن يعبر عنها من خلال إرهاق جسدي نفسي ومعرفي، يتميز بالشعور بالعجز واليأس، انخفاض تقديرات الذات، فقدان الحماس في الحياة عموماً وفي العمل خصوصاً (لوكية، بن زروال، و حديدان، 2016، صفحة 26).

يُعرّف Cintas, Caroline; Sprimont, Pierre-Antoine الاحتراق الوظيفي بأنه متلازمة الإرهاق الجسدي والعاطفي الذي يؤدي إلى فقدان المعنى في العمل. في غالبية الأبحاث، يشمل هذا المفهوم ثلاثة أبعاد: الإنهاك العاطفي (الاستنزاف الانفعالي)، تبدل الشعور أو عدم الانسانية والشعور بعدم الكفاءة أو نقص الانجاز الشخصي (Cintas & Sprimont, 2011, p. 03).

كما وصفته Maslach et al. (2001) بالحالة النفسية المتعلقة بالوظيفة. فالإنهاك أو الاستنزاف العاطفي يترجم إلى مرحلة من التخطيم في العمل. أين يفقد الموظف تدريجياً كل الحماس ويتطور بالتوازي مع شعور بالإحباط مع العمل الذي يؤديه بشكل أقل وأقل. أما عدم الانسانية هي مرحلة من الانفصال يضع الموظف مسافة نفسية بينه وبين الكائن المدرك كمصدر للضيق. أي أنه شكل من أشكال الانسحاب النفسي الذي يتم التعبير عنه غالباً عبر بعض السخرية حول البيئة المهنية للشخص. أما الشعور بعدم الكفاءة أو عدم الانجاز الشخصي هو مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق الوظيفي.

❖ بالمختصر التعريف العام للاحتراق الوظيفي هو متلازمة نفسية لثلاثة أنواع من المشاعر معرفة بأنها الإنهاك العاطفي (EX)، والتهكم، وانخفاض الإنجاز الشخصي (Portoghese, et al., 2018, p. 2).

2.5.5. أبعاد الاحتراق الوظيفي: انطلاقاً مما سبق حددت Maslach ثلاثة أبعاد للاحتراق الوظيفي على النحو التالي:

1. الانهاك العاطفي أو الاستنزاف الانفعالي (Emotional Exhaustion):

هو فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، فقدان للاهتمام والعناية بالمستفيدين بالخدمة. ويصفه (Huang et al., 2011, p 2) بأنه حالة الاعياء النفسي والتعب والاستنزاف للموارد العاطفية في مكان العمل.

فالإنهاك أو الاستنزاف العاطفي هو شعور الفرد بفراغ انفعالي صارخ وتدني كبير للطاقة، مع عدم القدرة على التركيز إضافة إلى الشعور بالإحباط وغياب الدافعية في العمل، كما يعتبر الاستجابة القاعدية والأولية للاحتراق

الوظيفي بعد أن يشعر الفرد بأنه مستنفذ الطاقة ولا يستطيع مجابهة المجهودات والضغط المهني أكثر من ذلك، هذا الإعياء العاطفي المرتبط بالإجهاد النفسي لا يمكن التخلص منه بمجرد الركون للراحة، بل يزداد الفرد إرهاقا كلما ازدادت المجهودات ضغطا، مما ينتج عنه عدم قدرة الفرد على التعبير عاطفيا وانفعاليا، فيتسم سلوكه بالبرودة وتبدل المشاعر اتجاه الآخرين (علوطي و مغار، 2017، صفحة 74). كما أشارت Maslach الانهك العاطفي مرتبط بتجربة العمال في الحد من الإجهاد بمبادرة العمال مع الحد تدريجياً من قدرتهم على المطالبة بالعمل (Portoghesi, et al., 2018, p. 2).

2. تبدل الشعور أو عدم الانسانية (Depersonalization): ويتمثل في نزوع العاملين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الأفراد، حيث يتسم الموظف بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد ولوم الزملاء والمستفيدين (الطالع، 2015، صفحة 189). وهو نتاج البعد الأول، فنظرا لتدني الطاقة الداخلية الراجعة للإنهك العاطفي، لا يجد الفرد ما يجابه به الآخر مصدر الإجهاد في الكثير من الحالات فيلجأ إلى الابتعاد عنه، فيبنى بالتدريج حاجزا يعزله عن الآخرين ويصبح هؤلاء مجرد أشياء، ينقطع عنهم الفرد انفعاليا وعاطفيا. وحسب (Maslach, 2017) تشير تبدل الشعور إلى الانفصال عن الأشخاص والعمل (جزئياً) كرد فعل على الإرهاق و (جزئياً) كرد فعل لعدم التطابق مع بيئة العمل (Portoghesi, et al., 2018, p. 2).

3. تدني مستوى الانجاز الشخصي (Accomplishment personnel): يعني بها مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق الوظيفي. في هذه المرحلة يقوم ذاته تقويما سلبيا (الطالع، 2015، صفحة 189)، فيها يبدأ الفرد بإنقاص في قيمة كل ما تعلق بشخصه، يشك في امكانياته ويفقد الثقة في نفسه مع تأنيب شديد لها، الشيء الذي يؤدي الى تدني النتائج فيتملكه الشعور بالفشل ويشعر من خلاله العاملين بالفشل، وكذلك تدني احساسهم بالكفاءة والنجاح بالعمل، وتفاعلهم مع الآخرين، ويحدث عندما يشعر العامل بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل. فهو يشير إلى عدم الكفاءة المهنية المتصورة، إلى حالة عدم الفعالية وفقدان الثقة في القدرات الخاصة.

3.5.5. أهم العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي:

أشارت (Maslach & Leiter, 1997) إلى مجموعة من العوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في الشركات والمؤسسات والهيئات (الطالع، 2015، صفحة 190) على النحو التالي:

1. ضغط العمل: يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منشطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة.

2. **محدودية صلاحيات العمل:** إن أحد المؤشرات للاحتراق الوظيفي هو عدم وجود صلاحيات اتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل.
 3. **قلة التعزيز الإيجابي:** عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات اضافية بدون مقابل مادي أو معنوي.
 4. **انعدام الاجتماعية:** يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة الآخرين بعض الهموم والافراح، لكن بعض الاعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين.
 5. **عدم الانصاف والعدالة:** يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها.
 6. **صراع القيم:** يكون الموظف أحيانا امام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه.
- من خلال دراستنا سندرس الإنهاك العاطفي أو الاستنزاف الانفعالي أين يشعر الموظف بأنه لم يعد يحقق أهدافه وأقل كفاءة كمفسر للاحتراق الوظيفي.

6.5. خصائص الوظيفة (Job Dimensions) job characteristics:

تؤثر نوعية العمل الذي يزاوله الفرد على مستوى دافعيته وسلوكه الوظيفي، ويعبر عن هذا الجانب بمفهوم خصائص الوظيفة، وقد حدد الكثير من الباحثين خمس خصائص وظيفية متداخلة تؤثر في مستوى حفز الأفراد على العمل، كما يمكن استخدامها كمؤشر في إعادة تصميم وظائف الأفراد.

فحسب JDS (the Job Diagnostic Survey) يوجد خمسة أبعاد رئيسية وهي كالتالي (Hakman & Oldham, 1975, p. 161):

1. **تنوع المهارات Skill variety:** ويقصد بها الدرجة التي تتطلب وظيفة ما من الموظف مجموعة من النشاطات المتنوعة لتنفيذ العمل، والذي يتطلب استخدام عدد من المهارات المختلفة.
- عندما تتطلب المهمة من شخص ما الانخراط في أنشطة تتحدى أو توسع مهاراته وقدراته، تكون هذه المهمة ذات مغزى من قبل الفرد . بحيث عندما تعتمد الوظيفة على العديد من مهارات الموظف، فقد يجد هذا الفرد أن الوظيفة لها معنى شخصي كبير حتى لو لم تكن ذات أهمية كبيرة بأي حال من الأحوال (Hackman & Oldham, 1976, p. 257)
2. **هوية أو التعريف بالمهام Task Identity:** وتشير إلى الدرجة التي تتطلب إتمام الوظيفة "كاملة" وتحديد العمل -أي القيام بالعمل من البداية إلى النهاية بنتيجة واضحة.

3. معنى المهمة **Task Significance**: أن تكون الوظيفة ذات معنى، ويقصد بها درجة تأثير الوظيفة على حياة أو عمل الآخرين -سواء في المؤسسة مباشرة أو في البيئة الخارجية.

4. الاستقلالية **Autonomy**: وتعني الدرجة التي توفر بها الوظيفة قدرًا كبيرًا من الحرية والاستقلال والسلطة التقديرية للموظف في جدولة العمل وفي تحديد الإجراءات الواجب استخدامها في تنفيذه. وتعتبر الاستقلالية السمة الوظيفية المتوقعة لتحفيز مشاعر الموظفين بالمسؤولية الشخصية عن نتائج العمل. لكي تتمتع الوظيفة باستقلالية عالية، تعتمد النتائج بشكل متزايد على جهود الفرد ومبادراته وقراراته بدلاً من مدى كفاية التعليمات من رئيسه أو على دليل لإجراءات العمل. في مثل هذه الظروف، يجب أن يشعر الفرد بمسؤولية شخصية قوية عن النجاح والفشل الذي يحدث في الوظيفة (Hackman & Oldham, 1976, p. 258).

5. التغذية العكسية **Feedback**: السمة الوظيفية التي تعزز معرفة النتائج هي التغذية العكسية حيث تعرف على أنها الدرجة التي تنفذ بها أنشطة العمل التي تتطلبها الوظيفة وتؤدي إلى حصول الموظف على معلومات مباشرة وواضحة حول فعالية أدائه (Hackman & Oldham, 1976, p. 258). بالإضافة إلى ذلك، هناك بعدين تكمليين في فهم ردود فعل الموظف (Hakman & Oldham, 1975, p. 162) وهما:

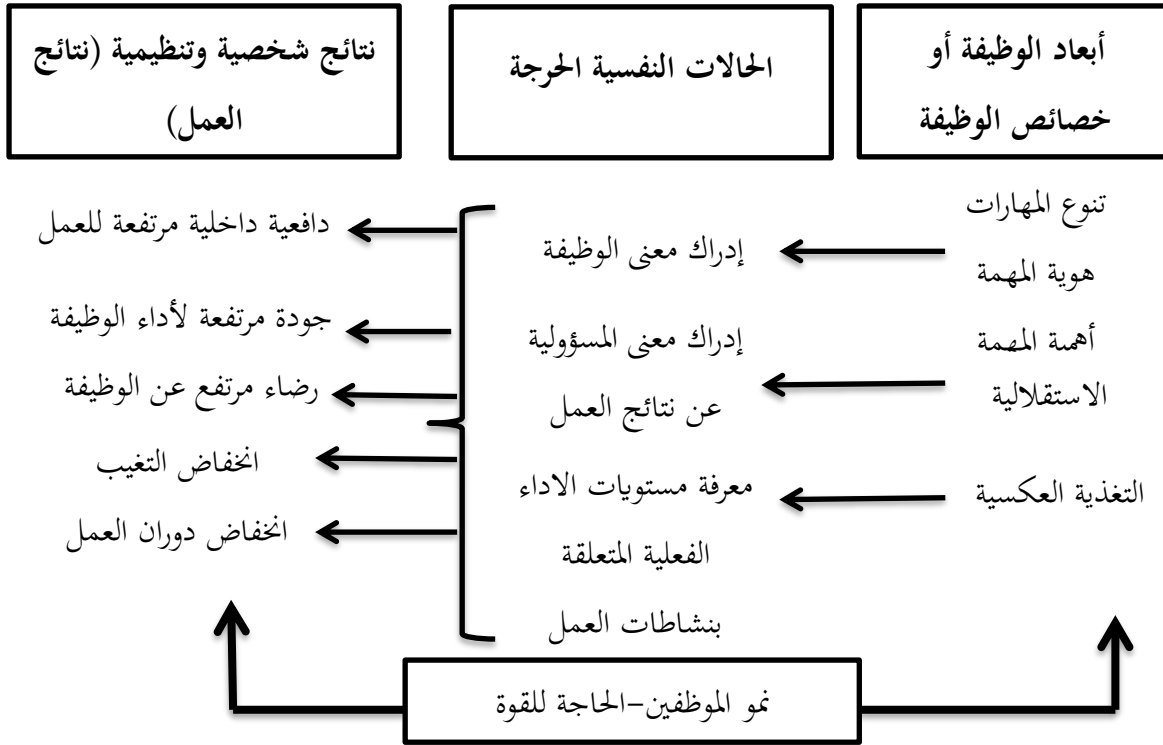
1. ردود الفعل (التغذية العكسية) من الزملاء **Feedback from agents**: درجة تلقي الموظف لمعلومات واضحة عن أدائه من المشرفين أو من زملائه في العمل. (هذا البعد سمة من سمات الوظيفة نفسها. فهو مدرج لتوفير معلومات تكملية لتلك التي يوفرها بعد "ردود الفعل من الوظيفة نفسها".)

2. التعامل مع الآخرين **Dealing with others**: الدرجة التي تتطلب الوظيفة من الموظف العمل عن كثب مع أشخاص آخرين في تنفيذ أنشطة العمل (بما في ذلك التعامل مع أعضاء المنظمة الآخرين ومع "العملاء" التنظيميين الخارجيين).

يتضح من خلال الأبعاد الثلاثة الأولى للوظيفة وهي تنوع المهارات، التعريف بالمهام ومعنى المهمة، توجد معا معنى أو جاذبية الوظيفة. بمعنى إذا توافرت الأبعاد الثلاثة في أية وظيفة فإن شاغلها سوف ينظر إليها على أنها هامة وذات قيمة وتستحق بذل جهود مميزة في أدائها، كما يلاحظ أن الوظائف التي تتمتع بالاستقلالية تعطي الموظف شعورا بالمسؤولية الشخصية عن النتائج. وأن توفر الوظيفة على المعلومات العكسية تجعل من الموظف يقف على مستوى الفاعلية في أدائه ومن منظور الدافعية، فإن النموذج في الأسفل يظهر أن المكافآت الداخلية يمكن الحصول عليها عندما يعلم الموظف (معرفة النتائج) وبالتالي مستوى أدائه ورضائه عن الوظيفة بأنه شخصيا (مسؤولية ذاتية) قد نفذ بنجاح مهام وظيفية على درجة من الأهمية (إدراك المعنى) وكلما توافرت هذه الشروط الثلاثة في الوظيفة.

كلما زادت دافعية الموظف للعمل وزاد بالتالي مستوى أدائه ورضائه عن الوظيفة، وكلما انخفضت احتمالات التغيب ودوران العمل. والشكل التالي يوضح خصائص الوظيفة (عباس، 2011، صفحة 185).

الشكل (3-26): نموذج خصائص الوظيفة ودافعية العمل



المصدر: (عباس، 2011، صفحة 186) بتصرف الباحثة

يظهر من النموذج أن العلاقة بين أبعاد الوظيفة والنتائج الشخصية تتأثر بعامل وسيط وهو مدى قوة الحاجة للنمو والقوة لدى الموظف، أي مدى رغبة العامل في تحقيق حاجات احترام الآخرين وتأكيد الذات، ويعني ذلك أن الأفراد الذين يمتلكون حاجة قوية للنمو قياساً على زملائهم من ذوي الحاجات المنخفضة للنمو أكثر احتمالاً لأن يواجهوا الحالات النفسية الحرجة عندما يتم إثراء وظائفهم وأن تتسم ردود أفعالهم بالإيجابية للمواقف أو الحالات النفسية عند التعرض لها. كما يظهر الشكل بأن خصائص الوظيفة ستعكس على مخرجات العاملين من خلال تحسين دافعية العمل والرفع من جودة الأداء والتقليل من التغيب ودوران العمل. من خلال الأبعاد الخمسة يمكن حساب القيمة المحتملة للتحفيز على النحو التالي:

$$\text{القيمة المحتملة للتحفيز} = \left[\frac{\text{أهمية المهام} + \text{تعريف المهام} + \text{تنوع المهارات}}{3} \right] \times \text{الإستقلالية} \times \text{التغذية العكسية} = \text{(MPS) Motivating Potential Score}$$

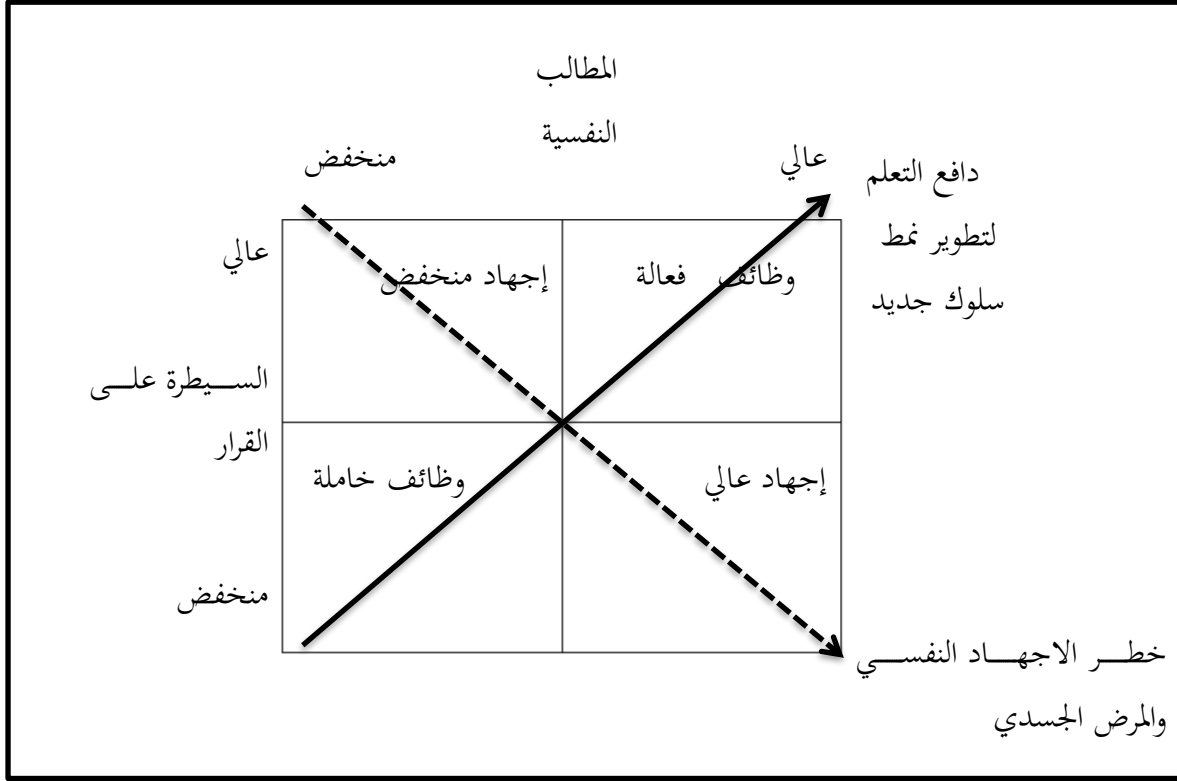
نلاحظ من خلال المعادلة السابقة أن العلاقة بين الخصائص الثلاث الأولى للوظيفة هي علاقة تكاملية أو تعويضية، بمعنى أن غياب أو نقص إحداها يمكن أن يعوضه وجود أو قوة الخاصيتين الأخيرتين وبشكل لا يؤثر جذريا لا على الحالة السيكلوجية الأولى وهي الإحساس بأن للعمل معنى ولا على قوة الدافعية التي تتمتع بها الوظيفة، أما علاقة الضرب في المعادلة بين الخصائص الثلاث الأولى من ناحية، وبين كل من الخاصية الرابعة وهي الاستقلالية والخاصية الخامسة وهي التغذية العكسية من ناحية أخرى، فتعني أنه في حالة الغياب أو النقص الشديد في أي مكون من هذه المكونات الثلاثة، فإن الدافعية التي تتمتع بها الوظيفة قد تنقص أو تتدهور جزئيا. وعليه إذا تمكنت الوظيفة من تحقيق درجات مرتفعة من حيث قوة الدافعية، فإن النموذج يتوقع أن كل من الدافعية والأداء والرضا الوظيفي سوف يتأثرون بشكل إيجابي بينما سوف تنخفض احتمالات التغيب ودوران العمل (عباس، 2011، صفحة 187). من خلال الصيغة أعلاه فإن النتيجة القريبة من الصفر لأي وظيفة إما بالاستقلالية أو التغذية العكسية ستقلل من قيمة (MPS)

7.5. السيطرة على الوظيفة أو حرية العمل Decision Latitude:

يعود مصطلح حرية العمل إلى نظرية (Karasek 1979)، فهي تعبر عن استقلالية العامل في اتخاذ القرارات الخاصة بالوظيفة وحرية اتخاذ المهارات لتنفيذها. ففي دراسة (Karasek 1979) حول الضغوط المهنية حدد عاملين رئيسيين لقياس مستوى الضغط المهني وهما المتطلبات النفسية والمواقف الخاصة باتخاذ القرارات (Niedhammer, Chastang, Gendrey, David, & Degioanni, 2006, p. 414)، بحيث تقر نظريته أن مستوى الضغط المرتبط بوظيفة ما يعتمد على متطلبات العمل والسيطرة على الوظيفة من قبل الموظف. فوفقاً لنموذج Karasek، يتفاعل اتخاذ القرار مع متطلبات العمل، لذلك تقلل حرية العمل من الآثار السلبية لمتطلبات العمل على الصحة. (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009, p. 212) فالسيطرة على الوظيفة أو حرية العمل تتضمن بعدين أساسيين: استخدام المهارات واستقلالية اتخاذ القرارات؛ فالأول يشير إلى إمكانية استخدام وتطوير مهارات ومؤهلات العامل والثانية تشير إلى طريقة القيام بعمله والمشاركة في القرارات المتعلقة به. فمن خلال نموذج (Karasek 1979) حول التفاعل بين مطالب الوظيفة الملقاة على عاتق العامل والحرية المعطاة للعامل في تنفيذ مهام هذه المطالب. فضمن هذا النموذج مطالب الوظيفة النفسية تشير إلى العبء الذهني واليقظة المطلوبة لتنفيذ مهام الوظيفة. أما السيطرة على الوظيفة أو حرية العمل فإنها تعبر عن استقلالية العامل في اتخاذ القرارات الخاصة بالوظيفة وحرية اتخاذ المهارات المطلوبة لتنفيذها. كما يلاحظ من خلال الشكل أدناه أن التفاعل بين مطالب الوظيفة والسيطرة على العمل يعكس طبيعة انغماس العاملين في بيئة العمل وهذا التفاعل يعرض وجهة نظر مفادها أن السيطرة على الوظيفة حرية العمل واستقلالية اتخاذ القرارات تعد بمثابة مشبطات الاجهاد العمل المتولد من مطالب الوظيفة كما يبين الشكل أن ارتفاع مطالب العمل مع انخفاض السيطرة

على القرار يولد حالة اجهاد عالية والتي تنعكس نفسيا وجسديا على العاملين (Karasek & Theorel, 1990, p. 63) والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل (3-27) التفاعل بين مطالب الوظيفة والسيطرة على الوظيفة أو حرية اتخاذ القرارات



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على دراسة (Quick, 1990) مأخوذة من كتاب

Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life
Robert Karasek and Tores Theorell New York: Basic Books, Inc. 1990

فحسب Karasek أن المستوى المرتفع لحرية في اتخاذ القرار أو السيطرة تسمح بتقليل التأثيرات السلبية لمتطلبات المحيط المهني على صحة الفرد. كما يرى أن اشتراك الطلبات المرتفعة للعمل مع مستويات منخفضة لحرية في اتخاذ القرار تسمح بارتفاع الضغط، كما أن الطلبات المنخفضة للمحيط المهني المشتركة مع المستوى المرتفع للحرية في اتخاذ القرار لا تؤدي إلى ظهور الضغط في المحيط المهني. فحسب هذا النموذج الضغط يحدث بتفاعل كل العوامل فيما بينها.

حدد Karasek وفقاً لنموذجه أربعة أنواع من العمل وفقاً لمزيج هذين العاملين، وانعكاساته على رفاه العمال موضحة في الجدول (3-3) (Leruse, Di Martino, Malaise, Firket, Jaminon, & Paradowski, 2006, pp. 40-41).

الجدول (3-3): أنواع العمل وفقا لمزيج متطلبات الوظيفة والسيطرة أو التحكم في الوظيفة حسب Karasek

المتطلبات (عبء العمل)			
محدود	عالي		
محدود	عمل مرهق: توتر، ضغط عالي	عمل رتيب: ممل، سلبي	الحرية في اتخاذ القرار
مرتفع	عمل متطلب: تحدي، كثير المطالب، ديناميكي	عمل سهل: سهولة، استرخاء	(إمكانية التحكم)

المصدر: من إعداد الباحثة مقتبسة من (Leruse, Di Martino, Malaise, Firket, Jaminon, & Paradowski, 2006, p. 41)

وفيما يلي شرح الأنواع الأربعة للعمل:

1. **العمل الرتيب Travail monotone**: أين يوجد عمل سلبي مع عبء عمل منخفض وإمكانيات تحكم منخفضة أي لا يوجد استقلالية في اتخاذ القرار. إذا واجه العامل مشكلة، فيجب عليه الاتصال برئيسه لحلها. نادرا ما يتم تعويض هذه السلبية المهنية من خلال ممارسة الترفيه النشط على المدى الطويل، من نتائجها انخفاض في الدافع والرضا الوظيفي بالإضافة إلى زيادة التغيب عن العمل.

2. **العمل المرهق Travail éreintant**: تكون المواقف ذات عبء عمل ثقيل ومرتفع مع إمكانية التحكم ضئيلة أو منخفضة. تكون هذه المواقف مرهقة للغاية ومستوى عالي من ضغوط العمل.

3. **العمل السهل Travail facile**: في هذه الحالة تكون المواقف ذات عبء عمل منخفض والاستقلالية في اتخاذ القرار مرتفعة وهذا ما يجعل الموظف أكثر استرخاء في القيام بعمله وسهولة القيام به مما قد يجعل العامل عرضة للضغط نتيجة عدم إبرازه لإمكانياته ومهاراته أمام زملائه ورئيسه.

4. **العمل المتطلب والديناميكي Travail exigeant et dynamique**: أين توجد مواقف نشطة للغاية مع عبء عمل ثقيل، الكثير من التوتر مع إمكانية تحكم مرتفعة. في هذه الحالة يتمتع العامل باستقلالية كبيرة في اتخاذ قرارات مهمة لوحده، كما يمكنه استخدام كل معرفته ومهاراته.

ما يمكننا استخلاصه من خلال نموذج Karasek أن حرية القرار في العمل أو درجة التحكم في العمل مرتبطة بالمتطلبات النفسية بحيث كلما كانت هنالك استقلالية مرتفعة في اتخاذ القرارات ستقل من حدة ضغط العمل.

8.5. الصحة Health:

تزايد اهتمام المنظمات بصحة العاملين العقلية والنفسية نتيجة لوجود علاقة قوية بين مستوى أداء الفرد وحالته العقلية والنفسية. فلأفراد المصابين بأمراض مهنية تظهر عليهم المؤشرات الدالة والمرتبطة بحالتهم الصحية منها انخفاض الإنتاجية وكثرة الغيابات وزيادة معدلات دورانهم وانخفاض روحهم المعنوية وسوء علاقتهم بالآخرين وارتفاع معدلات الحوادث التي يتسببون فيها (السالم، 2009، صفحة 356). إذ تعد الصحة بمثابة رأس مال بشري مثلها مثل التعليم، ورأس مال الصحة يضم:

مركب دائم: والذي يقاس بالوقت t سواء عن طريق احتمال الموت في t أو بأمل الحياة للعمر t .

مركب جودة: والذي يقاس بمؤشر نسبي يكون بين الصفر لأجل الموت، وواحد لصحة جيدة ويسمى $QALY^1$. ومضمونه أن كل فرد يولد بصحة وحياة افتراضية تتناقص مع العمر حتى الموت، ويعد رأس المال البشري جزء من دالة المنفعة لأي شخص، والتي تتحدد له في نفس الوقت جودة الحياة وإمكانية العمل. ويفرق هنا بين رأس المال الصحة الفردي والجماعي، فأبي ضعف في رأس مال الصحة الفردي قد يؤثر على الجماعة، ففي حالة إصابة شخص بانخفاض ضغط الدم فهذا قد يؤثر على حياته المهنية والعائلية، ومنه تقسيمه لوقته بين حياته العملية والعائلية والشخصية.

✎ يعرف (Ware Jr, 1976) الصحة على أنها الحالة الجسدية والعقلية الجيدة. كما يقصد بالصحة والسلامة المهنية حماية العاملين على اختلاف نوعياتهم وطبيعة أعمالهم من أخطار المهن التي يزاولونها سواء المادية الفسيولوجية أو النفسية.

✎ أما David Keith يشير إلى أن الحالة الصحية والبدنية والذهنية تعد من أحد العوامل المهمة التي تؤثر في الروح المعنوية للفرد، حيث أن العامل الذي يشكو من مرض جسماني وخصوصاً الأمراض التي يشعر بالخلل الإفصاح عنه والأمراض النفسية الناتجة عن وجود مشاكل شخصية أو عائلية تؤدي بدورها إلى انخفاض الروح المعنوية ومن ثم انخفاض مستوى الأداء لدى العامل وبالتالي التغيب عن العمل.

✎ كما أكد Milton Blum على أهمية الصحة الجسدية والنفسية للفرد وأسرته عند دراسة الروح المعنوية وأداء الفرد.

¹ الانجليزي Alan Williams والأمريكي M.C WEINSTEIN هما من أدخلوا مؤشر QALY في منتصف سنوات 1980 لأجل قياس جودة الحياة، حيث تركز الطريقة على إحداث توازن لمعدل الحياة عن طريق مركب جودة. ويسمح بالحصول على عدد سنوات الحياة المساوي لصحة تامة، وتسمح هذه الطريقة بالمقارنة بشكل عقلائي بين فترة وجودة الحياة.

9.5. العدالة التوزيعية: تعود فكرة العدالة إلى العالم آدمز الذي نادى بالعدالة والمساواة في معاملة الفرد في مكان عمله، حيث يرى أن المحدد لجهود العامل، وأدائه والرضا عنه هو المساواة أو عدم المساواة التي يدركها في وظيفته، وتعتمد نظرية العدالة، على فكري المدخلات والعوائد التي يحصل عليها الفرد مقارنة مع زملائه، فإذا كانت غير عادلة فسيندفع لجعلها أكثر توازناً.

فالعدالة التنظيمية هي مفهوم نسبي، حيث أشار (Kaur, 2016, p. 3) أنها مركز اهتمام العاملين في جميع جوانب حياتهم في مكان العمل، حيث يهتم العاملين بالعدالة في توزيع الموارد، كمكافآت والأجور وهو ما يسمى بالعدالة التوزيعية، ويهتم العاملون كذلك بالعدالة في اتخاذ القرارات وهو ما يعرف بالعدالة الاجرائية، كما يهتمون بالعدالة في التعامل معهم، وهو ما يطلق عليه بالعدالة التفاعلية.

انطلاقاً مما سبق تعتبر العدالة التوزيعية البعد الأول في العدالة التنظيمية، حيث عرفها (Milkovich & Newman) بأنها "الانصاف في تخصيص الموارد والعوائد، وبصورة أخرى هي مقدار الموارد أو المكافآت الموزعة على الأفراد". ويرى (Folger & Greenberg (1985: "بأنها العدالة المدركة للمحتوى والنتائج". ويرى Deutsch بأنها العدالة المدركة لتوزيع المخرجات التي تحتوي على الشروط والمنافع التي تؤثر في رفاهية الفرد. (حمدي، 2015، صفحة 547). أما (Dude, 2012, p. 13) فيرى أنها تعبر عن المدخلات المتفاوتة، كالوقت الذي يقضيه الفرد في العمل، على النتائج المناظرة مثل الراتب. فالعدالة التوزيعية تركز على المكاسب الشخصية وتستند إلى نظرية التبادل الاجتماعي حسب آدمز (1965). كما شرح آدمز، أن الأفراد يميل إلى النظر في عدالة المكافآت التي يتلقونها من حيث النسب عند النظر إلى أنفسهم، فهم يتوقعون أن تكون المكافآت التي يتلقونها متناسبة مع الجهد الذي يبذلونه لتحقيق هذه المكافآت. فعند مقارنة أنفسهم بالآخرين، فإنهم يتوقعون أن تكون هذه النسبة مساوية تقريباً لنسبة الآخرين (Cropanzano & Folger (1989. وقد تكون المكافآت التي يتم الحصول عليها اقتصادية، مثل الراتب والمكافآت والإجازات وما إلى ذلك. وقد تكون المكافآت أيضاً اجتماعية، مثل الوعود بتقديم خدمة في المستقبل (Blau (1964.

تشير العدالة التوزيعية إلى تصور الموظفين للتوزيع العادل للموارد (آدمز، 1965). يتم تقييم ما هو عادل أم لا وفقاً لقاعدة الإنصاف، التي يتم تفسيرها، في سياق تنظيمي، على النحو التالي: يحسب الأفراد ضمناً نسبة بين المساهمات المقدمة والتعويضات المستلمة (عن طريق مثال: شدة الجهد / الراتب) ثم قارن هذه النسبة مع الشخص المرجعي، الذي تم وضعه في نفس الموقف مثلهم (على سبيل المثال: زميل). باختصار، يمكن تلخيص تصور العدالة التوزيعية كتقييم فردي لنزاهة المكافآت التنظيمية (Prehar and Chen، Cropanzano (2002).

خلاصة الفصل:

ما يمكنه قوله مما سبق يتضح أن أسباب التغيب لا يمكن حصرها في عوامل فردية أو تنظيمية فقط بل هناك علاقة تكامل بينهما. فخلاصة لهذا الفصل يوجد علاقات وتأثيرات متبادلة بين هذه العوامل في ظل وجود عوامل كمتغيرات وسيطة تدخل في العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل حسب نماذج الدراسة المستخلصة من الدراسات السابقة.

الفصل الرابع

4. الدراسة الميدانية

تهييد الفصل:

أوضحت لنا الخلفية النظرية التي اعتمدناها في دراستنا على مكانة المورد البشري بالمؤسسات العمومية من خلال توضيح مفهوم الرضا الوظيفي وأهم النظريات التي عالجت كل حسب وجهة صاحبها وأهم العوامل المؤثرة فيه المادية والمعنوية هذا من جهة، ومن جهة أخرى تم الفصل بين مفهوم التغيب والغياب بالتطرق إلى مفهوم التغيب وأهم أسباب هذه الظاهرة والمقاربات التي عالجت التغيب لمعرفة أصوله. ساعدنا أيضا هذا الجانب في الكشف عن وجود علاقة بين هذين المتغيرين إما مباشرة أو غير مباشرة بدخول متغيرات وسيطة في هذه العلاقة مبنية على الدراسات السابقة التي قام بها الباحثون حول موضوع البحث.

للتأكد من هذه الفرضيات سنتناول في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول يتمثل في الطريقة والإجراءات ويتضمن محورين الأول يتناول عينة الدراسة (وحدة المعاينة)، أما المحور الثاني يتناول طبيعة الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، والنماذج البنائية للدراسة وتطوير إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في فحص فرضياتها. أما المبحث الثاني يتضمن محورين الأول يتناول عرض بشكل منتظم ومسلسل للنتائج المتحصل عليها والمحور الثاني يتمثل في تفسير وتحليل النتائج وربطها بالفرضيات ومقارنتها ثم التوصل إلى الاستنتاجات.

I. الطريقة والإجراءات Study Methodology and Procedures

I. 1. مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسات الوظيف العمومي لولاية سعيدة، حيث اعتمد التحليل على عينة عشوائية بحجم 248 موظف وموظفة من أصل 470 استمارة موزعة.

I. 2. أسباب اختيار العينة: يعتبر التغيب مشكلة عويصة بالنسبة لكل القطاعات الاقتصادية العمومية في الجزائر ولعل الشيء الملاحظ هو تدني جودة الخدمة المقدمة من طرف هذه المؤسسات مقارنة مع المؤسسات الخاصة. لهذا ارتأينا اختيار هذه المؤسسات للبحث عن خلفيات وأسباب التسبب الموجود في الادارات العمومية والخروج إن أمكن بحلول تقلص من تكلفة ظاهرة التغيب.

I. 3. أداة جمع البيانات: تم استعمال استبيان لجمع البيانات.

I. 1.3. طريقة جمع بيانات الدراسة: صُمم الاستبيان لفحص فرضيات الدراسة الحالية لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة بحيث تتوفر فيها دلالات كافية للصدق والثبات، واتّبع في بناء الاستبانة الطرق العلمية المستخدمة في بناء مثل هذه الاستبيانات وذلك وفق الدراسات السابقة.

I. 2.3. تكوين أداة القياس: تحقيقاً للغرض السابق للاستبيان فقد وضعت لتقيس الأبعاد الرئيسة والفرعية حسب كل مجال من مجالات الدراسة (عناصر المشكلة موضوع الدراسة)، بحيث تم تقسيم الاستبيان إلى جزأين الجزء الأول شمل العوامل الفردية المؤثرة على التغيب أما الجزء الثاني فقد صيغ على شكل عدد من الفقرات (الأسئلة) الكافية لقياس كل مجال من هذه المجالات بمجموع 73 سؤال، وقيست درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج سباعي حسب سلم ليكارت (Likart Scale) لكل متغيرات الدراسة.

I. 3.3. قياس التغيب ومتغيرات الدراسة:

تم بناء الاستبيان بالتطرق إلى الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي والتغيب والمتغيرات الداخلة في العلاقة بينهما وبالاعتماد على الدراسات الامبريقية في هذا المجال.

بالنسبة للتغيب كما سبق الإشارة إليه لا يمكن قياسه والتحكم فيه ولكن حسب الدراسات السابقة قد تم قياسه حسب نوع الغياب عن طريق التمييز بين الغياب الطوعي والغياب غير الطوعي وقد تم قياسه إما بتكرار الغياب أو بمدة الغياب ففي دراستنا اعتمدنا على الغياب الطوعي وبعد التطرق إلى دراسة 24 باحث الذين قاموا ببناء استبيان لقياس التغيب في كل المجالات اخترنا 10 أسئلة تقيس التغيب حسب مدة الغياب وتكرار الغياب لكل من (Spector, 1987)،(Brooke & Price, 1989)،(Goldberg-Sharak Waldman,1992)،

وكذلك سؤال من طرف الباحث Bouville. تم وضع 73 سؤال ل 12 متغير رمزت لفقرات التغيب من ABS1 إلى ABS10 ، فقرات الرضا الوظيفي رمزت ب : SAT1 إلى SAT5، فقرات الاستقلالية في العمل رمزت لها ب: AUT1 إلى AUT5، فقرات تنوع المهارات أو روتينية العمل رمزت لها ب: SV1 إلى SV3، فقرات العدالة التوزيعية رمز لها ب: JD1 إلى JD4 ، فقرات مشاكل الدور رمز له ب: RB1 إلى

RB6 ، فقرات الالتزام التنظيمي رمز له ب : OC1 إلى OC6 ، فقرات المشاركة الوظيفية رمز لها ب : JI1 إلى JI6 ، فقرات حرية القرار أو حرية التحكم في العمل رمزت لها ب : ATD1 إلى ATD9 ، فقرات خصائص الوظيفة رمز لها ب : JC1 إلى JC4 ، فقرات الاحترق الوظيفي الذي تم قياسه بالإرهاك العاطفي ورمز له ب : EPE1 إلى EPE2 ، فقرات الصحة رمزت لها ب : HE1 إلى HE6 ، والجدول التالي يوضح فقرات الاستبيان و الدراسات السابقة التي أخذت منها الأسئلة على النحو التالي:

الجدول (4-4): فقرات الاستبيان والدراسات السابقة التي أخذت منها

المتغيرات	عدد العبارات	مصدر العبارة
التغيب	10	Waldman& Goldberg-Sharak،1992. (Brooke & Price, 1989). Spector (1987).
الرضا الوظيفي	05	(Brooke & Price, 1989) (Shortell & Rousseau, 1989)
العدالة التوزيعية	04	(Brooke & Price, 1989)
تنوع المهارات/روتينية العمل	03	(Hackman and Oldham ,1976)
الاستقلالية/المركزية	05	(Hendrix, 1984)
الالتزام التنظيمي	06	(Mayer and showman's 1992)
المشاركة الوظيفية	06	(1965 ،Kejner و Lodahl)
مشاكل الدور (صراع الدور/غموض الدور)	06	(Brooke & Price, 1989) (2019 ،John R. Rizzo)
خصائص الوظيفة	04	(Goldberg andWaldman,2000)
الإرهاك العاطفي	09	(Maslach & Jackson, 1981)
حرية قرار الموظف	09	(Karasek ,1981)
الصحة	06	(Ware s 1976, drentea and lavraks 2000)

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسات السابقة

كم سبق الذكر تم الاعتماد على مقياس سباعي لسلم ليكارت لكل متغيرات الدراسة فبالنسبة للتغيب تراوح المقياس بين ولا مرة إلى أكثر من 5 مرات في الأسبوع للأسئلة 5،6 و7 ومقياس قليل جدا إلى غاية كثير جدا للأسئلة 8، 9، 10. ولكل من متغير استقلالية العمل وتنوع المهارات والسؤال الأول للرضا الوظيفي تراوح المقياس بين غير راض على الإطلاق إلى راض تماما. وباقي الأسئلة كانت وفق درجات تراوحت بين غير موافق تماما إلى غاية موافق تماما لكل من: العدالة التوزيعية، مشاكل الدور، الالتزام التنظيمي، المشاركة الوظيفية، حرية

القرار، خصائص الوظيفة، أما بالنسبة لمتغير الإنهاك العاطفي والصحة فقيست بسلم سباعي تراوح بين أبداً إلى غاية دائماً، وسؤال 68 لمتغير الصحة قيس بسلم سباعي تراوح بين أسوأ من غيري بكثير إلى أفضل من غيري بكثير.

أما القسم الثاني من الاستبيان فضم المتغيرات الديموغرافية أو العوامل الفردية تم انتقاؤها وفق الدراسات السابقة والتي تمثلت في: متغير الجنس، العمر، المستوى الإداري، الحالة الاجتماعية، عدد الأطفال، الدخل، المستوى التعليمي، مدة العمل. والجدول التالي يوضح الأدبيات التي أخذت منها هذه العوامل.

الجدول (4-5): العوامل الفردية المستخرجة من الدراسات السابقة

العوامل الفردية	الدراسات السابقة
الجنس	(Bouville, 2014)، (Muchinsky, 1977) (Anne & Marcel, 1992)، (Lipszyc & Laurent, 2000)
العمر	(Weiss, 1979)، (Bouville, 2006)، (Johns, 1997) (Anne & Marcel, 1992)، (Hackett, 1990) (Lipszyc & Laurent, 2000)
مدة العمل	(Romero & Strom, 2011) (Hackett, 1990)، (March & Simon's, 1958) (Goldberg & Waldman, 2000)
الحالة الاجتماعية	(Jardillier et Baudin, 1984) (Naylor & Vincent, 1959 & Stone & Athelsta, 1969) (Brooke & Price, 1989)، (Goldberg & Waldman, 2000)
عدد الأطفال	d'Erickson (Goldberg & Waldman, 2000)، (Bouville, 2014) (Sabine & Olivier, 2011)، (et alii, 2000)
المستوى الإداري	(Vlassenko et Willard, 1984 ; Depardieu et Lollivier, 1985 ; (Jardilier et Baudin, 1984) ; (Jardilier et Baudin, 1979) (Anne & Marcel, 1992)، (Sabine & Olivier, 2011) (Lipszyc & Laurent, 2000)
المستوى التعليمي	(Restrepo & Salgado, 2013)، (زرفاوي، 2014)، (Philipsen, 1969)
الدخل	(Behrend, 1974) (Brooke & Price, 1989)، (Thirulogasundaram & Sahu, 1978)، (Steers & Rhodes, 1978) (2014)

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على الدراسات السابقة

I. 4.3. توزيع الاستبيان: تم توزيع استبيان أولي في 2017 لفحص متغيرات الدراسة بعينة قدرت ب 30 مفردة ثم قمنا بتوزيع 67 استمارة ثانية سنة 2018 موجهة لمؤسسات الوظيفة العمومي لنقوم بانتقاء أهم المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على ظاهرة التغيب إما إيجاباً أو سلباً مما سمح لنا باختيار سلم القياس المناسب لتكامل باستبيان نهائي يضم 12 متغير ب 73 عبارة وتوزيعه مرة ثانية بداية 2019. ومن الصعوبات التي

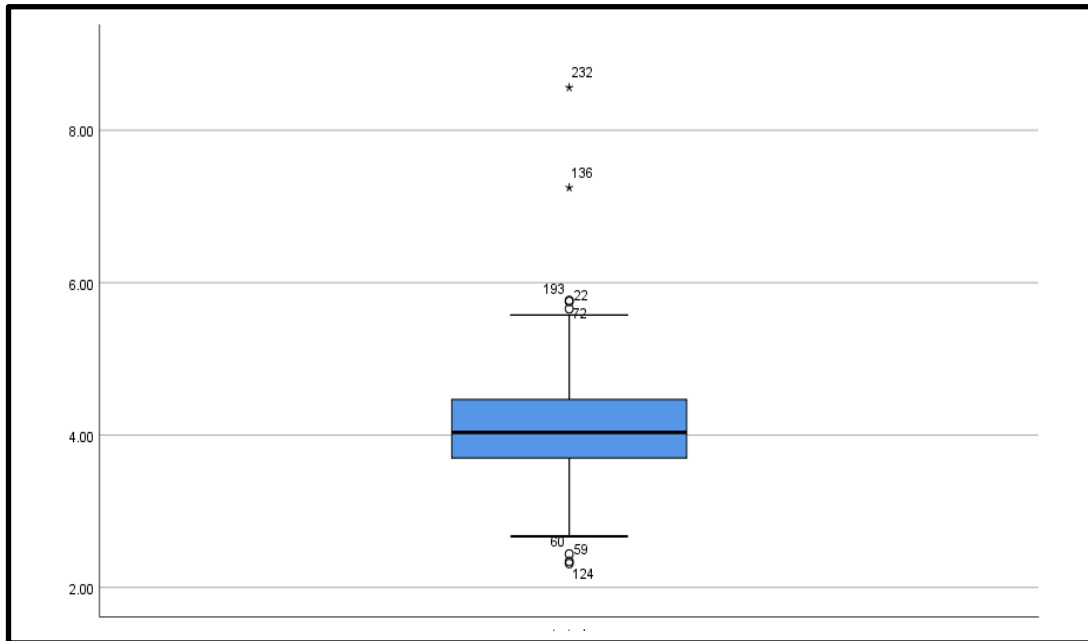
تلقتها الباحثة غياب ثقافة الاستبيان لدى بعض الموظفين العموميين، صعوبة الإدلاء بعدد الأيام التي تغيبوها برغم تأكيدي أنها تخص البحث العلمي فقط وأنها لا علاقة لها بأسمائهم، نوع من الاستهزاء من طرف بعض الموظفين حول محاسبتهم على التغيب فكلمة تغيب بالنسبة لهم أمر عادي جدا.

بعد عملية التوزيع واسترجاع الاستبيان تم تفريغ البيانات من خلال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V.26.

I. 4. اختبار التوزيع الطبيعي: هناك عدة اختبارات للكشف عن اعتدالية البيانات منها اختبار كولموجروف

سميرنوف (Kolmogrov-Smirnov)، مقاييس الالتواء والتفلطح، صندوق Box –and-Whisker plot أو ما يعرف ب صندوق Moustaches أو صندوق Tukey. أو حسب نظرية النهاية المركزية σ^2 واخترنا عينة عشوائية حجمها $n < 30$ (كبيرة الحجم) فالوسط الحسابي لهذه العينة له توزيع طبيعي بمتوسط μ وتباين (σ^2 / n) . في دراستنا اعتمدنا على صندوق Moustaches لاختبار التوزيع الطبيعي من جهة ولمعالجة القيم المتطرفة من جهة أخرى وكانت النتائج موضحة في الشكل التالي:

الشكل (4-28): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

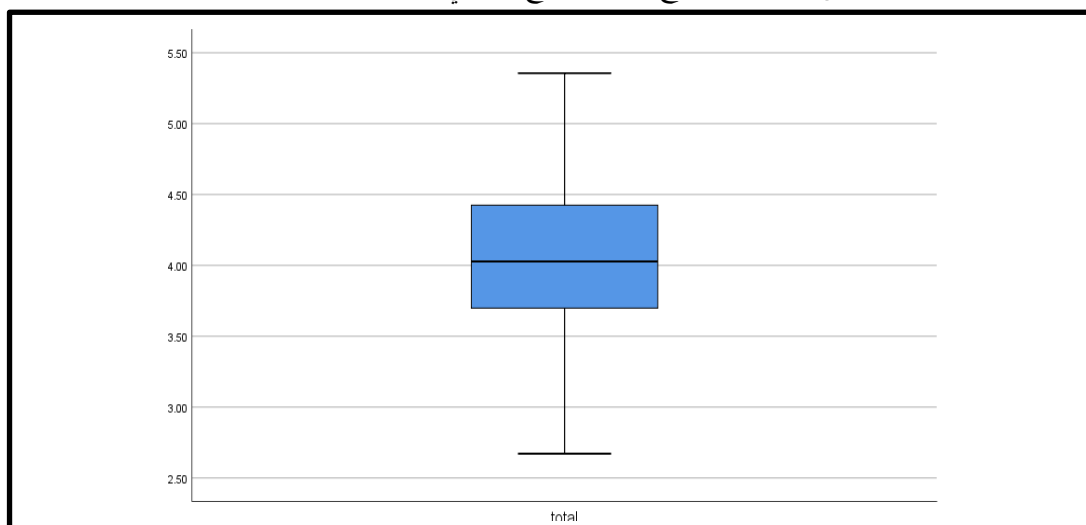


المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.v26

من خلال الشكل نلاحظ أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ووجود قيم متطرفة وشاذة تتمثل في المفردة 232, 136, 193, 22, 72, 60, 59, 8, 124. وبالتالي تم حذف كل هذه المفردات من قاعدة البيانات لتحصل على قاعدة بيانات نهائية متمثلة في 239 مفردة.

بإعادة المعالجة مرة ثانية تحصلنا على النتائج التالية:

الشكل (4-29) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حسب صندوق Moustaches



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.v26

من خلال الشكل نلاحظ أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي كما قدرت قيمة المعنوية لكولموجروف ب (0.200) وهي أكبر من مستوى دلالة 5% وبالتالي البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

I. 5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: لقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات المختلفة في إنجاز التحليل للإحصائيين "الوصفي" و"الاستدلالي"، وفي حساب الارتباط الذاتي... إلخ، كما استخدم برمجية Amos v.24 في تقدير قوة معالم النماذج الهيكلية للدراسة واختبار الفرضيات الإحصائية.

I. 6. أداة تحليل البيانات: لعل أحسن أداة وأنجعها لتحليل المعلومات هي طريقة النمذجة باستخدام المعادلات الهيكلية (Structural Equations Method) التي تسعى إلى فهم وتفسير الظواهر بفرضيات مدعومة بإطار نظري، وتبين لنا الرابطة السببية الموجودة بين متغيرات الدراسة.

I. 1.6. النمذجة بالمعادلات الهيكلية: لقد اعتمد الباحثون في البداية على التحليل الأحادي المتغير والثنائي المتغيرات لفهم البيانات والعلاقات، لكن العلاقات الأكثر تعقيدا والمرتبطة بالاتجاهات البحثية الحالية في العلوم الاجتماعية جعلت من الضروري الاعتماد بشكل متزايد على أساليب أكثر تطوراً في تحليل البيانات المتعددة المتغيرات. حيث يعتمد التحليل المتعدد المتغيرات (Multivariate Analysis) على تطبيق المناهج الإحصائية التي تحلل متغيرات متعددة في وقت واحد، وهي عادة ما تمثل القياسات المرتبطة بأفراد أو شركات أو أحداث أو حالات أو ما شابهها. وغالبا ما يتم الحصول على هذه القياسات من الاستبانات أو الملاحظات التي تستخدم لجمع البيانات الأولية، ولكن يمكن أيضا الحصول عليها من القواعد التي تحتوي على

البيانات الثانوية. تسمى المناهج التي يستخدمها علماء الاجتماع عادة بتقنيات الجيل الأول (First Generation Techniques) (fornelle,1987,1982). من بين التقنيات التي تشملها هذه المناهج والمرتبطة بتحليل البيانات متعدد المتغيرات نوضحها في الجدول التالي:

الجدول (4-6): تقسيم التحليل المتعدد المتغيرات

التقنيات الاحصائية	استكشافية	توكيدية
تقنيات الجيل الأول	التحليل العنقودي التحليل لعاملي، الاستكشافي مقياس متعدد الأبعاد	تحليل التباين، الانحدار اللوجستي، الانحدار المتعدد، التحليل العاملي التوكيدي
تقنيات الجيل الثاني	نمذجة المعادلات الهيكلية نمذجة المربعات الصغرى الجزئية PLS-SEM	نمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على التباين المشترك CB-SEM

المصدر: Hair، Ringle، Sarstedt، و زكريا، 2020، ص 22.

يمكن استخدام هذه المناهج وتطبيقها على مشكلة البحث إما لتأكيد نظريات محددة مسبقاً، وإما لتحديد أنماط البيانات والعلاقات، فتكون بذلك إما توكيدية (Confirmatory) عند اختبار فرضيات النظريات والمفاهيم الموجودة، وإما استكشافية (Exploratory) عند البحث عن أنماط كامنة في البيانات وعدم وجود معرفة سابقة حول كيفية ارتباط المتغيرات.

لقد استعملت تقنيات الجيل الأول من قبل الباحثين على نطاق واسع، إلا أنه في العقدين الماضيين توجه العديد من الباحثين إلى تقنيات الجيل الثاني (Second-Generation Techniques) وذلك للتغلب على نقاط الضعف الموجودة في تقنيات الجيل الأول تسمى هذه التقنيات بنمذجة المعادلات الهيكلية (Structural Equation Modeling) من شأنها أن تمكن الباحثين من دمج متغيرات غير ملحوظة وقياسها بشكل غير مباشر بواسطة متغيرات تحتوي على مؤشرات. هذه التقنية تسهل حساب خطأ القياس (Measurement Error) في المتغيرات الملحوظة (chin,1998) (Hair، Ringle، Sarstedt، و زكريا، 2020، صفحة 22)

I. 2.6. الاعتبارات المتعلقة باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية: بالاعتماد على سؤال البحث الأساسي والبيانات العملية المتاحة، على الباحثين اختيار الطريقة المناسبة من بين طرق التحليل المتعدد المتغيرات (Hair، Ringle، Sarstedt، و زكريا، 2020، صفحة 25). وبغض النظر عما كان الباحث سيستخدم مناهج التحليل المتعدد المتغيرات من الجيل الأول أم من الجيل الثاني، فإن هناك

عدة اعتبارات ضرورية في تقرير استخدام المعادلات الهيكلية. من أهمها العناصر الخمسة التالية: المتغيرات المركبة، القياس، سلم القياس، الترميز، توزيع البيانات. كما سبق الذكر المعادلات الهيكلية تختبر العلاقة بين متغيرات شاهدة وكامنة لحظية وفيما يلي التعريف بهذه المتغيرات وأنواع النماذج الموجودة في المعادلات الهيكلية (Hair, Hult, Ringle, Sarstedt, و زكريا، 2020، صفحة 25).

I. 3.6. أنواع المتغيرات الموجودة في المعادلات البنائية:

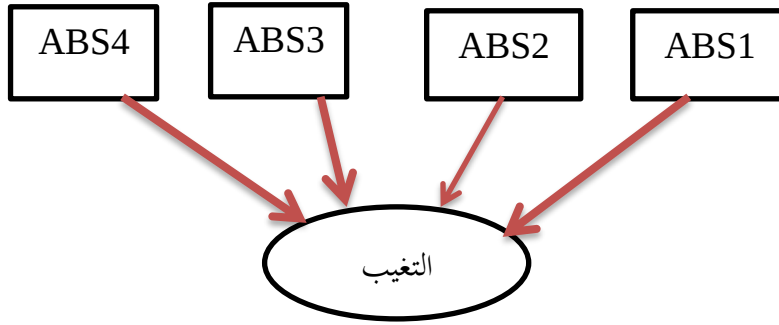
- **المتغيرات الكامنة (Latente):** هي متغيرات لا يمكن ملاحظتها أو قياسها مباشرة بأداة القياس، وبالتالي يتم اللجوء إلى متغيرات فرعية لها تعبير كمي تمكنا من قياسها. تظهر في شكل بيضاوي (بن اشنهو ، 2010، صفحة 224).
- **المتغيرات الشاهدة (Manifeste):** كما ذكرنا سابقا هي متغيرات لها تعبير كمي يمكن قياسها. تظهر في شكل مستطيل يكمن دورها في قياس المتغيرات الكامنة.
- **البواقى:** أخطاء القياس يمكن اعتبارها كبواقى. وهي غير قابلة للقياس (zheng, plaisent, zuccaro, & bernad, 1983).

المتغيرات الشاهدة تقاس مباشرة عبر أدوات القياس مثلا سلاليم القياس، وبالتالي المتغيرات الكامنة لا يمكن ملاحظتها وقياسها مباشرة بأدوات القياس ولكن يمكن قياسها عبر العلاقات والارتباطات بين المتغيرات الشاهدة في التحليل.

I. 4.6. أنواع النماذج الموجودة في المعادلات الهيكلية:

- المعادلات الهيكلية تتكون من نموذجين مترابطين: نموذج القياس (خارجي) ونموذج هيكلي (داخلي) (zheng, plaisent, zuccaro, & bernad, 1983, p. 9). **نموذج القياس** يحدد العلاقة بين المتغيرات الشاهدة والمتغيرات الكامنة، وبالتالي **النموذج الهيكلي** يحدد الروابط بين المتغيرات الكامنة.
- ✓ **نموذج القياس** يتميز بنوعين من النماذج: **نموذج مكون ونموذج عاكس**. في النموذج المكون المتغير الكامن هو انعكاس للمتغيرات الظاهرة للكتلة كما هو موضح في الشكل (4-30)

الشكل (4-30): نموذج مكون



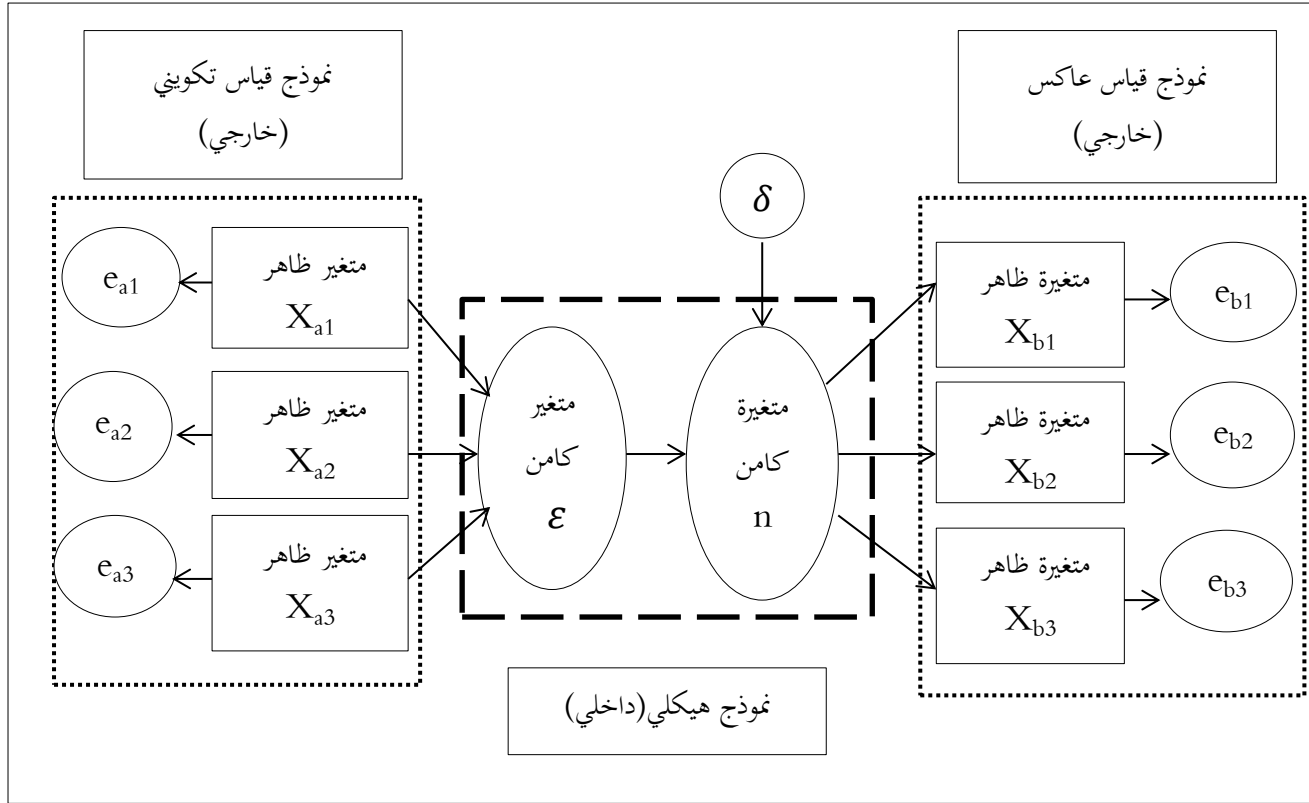
المصدر: من إعداد الباحثة

أما في النموذج العاكس تكون المتغيرات الظاهرة هي انعكاس لمتغيرها الكامن ففي الشكل أعلاه تصبح الأسهم مقلوبة من التغيب إلى الأسئلة.

✓ النموذج الهيكلي (الداخلي)، يشرح مجموعة العلاقات بين المتغيرات الكامنة. حيث يربط المتغيرات الكامنة من خلال تحديد العلاقة السببية بينهما، ويمثل شبكة العلاقات السببية التي يرغب الباحث في تأسيسها (Gefen et al., 2000).

الشكل (4-31) يوضح مثال عن نموذج هيكلي بنوعيه، النموذج ككل هو مجموعة من المتغيرات، y متغير كامن تفسيري ε ، متغير كامن مفسر n ، المتغيرات الظاهرة المستقلة X_{ai} ، المتغيرات الظاهرة التابعة X_{bi} ، وحدود الخطأ (δ ، e_{ai} ، e_{bi}). وبالتالي يمكن التمييز بين نوعين من المعادلات، معادلات نموذج القياس، ومعادلات النموذج الهيكلي. النموذج يتكون من نموذج قياس ($X_{ai} = \lambda_i * \varepsilon + e_{ai}$; $X_{bi} = \lambda_i * n + e_{bi}$) ونموذج هيكلي ($n = \gamma * \varepsilon + \delta$). كما سبق الذكر نموذج القياس يتكون من نموذج مكون أو تكويني ونموذج عاكس (zheng, plaisent, zuccaro, & bernad, 1983, p. 10).

الشكل (4-31): مثال عن نموذج القياس ونموذج المعادلات الهيكلية



المصدر: (zheng, plaisent, zuccaro, & bernad, 1983, p. 13)

I. 5.6. التقنيات المستخدمة في تقدير نماذج المعادلات الهيكلية:

1- نمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على التباين المشترك CBSEM:

هي تقنية مختصة في تقدير معلمات نماذج العلاقات الهيكلية المستعملة في البحوث الكمية في التسيير مبني على تحليل هيكل التباين المشترك ذي الطبيعة التفسيرية (Covariance-Based Structural Equation Modeling)، متصلة ببرامج Amos; Lisrel والجدول (4-7) المعد من طرف كل من Gefen et al (2000) و lacroux (2009) يوضحان فيه كل ما يخص هذه الطريقة.

الجدول (4-7): خصائص طريقة CBSEM

المعيار	طريقة CBSEM
الهدف	توجيه نحو تحقيق التنبؤات المتوقعة، التقدير، المقارنة وتقييم نماذج العلاقات بين المتغيرات.
الجانب الاحصائي	التباين
القاعدة النظرية	تتطلب قاعدة نظرية قوية
نوع البحث	تستخدم في البحوث التوكيدية
المتغيرات الكامنة	توليفة خطية لمتغيراتها الظاهرة VM
العلاقة بين VM و VL	نوع تكويني أو عاكس
المثالية	من أجل دقة التنبؤ
جودة النماذج الفرعية	أفضل نموذج خارجي، لأن المتغيرات الكامنة موجودة في مجال متغيراتها الظاهرة
الفرضيات	أحادية الأبعاد
تعقيد النموذج	كبير مثلاً 100 متغير كامن و 1000 متغير ظاهرة
حجم العينة	10 مرات عدد الأسئلة
مؤشر القبول	Chi ²
البرنامج	Amos, lisrel

المصدر: (zheng, plaisent, zuccaro, & bernad, 1983, p. 14)

2- نموذج المعادلات الهيكلية باستخدام طريقة المربعات الصغرى PLS-SEM:

تعتبر ثاني منهج لتقدير العلاقات في نماذج المعادلات الهيكلية بعد نمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على التباين المشترك. نمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على المربعات الصغرى الجزئية تتطلب تعيين عناصر وكيلا لتمثيل المباني المراد بحثها تتمثل في أوزان المركبات الناتجة عن المؤشرات الممثلة لمبنى معين. ولهذا السبب فإن نمذجة PLS-SEM تشكل نهجا قائما على ناتج مركب المؤشرات (Sarstedt, Ringle, Hult, Hair, و زكريا، 2020، صفحة 38)، مما يسهل اكتشاف خطأ القياس. مما يتطلب من الباحث افتراض وزن متساوي بين جميع المؤشرات حيث أن كل مؤشر يساهم بطريقة متساوية في تكوين المركب (Ringle, Hult, Hair, Sarstedt, و زكريا، 2020، صفحة 38).

✓ الميزة الرئيسية ل PLS-SEM أنها دائما تنتج ناتجا محددا واحدا لكل عامل مركب لكل مشاهدة من العينة إذا حدد وزن كل مؤشر. هذه القيم الناتجة هي وكيلة للمفاهيم المراد قياسها، وباستخدام هذه القيم الوكيلية في التحليل، تطبق نمذجة PLS-SEM تحليل انحدار المربعات الصغرى العادية OLS بهدف تقليل عبارات الخطأ في المباني الداخلية. فهي تقدر معاملات نموذج المسار التي تعظم قيم R^2 للمباني الداخلية المستهدف شرحها في النموذج. هذه الخاصية تحقق هدف التنبؤ المرجو من نمذجة PLS-SEM ، وبالتالي تكون هي الطريقة المفضلة عندما يكون هدف البحث هو تطوير النظرية وشرح التباين. ولهذا السبب تعتبر نمذجة PLS-SEM نمذجة قائمة على التباين. والملاحظ أن نمذجة PLS-SEM تشبه تحليل انحدار المربعات الصغرى الجزئية ولكنها لا تساويها. فالانحدار القائم على المربعات الصغرى الجزئية هو انحدار يستكشف العلاقات الخطية بين متغيرات مستقلة وبين متغير أو متغيرات مرتبطة. ولأنه في تطوير نموذج الانحدار العادي يبني عوامل مركبة من كل من المتغيرات المستقلة والمتغيرات المرتبطة عن طريق تحليل المكون الرئيسي. أما الانحدار القائم على المربعات الصغرى الجزئية فإنه يعتمد على شبكات محددة سلفا للعلاقات بين المباني وكذلك للعلاقات بين المباني وبين مؤشراتهما (Hair، Hult، Ringle، Sarstedt، و زكريا، 2020، صفحة 41).

من أجل تطبيق نمذجة PLS-SEM يجب أخذ العديد من الاعتبارات المهمة التي لها جذور فيها. بالإضافة إلى الخصائص الإحصائية لخوارزمية نمذجة PLS-SEM التي لها ميزات هامة ترتبط بطبيعة البيانات والنموذج المستخدم. كما أن خصائص منهجية PLS-SEM تؤثر على طريقة تقييم النتائج. هناك أربع خصائص حاسمة مرتبطة بهذه النمذجة وهي: البيانات، خصائص النموذج، خوارزمية نمذجة PLS-SEM، قضايا تتعلق بتقييم النموذج. تعمل نماذج PLS-SEM بكفاءة مع العينات الصغيرة والنماذج المعقدة، كما أنها لا تتطلب أي افتراضات مسبقة حول البيانات المستعملة في الدراسة. كما أنها لا تفترض توزيع طبيعي للبيانات لأنها غير معلمية، ويمكنها أن تتعامل بسهولة مع نماذج قياس عاكسة وتكوينية أو مع مباني ذات عنصر واحد دون مشكل في التعرف عليها، مما يسهل تطبيقها في أنواع مختلفة من المجالات البحثية (Hair، Hult، Ringle، Sarstedt، و زكريا، 2020، صفحة 42).

يستفيد الباحث من نمذجة PLS-SEM من الكفاءة العالية في تقدير المعاملات (Parameter Estimation) والتي ينتج عنها قوة إحصائية (Statistical Power) أكبر من CB-SEM. الحصول على هذه القوة من شأنه تقديم علاقات محددة ذات دلالة إحصائية في مجتمع البحث.

قيود نمذجة PLS-SEM :

* لا يمكن تطبيقها على نماذج هيكلية تحتوي على حلقات سببية أو علاقات دائرية بين المتغيرات الكامنة.

* لا تحتوي نمذجة PLS-SEM على مؤشرات مؤسسة لجودة المطابقة، مما يجعل استخدامها في اختبار النظريات وتأكيداتها محدودا عموما. إلا أنه مؤخرا قدم (Henseler et al (2014) مؤشر لجودة المطابقة الذي يلائم سياق نمذجة PLS-SEM تحت مصطلح جذر متوسط مربعات البواقي الموحد (SRMR) الذي يقيس التفاوت التربيعي بين الارتباطات الملحوظة والارتباطات المتضمنة في النموذج كوسيلة للتحقق من مصداقية النموذج.

* فيما يتعلق بالاتساق فتقديرات المعاملات ليست مثلى (Hair، Hult، Ringle، Sarstedt، و زكريا، 2020، صفحة 45).

3-قواعد الاختيار بين نمذجة PLS-SEM و نمذجة CB-SEM: الجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (4-8): قواعد الاختيار بين الطريقتين

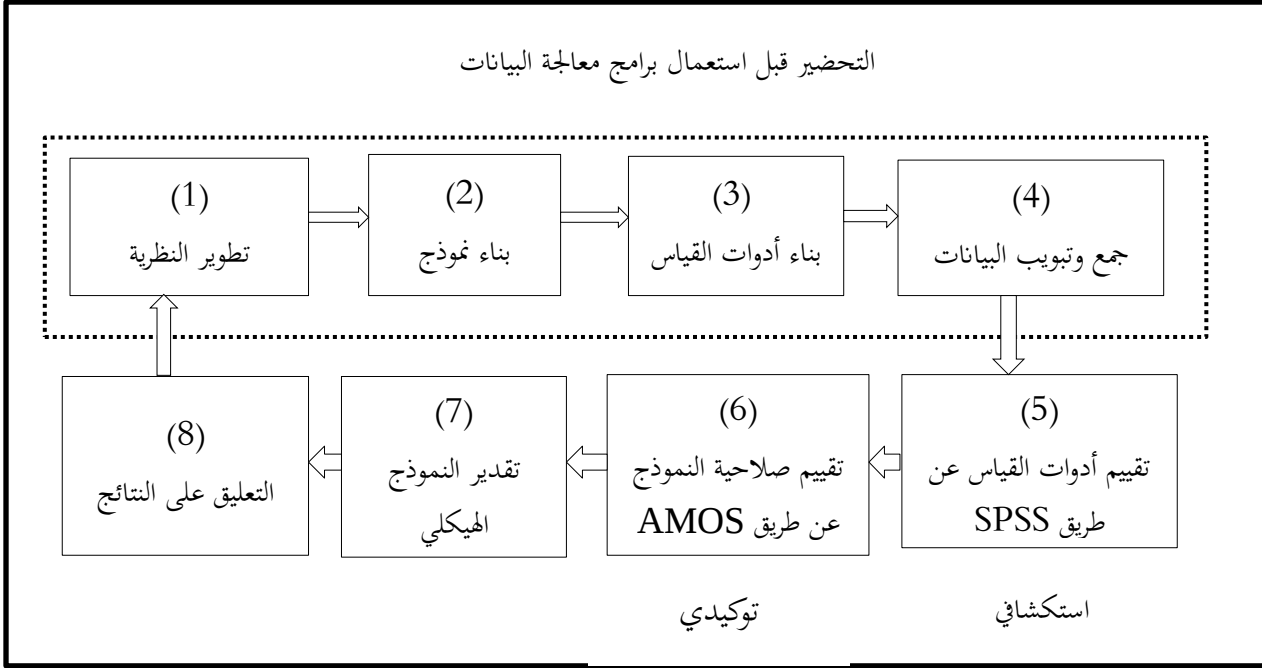
نمذجة PLS-SEM	نمذجة CB-SEM
هدفها توقع المبنى الهدف في الدراسة أو تحديد المباني المؤثرة فيه	هدفها هو اختبار نظرية أو تأكيدها في سياق خاص أو المقارنة بين نظريات متعددة
تكون المباني التكوينية المقاسة بطريقة تكوينية جزءا من النموذج الهيكلي.	يتطلب استخدام المباني التكوينية تعديل مواصفات المباني بحيث يجب أن يتضمن المبنى مؤشرات تكوينية وعاكسة.
يكون النموذج الهيكلي معقد يحتوي على العديد من المباني والمؤشرات	يحتوي النموذج الهيكلي على علاقات دائرية
لا تتطلب التوزيع الطبيعي للبيانات	تتطلب التوزيع الطبيعي للبيانات
تستخدم ناتج المتغيرات الكامنة في تحليلات لاحقة	تعتمد على مؤشرات جودة المطابقة

المصدر: (Hair، Hult، Ringle، Sarstedt، و زكريا، 2020، ص 47)

6.6 . مراحل إجراء تحليل المعادلات الهيكلية: في دراستنا سنعتمد على منهجية نمذجة CB-SEM الشكل

(4-32) يقدم منهجية تصميم وتطوير نموذج وفق المعادلات الهيكلية حسب نمذجة CB-SEM.

الشكل (4-32): مراحل إجراء المعادلات الهيكلية



المصدر: (zheng, plaisent, zuccaro, & bernad, 1983, p. 15)

من خلال المنهجية أعلاه تعتبر كل المراحل مهمة ولكن سنقوم بشرح المرحلتين الأساسيتين في التحليل. التحليل الاستكشافي والتحليل التوكيدي.

1.6.6.I. التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Analysis): يسمح التحليل الاستكشافي

بقياس الثبات وصلاحية مقاييس القياس ويتضمن تحليل العوامل الاستكشافية بالإضافة إلى تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ. التحليل العاملي الاستكشافي يمكننا من تحديد مجموعات المتغيرات التي تمثل المفاهيم وفقاً لترابطها انطلاقاً من مصفوفة الارتباط من أجل توليد المتغيرات الكامنة. ثم يتم تقييم ما إذا كان الهيكل العاملي الذي تم الحصول عليه يتوافق مع الهيكل المتوقع وفقاً للنظرية نستخدم اختبار $ki-deux$. يفترض الاختبار فرضية أن الهيكل العاملي الذي تم الحصول عليه يساوي الهيكل العاملي المتوقع في هذه الحالة نقبل الفرضية. في حالة رفض الفرضية، يجب أن نستنتج أن البنية التي تم الحصول عليها لا تؤكد البنية المتوقعة. تنتج هذه التقنية العديد من النتائج، ولا سيما جودة تمثيل المتغيرات الأولية؛ مؤشر KMO ، اختبار Bartlett، نسبة التباين الشارح... الخ. هذه المؤشرات تهدف إلى التحقق من توحيد المقاييس ويشترط أولاً: أن يكون اختبار Kaiser-Mayer-Olkin أكبر من 0.05، ثانياً: أن يكون اختبار Bartlett's Test Of Sphericity معنوي أي α أقل من 0.05، ثالثاً: أن يكون معامل تشبع العوامل أكبر من 0.4، رابعاً: اختبار χ^2 أقل من 0.05. وكذلك وعدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

1. خطوات التحليل العاملي الاستكشافي:

1.1. الكشف عن الارتباط الذاتي:

من بين الشروط لإجراء كل الاختبارات عدم وجود ارتباط ذاتي بين أسئلة الدراسة، ويمكن التأكد من حالة الارتباط الذاتي باستخدام إما معامل التضخم والتباين (VIF) The Variance Inflation Factor ويجب عندها أن تكون قيمة VIF أقل من 10 وأن تتخطى قيمة التساهل (Tolérance) 0.10 لتفادي الارتباط الذاتي (بوسيف، 2017، صفحة 91). أو مصفوفة الارتباط ما بين أسئلة الدراسة، فوق Kline (2011) إذا كان الارتباط بين المتغيرات بقيمة أكبر من 0.85 فهذا يعني أن المتغيرين متشابهين فيجب حذف أحدهما لأن كلاهما يؤديان نفس المعنى (ماحي، 2016، صفحة 106). في دراستنا تم الاعتماد على معامل التضخم والتباين بين المتغيرات فكانت النتائج كالتالي:

الجدول (4-9): اختبار الارتباط الذاتي باستخدام VIF

المتغيرات	Tolérance	VIF
التغيب 1	0.880	1.136
التغيب 2	0.793	1.261
الرضا الوظيفي	0.491	2.036
الاستقلالية	0.475	2.106
روتينية العمل	0.463	2.162
العدالة التوزيعية	0.782	1.278
مشاكل الدور	0.775	1.290
الالتزام التنظيمي	0.475	2.105
المشاركة الوظيفية	0.399	2.509
حرية القرار في العمل	0.148	6.776
خصائص الوظيفة	0.199	5.032
الانهاك العاطفي	0.643	1.556
الصحة	0.658	1.519

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل التضخم والتباين محصور بين 1.136 كأقل قيمة و 6.776 كأعلى قيمة وهي أقل من 10، وقيمة التساهل لكل المتغيرات كانت أكبر من 0.1 وبالتالي لا يوجد ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

2.1. تصفية العبارات:

تتم هذه العملية بعد اختيار طريقة التدوير المتمثلة في طريقة Varimax وبالاعتماد على طريقة التحليل العاملي في مكونات أساسية. ومن أجل تحقيق وضمان المصدقية التقاربية قمنا بحذف العبارات التي لها تشبع أقل من 0.5 حسب (zheng, plaisent, zuccaro, & bernad, 1983) وعليه تم حذف العبارات التالية: ATD4، JI6، JI4، RB6، RB1، AUT2، SV3، SAT4، SAT1، ABS7، ABS6، ABS5، HE1، HE3، HE2، EPE8، EPE7، EPE6 EPE1، OC5، ATD8، ATD7. بعد الانتهاء من التحليل العاملي الاستكشافي سنقوم الآن باختبار صدق وثبات الأداة باستخدام التحليل العاملي التوكيدي.

I. 2.6.6. التحليل العاملي التوكيدي:

1. دلالات صدق وثبات الأداة: لمعرفة صدق وثبات الاستمارة اعتمدنا على معامل ألفا كرونباخ وقد بلغت قيمته 0.78، وهذا يعني أن معامل الثبات جيد، ولمعرفة صدق الاستمارة قمنا بإدخال الجذر التربيعي على معامل ألفا كرونباخ أصبح يساوي 0.88 والجدول (4-10) يوضح ذلك.

الجدول (4-10): معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل المتغيرات الكامنة بعد الحذف

المتغيرات الكامنة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق
التغيب 1	04	0.69	0.83
التغيب 2	03	0.72	0.84
الرضا الوظيفي	03	0.74	0.86
استقلالية العمل	04	0.87	0.93
روتينية العمل	02	0.68	0.82
العدالة التوزيعية	04	0.87	0.93
مشاكل الدور	03	0.53	0.72
الالتزام التنظيمي	05	0.90	0.94
المشاركة الوظيفية	04	0.80	0.89
حرية القرار	06	0.86	0.92
خصائص الوظيفة	04	0.88	0.93
الانتماء العاطفي	05	0.85	0.92
الحالة الصحية	03	0.78	0.88
الاستمارة ككل	51	0.78	0.88

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS.V26

من خلال نتائج الجدول (4-10) نلاحظ أن كل قيم ثبات أداة القياس أكبر من 0.6 ماعدا متغير مشاكل الدور قدرت قيمة الثبات ب 0.53 وهو مقبول هذه القيم تدل على الاتساق الداخلي للمقياس أي فقرات العامل تقيس نفس العامل الكامن بصورة جيدة.

2. اختبار جودة نموذج القياس:

حسب طريقة المعادلات الهيكلية، من أجل عرفة توافق نموذج القياس مع بيانات العينة، فإننا نستعين بمجموعة من المؤشرات منها مؤشرات المطابقة المطلقة ومؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية.

2-1. مؤشرات المطابقة المطلقة: تبين لنا مدى تطابق النموذج النظري مع النموذج التجريبي. أهم المؤشرات نجد:

1. مؤشر كاي تربيع: هو اختبار غير معلمي، يقوم بتقييم مدى التفاوت بين مصفوفة البيانات المستمدة من النموذج المقترح وبين مصفوفة العينة. على العموم يجب أن تكون حاصل قيمة كاي تربيع على درجة الحرية أقل من 5 وأكبر من 2. من عيوبه يتأثر بحجم العينة.

2. مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMR): يجب أن يكون يساوي 0 للقول أن هناك مطابقة تامة وكما كبر عن 0 يوجد سوء للمطابقة. من عيوبه وحدات القياس غير موحدة.

3. مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية (SRMR): إذا كان أقل من 0.05 فالمطابقة جيدة

4. مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (RMSEA): يعتبر من أهم المؤشرات حيث يعمل على تقدير وتصحيح النتيجة وتصحيح أثر حجم العينة، فكلما كان أقل من 0.05 فالمطابقة جيدة وإذا كان محصور بين 0.05 و 0.08 فالمطابقة معقولة.

5. مؤشر PCLOSE: تستخدم قيمة "p" لاختبار الفرضية الصفرية للملاءمة المتقاربة ($RMSEA < 0.05$)، كما يشير (Browne & Cudeck (1993 إلى أنه إذا كان (RMSEA) يساوي 0.05 أو أقل فهذا يشير إلى "التناسب الوثيق". باستخدام هذا التعريف لمصطلح "الملاءمة المتقاربة"، يقدم مؤشر PCLOSE اختبار التوافق الوثيق بينما يعطي P اختبار الملاءمة الدقيقة.

6. مؤشر حسن المطابقة (GFI): قيمته تتراوح بين 0 و 1 فكلما كانت قيمته أكبر من 0.9 فهذا يعني وجود جودة امطابقة، من عيوبه يتأثر بدرجة تعقيد النموذج.

7. مؤشر جودة المطابقة التصحيحي (AGFI): قيمته تتراوح بين 0 و 1 ويجب أن لا تقل قيمته عن 0.95.

8. مؤشرات المطابقة المقارنة: تقوم بمقارنة النموذج المفترض مع النموذج المستقل أهمها:

1.8. مؤشر المطابقة المعياري NFI: قيمته محصورة بين 0 و 1.

2.8. مؤشر التناسب المقارن CFI: قيمته محصورة بين 0 و 1.

وكل المؤشرات ملخصة في الجدول (4-11)

الجدول (4-11): مؤشرات جودة نموذج القياس

نوع المؤشرات	الهدف	مؤشر الصدق	مجال جودة المطابقة
Parsimony index	الحصول على نموذج بسيط مع أفضل جودة	مؤشر كاي تربيع-Chi square / درجة الحرية Df	يكون أقل من 5 حسب (Wheaton et al, 1977) وأكبر من 2 حسب (Tabachnick and Fidell, 2007)
مؤشرات المطابقة المطلقة Absolute indices	تقييم تطابق النموذج النظري مع البيانات الملاحظة	مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي RMR Root Mean Square Residual	يجب أن يكون أقل من 0.05 حسب (Byrne, 1998, Diamantopoulos and Siguaw, 2000)
		مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية SRMR	يجب أن يكون أقل من 0.05
		مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقريبي RMSEA	يكون محصور بين 0.01 و 0.08 حسب (MacCallum et al, 1996)
		مؤشر حسن المطابقة GFI Goodness-of-fit statistic	يكون محصور بين 0 و 1 وكلما كان أكبر من 0.90 وجود جودة مطابقة أما (Miles and Shevlin, 1998) فيشترط أن يكون أكبر من 0.95
		مؤشر جودة المطابقة التصحيحي AGFI The adjusted goodness-of-fit statistic	يجب أن يكون أكبر من 0.90
مؤشرات التزايدية Incremental indices	مقارنة النموذج المختبر مع النموذج المرجعي	مؤشر المطابقة المعياري: NFI Normed-fit index	يكون محصور بين 0 و 1 حسب (Bentler and Bonnet (1980) و عندما يكون أكبر من 0.90 يعني جودة المطابقة أما (Hu and Bentler (1999 فيشير إلى عتبة أكبر أو يساوي 0.95
		مؤشر المطابقة المقارن CFI fit index Comparative	يكون محصور بين 0 و 1 والعتبة هي 0.90 أما حسب (Hu and Bentler (1999 فالعتبة أكبر أو تساوي 0.95

المصدر: (zheng, plaisent, zuccaro, & bernad, 1983, p. 18) و (Cangur & Ercan, 2015)

والنتائج المتحصلة عليها في دراستنا سنقوم بعرضها في المبحث الثاني مرفقة بكل نموذج مقترح للدراسة.

II. نتائج الفرضيات ومناقشتها

II. 1. تحليل خصائص العينة: تعطي معلومات عامة حول تكرارات والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية لأفراد العينة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (4-12): تحليل خصائص العينة

القياس	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	170
	أنثى	69
العمر	أقل من 25 سنة	6
	من 25-35 سنة	114
	من 36-45 سنة	97
	من 46-55 سنة	18
	أكثر من 55 سنة	4
		2.5
المستوى الإداري	منفذ	81
	مسير	36
	إطار	122
الحالة الاجتماعية	عازب	86
	متزوج	142
	غير ذلك	11
عدد الأطفال	لا يوجد أطفال	109
	1-2	77
	من 3-4 أطفال	47
	5-6 أطفال	6
الدخل	أقل من 18000	15
	18000-25000	16
	25001-32000	42
	32001-39000	45
	39001-46000	45
	أكثر من 46000	76
		31.8
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	43
	جامعي	136
	دراسات عليا	56
		23.4
		18
		56.9

تابع للجدول (4-12)		
مستوى آخر	4	1.7
مدة العمل	من 1-3 سنوات	17.6
	4-7 سنوات	31.8
	8-11 سنة	22.2
	12-15 سنة	13.4
	16-19 سنة	8.4
	أكثر من 19 سنة	6.7

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

- من بين 239 موظف يوجد 71.1% ذكور و 28.9% إناث.
- من بين 239 موظف يوجد 2.5% عمرهم أقل من 25 سنة و 47.7% يتراوح عمرهم بين 25 و 35 سنة و 40.6% يتراوح عمرهم من 36 إلى 45 سنة و 7.5% يتراوح عمرهم من 46-55 و 1.7% أكثر من 55 سنة. من خلال هذه النسب نلاحظ أن أعلى نسبة كانت لفئة 25-35 سنة تدل على أن الموظفين في الوظيف العمومي أغلبيته من فئة الشباب، أما انخفاض نسبة الموظفين أكثر من 55 سنة نتيجة خروجهم للتقاعد.
- من بين 239 موظف يوجد 33.9% منفذين، 15.1% مسيرين و 51.0% هم إطارات.
- من بين 239 موظف يوجد 36% عازبين، 59.4% متزوجين و 4.6% غير ذلك من مطلقين وأرامل.
- من بين 239 موظف يوجد 45.6% موظف ليس لديه أطفال، 32.2% لديهم ما بين 1-2 أطفال، 19.7% لديهم من 3 إلى 4 أطفال و 2.5% لديهم من 5-6 أطفال.
- من بين 239 موظف يوجد 6.3% دخلهم أقل من 18000 دج، 6.7% من 18000 إلى 25000، 17.6% من 25001 إلى 32000 و 18.8% من 32001 إلى 39000، 18.8% من 39001 إلى 46000 و 31.8% أكثر من 46000.
- من بين 239 موظف يوجد 18% لديهم مستوى تعليمي ثانوي أو أقل، 56.9% لديهم مستوى جامعي و 23.4% دراسات عليا و 1.7% مستوى آخر.
- من بين 239 موظف يوجد 17.6% من الموظفين لديهم خبرة عمل من سنة إلى 3 سنوات، 31.8% من الموظفين لديهم ما بين 4-7 سنوات مدة عمل، 22.2% من الموظفين لديهم من 8 إلى 11 سنوات مدة عمل و 13.4% من الموظفين لديهم من 12-15 سنة مدة عمل، 8.4% من الموظفين لديهم من 16 إلى 19 سنة مدة عمل و 6.7% من الموظفين لديهم أكثر من 19 سنة مدة عمل.

II. 2. اتجاه اجابات أفراد العينة: حسب (Pimentel, 2010, p. 111) تم تقسيم سلم ليكارت السباعي إلى مجالات كالآتي:

الجدول (4-13): تقسيم سلم ليكارت السباعي

سليم ليكارت	مجال المتوسط الحسابي	التقييم
سليم ليكارت السباعي	1.85-1.00	منخفض جدا
قليل جدا	2.71-1.86	منخفض
في الغالب قليل	3.57-2.72	منخفض نوعا ما
إلى حد ما قليل	4.43-3.58	متوسط
معتدل	5.29-4.44	عال نوعا ما
إلى حد ما كثير	6.15-5.30	عال
في الغالب كثيرا	7.00-6.16	عال جدا
كثيرا جدا		

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على دراسة (Pimentel, 2010)

نظرا لكون سلم القياس المستخدم في الدراسة هو سلم سباعي فسيتم تقييم اتجاهات إجابات أفراد العينة وفقا للجدول أعلاه.

II. 1.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول التغيب: ستم عملية تقييم العوامل المكونة للدراسة بحساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي حسب اجابات أفراد العينة.

أولا: توزيع عدد غيابات الموظفين حسب مدة وتكرار الغياب

الجدول (4-14): يوضح عدد غيابات الموظفين

العبارات	أعلى قيمة	أدنى قيمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ABS1	90	0	2.95	9.42
ABS2	60	0	2.61	7.47
ABS3	60	0	3.27	8.19
ABS4	90	0	6.81	12.97

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى قيمة لإجمالي عدد الغيابات قدرت ب 90 يوم غياب أي ثلاثة أشهر أما بالنسبة لتكرار الغياب فكانت أعلى قيمة بقيمة 60 يوم أي شهرين. وقدر متوسط الغيابات في السنة بقيمة 6.81 يوم. وبقيمة 3.27 يوم غياب في مدة ثلاثة أشهر.

أما اتجاهات اجابات أفراد العينة حول ظاهرة التغيب فكانت على النحو التالي:

الجدول (4-15): يوضح اتجاه اجابات أفراد العينة حول التغيب

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
كم مرة تتوقع أن تتغيب عن عملك	1.52	0.974	منخفض جدا
كم عدد المرات التي تخلق فيها الأعذار للذهاب إلى مكان ما للخروج من العمل.	1.77	1.258	منخفض جدا
كم مرة تتأخر على العمل	2.69	1.776	متوسط
توجد ظاهرة التغيب في مؤسستكم	3.78	2.014	منخفض نوعا ما
كم هو مرغوب التغيب عن العمل	2.73	1.867	منخفض جدا
ما مدى احتمال غيابك عن العمل	2.10	1.431	منخفض

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للسؤال المتعلق بوجود ظاهرة التغيب أم لا كان بمتوسط قدر ب 3.78 أي إقرار جميع الموظفين بوجود الظاهرة في المؤسسات العمومية. أما باقي الاتجاهات فكانت نحو منخفض جدا هذا يعكس تحفظ العمال في الإدلاء بتصريحاتهم حول التغيب.

II. 2.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-16): اتجاه اجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
أنا راض عن عملي	4.56	1.639	عال نوعا ما
عملي ذو قيمة بالنسبة للمؤسسة	5.85	1.159	عال
أقوم بشيء جدير بالاهتمام في عملي	5.32	1.509	عال نوعا ما
غالبا ما تكون وظيفتي مملة ورتيبة.	3.79	1.885	عال نوعا ما
يعطيني عملي شعورا بالإنجاز	5.19	1.725	عال نوعا ما

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن اتجاه العمل حول رضاهم عن العمل الذين يقومون به كان عال نوعا ما أي معظم الموظفين راضين عن عملهم رغم إقرارهم بروتينية العمل.

II. 3.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول الاستقلالية في العمل (المركزية): النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-17): اتجاهات أفراد العينة نحو الاستقلالية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
إلى أي مدى تمنحك وظيفتك حرية القيام بعملك على النحو الذي تراه مناسباً	3.95	1.834	متوسط
إلى أي مدى توفر لك وظيفتك قدراً كبيراً من الحرية والاستقلال في تحديد مواعيد عملك واختيار إجراءاتك الخاصة لإنجازه	3.65	1.945	منخفض نوعاً ما
إلى أي مدى يسمح لك مديرك باتخاذ القرارات الرئيسية المطلوبة لأداء عملك	3.70	1.964	متوسط
إلى أي مدى يسمح لك مديرك باتخاذ قرارات تخصك وظيفتك	3.46	1.922	متوسط
إلى أي مدى توفر لك وظيفتك فرصاً لمعرفة كيفية القيام بها	3.64	1.642	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن الموظفين يتمتعون بحرية في القيام بعملهم على النحو الذي يرونه مناسباً بمتوسط قدر ب 3.65، أما الحرية في تحديد مواعيد العمل فكانت بقدر منخفض نوعاً ما بمتوسط قدر ب 3.45، فيما كانت معرفتهم بالعمل الذي يقومون به بمقدار متوسط فكل موظف حسب اجاباتهم على دراية منخفضة نوعاً ما عن الوظيفة التي يقوم بها.

II. 4.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول تنوع المهارات (روتينية العمل): والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-18): اتجاه اجابات أفراد العينة حول روتينية العمل

الفقرات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	التعليق
تتطلب منك وظيفتك أن تقوم بأشياء مختلفة كثيرة في العمل. (لدى الفرصة للقيام بعدة أشياء مختلفة في وظيفتي)	4.78	1.842	متوسط
تتطلب الوظيفة استخدام عدد من المهارات عالية المستوى.	4.38	1.971	عال نوعاً ما
المهمة بسيطة جداً ومتكررة. (الواجبات في العمل متكررة يومياً)	4.78	1.988	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن اتجاه اجابات الموظفين حول تطلب الوظيفة بقيام الموظفين بأشياء مختلفة كثيرة في العمل (لدى الفرصة للقيام بعدة أشياء مختلفة في وظيفتي) كان بمقدار متوسط، أما تطلب الوظيفة استخدام عدد من المهارات عالية المستوى (تتميز وظيفتي بالتنوع) فكانت بمستوى عال نوعاً ما وكان هناك نوع من التناقض بحيث صرح أغلب الموظفين بروتينية العمل بمستوى عال نوعاً ما.

II. 5.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول العدالة التوزيعية: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-19): اتجاه اجابات أفراد العينة حول العدالة التوزيعية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
تتناسب الأجور والمكافآت التي أحصل عليها مع الجهد الذي أبذله	2.87	1.907	منخفض نوعا ما
أشعر بعدالة الأجور والمكافآت التي أحصل عليها مقارنة بالآخرين الذين يؤدون نفس عملي في مؤسسات أخرى	2.52	1.793	منخفض جدا
تتناسب الأجور مع الأعباء المعيشية	2.36	1.865	منخفض جدا
تتناسب الأجور التي أحصل عليها مع خبرتي في العمل	2.88	1.880	منخفض نوعا ما

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن اتجاهات اجابات أفراد العينة حول العدالة التوزيعية (الرضا عن الأجر) كلها محصورة في اتجاه منخفض جدا ومنخفض نوعا ما وهذا يعكس عدم رضا الموظفين عن الأجور والمكافآت التي يحصلون عليها مقارنة مع الجهد الذي يبذلونه وكذا عدم ملائمتهم مع الأعباء المعيشية.

II. 6.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول الانهك العاطفي: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-20): اتجاه اجابات أفراد العينة حول الانهك العاطفي

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
أشعر بالإجهاد في عملي.	4.90	1.657	عال نوعا ما
أشعر أنني منهكة (ة) للغاية في نهاية يوم عملي.	4.91	1.740	عال نوعا ما
أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح، ولدي يوم آخر من العمل.	4.73	1.901	عال نوعا ما
العمل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني الكثير من الجهد.	4.90	1.762	عال نوعا ما
أشعر بأني منهكة (ة) بسبب عملي.	3.87	1.947	متوسط
أشعر بالإحباط في عملي.	3.41	1.915	منخفض نوعا ما
"من الصعب جدا" أن أعمل في وظيفتي.	2.86	1.808	منخفض نوعا ما
بالنسبة لي العمل على اتصال مباشر مع الناس مقلق جدا.	3.55	1.973	منخفض نوعا ما
أشعر بأقصى إرهاق في عملي.	3.73	1.999	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن اتجاهات اجابات الموظفين حول الإنهك العاطفي وعناصره كانت عالية نوعا ما وبالتالي كل الموظفين يشعرون بالإرهاق نتيجة عملهم. أما صعوبة العمل إلى أقصى درجة والاحباط في العمل والتعامل المباشر مع الناس فكانت في اتجاه منخفض نوعا ما وهذا يدل على أن العمال رغم شعورهم بالإرهاق إلا

أنهم يأتون إلى العمل وهذا ما يسمى بالاحتراق الوظيفي عندها يصبح العامل لا يقوم بعمله بالجودة العالية والفعالية الجيدة.

II. 7.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-21): اتجاه اجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
أنا فخور بكوني عضوا في هذه المؤسسة	5.07	2.086	عال نوعا ما
أعتبر هذه المؤسسة كأفضل الأماكن للعمل	4.41	2.138	متوسط
قيمي وقيم المؤسسة متشابهة للغاية	4.02	2.037	متوسط
هذه المؤسسة تلهمني لبذل قصارى جهدي في طريقة الأداء الوظيفي	4.15	2.108	متوسط
أنا على استعداد للعمل بجد أكبر مما يجب لكي أساعد هذه المؤسسة على النجاح	5.38	1.849	عال نوعا ما
بالنسبة لي هذه المؤسسة من أفضل المؤسسات للعمل	4.27	1.999	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن اتجاه اجابات الموظفين حول الالتزام التنظيمي وولائهم للمؤسسة كان بمقدار متوسط أما استعدادهم لمساعدة المؤسسة على النجاح كان عال وهذا يعكس رغبة الموظفين في تطوير الخدمة بهذه المؤسسات إذا توفر مناخ عمل جيد.

II. 8.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول المشاركة في العمل: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-22): اتجاه اجابات أفراد العينة حول المشاركة الوظيفية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
أفضل رضا في حياتي سببه وظيفتي.	3.97	1.938	متوسط
أهم الأشياء التي تحدث لي ترتبط بعلمي.	5.48	1.624	متوسط
أنا حقا أشعر بالمثالية عن عملي.	4.88	2.095	متوسط
أنا أعيش وأكل وأتنفس بسبب عملي.	4.33	1.928	عال نوعا ما
أنا أشارك شخصا في عملي.	3.79	1.907	عال
معظم الأشياء في الحياة أكثر أهمية من العمل.	4.23	2.067	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ اتجاه اجابات أفراد العينة حول مشاركتهم الشخصية في العمل كان بمقدار عال أما أهمية العمل في حياة الفرد فكان بمقدار عال نوعا ما وهذا يعكس ضرورة العمل لتلبية حاجيات الفرد حسب

حاجيات ماسلو إذ أن الفرد يحتاج للعمل لتلبية رغباته، أما شعور الموظفين بالمثالية في عملهم كان في اتجاه متوسط وهذا يدل على أنهم يقومون بالعمل ولكن ليس بالصورة الكفؤة وهذا واقع مؤسساتنا إذ هناك تدنية في الخدمة المقدمة.

II. 9.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول مشاكل الدور: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-23): اتجاه اجابات أفراد العينة حول مشاكل الدور

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
أعرف بالضبط ما هو متوقع مني.	2.80	1.899	متوسط
أنا مجبر على القيام بالعمل بطريقة ما بينما أشعر أنه يجب أن يتم بشكل مختلف.	4.24	1.835	متوسط
أتلقي طلبات متضاربة من شخصين أو أكثر.	5.95	1.086	عال
أنا أعرف ما هي مسؤولياتي.	3.87	2.009	متوسط
أتلقي تفسيرات واضحة لما يجب القيام به.	4.41	1.903	متوسط
-أنا غير متأكد من مسؤوليات وظيفتي	5.43	1.424	عال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول وحسب اتجاه اجابات أفراد العينة نلاحظ أن الموظفين غير متأكدين من مسؤولياتهم بمقدار منخفض نوعا ما وهذا يعكس غموض الدور الذي يقومون به وهناك طلبات متضاربة أكثر من شخصين بمقدار عال وبالتالي احتمال وجود صراع وغموض في الدور لدى الموظفين في هذه المؤسسات.

II. 10.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول حرية العمل: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-24): اتجاه اجابات أفراد العينة حول حرية العمل

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
يتطلب عملي أن أتعلم أشياء جديدة.	4.82	1.892	عال نوعا ما
تتطلب وظيفتي مستوى عال من المؤهلات.	4.08	1.886	متوسط
في عملي، لا بد أن أكون مبتكر.	3.83	2.117	متوسط
تتطلب وظيفتي أن أفعل نفس الأشياء.	4.55	1.867	عال نوعا ما
في العمل، لدي الفرصة للقيام بالعديد من الأشياء المختلفة.	4.44	1.974	عال نوعا ما
في العمل، لدي الفرصة لتطوير مهاراتي الشخصية.	4.37	2.106	متوسط
تسمح لي وظيفتي باتخاذ القرارات بطريقة مستقلة.	4.67	1.981	عال نوعا ما
لدي الحرية لأقرر كيف أقوم بعملي.	4.79	2.054	عال نوعا ما
لدي نوعا من التأثير على مجريات الأمور في عملي.	5.32	1.963	عال نوعا ما

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول (4-24) نلاحظ أن اتجاهات إجابات الموظفين حول حريتهم في اتخاذ القرارات في عملهم كانت ما بين متوسط وعال نوعا ما وهذا يدل على وجود نوع ما من مركزية القرار من جهة ومن جهة ثانية يعكس حاجة العمال لدورات تكوينية للقيام بالعمل على أكمل وجه.

II. 11.2. اتجاه إجابات أفراد العينة حول الصحة: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-25): اتجاه إجابات أفراد العينة حول الصحة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
مقارنة مع الأشخاص الذين هم في عمرك ، ماذا يمكنك أن تقول عن صحتك.	4.42	1.493	متوسط
غالبا ما تكون منزعجا من المشاكل الصحية مثل الصداع وآلام الظهر	4.06	1.654	متوسط
تواجه مشقة في الذهاب إلى العمل	3.61	2.032	متوسط
تواجه صعوبات في النوم بسبب التفكير في عملك	3.55	1.931	منخفض نوعا ما
تشعر بألم في الظهر أو الرقبة بعد الانتهاء من العمل	4.46	1.862	عال نوعا ما
خلال الشهور الثلاثة السابقة، حدث أن كنت متعبا ومكتئبا بسبب عملك	4.32	2.062	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول وحسب اتجاه إجابات أفراد العينة الموظفين يتمتعون بصحة متوسطة بحيث يعانون من آلام في الظهر والرقبة بعد الانتهاء من عملهم ربما قد يكون سبب تغييرهم حسب بعض الدراسات التي تقرر أن المشاكل الصحية هي أحد الأسباب الرئيسية للتغيب.

II. 12.2. اتجاه إجابات أفراد العينة حول خصائص الوظيفة: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-26): اتجاه إجابات أفراد العينة حول خصائص الوظيفة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التعليق
عملي يتيح لي استخدام مهاراتي وقدراتي الكاملة	4.46	2.065	عال نوعا ما
تتطلب وظيفتي أن أكون مبدعة	4.49	2.094	عال نوعا ما
لدي الحرية لفعل ما أريد في العمل	3.67	1.955	متوسط
تتطلب وظيفتي الاستمرار في تعلم أشياء جديدة	4.67	2.071	عال نوعا ما

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أن الموظفين لديهم قدر متوسط في كيفية القيام بالعمل وبالتالي الموظفين يقومون بأعمال روتينية ومتكررة رغم تطلب الوظيفة لمهارات متجددة في ظل التطور التكنولوجي.

II. 3. اختبار الفروق بين ظاهرة التغيب نسبة للمتغيرات الديموغرافية: سيتم فيما يلي دراسة الفروقات في اجابات العينة وفق العوامل الديموغرافية حول ظاهرة التغيب.

سنحاول دراسة تأثير العوامل الفردية على التغيب عن العمل لسببين رئيسيين: أولاً- أن التغيب هو ظاهرة يتم تحليلها والتحكم فيها على المستوى الفردي (Weiss (1979. ثانياً- توضيح الظاهرة يتم بفك شفرة المنطق الفردي مع التركيز على الأسباب الفردية. لدراسة هذه الفروق اعتمدنا على الانحدار اللوجستي المتعدد والثنائي للكشف عن الاختلافات الموجودة بين ظاهرة التغيب والمتغيرات الديموغرافية. للإشارة يعتبر التغيب متغير نوعي وبالتالي ادخاله في نموذج الانحدار كمتغير تابع يتطلب استخدام أساليب انحدار خاصة للحصول على نتائج منطقية، وعليه فإن استخدام طريقة المربعات الصغرى العادية غير مجدية في تقدير نموذج الانحدار للمتغيرات النوعية التابعة. وبذلك يصبح الانحدار اللوجستي الأسلوب المناسب في تقدير هذه المعادلة.

1.3. اختبار العلاقة بين المتغيرات الفردية والتغيب باستخدام الانحدار اللوجستي:

1. مفهوم الانحدار اللوجستي: يبنى مفهوم الانحدار اللوجستي على أن المتغير التابع (y) الذي نحن في صدد دراسته هو متغير ثنائي يتبع توزيع Bernoulli يأخذ القيمة 0 باحتمال (p) والقيمة 1 باحتمال (q=1-p) أي حدوث الظاهرة من عدم حدوثها. ويسمى التحليل في هذه الحالة بالتحليل الانحدار اللوجستي الثنائي. ففي حالة المتغير النوعي التابع يصبح:

$$E(y/x) = p(y) = 1 - p'$$

وتكون قيمته محصورة بين 0 و 1 وبذلك يصبح النموذج غير قابل للتقدير بطريقة المربعات الصغرى. ولحل هذه المشكلة يجب ادخال تحويل رياضية على المتغير التابع مع العلم أن (0 ≤ p ≤ 1) ومن ثم فإن النسبة (p/1-p) أو (p/q) عبارة عن مقدار موجب بين (0 و -∞ أي (0 ≤ p/q ≤ ∞) وبأخذ اللوغاريتم الطبيعي للصيغة (p/q) فإن مجال القيمة يصبح محصور بين (-∞ < log_e(p/q) < +∞) وعليه يمكن كتابة دالة الانحدار البسيط بالشكل التالي (عدنان غانم و فريد خليل الجاعوني، 2011، صفحة 119):

$$\log_e(p/q) = \hat{b}_0 + \hat{b}_1 X$$

وإذا كان لدينا أكثر من متغير مستقل تصبح الصياغة على النحو التالي:

$$\log_e(p/q) = \hat{b}_0 + \sum_{i=1}^k \hat{b}_i X_{ij}$$

إذ أن: $i = \overline{1, n}$ $j = \overline{1, k}$

بإدخال الأسية تصبح المعادلة على النحو التالي:

$$p = \frac{1}{1 + \exp[-(\hat{b}_0 + \sum_{i=1}^k \hat{b}_j X_{ij})]}$$

ويسمى هذا النموذج بنموذج الانحدار اللوجستي وتسمى $\log_e(p/q)$ بتحويل اللوغيت Logit Transformation و أن الدالة اللوجستية هي دالة مستمرة تأخذ القيم (0، 1) وتسمى النسبة p/q نسبة النجاح (Odds of Success).

باختصار الانحدار اللوجستي ما هو إلا تحويل لوغاريتمية لدالة الانحدار الخطي.

2. الانحدار اللوجستي المتعدد: يختلف عن الانحدار اللوجستي الثنائي في كون هذا الأخير يكون المتغير التابع نوعي يضم أكثر من فئتين وتكون فيه المتغيرات المستقلة إما كمية مستمرة أو متقطعة أو وصفية أو ثنائية وإجراء هذا الاختبار لابد من توفر الفرضيات التالية (حيدر رائد و كريم، 2019، صفحة 07):

- العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة هي علاقة غير خطية؛
 - حد الخطأ يتبع توزيع ذو الحدين بتوقع 0 وتباين $P(X)[1-P(X)]$ ؛
 - لا يوجد ارتباط ذاتي بين الأخطاء العشوائية؛
 - لا يوجد ارتباط ذاتي بين حد الخطأ العشوائي والمتغيرات المستقلة؛
 - لا يوجد ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة؛
- *مع الأخذ بعين الاعتبار أن الانحدار اللوجستي يجب أن تتوفر فيه الفروض التالية: أن تكون العلاقة خطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع؛ أن تكون المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي وتحقق خاصية ثبات التباين.

يتم تقدير دالة الانحدار اللوجستي بطريقة الامكان الأعظم **Maximum likelihood (ML)** التي تعتبر الطريقة الأكثر ملائمة لنماذج الانحدار الخطية وغير الخطية، وتعرف على أنها طريقة تكرارية **(Iterative)** تعتمد على تكرار العمليات الحسابية عدة مرات، حتى يتم الوصول إلى أفضل تقديرات للمعاملات، والتي من خلالها يمكن تفسير البيانات المشاهدة (Newsom, 2003, p. 65).

وتستخدم طريقة الإمكان الأعظم لحساب معاملات اللوجيت (**logit**) في الانحدار اللوجستي، وتهدف هذه الطريقة إلى تعظيم لوغاريتم الاحتمال **log likelihood** الذي يعكس مدى إمكانية أو احتمال أن تكون تلك القيم المشاهدة للمتغير التابع في الإمكان التنبؤ بها، من خلال المتغيرات المستقلة، ويلاحظ أن تقديرات الاحتمال الأعظم أنها طريقة تكرارية تبدأ بقيمة أولية لما ينبغي أن تكون عليه معاملات اللوجيت (عباس، 2012، صفحة

(242) ، ثم تحدد هذه الطريقة اتجاه ومقدار التغير في معاملات اللوجيت، والذي ستزيد من لوغاريتم الاحتمال (Walker, 1996, p. 32) .

تماشياً مع أسلوب الانحدار اللوجستي المتعدد تمثل المتغير التابع في التغيب عن العمل كمتغير نوعي مقاس بأربعة فئات على النحو التالي: 0 - 1 يوم، من 2-5 يوم، 6-9 يوم، 9 أيام فأكثر، هذا التصنيف يبرر أن التغيب يختلف حسب مدة الغياب. أما المتغيرات المستقلة فتمثلت في: الجنس كمتغير اسمي يضم فئتين إناث وذكور، العمر، المستوى التعليمي، عدد الأطفال، الحالة الاجتماعية، مدة العمل (Job tenure)، الدخل، المستوى الإداري.

3. نتائج الانحدار اللوجستي المتعدد:

1.3. Récapitulatif du traitement des observations للملاحظات

الجدول (4-27) يوضح توزيع أفراد العينة والنسبة المئوية لكل متغيرات الدراسة وذلك بناءً على مخرجات الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26.

الجدول (4-27): ملخص المعالجة الإحصائية للملاحظات

		N	النسب الهامشية
التغيب	0-1 يوم	130	54.4%
	2-5 يوم	88	36.8%
	6-9 يوم	7	2.9%
	أكثر من 9 أيام	14	5.9%
الجنس	ذكور	170	71.1%
	إناث	69	28.9%
العمر	moins de 25 ans	6	2.5%
	25 ans -35 ans	114	47.7%
	36 ans -45 ans	97	40.6%
	46 ans -55 ans	18	7.5%
	سنة 55 من أكثر	4	1.7%
المستوى الإداري	منفذ	81	33.9%
	مسير	36	15.1%
	إطار	122	51.0%
الحالة الاجتماعية	عزباء/أعزب	86	36.0%
	متزوج	142	59.4%
	أخرى حالة	11	4.6%
عدد الأطفال	0	109	45.6%
	1-2	77	32.2%
	3-4	47	19.7%
	5-6	6	2.5%
الدخل	18000 من أقل	15	6.3%
	18000-25000 من	16	6.7%
	25001-32000	42	17.6%
	32001-39000	45	18.8%
	39001-46000	45	18.8%
	46000 من أكثر	76	31.8%
المستوى التعليمي	أقل أو ثانوي	43	18.0%
	جامعي	136	56.9%
	عليا دراسات	56	23.4%
	آخر مستوى	4	1.7%
مدة العمل	1-3	42	17.6%
	4-7	76	31.8%
	8-11	53	22.2%
	12-15	32	13.4%
	16-19	20	8.4%
	plus de 19 ans	16	6.7%
حجم العينة ككل		239	100.0%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.V26

يوضح الجدول (4-27) فئات التغيب الأربعة بتكرارها من حجم العينة ونسبها المئوية هذا من جهة ومن جهة أخرى المتغيرات الديموغرافية فمثلا متغير الجنس بلغ عدد الذكور 170 ذكر بنسبة 71.1% من حجم العينة يقابله عدد الإناث ب 69 أنثى بنسبة 28.9% من حجم العينة والباقي قد تم تفسيره في تحليل خصائص العينة.

2.3. جودة توفيق النموذج: لقياس جودة النموذج في حالة الانحدار اللوجستي المتعدد يتم الاعتماد على طريقة التشابه الأعظم **Maximum likelihood (ML)** والتي تتبع توزيع كاي تربيع (علي أبشر، عبد المنعم، و سعد عبد الله، 2016) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-28): جودة توفيق النموذج

النموذج	- 2 logs vraisemblance	كاي تربيع Khi-deux	درجة الحرية	قيمة المعنوية
بثابت فقط	443.975			
النموذج النهائي	397.064	46.911	24	0.003

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة كاي تربيع قدرت ب 46.911 وهي معنوية بقيمة احتمالية قدرت ب (0.003) وهي أصغر من مستوى المعنوية 5% وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود فروق معنوية بين التغيب والمتغيرات الديموغرافية أي يوجد فروق معنوية بين النموذج بثابت فقط والنموذج بمتغيرات مستقلة.

3.3. جودة تمثيل النموذج: هذا الاختبار هو اختبار غير معلمي للكشف عن الانحرافات الموجودة في نموذج الانحدار اللوجستي وهو كذلك مرتبط بتوزيع كاي تربيع والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-29): جودة تمثيل النموذج

	كاي تربيع Khi-deux	درجة الحرية	قيمة المعنوية
Pearson	577.504	576	0.475
Déviance	379.721	576	1.000

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة كاي تربيع قدرت ب 577.504 وبقيمة احتمالية أكبر من مستوى المعنوية 5% وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تقر بجودة توفيق النموذج المقترح.

4.3. معامل التحديد Pseudo R-deux : هي أشباه معامل التحديد R^2 في الانحدار العادي إذ يمثل القوة التفسيرية للمتغيرات المستقلة للمتغير التابع والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (4-30): معامل التحديد Pseudo R-deux

Cox et Snell	0.178
Nagelkerke	0.208
McFadden	0.101

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS.V26

حسب معامل Cox et Snell R^2 المتغيرات الفردية تفسر ما قيمته 17.8% من التباين في التغيب، أما معامل Nagelkerke R^2 فالمتغيرات المستقلة أي العوامل الفردية تفسر ما قيمته 20.8% من التباين في التغيب، أما معامل McFadden R^2 فالمتغيرات الفردية تفسر ما قيمته 10.1% من التباين في المتغير التابع التغيب.

5.3. نتائج طريقة الأرجحية العظمى: يمثل تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع بالاعتماد على معيار نسبة التشابه الأعظم التي تعتمد كما أشارنا سابقاً على إحصائية كاي تربيع تحصلنا على النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-31): نتائج طريقة التشابه الأعظم

الاثر	معايير توفيق النموذج	اختبارات نسبة التشابه الأعظم	vraisemblance	
	-2 log-vraisemblance du modèle réduit	Khi-deux	درجة الحرية	قيمة المعنوية
الثابت	399.788	2.724	3	0.436
الجنس	403.431	6.368	3	0.095
العمر	409.456	12.393	3	0.006
الحالة الاجتماعية	407.480	10.416	3	0.015
عدد الأطفال	400.130	3.066	3	0.381
المستوى التعليمي	404.497	7.434	3	0.059
مدة العمل	408.447	11.383	3	0.010
المستوى الإداري	400.629	3.565	3	0.312
الدخل	400.471	3.407	3	0.333

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول (4-31) نلاحظ أن كل قيم p -value ل χ^2 لجميع المتغيرات أصغر من مستوى المعنوية 5% باستثناء عدد الأطفال المستوى الإداري والدخل وبالتالي الجنس معنوي عند 10%، أما متغيرات العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي ومدة العمل لها تأثير معنوي على التغيب عن العمل.

6.3. تقدير المعاملات حسب فئات التغيب: بأخذ الفئة الأخيرة فئة مرجعية تحصلنا على النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-32): تقدير المعاملات

التغيب						
1-0 يوم		من 2-5 أيام		6-9 أيام		
B	Sig	B	Sig	B	Sig	
1.994	0.076	2.191	0.051	1.338	0.370	الجنس
0.587	0.362	-0.106	0.871	-2.492	0.072	العمر
-1.639	0.025	-1.011	0.167	0.045	0.963	الحالة الاجتماعية
0.319	0.474	0.128	0.777	-0.965	0.314	عدد الأطفال
-0.954	0.027	-1.142	0.012	-0.280	0.721	المستوى التعليمي
-0.628	0.064	-0.209	0.541	0.285	0.640	مدة العمل
0.229	0.566	0.367	0.365	1.076	0.102	المستوى الإداري
0.160	0.546	0.176	0.513	-0.410	0.330	الدخل

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أن متغير الجنس كان له تأثير معنوي من 2 إلى 5 أيام تغيب، فيما العمر كان له تأثير معنوي مع مدة غياب من 6 إلى 9 أيام، أما الحالة الاجتماعية كان لها تأثير معنوي مع الفترة الأولى والثالثة، أما المستوى التعليمي كان له علاقة مع مدة تغيب المجال الأول والثالث، فيما مدة العمل كان لها تأثير مع المدة الأولى، أما عدد الأطفال والمستوى الإداري والدخل فلا يوجد لهم أي تأثير.

7.3. اختبار كفاءة تصنيف النموذج: جدول التصنيف يعتبر إحدى طرق فحص جودة مطابقة النموذج للبيانات. وتعتمد هذه الطريقة على إنشاء جدول يوضح عدد الحالات التي تمتلك الصفة المرغوب فيها أو الحالات التي لا تمتلك الصفة المرغوب فيها والتي تم تصنيفها بطريقة صحيحة أو بطريقة خاطئة، وتتطلب الطريقة الحصول على متغير تابع مشتق من النموذج من خلال تحديد نقطة القطع C ، ثم مقارنة الاحتمالات المتوقعة بتلك النقطة بحيث إذا تجاوزت الاحتمالات المتوقعة نقطة القطع C أعطيت تلك الحالة تصنيفا متوقعا يساوي 1،

وما عدا ذلك فإن الحالة يعطى لها تصنيف متوقع يساوي 0 (محمد الشريف، 2016/2017، صفحة 207). و النتائج كانت كما يلي:

الجدول (4-33): جدول التصنيف

النسبة الصحيحة	المستوى المحتمل				الملاحظات
	أكثر من 9 أيام	9-6 يوم	من 5-2 يوم	1-0 يوم	
84.6%	1	0	19	110	1-0 يوم
34.1%	0	0	30	58	من 5-2 يوم
0.0%	0	0	2	5	9-6 يوم
0.0%	0	0	1	13	أكثر من 9 أيام
58.6%	0.4%	0.0%	21.8%	77.8%	النسبة الكلية

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد الأشخاص المتغيين بين 0 و 1 قدر ب 110 ونسبة 84.6% التي هي عبارة عن التنبؤات الصحيحة، أما عند 5-2 يوم غياب فقدرت ب 34.1% كتنبؤات صحيحة بالنسبة للأشخاص الذين يتغيون، أما النسبة الكلية الصحيحة فقدرت تقريبا ب 58.6% وهي نسبة جيدة مما تدل على جودة النموذج.

8.3. مناقشة النتائج تبعا لظاهرة التغيب:

- جودة النموذج يدل على العلاقة القوية بين العوامل الفردية والتغيب وهذا ما أشار إليه (Muchinsky, 1977, p. 321) والكثير من الباحثين الذين رأوا أن التغيب لا يقتصر فقط على الأساليب التنظيمية وسلوك الفرد وإنما يرجع كذلك إلى الخصائص الشخصية التي يتمتع بها كل موظف. أما من خلال نتائج طريقة التشابه الأعظم فتحصلنا على:

- تأثير معنوي لتغير الجنس على التغيب في المؤسسة تفسر بأن هذه الأخيرة تميز بوضوح بين الرجال والنساء في أماكن العمل كما أشارنا إليه سابقا النساء أكثر تغيبا من الرجال وهذا راجع للظروف التي تواجهها المرأة أما الدراسات التالية لكل من (Messing et alii, 1998; Laksonenen et alii, 2008; Hensing et alii, 2004) فأرجعو الفرق بين معدلات التغيب عن الذكور والإناث هو نتيجة محددات خاصة بمكان العمل. وهذا ما أكدته دراسة الفروق باستخدام اختبار T لعينتين مستقلتين مع التغيب حيث بينت النتائج أن متوسط غياب الاناث قدر ب 1.53 مقابل 1.63 للرجال حتى وإن كان هناك اختلاف لصالح الرجال ولكن هذا يعكس التغيب المرتفع للنساء بحجم 69 امرأة مقارنة ب 170 رجل.

- تأثير معنوي لمتغير العمر على التغيب وهذا يتفق مع دراسة كل من (Bouville, (Johns, 1997) (2006 (زرفاوي، 2014) التي أكدت أن العمر عامل مهم للغاية للتنبؤ بالتغيب، حيث توصلت النتائج أنه كلما زاد العمر زاد التغيب، وهذا بالسبب التدهور الصحي للعمال كبار السن والتي لها علاقة مع الاقدمية وهذا ما تفسر وجود علاقة قوية بين التغيب ومدة العمل.

- وجود تأثير معنوي للحالة الاجتماعية على التغيب وهذا يتفق مع دراسة (Goldberg & Waldman, 2000) (Brooke & Price, 1989) التي تقر بأن الموظفون المتزوجون أكثر غياباً من الموظفون غير المتزوجين بسبب المسؤولية الأسرية أي تغيب الاناث يزداد مع حجم الأسرة وكذلك نتيجة توزيع المهام بين الرجل والمرأة. وهذا ما تؤكدته نتيجة وجود أثر لعدد الأطفال على التغيب بالرغم عدم معنويته ويفسر هذا بوجود هذا الأثر في الواقع وغيابه في عينة البحث.

-وجود تأثير معنوي للمستوى التعليمي على التغيب يتفق هذا مع دراسة (زرفاوي، 2014) ودراسة (Restrepo & Salgado, 2013) التي وجدت أن 69.6% من العاملين يرون أن سبب تغييبهم يعود إلى اختلاف المستوى التعليمي، حيث يتولد نوع من الصراع بين الأجيال. الاطارات القديمة ذو مستوى متوسط وثانوي لديها أقدمية كبيرة في العمل والذين يتحكمون في دواليب المؤسسة، والاطارات الجدد ذوي المستوى الجامعي الذين يشكون من التهميش من طرف الاطارات القديمة مما يؤدي إلى الغياب.

-وجود أثر معنوي لمدة العمل **Job tenure** أو ما تعرف بالحيازة الوظيفية على التغيب وهذا يتفق مع دراسة (Johns, 1997) ودراسة Thévenet (1981) الذي أكد أن الموظفين الجدد أقل غياباً من الموظفين القدامى. يفسر هذا عادة أن الموظفين القدامى غالباً ما يتمتعون بالأمان الوظيفي على غرار الموظفين الجدد الذين يسعون إلى المحافظة على مكانتهم في المؤسسة.

-عدم وجود أثر معنوي لكل من المستوى الإداري والدخل على التغيب وهذا عكس الدراسات السابقة التي تقر بغياب العمال التنفيذيين أكثر من الإطارات وهذا موجود في الواقع ولتوضيح ذلك تم الاعتماد على الجداول التقاطعية لمعرفة علاقة المستوى الإداري بالتغيب وكانت النتائج موضحة في الجدول (4-34)

الجدول (4-34): نتائج الجداول التقاطعية لعلاقة المستوى الإداري بالتغيب

			المستوى الإداري			المجموع
			منفذ	مسير	إطار	
التغيب	1-0 يوم	التكرار	50	15	65	130
		%	38.5%	11.5%	50.0%	100.0%
	من 2-5 يوم	التكرار	24	18	46	88
		%	27.3%	20.5%	52.3%	100.0%
	6- 9 يوم	التكرار	2	0	5	7
		%	28.6%	0.0%	71.4%	100.0%
	9أيام فأكثر	التكرار	5	3	6	14
		%	35.7%	21.4%	42.9%	100.0%
المجموع		التكرار	81	36	122	239
		%	33.9%	15.1%	51.0%	100.0%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.V26

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن الإطارات أكثر غيابا من المنفذين والتي بدورها أكثر غيابا من المسيرين يفسر هذا بغياب مسؤولية الالتزام لدى مسؤولينا ونقص الوعي بالمشاكل التي تقوض نزاهة وسمعة مؤسسات الوظيفة العمومي بالجزائر وبالتالي التقليل من تعزيز تطبيق القوانين المعمول بها في قانون العمل وهذه السلوكيات تنتج عنها بيئة عمل منغلقة وتوترات وصراعات في العمل، في المقابل نجد مؤسسات عالمية تضع شعارات محفزة على الانضباط كالشعار التالي لأحد المؤسسات الأوروبية "لكي تكون موظف في مؤسستنا يجب عليك السعي للحفاظ على أعلى معايير الأخلاق والنزاهة الشخصية في تعاملاتك". أما وجود أثر للدخل ولكن غير معنوي على التغيب يفسر هذا بكثرة الطلب على العمل دون مراعاة الدخل.

وبالاعتماد على الانحدار اللوجستي الثنائي للحكم على وجود ظاهرة التغيب تبعا للمتغيرات الديموغرافية فكانت النتائج مقارنة للانحدار المتعدد مع ظهور معنوية للفئة الثالثة من المستوى الإداري وهذا ما يؤكد غياب الإطارات أكثر من المنفذين كذلك معنوية الفئة الأخيرة للعمر مع التغيب وهذا يؤكد النتيجة السابقة حيث كلما زاد العمر زاد التغيب والنتائج الكشف عن وجود ظاهرة التغيب في مؤسسات الوظيفة العمومي كانت موضحة في الجدول (4-35).

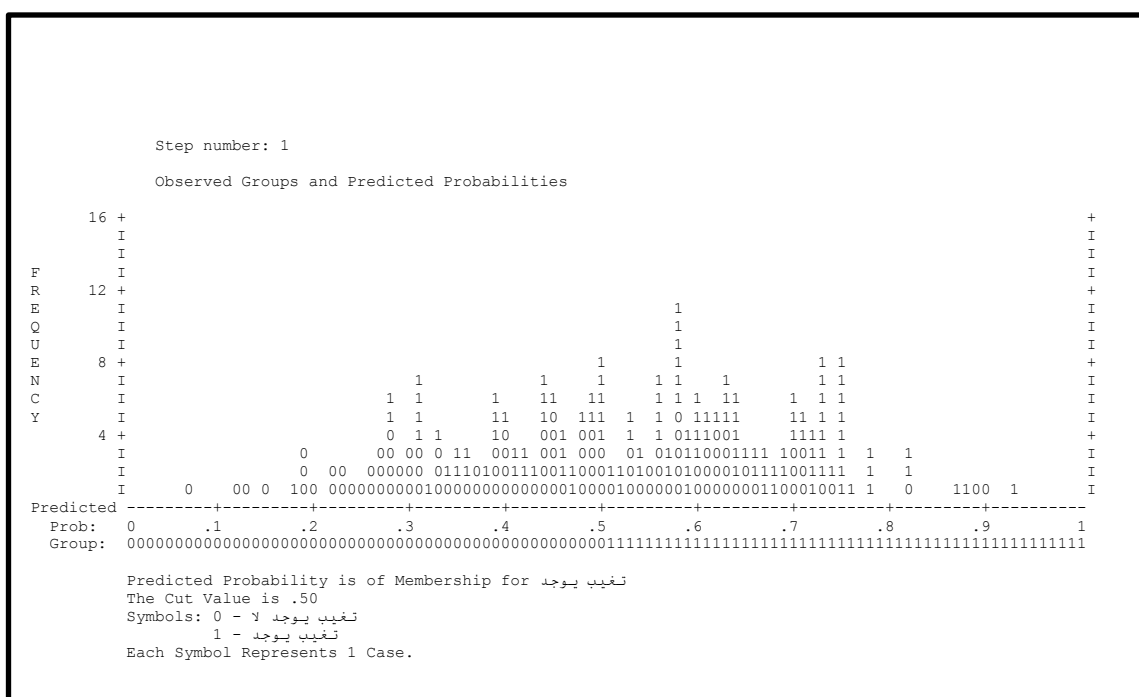
الجدول (4-35): نتائج الانحدار اللوجستي الثنائي

جدول التصنيف				
المشاهدة		التنبؤية		
		التغيب		النسب الصحيحة
		لا يوجد تغيب	يوجد تغيب	
التغيب	لا يوجد تغيب	71	45	61.2
	يوجد تغيب	41	82	66.7
النسبة الكلية				64.0

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS.V26

من خلال الجدول نلاحظ أن النتيجة كانت لصالح وجود ظاهرة التغيب في مؤسسات الوظيفة العمومي بنسبة 66.7% والشكل (4-33) يؤكد ذلك.

الشكل (4-33): يوضح توزيع حالات التغيب حسب أفراد العينة



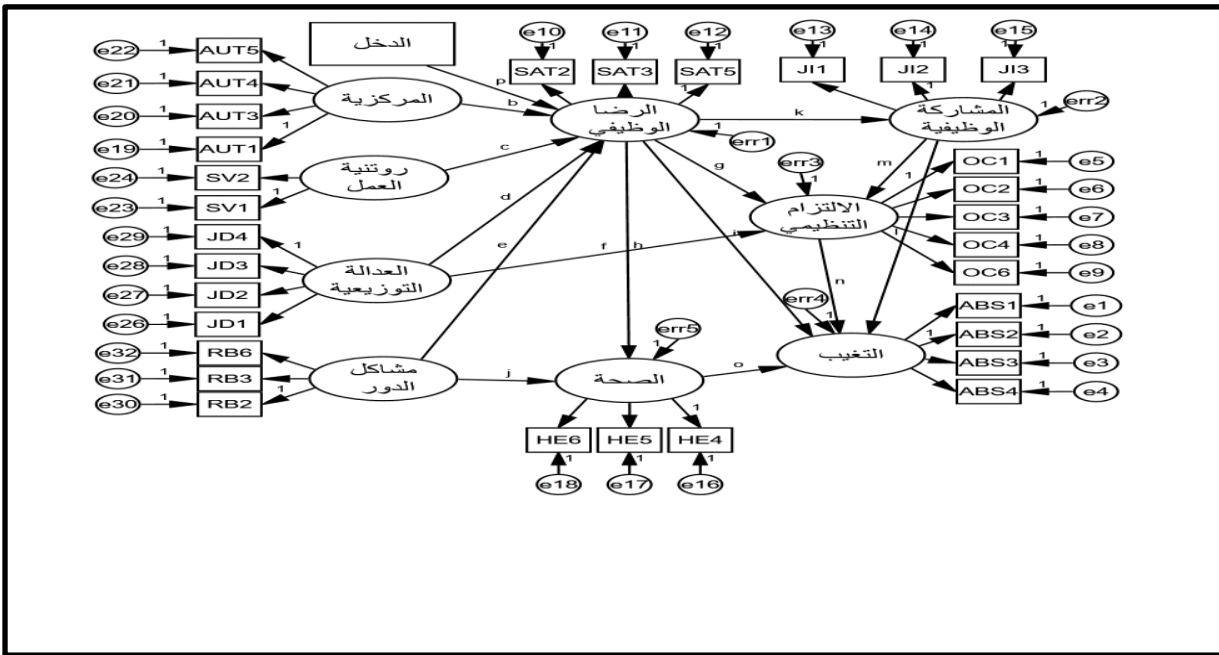
المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات SPSS.V26

من خلال نتائج الانحدار اللوجستي المتعدد والثنائي تبين أن ظاهرة التغيب تختلف باختلاف العوامل الفردية وبالتالي يجب على المديرين التركيز على العنصر البشري في القضاء على هذه الظاهرة.

II. 4. نتائج فرضيات الدراسة عن طريق نمذجة المعادلات الهيكلية: سنقوم بمناقشة النماذج الأربعة المقترحة لدراسة التغيب بالاعتماد على منهجية CBSEM. ولتحليل النتائج تم الاعتماد على برنامج Amos V.24 وذلك بعد التحقق من نموذج القياس لكل متغير وحذف العبارات ذات التشبع أقل من 0.6 وكذلك سنعتمد على طريقة إعادة المعاينة (Bootstrapping Analysis) لاختبار العلاقات المباشرة والغير المباشرة بين المتغيرات. وبعد تعديل النماذج سنقوم بتحليل بايز (Analysis Bayesian) ونقارن نتائجه مع طريقة التشابه الأعظم.

II. 1.4. تقدير النموذج الأول: يتمثل في نموذج بروك (Brooke & Price, 1989) ويشمل 5 متغيرات مستقلة كامنة و 4 متغيرات وسيطة بما في ذلك الرضا الوظيفي والتي بدورها تؤثر على التغيب كمتغير كامن تابع. للإشارة تم جمع كل من صراع الدور وغموض الدور في متغير واحد سمي مشاكل الدور كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل (4-34): النموذج الأول مشتق من نموذج (Brooke & Price, 1989)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v.24

II. 1.1.4. تقييم جودة المطابقة للنموذج الهيكلي الأول:

في هذه الخطوة نسعى إلى اختبار فرضية تطابق النموذج المفترض مع بيانات العينة. نتائج جودة مطابقة النموذج الهيكلي الأول كانت جيدة، حيث كانت قيم مؤشرات بارسيموني متمثلة في مؤشر كاي تربيع Chi-square / درجة الحرية Df والذي قدر ب (2.08) وهو أقل من 5، أما مؤشرات المطابقة المطلقة متمثلة في مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقريبي (RMSEA) أين قدر ب (0.06) وهو محصور بين 0.01 و 0.08، كما قدر مؤشر حسن المطابقة (GFI) ب (0.80) وهو محصور بين 0 و 1، أما نتيجة

مؤشرات التزايدية متمثلة في مؤشر المطابقة المعياري (NFI) الذي قدر ب (0.79)، أما مؤشر المطابقة المقارن (CFI) فقد قدر ب (0.87) كلا المؤشرين محصورين بين 0 و 1 ويقتربان من العتبة 0.90 وبالتالي كل المؤشرات على العموم جيدة مما يدل على وجود مطابقة جيدة للنموذج المفترض لبيانات العينة أي النموذج ملائم للدراسة.

II. 2.1.4. تقدير المسارات:

II. 4. 2.1. أ. تقدير مسارات العلاقات المباشرة للنموذج الأول: تقدير المسارات المباشرة باستخدام طريقة التشابه الأعظم بين متغيرات الدراسة موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-36): أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات المباشرة

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
المركزية <--- الرضا الوظيفي	-0.200	0.332	مرفوضة
روتينية العمل <--- الرضا الوظيفي	0.643	***	مقبولة
العدالة التوزيعية <--- الرضا الوظيفي	0.165	0.014	مقبولة
مشاكل الدور <--- الرضا الوظيفي	-0.199	0.268	مرفوضة
الدخل <--- الرضا الوظيفي	-0.158	0.023	مقبولة
الرضا الوظيفي <--- المشاركة الوظيفية	0.600	***	مقبولة
الرضا الوظيفي <--- الصحة	-0.035	0.706	مرفوضة
العدالة التوزيعية <--- الالتزام التنظيمي	0.244	***	مقبولة
مشاكل الدور <--- الصحة	0.790	***	مقبولة
الرضا الوظيفي <--- الالتزام التنظيمي	-0.098	0.352	مرفوضة
المشاركة الوظيفية <--- الالتزام التنظيمي	1.008	***	مقبولة
الرضا الوظيفي <--- التغيب	-0.457	0.002	مقبولة
الصحة <--- التغيب	-0.052	0.527	مرفوضة
المشاركة الوظيفية <--- التغيب	-0.058	0.791	مرفوضة
الالتزام التنظيمي <--- التغيب	0.003	0.981	مرفوضة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول وجدنا أن الفرضية ف2.7 مرفوضة أي لا يوجد أثر للمركزية على الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05، وروتينية العمل تؤثر بالإيجاب على الرضا الوظيفي بقيمة (0.643) عند مستوى دلالة 0.001 أي ف3.7 مقبولة، كما تحصلنا على أثر موجب للعدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي بقيمة (0.165) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بقيمة (0.014) أي قبول ف1.1، كما بينت النتائج وجود أثر سلبي لمشاكل الدور على الرضا الوظيفي بقيمة (-0.199) ولكن غير معنوي وبالتالي رفض الفرضية ف2.6، بالإضافة إلى وجود أثر سلبي للدخل على الرضا الوظيفي بقيمة (-0.158) عند مستوى دلالة 0.05 إذن رفض الفرضية

9.1 ، وتحصلنا على أثر موجب معنوي للرضا الوظيفي على المشاركة الوظيفية بقيمة (0.600) عند مستوى دلالة 0.001 إذن قبول الفرضية **ف2.4** ، ووجد أن لرضا الوظيفي أثر سلبي على الصحة بقيمة (-0.035) ولكن غير معنوي وبالتالي رفض الفرضية **ف1.5** ، في المقابل يوجد أثر موجب معنوي للعدالة التوزيعية على الالتزام التنظيمي بقيمة (0.244) إذن قبول الفرضية **ف12** ، وتحصلنا على أثر سالب غير معنوي للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي بقيمة (-0.098) وهذا عكس الفرضية **ف2.3** التي تقرر بوجود أثر موجب للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي، ووجد أثر موجب معنوي للمشاركة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بقيمة (1.008) أي قبول الفرضية **ف3.4**، وتحصلنا على أثر سلبي معنوي للرضا الوظيفي على التغيب بقيمة (-0.457) عند مستوى دلالة 0.05 إذن قبول الفرضية **ف2**، أما الصحة ،المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي فوجد أثر سلبي لكل من الصحة والمشاركة الوظيفية بقيمة (-0.052، -0.058) على التوالي ولكن غير معنوي فيما وجد أثر موجب للالتزام التنظيمي على التغيب عكس الفرضية الموضوعة ولكن غير معنوي وبالتالي رفض كل من الفرضية **ف5**، **ف1.4** و**ف1.3** على التوالي.

II. 2.1.4. ب. تقدير المسارات غير المباشرة للنموذج الأول: سيتم اختبار الفرضيات غير المباشرة كما أشرنا سابقا بالاعتماد على تقنية إعادة المعاينة (بوتسترايينغ) لتقدير العلاقات غير المباشرة (اختبار الوساطة الكلية) تحصلنا على النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-37): الأوزان الانحدارية للعلاقات غير المباشرة

العلاقة	التقدير	قيمة p	نتيجة الفرضية
الدخل <--- كل المتغيرات الوسيطة <--- التغيب	0.061	0.075	مقبولة عند 10%
المركزية <--- كل المتغيرات الوسيطة <--- التغيب	0.056	0.296	مرفوضة
روتينية العمل <--- كل المتغيرات الوسيطة <--- التغيب	-0.229	0.027	مقبولة
العدالة التوزيعية <--- كل المتغيرات الوسيطة <--- التغيب	-0.068	0.168	مرفوضة
مشاكل الدور <--- كل المتغيرات الوسيطة <--- التغيب	0.030	0.656	مرفوضة
الرضا الوظيفي <--- كل المتغيرات الوسيطة <--- التغيب	-0.022	0.807	مرفوضة
الرضا الوظيفي <--- كل المتغيرات الوسيطة <--- التغيب	0.002	0.930	مرفوضة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تحليل إعادة المعاينة (Bootstrap approximation) عند مستوى ثقة 90% ذو اتجاهين.

للكحكم على الفرضيات الموضوعة في فصل الدراسات السابقة لابد من حساب التأثيرات الوسيطة الجزئية لكل متغير وسيط على حدا.

اختبار الوساطة الجزئية للنموذج الأول: سنقوم باختبار تأثير كل متغير وسيط على حدا والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-38): أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات غير المباشرة

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
المركزية <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	0.092	0.231	مرفوضة
روتينية العمل <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	-0.294	0.035	مقبولة
العدالة التوزيعية <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	-0.075	0.088	مقبولة عند 10%
مشاكل الدور <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	0.091	0.253	مرفوضة
الدخل <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	0.072	0.086	مقبولة عند 10%
الرضا الوظيفي <---> المشاركة الوظيفية <---> التغيب	-0.035	0.850	مرفوضة
الرضا الوظيفي <---> الصحة <---> التغيب	0.000	0.770	مرفوضة
العدالة التوزيعية <---> الالتزام التنظيمي <---> التغيب	0.001	0.930	مرفوضة
مشاكل الدور <---> الصحة <---> التغيب	-0.041	0.229	مرفوضة
الرضا الوظيفي <---> الالتزام التنظيمي <---> التغيب	0.000	0.661	مرفوضة
المشاركة الوظيفية <---> الالتزام التنظيمي <---> التغيب	0.003	0.930	مرفوضة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال اختبار الفرضيات غير المباشرة باستخدام تحليل إعادة المعاينة (Bootstrapping) ، تحصلنا على أثر غير مباشر موجب للدخل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط إذن الفرضية ف8.1 مرفوضة، وأثر غير مباشر موجب لمركزية العمل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط ولكن غير معنوي أي رفض الفرضية ف2.7، ووجود أثر سلبي معنوي غير مباشر لروتينية العمل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وبالتالي قبول الفرضية ف3.7، كما تحصلنا على أثر سالب غير مباشر وغير معنوي للعدالة التوزيعية على التغيب بوجود الالتزام الوظيفي كمتغير وسيط إذن رفض الفرضية ف1.3، كما تحصلنا على أثر سلبي غير مباشر ومعنوي للعدالة التوزيعية على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وبالتالي قبول الفرضية ف1.4، أما الآثار غير مباشرة لكل من مشاكل الدور على التغيب بوجود كل المتغيرات الوسيطة والرضا الوظيفي بوجود كل من الالتزام التنظيمي والمشاركة الوظيفية والصحة كمتغيرات وسيطة على التغيب كلها آثار غير معنوية وبالتالي رفض كل من الفرضية ف1.6، ف3، ف4 على التوالي.

II. 3.1.4. تفسير النموذج الأول:

وهذا من خلال تفسير قيمة معامل التحديد أو ما يسمى مربع معامل الارتباط (Squared Multiple Correlations) R^2 للمتغيرات التابعة في النموذج. والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (4-39): معامل التحديد للمتغيرات التابعة

المتغير	(Squared Multiple Correlations) R^2
الرضا الوظيفي	0.379
المشاركة الوظيفية	0.397
الصحة	0.296
الالتزام التنظيمي	0.658
التغيب عن العمل	0.119

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v.24

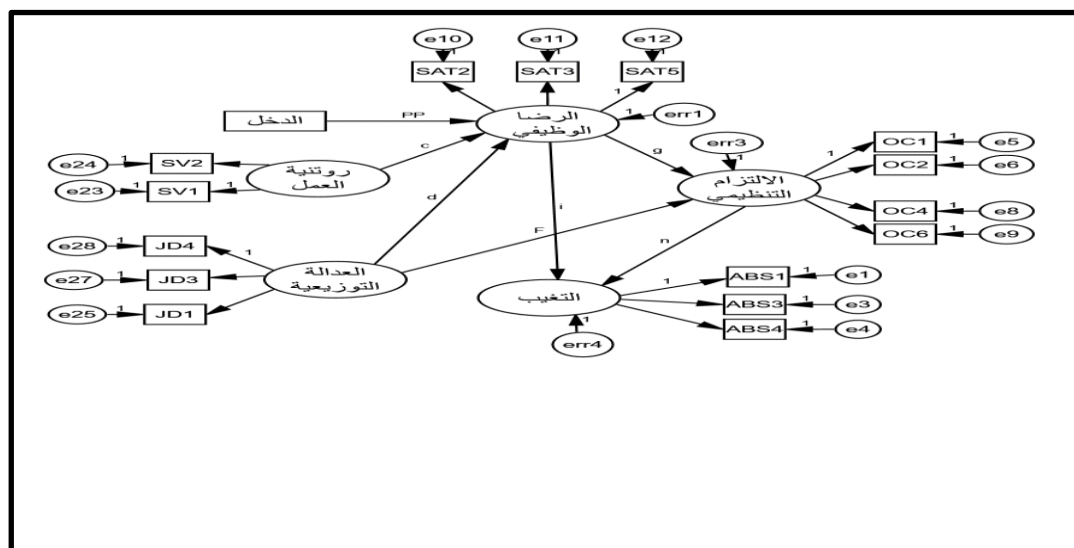
من خلال الجدول نلاحظ أن معامل التحديد للرضا الوظيفي قدر ب (0.379) أي أن العوامل المتنبئة بالرضا الوظيفي تفسر ما قيمته (37.9) بالمائة من تباينه. كما تشير التقديرات إلى أن العوامل المتنبئة بالمشاركة الوظيفية يفسرون 39.7% من تباينها. ووجد أن العوامل التنبؤية بالصحة تفسر 29.6 في المائة من تباينها. كما تشير التقديرات إلى أن العوامل المتنبئة بالالتزام التنظيمي تفسر 65.8 بالمائة من تباينها. كما وجد أن متنبئات القيمة المطلقة للتغيب تفسر 11.9 بالمائة من تباينها.

II. 4.1.4. النموذج الأول المعدل:

بناء على نتائج النموذج الأول ومقارنتها بنتائج دراسة (Brooke & Price, 1989) أين أشار إلى أنه من غير المجدي تسليط الضوء على بعض الآثار المتعلقة بالمتغيرات التي لم تكن بمثابة محددات مهمة للتغيب عن العمل وإنما هي مرتبطة فقط بالإطار المفاهيمي لنموذج Steers & Rhodes (1978).

كما أن عدم أهمية المشاركة الوظيفية التي لوحظت في هذه الدراسة تقدم بعض المبررات لاستبعاد هذه المتغيرات من نموذج Steers & Rhodes (1978). وبالتالي لا يوجد أي دليل على أن المشاركة مؤشرا جيدا للتنبؤ بالتغيب. كذلك عدم أهمية الالتزام التنظيمي لم يدعم مركزية هذا المتغير في النموذج السببي كوسيط بين المواقف الأخرى والتغيب. كما لم يتم دعم معالجة Steers & Rhodes للالتزام التنظيمي باعتباره أحد "ضغوط الحضور". ووجد أثر سلبي غير معنوي للصحة على التغيب كذلك يتوافق مع دراسة (Brooke & Price, 1989) الذي أشار إلى عدم أهمية الحالة الصحية كعامل محدد للتغيب. وكذلك وجود أثر موجب غير معنوي

الشكل (4-35): النموذج الأول المعدل



تم الإبقاء على الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط للمحافظة على توازن النموذج وتقليل خطأ القياس.

148

II. أ. تقدير بايز Bayesian Estimation :

على الرغم أن فكرة الاستدلال البايزي تعود إلى أواخر القرن 18 عشر، إلا أن استخدامه من قبل الإحصائيين نادرًا جدًا. فبالنسبة للبعض، فإن الإحجام عن تطبيق أساليب بايز ينبع من نفور فلسفي في النظر إلى الاحتمالية كحالة من الاعتقاد ومن الذاتية المتأصلة في اختيار التوزيعات السابقة. لكن بالنسبة للأغلبية، تحليلات بايز نادرة الاستعمال لأن الطرق الحسابية لتلخيص التوزيعات السابقة المشتركة كانت صعبة أو غير متوفرة. فباستخدام طريقة جديدة من تقنيات المحاكاة تسمى سلسلة ماركوف مونت كارلو (MCMC)، أصبح من الممكن رسم قيم عشوائية للمعلمات من التوزيعات السابقة. حتى في المشكلات المعقدة مع MCMC، يصبح الحصول على الملخصات اللاحقة أمرًا بسيطًا مثل رسم الرسوم البيانية وعينة حساب الوسائل والنسب المئوية (Arbuckle, 2016, p. 404).

عند التقدير باستخدام الاحتمالية القصوى واختبار الفرضيات، يُنظر إلى القيم الحقيقية لمعلمات النموذج على أنها ثابتة ولكنها غير معروفة، ويُنظر إلى تقديرات تلك المعلمات من عينة معينة على أنها عشوائية ولكنها معروفة. يظهر بديل آخر من الاستدلال الإحصائي، يُدعى نهج بايزي، يعرض أي كمية غير معروفة كمتغير عشوائي ويعينها توزيعًا احتماليًا. من وجهة نظر بايز، معلمات النموذج الحقيقية غير معروفة وبالتالي تعتبر عشوائية، ويتم تخصيص توزيع احتمالي مشترك لها. لا يُقصد بهذا التوزيع الإشارة إلى أن المعلمات تتغير أو تتغير بطريقة ما. بدلاً من ذلك، يهدف التوزيع إلى تلخيص حالة معرفتنا، أو ما هو معروف حاليًا عن المعلمات. يسمى توزيع المعلمات قبل رؤية البيانات **التوزيع السابق**. بمجرد ملاحظة البيانات، يتم دمج الأدلة المقدمة من البيانات مع التوزيع السابق بواسطة صيغة معروفة تسمى نظرية بايز. والنتيجة هي توزيع محدث للمعلمات، يسمى **التوزيع اللاحق**، والذي يعكس مجموعة من المعتقدات السابقة والأدلة التجريبية (Bolstad, 2004, p. 403). ومن أهم خصائص تحليل بايز مايلي:

✓ **Bayesian SEM** هي بداية الجيل الثاني من نمذجة بنية التغاير وتستخدم لفحص النماذج التي لا يمكن تحليلها بالطرق المتكررة التقليدية (Harindranath & Jayanth, 2018, p. 3).

✓ مناسبة جدًا للمتغيرات الفئوية غير العادية بشكل ملحوظ. لا تتطلب هذه المقدرات أي افتراضات حول الحالة الطبيعية المقاربة للمعلمات المقدرة. والسبب هو أن فترات مصداقية بايز تعتمد فقط على النسب المئوية **للتوزيع اللاحق posterior**، ولا تقتصر على أي شكل ثابت.

✓ تعد مقدرات BMCMC بديلاً حديثاً ومحدثاً لطرق تقدير SEM الأخرى. تستخدم إجراءات ماركوف تشين مونت كارلو (MCMC) للتقليل التدريجي لعدم التأكد في تقديرات المعلمات. نظرًا لأن هذه الأساليب غير حساسة لقضايا الحالة الطبيعية، فيمكن استخدامها بكفاءة لفحص صحة نتائج طرق تقدير SEM الأخرى الأكثر كلاسيكية، لا سيما في حالة البيانات الترتيبية وغير العادية قليلًا. علاوة على ذلك، تم الحصول في العديد

من الدراسات أن مقدرات BMCMC يمكن أن توفر تقديرات أكثر دقة للعينات صغيرة الحجم من بعض طرق التقدير الأخرى، على سبيل المثال طريقة ML، بشكل عام، الخاصية الرئيسية لهذه الأساليب هي القدرة على الجمع بين المعرفة السابقة **prior** حول المعلمات مع حقيقة أن عملية النمذجة لا تعتمد على خط الأساس النظري المقارب. تصبح هذه الخاصية ضرورية بشكل خاص في حالة حجم العينة الصغير والبيانات الترتيبية أو غير العادية **non-normal** بشكل ملحوظ.

✓ الفلسفة الرئيسية لتقدير بايز هي أنه يمكن معالجة كل معلمة كمتغير عشوائي مع توزيع احتمالي مرتبط. ثم يمكن دمج التوزيع الاحتمالي المسبق المفترض مع المعلومات التجريبية المنقولة في بيانات العينة عن طريق نظرية بايز، والتي تعطينا التوزيع اللاحق. ليتم بعد ذلك تقليل عدم اليقين في المعلمات المقدرة تدريجياً من خلال توليد بيانات جديدة، والتي يتم إنتاجها من العينة الأصلية باستخدام إجراء MCMC، يلتقط الأخير العينات المتكررة من مجموعة البيانات المحددة ويولد عدداً كبيراً من التقديرات لكل معلمة نموذج. بهذه الطريقة، يمكن أيضاً اشتقاق الاحتمالات اللاحقة لهذه المعلمات، ويمكن استخدام القيم المتوسطة للتوزيعات اللاحقة لتقديرات المعلمات.

II. ب. كيفية تقدير وتقييم النموذج حسب بايز: يتم ذلك باتباع الخطوات التالية:

1-تقييم التقارب Assessing Convergence :

يختلف تقارب خوارزمية MCMC تماماً عن التقارب المدروس ب LM. لفهم تقارب خوارزمية موني كارلو يجب التمييز بين نوعين مختلفين من التقارب على النحو التالي:

-النوع الأول الذي قد نسميه **التقارب في التوزيع**، يعني أن عينات التحليل، في الواقع، مأخوذة من التوزيع السابق المشترك الفعلي للمعلمات. يحدث التقارب في التوزيع في فترة الاحتراق، حيث تنسى الخوارزمية تدريجياً قيم البداية الأولية. نظرًا لأن هذه العينات قد لا تكون ممثلة للتوزيع اللاحق الفعلي، فيتم التخلص منها. فترة الاحتراق الافتراضية البالغة 500 هي فترة متحفظة تمامًا، وهي أطول بكثير مما هو مطلوب لمعظم المشكلات.

النوع الثاني من التقارب، والذي قد نسميه **تقارب الملخصات اللاحقة**. إن تقارب الملخصات اللاحقة معقد بسبب حقيقة أن عينات التحليل ليست مستقلة ولكنها في الواقع سلسلة زمنية مرتبطة تلقائياً. فمثلاً العينة 1001 مرتبطة بالعينة الألف، والتي بدورها مرتبطة بالرقم 999 وهكذا. هذه الارتباطات هي سمة متأصلة في MCMC، وبسبب هذه الارتباطات، فإن الإحصائيات الموجزة من 5500 (أو أي عدد من عينات التحليل) لها تباين أكبر مما لو كانت عينات 5500 مستقلة. ومع ذلك، مع استمرارنا في تجميع المزيد والمزيد من عينات التحليل، تستقر الملخصات الخلفية تدريجياً (Arbuckle, 2016, p. 415).

فحص التقارب يتم عن طريق القيمة الاحصائية للتقارب (convergence statistic) المتوفرة على شريط أدوات نافذة Bayesian SEM تستند إلى مقياس اقترحه Gelman, Carlin, Stern, and Rubin (2004). فعندما تكون CS أقل من 1.002 يعني هذا وجود تقارب مقبول.

2-بالإضافة إلى قيمة CS ، يقدم تحليل بايز العديد من التوزيعات والرسومات البيانية التي يمكن أن تساعد في التحقق من تقارب طريقة Bayesian MCMC.

3-مجال المصدقية:

في جدول الملخص في نافذة Bayesian SEM يعرض نقطتي النهاية السفلية والعليا للفواصل الزمني الموثوق به لكل تقدير .بشكل افتراضي، يقدم Amos فاصل زمني 50٪، وهو مشابه لفواصل الثقة التقليدي بنسبة 50٪ . غالبًا ما يبلغ الباحثون عن 95٪ فترات ثقة، لذلك قد ترغب في تغيير الحدود لتتوافق مع محتوى الاحتمال اللاحق بنسبة 95٪ (Arbuckle, 2016, p. 426).

4.فحص النموذج Model checking

يتم تطوير النماذج من قبل الباحثين التنظيميين لفهم العالم الحقيقي من خلال تطوير العلاقات بين التركيبات أو المتغيرات والبيانات التي تم جمعها لوصف النمط التجريبي (Shah and Corley, 2006) . فبعد الانتهاء من النموذج، يتم إجراء تحليل إحصائي لتقييم النموذج بشكل نقدي(Gelman et al., 2014) للعثور على نموذج البيانات المناسب . من بين المؤشرات نجد مايلي:

4-1. قيمة P التنبؤية اللاحقة (PPC) (posterior predictive checking) :

تستخدم PPC لفحص مدى ملائمة النماذج (Harindranath & Jayanth, 2018, p. 7). وهو مقياس التناقض بين التنبؤ اللاحق والبيانات الفعلية ويستخدم للتحقق من التشابه. عندما لا يكون هناك تشابه، فهي معاملات سيئة، لأنها تختلف مع البيانات الفعلية. فإذا كانت القيمة منخفضة لنموذج ما، هذا يشير إلى عدم وجود أوجه تشابه والنموذج غير ملائم؛ كما يمكن تعديل النموذج المقترح، ويمكن استخدام الاستدلال البايزي مرة أخرى. يستمر هذا التكرار حتى يتطابق التشابه بين البيانات الفعلية التي تم جمعها والبيانات التي تم إنشاؤها بواسطة النموذج باستخدام طريقة MCMC بشكل جيد. يتم إجراء اختبار النموذج بواسطة PPC بدمج قيم بايز المعنوية للتحقق من ملائمة النموذج(Kaplan, 2014) . فعند استخدام PPC و تكون قيمة المعنوية محصورة بين 1 و 0 تشير إلى عدم توافق النموذج (Gelman et al,1996) . فقيمة p تقيس الأهمية الإحصائية بناءً على إحصائيات الملاءمة، والتي تشبه مؤشرات SEMfit . فتحليل النموذج وملاءمة البيانات المتاحة يتم باستخدام قيم p التنبؤية اللاحقة. نهج القيمة p التنبؤية اللاحق هو مزيج بين نهج كلاسيكي وبايزي لاختبار النموذج والنهج البايزي الخالص يجب أن يشتمل على القيم السابقة. كما أشار (Gelman et al., 2014; Fong and Ho, 2013) على أنه يجب أن تكون قيمة قيم p التنبؤية اللاحقة قريبة من 0.5 (Harindranath & Jayanth, 2018, p. 7)، مما يعني أن تركيز 50 في المائة يقع في منتصف التوزيع عندها يكون النموذج مناسب تمامًا. أما النموذج غير معقول عندما تكون القيمة p قريبة من 1 أو 0. أما

Muthén and Asparouhov (2012) اقترحوا أن القيم التنبؤية اللاحقة مثل 0.1 و 0.05 و 0.01 تبدو مناسبة للنموذج المعقول. وهذا يتطلب مزيداً من الاستقصاء في نطاق القيم p لتقييم النموذج. بالعودة إلى النموذج الأول المعدل سنقوم بمقارنة نتائج تحليل بايز وتقديرات طريقة التشابه الأعظم والنتائج حسب طريقة ML كانت على النحو التالي:

II. 1.4.1.4. تقييم جودة النموذج الأول المعدل: نتائج جودة مطابقة النموذج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-40): جودة النموذج المعدل

مؤشر الصدق	مجال جودة المطابقة	نتيجة الدراسة
مؤشر كاي تربيع Chi-square /درجة الحرية Df	أقل من 5 حسب (Wheaton et al, 1977) وأكثر من 2 حسب (Tabachnick and (Fidell, 2007	1.148 بقيمة معنوية 0.165
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation RMSEA	محصور بين 0.01 و 0.08 حسب (MacCallum et al, 1996)	0.025
مؤشر حسن المطابقة GFI Goodness-of-fit statistic	محصور بين 0 و 1 وكلما كان أكبر من 0.90 جودة مطابقة أما (Miles and Shevlin, 1998) أكبر من 0.95	0.952
مؤشر جودة المطابقة التصحيحي AGFI the adjusted goodness- of-fit statistic	أكبر من 0.90	0.92
PCLOSE	عندما يكون أكبر من 0.05 يعني ملائمة تامة	0.983
مؤشر المطابقة المعياري: NFI Normed-fit index	محصور بين 0 و 1 حسب Bentler and (Bonnet (1980 عندما يكون أكبر من 0.90 جودة المطابقة أما (Hu and Bentler, 1999 فيشير الى عتبة أكبر أو يساوي 0.95	0.948
مؤشر المطابقة المقارن CFI fit index Comparative	محصورة بين 0 و 1 والعتبة هي 0.90 أما (Hu (and Bentler, 1999 فالعتبة أكبر أو تساوي 0.95	0.993

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول (4-40) نلاحظ أن قيمة كاي تربيع المحسوبة من النموذج أقل من 5 وقيمة معنوية قدرت ب (0.165) ونتيجة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) أقل من 0.08. أما باقي المؤشرات فهي محصورة بين 0 و 1. نستنتج أن النموذج النظري يتطابق مع البيانات الملاحظة. كما نلاحظ أن قيمة PCLOSE أكبر من 0.05 وبالتالي وجود ملائمة تامة وعليه كل الشروط متوفرة لإجراء تحليل بايز.

II. 2.4.1.4. نتائج تحليل بايز للنموذج الأول المعدل مقارنة مع تقديرات طريقة التشابه الأعظم:

من خلال تحليل بايز وباستخدام سلسلة ماركوف مونت كارلو MCMC تم الحصول على القيمة الاحصائية للتقارب (CS) والتي قدرت ب (1.0012) والقيمة المقبولة محصورة في المجال 0.2 و 0.5 حيث قدرت ب (0.341)، كما قدر حجم العينات المتولدة ب 703. وبالتالي النموذج الأول المعدل جيد لاستخراج النتائج. وهذا ما أكدته قيمة p التنبؤية اللاحقة (PPC) التي قدرت ب (0.29) وهي أكبر من 0 وقرينة من 0.5 حسب (Harindranath & Jayanth, 2018, (Gelman et al., 2014; Fong and Ho, 2013) (7. p) وبالتالي النموذج مناسب تماما.

II. 2.4.1.4. أ. التأثيرات المباشرة للنموذج الأول المعدل حسب طريقة ML و SEM-B: النتائج

موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-41): نتائج طريقة ML و SEM-B

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
روتينية العمل <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.616	مقبولة
	B-SEM	0.599	مقبولة [0.673، 0.516]
العدالة التوزيعية <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.172	مقبولة
	B-SEM	0.171	مقبولة [0.220، 0.122]
الدخل <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	-0.184	مقبولة
	B-SEM	-0.178	مقبولة [0.127-، 0.228-]
العدالة التوزيعية <--- الالتزام التنظيمي	ML-SEM	0.371	مقبولة
	B-SEM	0.370	مقبولة [0.416، 0.323]
الرضا الوظيفي <--- الالتزام التنظيمي	ML-SEM	0.468	مقبولة
	B-SEM	0.469	مقبولة [0.528، 0.406]
الرضا الوظيفي <--- التغيب	ML-SEM	-0.660	مقبولة
	B-SEM	-0.655	مقبولة [0.527-، 0.774-]
الالتزام التنظيمي <--- التغيب	ML-SEM	-0.029	مرفوضة
	B-SEM	-0.023	مرفوضة [0.040، 0.090-]

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

النتائج المتحصل عليها في الجدول (41-4) بطريقة التشابه الأعظم هي نفسها نتائج بايز وذلك بوجود أثر مباشر موجب لروتينية العمل على الرضا الوظيفي بقيمة (0.616) عند مستوى دلالة 0.001 مقابل (0.599) عن طريق تحليل بايز عند مجال ثقة [0.516، 0.673] أي ف3.7 مقبولة، كما تحصلنا على أثر موجب للعدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي بقيمة (0.172) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 وبقيمة (0.171) عند مجال ثقة [0.122، 0.220] أي قبول ف1.1، بالإضافة إلى وجود أثر سلبي للدخل على الرضا الوظيفي بقيمة (0.158-) عند مستوى دلالة 0.05 وبقيمة (0.178-) عند مجال ثقة [-0.228، -0.127] وبالتالي رفض ف9.1، في المقابل يوجد أثر موجب معنوي للعدالة التوزيعية على الالتزام التنظيمي بقيمة (0.370) حسب تحليل بايز عند مجال ثقة [0.323، 0.417] إذن قبول الفرضية ف1.2، وتحصلنا على أثر موجب معنوي للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي بقيمة (0.469) حسب تحليل بايز عند مجال ثقة [0.406، 0.528] وبالتالي قبول الفرضية ف2.3، وتحصلنا على أثر سلبي معنوي للرضا الوظيفي على التغيب بقيمة (0.655-) عند مجال ثقة [-0.774، -0.527] إذن قبول الفرضية ف2، كما وجد أثر سالب للالتزام التنظيمي على التغيب ولكن غير معنوي وبالتالي رفض ف1.3.

II. 2.4.1.4. ب. التأثيرات غير مباشرة للنموذج الأول المعدل: النتائج وفق الطريقتين كانت على النحو التالي:

الجدول (42-4) الأثار الغير المباشرة حسب طريقة ML و B-SEM

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
الدخل --- < الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.122	مقبولة
--- < التغيب	B-SEM	0.089	مقبولة
روتينية العمل --- < الرضا الوظيفي	ML-SEM	-0.406	مقبولة
--- < التغيب	B-SEM	-0.234	مقبولة
العدالة التوزيعية --- < الالتزام التنظيمي	ML-SEM	-0.011	مرفوضة
--- < التغيب	B-SEM	-0.101	مقبولة
الرضا الوظيفي --- < الالتزام التنظيمي	ML-SEM	-0.013	مرفوضة
--- < التغيب	B-SEM	-0.008	مرفوضة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

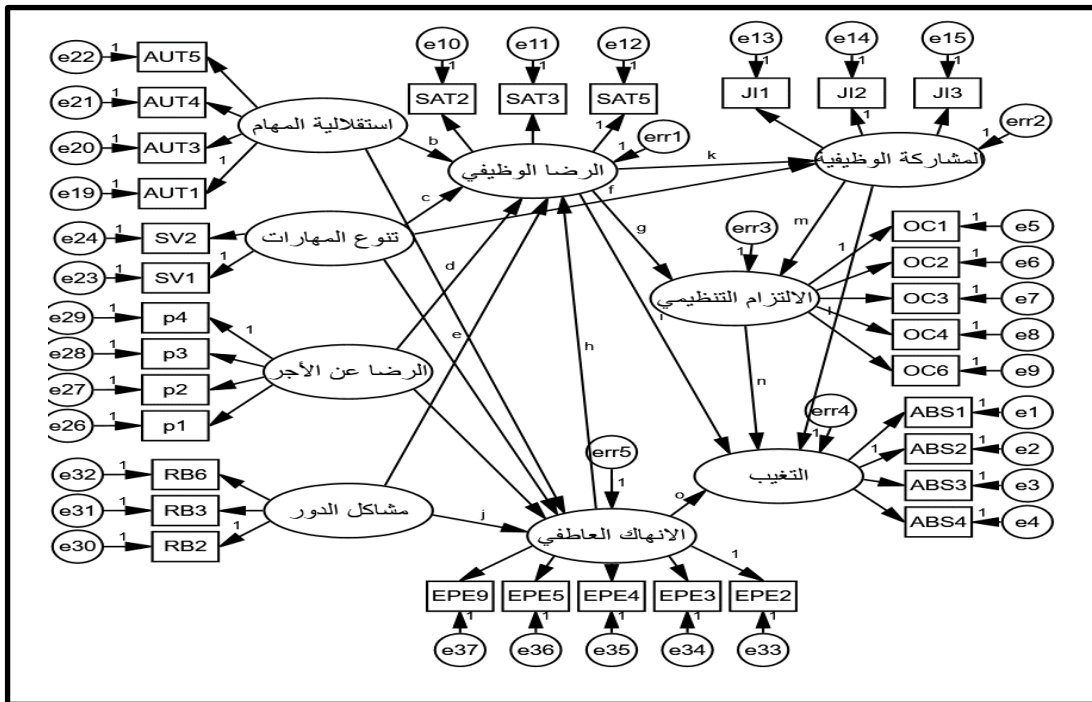
من خلال اختبار الفرضيات غير المباشرة باستخدام تحليل إعادة المعاينة (Bootstrapping)، تحصلنا على أثر غير مباشر موجب معنوي للدخل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط إذن الفرضية ف8.1 مرفوضة، ووجود أثر سلبي معنوي غير مباشر لروتينية العمل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وبالتالي

قبول الفرضية ف3.7، كما تحصلنا على أثر سالب غير مباشر و غير معنوي للعدالة التوزيعية على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط إذن رفض الفرضية ف1.4 فيما أصبحت هذه الفرضية مقبولة باستخدام تحليل بايز بقيمة (-0.100) عند مجال ثقة [0.133-، 0.069] وبالتالي تقديرات بايز أحسن من طريقة ML.

II. 2.4. تقدير النموذج الثاني:

يتمثل النموذج الثاني في نموذج (Hendrix & Spencer, 1989) والذي هو مشتق من نموذج بروك حيث استبدل المركزية باستقلالية المهام وروتينية العمل بتنوع المهارات، أما العدالة التوزيعية تمثل الرضا عن الأجر ويشمل 4 متغيرات مستقلة كامنة و4 متغيرات وسيطة بما في ذلك الرضا الوظيفي والتي بدورها تؤثر على التغيب كمتغير كامن تابع والاستغناء عن متغير الصحة واستبداله بمتغير الاحتراق الوظيفي ممثلاً بالإرهاك العاطفي وكذلك تم جمع كل من صراع الدور وغموض الدور في متغير واحد سمي مشاكل الدور. النموذج الهيكلي الثاني النهائي حسب (Hendrix & Spencer, 1989) كان على النحو التالي:

الشكل (4-36) النموذج الثاني مشتق من نموذج (Hendrix & Spencer, 1989)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos v.24

II. 1.2.4. تقييم جودة المطابقة للنموذج الهيكلي الثاني:

بعد المعالجة الاحصائية تحصلنا على قيمة مؤشر كاي تربيع Chi-square / درجة الحرية Df والتي قدرت ب (2.101) وهي أقل من 5، أما مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي (RMSEA) فقد قدر ب (0.06) وهو محصور بين 0.01 و0.08، أما مؤشر حسن المطابقة (GFI) فقد قدر ب (0.82) وهو محصور

بين 0 و 1، أما قيمة مؤشر المطابقة المعياري (NFI) فقدرت ب (0.83)، أما مؤشر المطابقة المقارن (CFI) فقدرت قيمته ب (0.90) وكلتا المؤشرين محصورين بين 0 و 1 ويقتربان من العتبة 0.90. بالتالي كل المؤشرات جيدة مما يدل على وجود مطابقة جيدة للنموذج المفترض لبيانات العينة أي النموذج ملائم للدراسة.

II. 2.1.4. تقدير المسارات:

II. 2.1.4. أ. تقدير مسارات العلاقات المباشرة للنموذج الثاني: التأثيرات المباشرة بين متغيرات الدراسة موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-43): أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات المباشرة للنموذج الثاني

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
استقلالية المهام <--- الرضا الوظيفي	-0.10	0.50	مرفوضة
تنوع المهارات <--- الرضا الوظيفي	0.52	***	مقبولة
الرضا عن الأجر <--- الرضا الوظيفي	0.08	0.1	مقبولة
مشاكل الدور <--- الرضا الوظيفي	-0.09	0.52	مرفوضة
تنوع المهارات <--- المشاركة الوظيفية	0.25	***	مقبولة
الرضا الوظيفي <--- المشاركة الوظيفية	0.43	***	مقبولة
الرضا الوظيفي <--- الانهاك العاطفي	-0.08	0.18	مرفوضة
تنوع المهارات <--- الانهاك	-0.39	***	مقبولة
استقلالية المهام <--- الانهاك العاطفي	0.24	0.03	مقبولة
مشاكل الدور <--- الانهاك العاطفي	0.45	0.001	مقبولة
الرضا الوظيفي <--- الالتزام التنظيمي	-0.09	0.35	مرفوضة
المشاركة الوظيفية <--- الالتزام التنظيمي	1.09	***	مقبولة
الرضا الوظيفي <--- التغيب	-1.56	0.001	مقبولة
الانهاك <--- التغيب	0.43	***	مقبولة
المشاركة الوظيفية <--- التغيب	-0.11	0.89	مرفوضة
الالتزام التنظيمي <--- التغيب	0.57	0.27	مرفوضة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول تم رفض الفرضية ف2.7 أي لا يوجد أثر لاستقلالية المهام على الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05، كما أن تنوع المهارات تؤثر بالإيجاب على الرضا الوظيفي بقيمة (0.52) عند مستوى دلالة 0.001 أي ف3.7 مقبولة، كما تحصلنا على أثر موجب للرضا عن الأجر على الرضا الوظيفي بقيمة (0.08) عند مستوى دلالة أقل من 0.1 أي قبول ف1.1، كما بينت النتائج وجود أثر سلبي لمشاكل الدور على الرضا الوظيفي بقيمة (-0.09) ولكن غير معنوي وبالتالي رفض الفرضية ف2.6، وتحصلنا على أثر

موجب معنوي للرضا الوظيفي على المشاركة الوظيفية بقيمة (0.43) عند مستوى دلالة 0.001 إذن قبول الفرضية ف2.4 ، ووجد أن لرضا الوظيفي أثر سلبي على الانهاك العاطفي بقيمة (-0.08) ولكن غير معنوي وبالتالي رفض الفرضية ف1.5 ، ووجد أثر موجب معنوي للمشاركة الوظيفية على الالتزام التنظيمي بقيمة (1.09) أي قبول الفرضية ف3.4، وتحصلنا على أثر سلبي معنوي للرضا الوظيفي على التغيب بقيمة (-1.56) عند مستوى دلالة 0.001 إذن قبول الفرضية ف2، ووجد أثر سلبي وموجب لكل من المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي على التوالي بقيمة (-0.11، 0.57) ولكن غير معنوي أي رفض الفرضية ف5 و ف1.3 فيما وجد أثر موجب معنوي للانهاك العاطفي معنوي وبالتالي قبول الفرضية ف2.9 .

II. 2.1.4. ب. تقدير مسارات العلاقات غير مباشرة للنموذج الثاني: وذلك باختبار الفرضيات غير المباشرة

بالاعتماد على تقنية إعادة المعاينة تحصلنا على النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-44): الأوزان الانحدارية للعلاقات غير المباشرة للنموذج الثاني

العلاقة	التقدير	قيمة p	نتيجة الفرضية
استقلالية المهام <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	0.25	0.10	مرفوضة
تنوع المهارات <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	-0.093	0.015	مقبولة
استقلالية المهام <---> الانهاك العاطفي <---> التغيب	-0.003	0.357	مرفوضة
تنوع المهارات <---> الانهاك العاطفي <---> التغيب	0.004	0.353	مرفوضة
مشاكل الدور <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	0.057	0.071	مقبولة عند 10%
مشاكل الدور <---> الانهاك العاطفي <---> التغيب	-0.009	0.485	مرفوضة
تنوع المهارات <---> المشاركة الوظيفية <---> التغيب	-0.003	0.809	مرفوضة
الرضا الوظيفي <---> المشاركة الوظيفية <---> التغيب	-0.006	0.927	مرفوضة
الرضا الوظيفي <---> الالتزام التنظيمي <---> التغيب	0.002	0.619	مرفوضة
الانهاك العاطفي <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	-0.048	0.027	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تحليل إعادة المعاينة (Bootstrap approximation)

من خلال اختبار الفرضيات غير المباشرة باستخدام تحليل إعادة المعاينة (Bootstrapping)، تحصلنا على أثر غير مباشر سالب معنوي لتنوع المهارات على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بقيمة (-0.093) أي قبول الفرضية ف3.7، ووجد أثر موجب غير مباشرة لمشاكل الدور على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط معنوي عند 10%، أما الآثار غير مباشرة للرضا الوظيفي على التغيب بوجود كل من الالتزام التنظيمي والمشاركة الوظيفية كمتغيرات وسيطة كلها آثار غير معنوية وبالتالي رفض كل من الفرضية ف3، ف4 على التوالي.

II. 3.1.4. تفسير النموذج الثاني: الجدول التالي يوضح قيمة مربع معامل الارتباط على النحو التالي:

الجدول (4-45): معامل التحديد للمتغيرات التابعة للنموذج الثاني

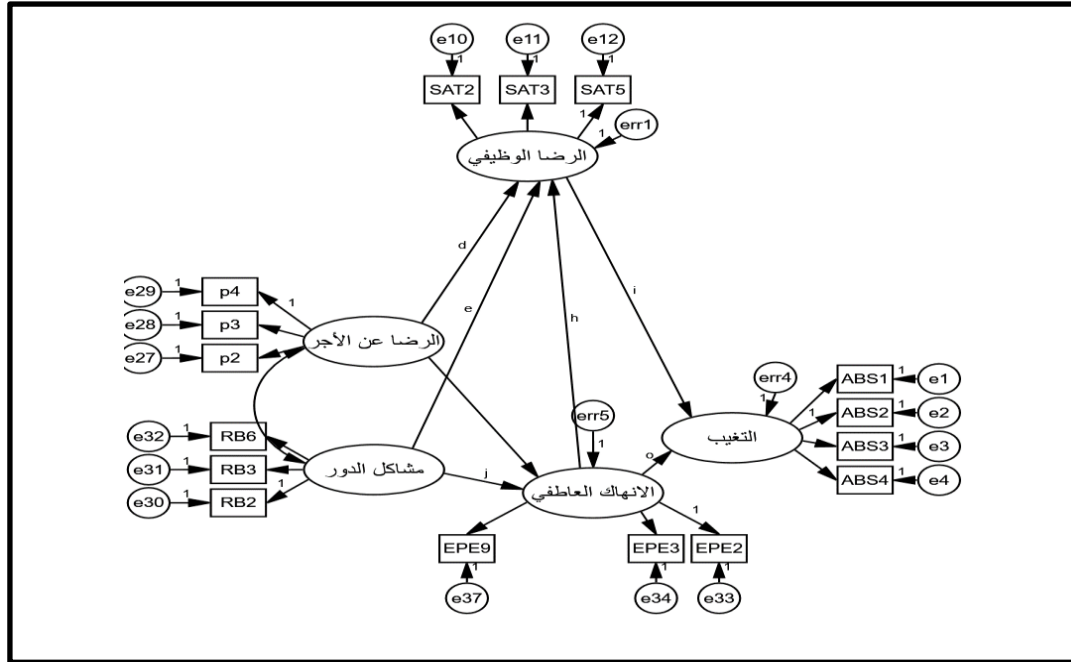
المتغير	(Squared Multiple Correlations) R^2
الرضا الوظيفي	0.32
المشاركة الوظيفية	0.44
الانهاك العاطفي	0.44
الالتزام التنظيمي	0.65
التغيب عن العمل	0.10

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v.24

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل التحديد للرضا الوظيفي قدر ب 0.32 أي أن العوامل المتنبئة بالرضا الوظيفي تفسر ما قيمته 39.32 بالمائة من تباينه. كما تشير التقديرات إلى أن العوامل المتنبئة بالمشاركة الوظيفية يفسرون 44% من تباينها. ووجد أن العوامل التنبؤية بالإنهاك العاطفي تفسر 44 في المائة من تباينها. كما تشير التقديرات إلى أن العوامل المتنبئة بالالتزام التنظيمي تفسر 65 بالمائة من تباينها. كما وجد أن متنبئات القيمة المطلقة للتغيب تفسر 10.53 بالمائة من تباينها.

II. 4.2.4. النموذج الثاني المعدل:

الشكل (4-37) النموذج الثاني المعدل



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v.24

II. 1.4.2.4. تقييم جودة النموذج الثاني المعدل: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-46): جودة النموذج المعدل الثاني

مؤشر الصدق	نتيجة الدراسة
مؤشر كاي تربيع Chi-square / درجة الحرية Df	1.591 بقيمة معنوية 0.000
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA	0.05
مؤشر حسن المطابقة GFI	0.931
مؤشر جودة المطابقة التصحيحي AGFI	0.902
PCLOSE	0.491
مؤشر المطابقة المعياري NFI	0.901
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.960

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة كاي تربيع المحسوبة من النموذج أقل من 5 وبقيمة معنوية قدرت ب (0.000) رغم عدم معنويتها إلا أن نتيجة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) أقل من 0.08. أما باقي المؤشرات فهي محصورة بين 0 و 1. نستنتج أن النموذج النظري يتطابق مع البيانات الملاحظة. كما نلاحظ أن قيمة PCLOSE قدرت ب (0.491) وهي أكبر من 0.05 وبالتالي وجود ملائمة تامة.

II. 2.4.2.4. نتائج تحليل بايز للنموذج الثاني المعدل مقارنة مع نتائج طريقة التشابه الأعظم:

كما سبق الذكر من خلال استخدام سلسلة ماركوف مونت كارلو (MCMC) تم الحصول على القيمة الاحصائية للتقارب (CS) والتي قدرت ب (1.0012) والقيمة المقبولة محصورة في المجال 0.2 و 0.5 حيث قدرت ب (0.347) كما قدرت حجم العينات المتولدة ب 810. وبالتالي النموذج جيد لاستخراج النتائج. وهذا ما أكدته قيمة p التنبؤية اللاحقة (PPC) التي قدرت ب 0.29 وهي أكبر من 0 وقريبة من 0.5 حسب (Gelman et al., 2014; Fong and Ho, 2013) (Harindranath & Jayanth, 2018, p. 7) وبالتالي النموذج مناسب تماما.

II. 2.4.2.4. أ. التأثيرات المباشرة للنموذج الثاني المعدل حسب طريقة ML و B-SEM: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-47): نتائج طريقة ML و B-SEM

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
الرضا عن الأجر --- < الإتهاك العاطفي	ML-SEM	-0.139	مقبولة
	B-SEM	0.136- [0.095-، 0.177-]	مقبولة
مشاكل الدور --- < الإتهاك العاطفي	ML-SEM	0.475 ***	مقبولة
	B-SEM	0.519 [0.611، 0.408]	مقبولة
مشاكل الدور --- < الرضا الوظيفي	ML-SEM	-0.213	مرفوضة
	B-SEM	0.228- [0.121-، 0.325-]	مقبولة
الرضا عن الأجر --- < الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.157	مقبولة
	B-SEM	0.160 [0.203، 0.114]	مقبولة
الإتهاك العاطفي --- < الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.211	مقبولة
	B-SEM	0.208 [0.273، 0.141]	مقبولة
الإتهاك العاطفي --- < التغيب	ML-SEM	-0.006	مرفوضة
	B-SEM	0.007- [0.013، 0.026-]	مرفوضة
الرضا الوظيفي --- < التغيب	ML-SEM	-0.189 ***	مقبولة
	B-SEM	0.188- [0.163-، 0.211-]	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول تحصلنا على أثر موجب للرضا عن الأجر على الرضا الوظيفي بقيمة (0.160) عند مجال ثقة [0.203، 0.114] أي قبول ف 1.1، كما بينت النتائج وجود أثر سلبي لمشاكل الدور على الرضا الوظيفي بقيمة (-0.213) ولكن غير معنوي وبالتالي رفض الفرضية ف 2.6 لتصبح هذه الفرضية مقبولة عن طريق تحليل بايز بقيمة (-0.228) عند مجال ثقة [-0.121، 0.325]، ووجد أن للإتهاك العاطفي أثر موجب على الرضا الوظيفي بقيمة (0.208) و معنوي عند مجال ثقة [0.273، 0.141] وبالتالي قبول الفرضية ف 1.5، وتحصلنا على أثر سلبي معنوي للرضا الوظيفي على التغيب بقيمة (-0.189) عند مستوى دلالة 0.001 إذن قبول الفرضية ف 2.

II. 2.4.2.4. ب. التأثيرات غير مباشرة للنموذج الثاني المعدل: النتائج وفق الطريقتين كانت على النحو التالي:

الجدول (4-48): الأثر الغير المباشرة حسب طريقة ML و B- SEM

العلاقة	التقدير	قيمة p	نتيجة الفرضية
مشاكل الدور --- < الانهاك العاطفي --- < التغيب	ML	-0.090	مقبولة
	B-SEM	0.036	مقبولة
الرضا عن الأجر --- < الانهاك العاطفي --- < التغيب	ML	0.001	مرفوضة
	B-SEM	-0.073	مقبولة
الانهاك العاطفي --- < الرضا الوظيفي --- < التغيب	ML	-0.001	مرفوضة
	B-SEM	-0.097	مقبولة

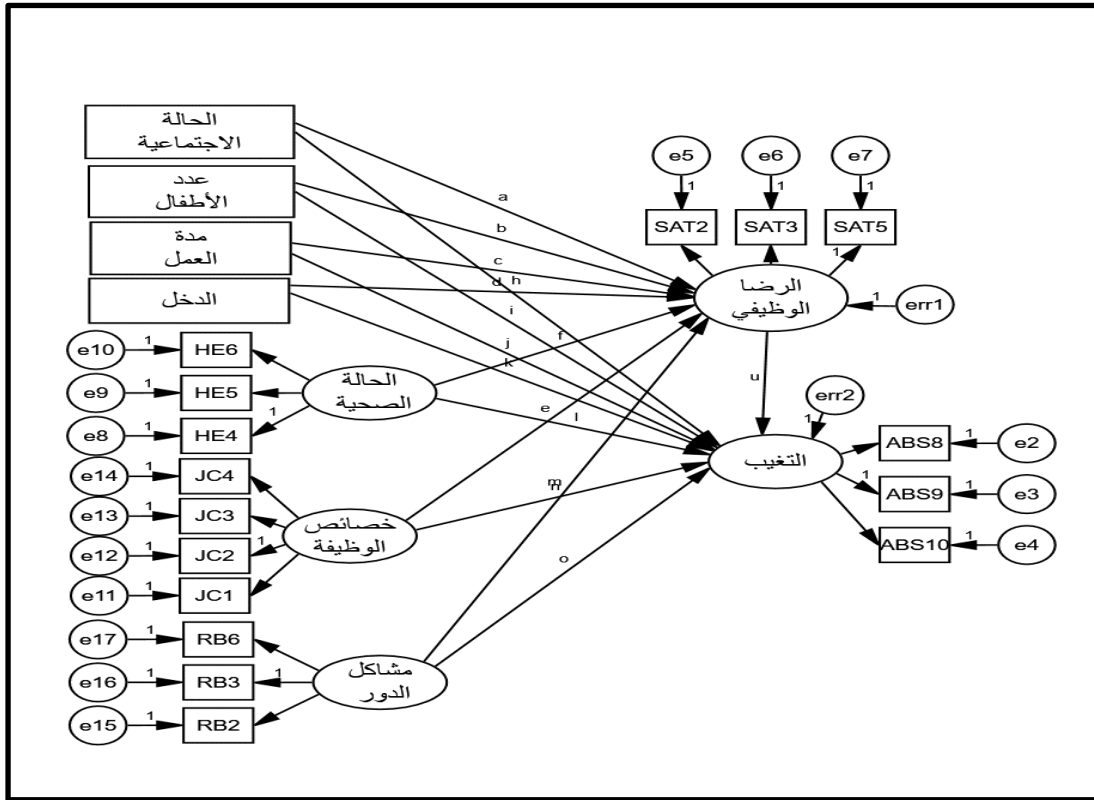
المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول تحصلنا على أثر سالب غير مباشر لمشاكل الدور على التغيب بوجود الانهاك العاطفي كمتغير وسيط بقيمة (-0.09) ومستوى دلالة 0.003 بينما وجد أثر موجب معنوي غير مباشر لمشاكل الدور على التغيب بوجود الانهاك العاطفي كمتغير وسيط عن طريق تحليل بايز بقيمة (0.036) وبالتالي نأخذ بنتيجة تحليل بايز التي كانت متوافقة مع الدراسات السابقة وبالتالي قبول الفرضية ف3.6، ووجد أثر سلبي معنوي غير مباشر للرضا عن الأجر عن طريق تحليل بايز بقيمة (-0.073) عند مجال ثقة [-0.046، -0.099]. أما بالنسبة للأثر غير مباشر للانهاك العاطفي على التغيب كان غير معنوي بطريقة التشابه الاعظم ليصبح الأثر معنوي عن تحليل بايز بقيمة (-0.097) عند مجال ثقة [-0.063، -0.128] وبالتالي قبول ف9.

II. 3.4. النموذج الثالث:

يتمثل في نموذج (Goldberg & Waldman, 2000) في هذا النموذج تم دراسة عاملين أساسيين في التنبؤ بالتغيب. المتغيرات الفردية والمتمثلة في الحالة الاجتماعية، عدد الأطفال، الحالة الصحية ومدة العمل والمتغيرات الوضعية أو الوظيفية والمتمثلة في خصائص الوظيفة مشاكل الدور والأجر والتي بدورها تؤثر على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط ومباشرة على التغيب. النموذج الهيكلي الثالث النهائي حسب (Goldberg & Waldman, 2000) كان على النحو التالي في الشكل (4-38).

الشكل (4-38): النموذج الثالث مشتق من نموذج (Goldberg & Waldman, 2000)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v. 24

II. 1.3.4. تقييم جودة المطابقة للنموذج الهيكلي الثالث:

قدرت قيمة مؤشر كاي تربيع Chi-square / درجة الحرية Df ب (1.87) وهي أقل من 5، فيما قدرت قيمة مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقريبي (RMSEA) ب (0.05) وهي محصورة بين 0.01 و 0.08، أما قيمة مؤشر حسن المطابقة (GFI) قدرت ب (0.90) وهي محصورة بين 0 و 1، فيما كانت قيم مؤشرات التزايدية متمثلة في مؤشر المطابقة المعياري (NFI) التي قدرت ب (0.86) ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) قدر ب (0.93) وهي قيم محصورة بين 0 و 1. بالتالي كل المؤشرات جيدة مما يدل على وجود مطابقة جيدة للنموذج المفترض لبيانات العينة أي النموذج ملائم للدراسة.

II. 2.3.4. تقدير المسارات:

II. 2.3.4. أ. تقدير مسارات العلاقات المباشرة للنموذج الثالث: التأثيرات المباشرة بين متغيرات النموذج

موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-49): أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات المباشرة للنموذج الثالث

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
الحالة الاجتماعية <--- رضا الوظيفي	0.435	0.023	مقبولة
عدد الأطفال <--- رضا الوظيفي	0.018	0.805	مرفوضة
الحالة الصحية <--- رضا الوظيفي	-0.060	0.431	مرفوضة
مدة العمل <--- رضا الوظيفي	0.007	0.659	مرفوضة
مشاكل الدور <--- رضا الوظيفي	0.217	0.151	مرفوضة
خصائص الوظيفة <--- رضا الوظيفي	0.519	***	مقبولة
الأجر <--- رضا الوظيفي	-0.105	0.087	مقبولة عند 10%
الحالة الاجتماعية <--- التغيب	0.269	0.185	مرفوضة
عدد الأطفال <--- التغيب	-0.045	0.554	مرفوضة
الحالة الصحية <--- التغيب	-0.033	0.676	مرفوضة
مدة العمل <--- التغيب	0.033	0.060	مقبولة عند 10%
مشاكل الدور <--- التغيب	0.158	0.312	مرفوضة
خصائص الوظيفة <--- التغيب	0.078	0.322	مرفوضة
الأجر <--- التغيب	0.027	0.668	مرفوضة
رضا الوظيفي <--- التغيب	-0.442	***	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول تحصلنا على أثر موجب مباشر معنوي لخصائص الوظيفة على رضا الوظيفي وبالتالي تم قبول الفرضية ف4.7، في المقابل وجود أثر موجب مباشر لمدة العمل على التغيب وبالتالي رفض ف3.1، ووجد أثر مباشر سالب للدخل على رضا الوظيفي إذن رفض الفرضية ف9.1، أما باقي الفرضيات فتم رفضها رغم وجود آثار مباشرة ولكن غير معنوية لمتغيرات الدراسة على رضا الوظيفي من جهة والتغيب من جهة أخرى.

II. 2.3.4. ب. تقدير مسارات العلاقات غير مباشرة للنموذج الثالث:

كما أشرنا سابقا بالاعتماد على تقنية إعادة المعاينة لتقدير العلاقات غير المباشرة تحصلنا على النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-50): الأوزان الانحدارية للعلاقات غير المباشرة للنموذج الثالث

العلاقة	التقدير	قيمة P	نتيجة الفرضية
الحالة الاجتماعية <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	-0.08	0.01	مقبولة
عدد الأطفال <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	-0.009	0.81	مرفوضة
الحالة الصحية <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	0.013	0.41	مرفوضة
مدة العمل <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	-0.015	0.47	مرفوضة
مشاكل الدور <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	-0.07	0.08	مقبولة عند 10%
خصائص الوظيفة <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	-0.34	0.007	مقبولة
الأجر <---> الرضا الوظيفي <---> التغيب	0.05	0.07	مقبولة عند 10%

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تحليل إعادة المعاينة

من خلال اختبار الفرضيات غير المباشرة باستخدام تحليل إعادة المعاينة ، تحصلنا على أثر غير مباشر معنوي موجب للدخل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط إذن الفرضية ف8.1 مرفوضة، كما تحصلنا على أثر سالب معنوي لمشاكل الدور على التغيب بوجود الرضا كمتغير وسيط وبالتالي قبول الفرضية ف1.6 ، ووجد أثر سالب للخصائص الوظيفة على التغيب بوجود الرضا كمتغير وسيط إذن قبول الفرضية ف1.7، ووجد أثر سالب للحالة الاجتماعية على التغيب بوجود الرضا كمتغير وسيط وبالتالي رفض الفرضية ف4.1 ، أما عدد الأطفال ومدة العمل والحالة الصحية لم يجد لها أي أثر على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وبالتالي رفض كل الفرضيات المتعلقة بها.

II. 3.3.4. تفسير النموذج الثالث: وذلك من خلال تفسير قيمة معامل التحديد والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول (4-51) معامل التحديد للمتغيرات التابعة

المتغير	(Squared Multiple Correlations) R ²
الرضا الوظيفي	0.43
التغيب عن العمل	0.21

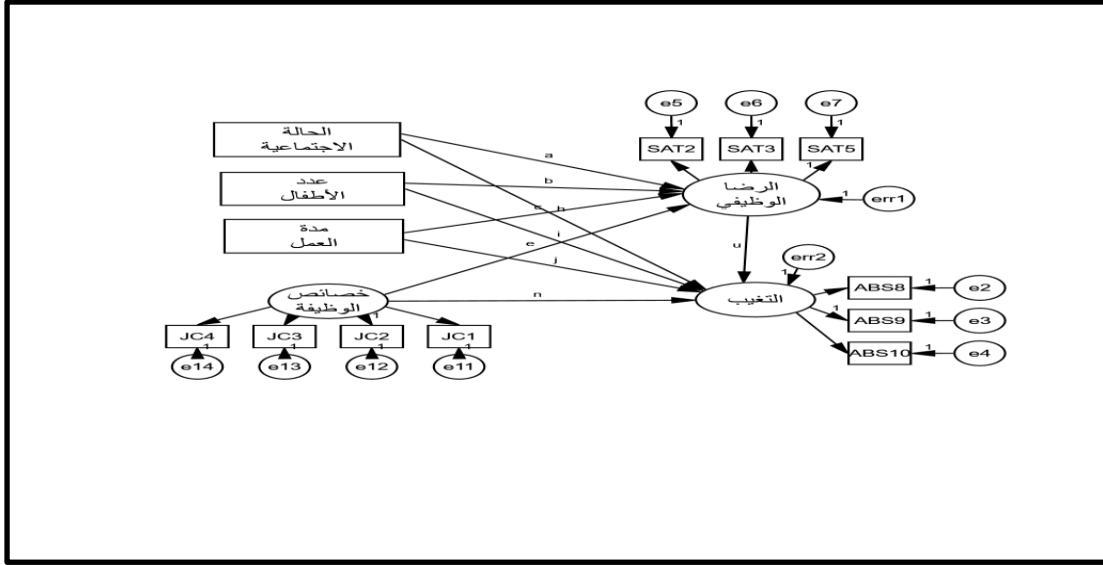
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v.24

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل التحديد للرضا الوظيفي قدر ب 0.43 أي أن العوامل المتنبئة بالرضا الوظيفي تفسر ما قيمته 43 بالمائة من تباينه. كما وجد أن متنبئات القيمة المطلقة للتغيب تفسر 0.21 بالمائة من تباينها.

II. 4.3.4. النموذج الثالث المعدل:

بالاعتماد على النتائج السابقة تحصلنا على رفض الفرضيات المتعلقة بالصحة ومشاكل الدور والدخل ولهذا تم نزع المتغيرات لتعديل النموذج وتقليل نسبة الخطأ لتحصل على النموذج المعدل التالي:

الشكل (4-39): النموذج الثالث المعدل



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v.24

II. 1.4.3.4. تقييم جودة النموذج الثالث المعدل: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-52): جودة النموذج الثالث المعدل

مؤشر الصدق	نتيجة الدراسة
مؤشر كاي تربيع Chi-square / درجة الحرية Df	1.51 بقيمة معنوية 0.273
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA	0.025
مؤشر حسن المطابقة GFI	0.97
مؤشر جودة المطابقة التصحيحي AGFI	0.941
PCLOSE	0.917
مؤشر المطابقة المعياري NFI	0.949
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.993

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة كاي تربيع المحسوبة من النموذج أقل من 5 وبقيمة معنوية قدرت ب (0.273) وهي معنوية، أما نتيجة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) فكانت أقل من 0.08. أما باقي المؤشرات فهي محصورة بين 0 و 1. نستنتج أن النموذج النظري يتطابق مع البيانات الملاحظة. كما تحصلنا على قيمة PCLOSE أكبر من 0.05 وبالتالي وجود ملائمة تامة.

II. 2.4.3.4. نتائج تحليل بايز للنموذج الثالث المعدل مقارنة مع نتائج طريقة الأرجحية العظمى:

من خلال تحليل بايز تم الحصول على القيمة الاحصائية للتقارب (CS) والتي قدرت ب (1.0017) والقيمة المقبولة محصورة في المجال 0.2 و 0.5 حيث قدرت ب (0.373) كما قدرت حجم العينات المتولدة ب 1207. وبالتالي النموذج جيد لاستخراج النتائج. وهذا ما أكدته قيمة p التنبؤية اللاحقة (PPC) التي قدرت ب (0.35) وهي أكبر من 0 وقريبة من 0.5.

II. 2.4.3.4. أ. التأثيرات المباشرة للنموذج الثالث المعدل حسب طريقة ML و B-SEM: موضحة في

الجدول التالي:

الجدول (4-53): النتائج حسب طريقة ML و B-SEM

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
الحالة الاجتماعية <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.235	مرفوضة
	B-SEM	0.230 [0.374, 0.089]	مقبولة
عدد الأطفال <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.089	مرفوضة
	B-SEM	0.091 [0.148, 0.037]	مقبولة
مدة العمل <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	-0.024	مرفوضة
	B-SEM	-0.024 [-0.012, 0.036]	مقبولة
خصائص الوظيفة <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.549 ***	مقبولة
	B-SEM	0.551 [0.598, 0.504]	مقبولة
الحالة الاجتماعية <--- التغيب	ML-SEM	0.096	مرفوضة
	B-SEM	0.093 [0.143, 0.040]	مقبولة
عدد الأطفال <--- التغيب	ML-SEM	-0.025	مرفوضة
	B-SEM	-0.024 [-0.004, -0.044]	مقبولة
مدة العمل <--- التغيب	ML-SEM	0.014	مقبولة
	B-SEM	0.014 [0.018, 0.010]	مقبولة
خصائص الوظيفة <--- التغيب	ML-SEM	0.043	مرفوضة
	B-SEM	0.042 [0.067, 0.015]	مقبولة
الرضا الوظيفي <--- التغيب	ML-SEM	-0.171 ***	مقبولة
	B-SEM	-0.170 [-0.133, -0.204]	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول تحصلنا على أثر موجب مباشر معنوي لخصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي بقيمة (0.551) وبالتالي تم قبول الفرضية ف4.7 في كلتا الطريقتين، في المقابل وجود أثر موجب معنوي مباشر لمدة العمل على

التغيب وبالتالي رفض ف 3.1، أما باقي الفرضيات فتم رفضها رغم وجود آثار مباشرة ولكن غير معنوية لمتغيرات الدراسة على الرضا الوظيفي من جهة والتغيب من جهة أخرى وهذا باستخدام طريقة التشابه الأعظم أما في المقابل كل الفرضيات مقبولة باستخدام طريقة بايز التي وجدت تأثير معنوي موجب للحالة الاجتماعية على التغيب بقيمة (0.093) وبالتالي قبول ف 4.1، ووجود أثر سالب معنوي بين عدد الأطفال والتغيب بقيمة (-0.024) أي قبول الفرضية ف 5.1.

II. 2.4.3.4. أ. التأثيرات غير المباشرة حسب الطريقتين للنموذج الثالث المعدل: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-54): الآثار الغير المباشرة حسب طريقة ML و B- SEM

العلاقة		التقدير	قيمة p	نتيجة الفرضية
الحالة الاجتماعية <--- الرضا الوظيفي <--- التغيب	ML	-0.051	0.140	مرفوضة
	B-SEM	-0.048	[-0.016، -0.077]	مقبولة
عدد الأطفال <--- الرضا الوظيفي <--- التغيب	ML	-0.051	0.121	مرفوضة
	B-SEM	-0.050	[-0.018، -0.080]	مقبولة
مدة العمل <--- الرضا الوظيفي <--- التغيب	ML	0.055	0.136	مرفوضة
	B-SEM	0.051	[0.076، 0.023]	مقبولة
خصائص الوظيفة <--- الرضا الوظيفي <--- التغيب	ML	-0.367	0.003	مقبولة
	B-SEM	-0.351	[-0.275، -0.420]	مقبولة

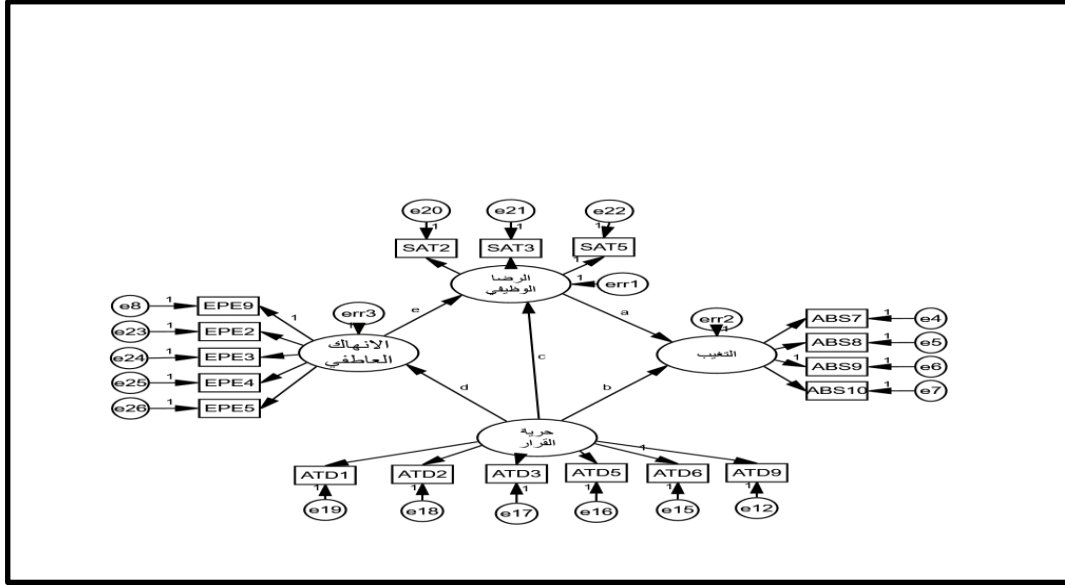
المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

نلاحظ من خلال الجدول أن كل الآثار غير المباشرة على التغيب مرفوضة باستخدام طريقة التشابه الأعظم ماعدا التأثير غير المباشر لخصائص الوظيفة على التغيب الذي قدر ب (-0.351) بمستوى معنوية 0.003 في المقابل بواسطة تحليل بايز كل الفرضيات غير المباشرة لكل من الحالة الاجتماعية، عدد الأطفال ومدة العمل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط أصبحت مقبولة بقيمة (-0.048، -0.050، 0.051) على التوالي وبالتالي نستنتج أن نتائج تحليل بايز أحسن من نتائج طريقة التشابه الأعظم.

II. 4.4. النموذج الرابع من دراسة (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hooe, 2009)

في هذا النموذج تم دراسة أثر كل من الانهاك العاطفي وحرية قرار العمل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. النموذج الهيكلي الرابع النهائي حسب (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hooe, 2009) كان على النحو التالي:

الشكل (4-40): النموذج الرابع نموذج (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hooe, 2009)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v.24

II. 1.4.4. تقييم جودة المطابقة للنموذج الهيكلي الرابع:

قدرت قيمة مؤشر كاي تربيع Chi-square / درجة الحرية Df ب (2.11) والتي كانت أقل من 5، كما قدرت قيمة مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي (RMSEA) ب (0.06) وهو محصور بين 0.01 و 0.08، أما قيمة مؤشر حسن المطابقة (GFI) قدرت ب (0.91) وهو محصور بين 0 و 1، فيما كانت مؤشرات التزايدية متمثلة في مؤشر المطابقة المعياري (NFI) الذي قدر ب (0.89) ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) الذي قدر ب (0.94) وهما محصورين بين 0 و 1. بالتالي كل المؤشرات جيدة مما يدل على وجود مطابقة جيدة للنموذج المفترض لبيانات العينة أي النموذج الرابع ملائم للدراسة.

II. 2.4.4. تقدير المسارات:

II. 2.4.4. أ. تقدير مسارات العلاقات المباشرة للنموذج الرابع: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-55): أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات المباشرة

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
الانهاك العاطفي <--- الرضا الوظيفي	0.102	0.112	مرفوضة
حرية قرار الموظف <--- الرضا الوظيفي	0.657	***	مقبولة
حرية قرار الموظف <--- الانهاك العاطفي	-0.311	***	مقبولة
حرية قرار الموظف <--- التغيب	-0.004	0.925	مرفوضة
الرضا الوظيفي <--- التغيب	-0.134	0.002	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول تحصلنا على أثر سالب مباشر غير معنوي للانهاك العاطفي على الرضا الوظيفي وبالتالي تم رفض الفرضية ف1.9 ، ووجد أثر موجب معنوي مباشر لحرية قرار الموظف على الرضا الوظيفي قدر ب (0.657) وبالتالي قبول الفرضية ف2.8، وتحصلنا على أثر سالب معنوي لحرية القرار على الانهاك العاطفي بقيمة (-0.311) إذن تم قبول الفرضية ف3.8، في حين تم وجود أثر سالب لحرية القرار على التغيب ولكن غير معنوي أي رفض الفرضية ف8، وتحصلنا على أثر سلبي معنوي للرضا الوظيفي على التغيب بقيمة (-0.134) عند مستوى دلالة 0.001 إذن قبول الفرضية ف2.

II. 2.4.4. ب. تقدير مسارات العلاقات غير مباشرة للنموذج الرابع:

بالاعتماد على إعادة المعاينة لتقدير العلاقات غير المباشرة تحصلنا على النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-56): الأوزان الانحدارية للعلاقات غير المباشرة

العلاقة	التقدير	قيمة p	نتيجة الفرضية
الانهاك العاطفي <--- الرضا الوظيفي <--- التغيب	-0.014	0.148	مرفوضة
حرية القرار <--- الرضا الوظيفي <--- التغيب	-0.088	0.004	مقبولة
حرية القرار <--- الانهاك العاطفي <--- الرضا الوظيفي	-0.032	0.164	مرفوضة
حرية القرار <--- الانهاك العاطفي <--- الرضا الوظيفي <--- التغيب	0.004	0.149	مرفوضة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تحليل إعادة المعاينة

من خلال اختبار الفرضيات غير المباشرة باستخدام تحليل إعادة المعاينة، تحصلنا على أثر سالب غير معنوي للانهاك العاطفي على التغيب بوجود الرضا الوظيفي وبالتالي رفض الفرضية ف9. فيما تم الحصول على أثر سلبي معنوي غير مباشر لحرية القرار على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بقيمة (-0.088) وبالتالي قبول الفرضية ف1.8.

II. 3.4.4. تفسير النموذج الرابع: قيم مربع معامل الارتباط R^2 للمتغيرات التابعة في النموذج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-57): معامل التحديد للمتغيرات التابعة في النموذج الرابع

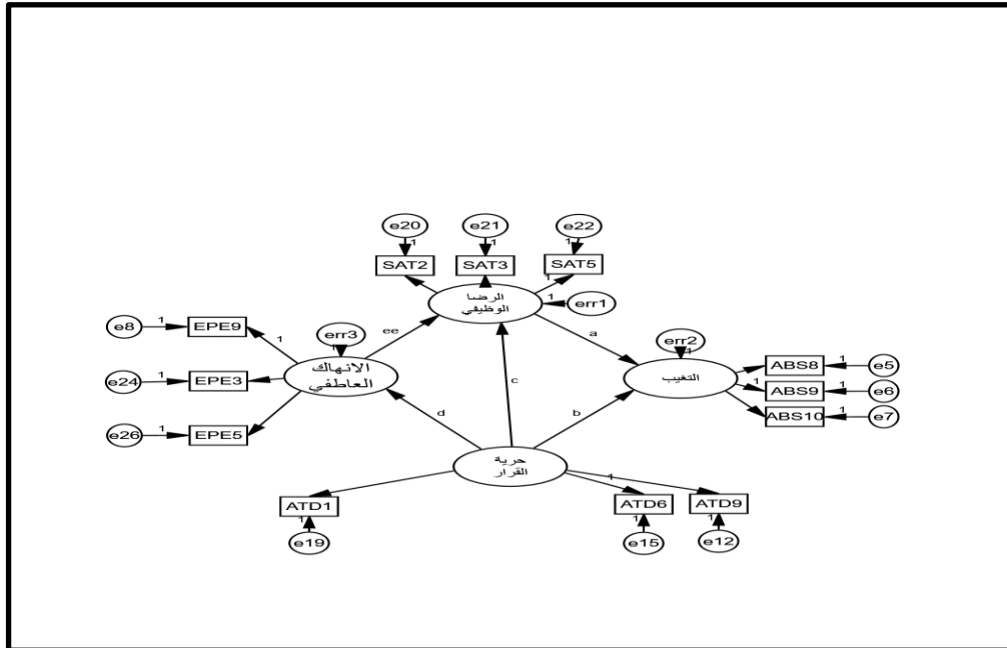
المتغير	(Squared Multiple Correlations) R^2
الانهاك العاطفي	0.26
الرضا الوظيفي	0.50
التغيب عن العمل	0.17

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات Amos.v.24

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل التحديد للرضا الوظيفي قدر بـ 0.50 أي أن العوامل المتنبئة بالرضا الوظيفي تفسر ما قيمته 50 بالمائة من تباينه. كما وجد أن متنبئات القيمة المطلقة للتغيب تفسر 0.17 بالمائة من تباينها.

II. 4.4.4. النموذج الرابع المعدل: تم تعديل النموذج على النحو التالي:

الشكل (4-41): النموذج الرابع المعدل



المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مخرجات Amos.v24

II. 1.4.4.4. تقييم جودة النموذج: النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-58): جودة النموذج

مؤشر الصدق	نتيجة الدراسة
مؤشر كاي تربيع Chi-square / درجة الحرية Df	1.348 بمعنوية قدرت ب 0.06
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA	0.038
مؤشر حسن المطابقة GFI	0.961
مؤشر جودة المطابقة التصحيحي AGFI	0.932
PCLOSE	0.78
مؤشر المطابقة المعياري NFI	0.937
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.983

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة كاي تربيع المحسوبة من النموذج أقل من 5 وبقيمة معنوية قدرت ب (0.06)، أما نتيجة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) فكانت أقل من 0.08. أما باقي المؤشرات فهي محصورة بين 0 و 1. نستنتج أن النموذج النظري يتطابق مع البيانات الملاحظة. كما نلاحظ أن قيمة PCLOSE أكبر من 0.05 وبالتالي وجود ملائمة تامة وعليه سنقوم باجراء تحليل بايز.

II. 2.4.4.4. نتائج تحليل بايز للنموذج الرابع مقارنة مع نتائج طريقة الأرجحية العظمى:

من خلال تحليل بايز وباستخدام سلسلة ماركوف مونت كارلو MCMC تم الحصول على القيمة الاحصائية للتقارب (CS) والتي قدرت ب (1.0010) والقيمة المقبولة محصورة في المجال 0.2 و 0.5 حيث قدرت بالتقريب (0.41) كما قدرت حجم العينات المتولدة ب (1333). وبالتالي النموذج جيد لاستخراج النتائج. وهذا ما أكدته قيمة p التنبؤية اللاحقة (PPC) التي قدرت ب (0.17) وهي أكبر من 0 وقريبة من 0.5.

II. 2.4.4.4. التأثيرات المباشرة وغير المباشرة حسب طريقة ML و B- SEM للنموذج الرابع:

النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-59): الآثار الغير المباشرة والمباشرة حسب طريقة ML و B- SEM

العلاقة	التقدير	قيمة sig	نتيجة الفرضية
الانهاك العاطفي <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.100	مرفوضة
	B-SEM	0.095	مقبولة
حرية قرار الموظف <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	0.647	مقبولة
	B-SEM	0.658	مقبولة
حرية قرار الموظف <--- الانهاك العاطفي	ML-SEM	-0.315	مقبولة
	B-SEM	-0.321	مقبولة
حرية قرار الموظف <--- التغيب	ML-SEM	-0.020	مرفوضة
	B-SEM	-0.020	مرفوضة
الرضا الوظيفي <--- التغيب	ML-SEM	-0.118	مقبولة
	B-SEM	-0.119	مقبولة
الانهاك العاطفي <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	-0.012	مرفوضة
	B-SEM	-0.039	مقبولة
حرية القرار <--- الرضا الوظيفي	ML-SEM	-0.076	مقبولة عند 10%
	B-SEM	-0.239	مقبولة
حرية القرار <--- الانهاك العاطفي	ML-SEM	-0.031	مرفوضة
	B-SEM	-0.032	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات Amos.v24

من خلال الجدول تحصلنا على أثر موجب مباشر غير معنوي للانهاك العاطفي على الرضا الوظيفي وبالتالي تم رفض الفرضية ف 1.9 لتصبح هذه الفرضية مقبولة باستخدام تحليل بايز بقيمة (0.095) بمجال ثقة [0.050، 0.142]، ووجد أثر موجب معنوي مباشر لحرية قرار الموظف على الرضا الوظيفي بقيمة (0.658) عن طريق تحليل بايز بمجال ثقة [0.592، 0.720] وبالتالي قبول الفرضية ف 2.8، وتحصلنا على أثر سالب معنوي لحرية القرار على الانهاك العاطفي بقيمة (-0.321) عند مجال ثقة [-0.257، -0.382] إذن تم قبول الفرضية ف 3.8، في حين تم وجود أثر سالب لحرية القرار على التغيب ولكن غير معنوي أي رفض الفرضية ف 8، وتحصلنا على أثر سلب معنوي للرضا الوظيفي على التغيب بقيمة (-0.118) عند مستوى دلالة

0.001 إذن قبول الفرضية ف2. ووجد أثر سالب غير معنوي للإثناك العاطفي على التغيب بوجود الرضا الوظيفي وبالتالي رفض الفرضية ف9 لتقبل هذه الفرضية عن طريق تحليل بايز بقيمة أثر قدر ب (-0.039) بمجال ثقة [-0.058، -0.017]، وتحصلنا على أثر سالب معنوي غير مباشر لحرية القرار على التغيب بوجود الرضا الوظيفي قدر ب (-0.239) بمجال ثقة [-0.299، -0.176] وبالتالي قبول الفرضية ف1.8. تفسير كل النتائج الخاصة بالنماذج الأربعة سيكون بإسهاب في المبحث الموالي.

II. 5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات للنماذج المقترحة: النتائج المتحصل عليها وفق طريقة التشابه الأعظم وتحليل بايز صنفنا إلى تأثيرات مباشرة وغير مباشرة والتالي مناقشة أهم النتائج المتحصل عليها.

II. 1.5. التأثيرات المباشرة:

● وجود أثر سلبي غير معنوي مباشر للمركزية على الرضا الوظيفي تتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (Brooke & Price, 1989) و دراسة (Lerouge & Blanton, 2014) التي وجدوا فيها علاقة سالبة وغير معنوية بين استقلالية المهام والرضا الوظيفي نفس الشيء بالنسبة لخصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي بعلاقة موجبة غير معنوية هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Belias, Koustelios, Sdrolas, & Aspridis, 2015) ووجدت دراسة (Gözükarar & Çolakoğlu, 2016) أثر موجب غير معنوي للمركزية على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وهذا يتفق مع نموذج Steers & Rhodes (1978) الذي يتعلق ببعد الاستقلالية في "نطاق العمل تفسر هذه النتيجة حسب Nicholson & Johns (1985) بأن التسلسل الهرمي وقواعد التسامح قد تضع قيودًا للتغيب كاستجابة لعدم الرضا، وبالتالي زيادة "المشاركة الوظيفية" ستؤدي إلى تقليل التغيب عن العمل.

● وجود أثر موجب معنوي لروتينية العمل على الرضا الوظيفي تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Thirulogasundaram & Sahu, 2014) أين توصلت إلى أن الموظفون يميلون إلى تفضيل الوظائف التي توفر لهم الفرصة للتطبيق على مهاراتهم وقدراتهم، وتقدم لهم تنوعًا وحرية بالإضافة إلى الوظائف التي يحصلون فيها على تعليقات مستمرة حول مدى أدائهم الجيد. فكلما كانت الوظيفة عالية التحفيز، فإن الموظفين يرغبون في أن يكونوا راضين عن محتوى الوظيفة وتقديم عمل ذي جودة أعلى، مما قد يؤدي بدوره إلى انخفاض معدلات التغيب.

● وجود أثر موجب معنوي لخصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Lerouge & Blanton, 2014) من حيث الأثر ودراسة (Goldberg & Waldman, 2000) التي عالجت متغير خصائص الوظيفة كمتغير يعكس عوامل بيئة العمل والتغيب (work environment factors). فحسب اقتراح Hackman & Oldham's (1976) الوظائف الثرية والمحفزة جوهريًا تتميز بمستويات عالية من تنوع

المهارات، هوية المهمة، أهمية المهمة، الاستقلالية والتغذية الرجعية الوظيفية تحت عنوان **الإثراء الوظيفي**. فالموظفين الذين يؤدون وظائف ثرية سيكون لديهم دافع جوهري أعلى، ونتيجة لذلك، لديهم مستويات حضور أعلى من الموظفين في وظائف غير ثرية. وهذا تأكيداً لدراسة (Rentsch & Steel, 1998) الذي اعتبر أن **خصائص الوظيفة المتغير أكثر تنبؤاً بالتغيب**.

● **وجود أثر موجب معنوي للعدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي** هذه النتيجة تتفق مع دراسة (رضا عطية، 2021) ودراسة (Thirulogasundaram & Sahu, 2014) التي توصلت إلى أن العمال يعتقدون أن عدالة الأجور هي التي تحدد الرضا وليس المستوى الفعلي للأجور. فالعدالة التوزيعية داخل المؤسسة يزيد من الرضا الوظيفي والذي بدوره يؤثر على زيادة الالتزام التنظيمي وبالتالي تحسين الأداء وتقليل الصراعات التنظيمية وتحقيق الرضا الوظيفي، وبالتالي عدم العدالة التوزيعية قد تؤدي إلى السخط الوظيفي، مما يؤثر على الروح المعنوية للعاملين مما يؤدي بدوره إلى تبني سلوكيات كالتغيب وطلب الاجازات. هذه النتيجة تؤكد العلاقة غير المباشرة للعدالة التوزيعية على التغيب من خلال النتيجة التي تحصلنا عليها في دراستنا.

● **وجود أثر سلبي معنوي لمشاكل الدور على الرضا الوظيفي** هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Aldag, 1977) ودراسة (Lerouge & Blanton, 2014) يمكن تفسير هذه النتيجة بتحفظ الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي يمر بها الموظف الجزائري وعدم وجود البدائل المتاحة لترك المنظمة والبحث عن عمل آخر إذ يجد نفسه راض عن الدور الذي يقوم به رغم المشاكل التي يوجهها في العمل وكذا غياب دور نقابات العمال وانعدام دورها الفعلي في الدفاع عن حقوق العمال.

● **وجود أثر سالب معنوي للدخل على الرضا الوظيفي** يفسر هذا بكثرة الطلب على التوظيف العمومي دون مراعاة الأجر نتيجة ارتفاع نسبة البطالة في الجزائر حيث كلما زادت البطالة نقص الأجر وهذا حسب الاقتصادي فيليبس الذي اكتشف علاقة عكسية وليس قانوناً بين البطالة والتغير في الأجور. وبالتالي كلما زادت البطالة تقل ضغوط العاملين للحصول على زيادات في الأجور. كما أن ارتفاع البطالة دلالة على ضعف الطلب على السلع وهذا ما يدل على ضعف النمو الاقتصادي. بالإضافة الى تكلفة العمل التي تصعب على أصحاب العمل زيادة أجور العاملين وبالتالي تضطر الحكومات كالحكومة الجزائرية إلى تقليل نسبة الضرائب على هذه المؤسسات في مقابل تحسين وضعية العاملين لديها وهذا الحل ممكن أن يشكل عجز في الميزانيات العمومية. وبالتالي تغير طبيعة العمل لها تأثير على الوظيفة.

● **وجود أثر موجب معنوي بين المشاركة الوظيفية والرضا الوظيفي** هذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من (Brooke & Price, 1989) و (Hendrix & Spencer, 1989) بحيث تعتبر المشاركة الوظيفية وفقاً للسياق التنظيمي الطريقة الرئيسية لإطلاق إمكانات الموظفين. كما تشمل المشاركة الوظيفية الدافع والأداء

والنمو الوظيفي والرضا في مهنتهم. وبالتالي كلما كان الموظفون راضين عن عملهم ومتحمسين كلما كانت المشاركة الوظيفية كبيرة مما سيؤدي هذا إلى الفعالية التنظيمية والإنتاجية.

● وجود أثر سلبي غير معنوي للرضا الوظيفي على الصحة هذه النتيجة عكس نتيجة دراسة (Soriano, Peiro, Mateo, & Malgorzata, 2018) dos Santos & Mendes, 2020) التي رأت أن الاستثمار في الصحة المهنية بتبني استراتيجيات تركز على الصحة المهنية الإيجابية سوف ينطوي على تخفيض التكاليف، طالما أن هذه الاستراتيجيات تركز على مساعدة الموظفين على إدارة آلامهم بشكل أفضل. وتوصلت الدراسة إلى أن فعالية تكلفة هذا الاستثمار بالعلاج في مكان العمل، وتعليم العمال والعلاج الوقائي أكبر من العبء الاقتصادي للتغيب.

● وجود أثر موجب معنوي بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Rentsch & Steel, 2003) فالوحدات عالية الالتزام، يسعى الموظفون فيها لتحقيق أهداف منظماتهم. فقد يشارك موظفو الوحدات عالية الالتزام في مزيد من سلوكيات صيانة المجتمع، بما في ذلك الحضور المنتظم في العمل. وبالتالي، من المحتمل أن ترتبط وحدات العمل عالية الالتزام بمعايير حضور أكثر صرامة (Hausknecht, Hiller, & Vance, 2008, p. 1225). ونفس النتيجة توصلت إليها دراسة (Gellatly, 1995) ودراسة (Lerouge & Blanton, 2014). فكلما زاد الرضا الوظيفي زاد الالتزام التنظيمي وبالتالي يكون الموظف أكثر استمراراً بوظيفته والالتزام بالنظام، وتحقيق نجاح وأهداف مؤسسته وذلك لكونه أكثر حبا لعمله وأشد نشاطا وحماسا في العمل.

● وجود أثر سلبي معنوي للرضا الوظيفي على التغيب هذه النتيجة تتفق مع كل الدراسات السابقة القديمة والحديثة على غرار دراسة (Muchinsky, 1977) (Scott & Taylor, 1985) كدراسات تقرر بالعلاقة المباشرة بين الرضا الوظيفي والتغيب بالإضافة إلى الدراسات التي درست بشكل مباشر وغير مباشر كدراسة (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009)، (Goldberg & Waldman, 2000)، (Romero & Strom, 2011)، (Thirulogasundaram & Sahu, 2014)، (Nwahanye, 2016)، (Schaumberg & Flynn, 2017)، (Van Jaarsveld & Keyser, 2018) 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.

● عدم معنوية أثر كل من الصحة، المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي على التغيب عن العمل تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Brooke & Price, 1989) أي أنه من غير المجدي تسليط الضوء على بعض الآثار المتعلقة بالمتغيرات التي لم تكن محددات مهمة للتغيب عن العمل وإنما مرتبطة فقط بالاطار المفاهيمي لنموذج

Steers & Rhodes. إن عدم أهمية المشاركة الوظيفية التي لوحظت في هذه الدراسة تقدم بعض المبررات لاستبعاد هذه المتغيرات من نموذج Steers & Rhodes. وبالتالي لا يوجد أي دليل على أن المشاركة مؤشرا جيدا للتنبؤ بالتغيب. كذلك عدم أهمية الالتزام التنظيمي لم يدعم مركزية هذا المتغير في النموذج السببي كوسيط بين المواقف الأخرى والتغيب. كما لم يتم دعم معالجة Steers & Rhodes للالتزام التنظيمي باعتباره أحد "ضغوط الحضور".

• **وجود أثر سلبي غير معنوي للصحة على التغيب** يتوافق هذا الأثر مع دراسة (Brooke & Price, 1989) أين رأى عدم أهمية الحالة الصحية كعامل محدد للتغيب، والتي تضمنت الإجازة المرضية في تفعيلها، إلى أنه يجب على الباحثين إعادة النظر بجدية في الافتراضات التي بموجبها استبعدوا الغياب بسبب المرض باعتباره "غير طوعي". للإشارة كانت "المرض الشخصي" و "المواعيد الطبية" من بين الأسباب الأكثر ذكرا للغياب في مقياس التردد. أما دراسة Jinhee kim and Tomas Graman(2003) بينت أن الصحة مرتبطة بشكل كبير بغياب الموظف نتيجة المرض وحوادث العمل، حيث أن الاهتمام بصحة العمال يساهم في جودة المنتجات حسب دراسة Marc Dumas سنة 2006 .

• **وجود أثر سالب معنوي لتنوع المهارات على الانهك العاطفي** تفسر هذه النتيجة أن الفرد غالبا ما يشعر بسعادة ورضا عندما يلتحق بوظيفة جديدة، ويكون لديه دافع قوي لتبليته لإثبات نفسه، فالتنوع في الخبرات شرطا أساسيا للعطاء والانتاج الفعال فالسعي لتطوير الذات والحصول على المعلومة بشتى الطرق له تأثير سلبي على الموظف نفسيا وجسدا خاصة إذا كانت المؤسسة تفتقد المعلومة فحينها يشعر الموظف أن امكانياته تفوق حجم المؤسسة هذا التفكير يرفع من الانهك النفسي والجسدي وبالتالي يدفعه بالموظف الى ترك المؤسسة والبحث عن مؤسسة أخرى تتلاءم وطموحاته.

• **وجود أثر موجب معنوي لمشاكل الدور على الانهك العاطفي** يمكن تفسير هذا بالعودة لواقعنا حيث يلعب الاجهاد في العمل وفقدان الدافع لإنجازه والتوترات الموجودة مع الآخرين دورا في زيادة الاحتراق الوظيفي. فلانخراط في العمل والحرص على تأديته على أكمل وجه أمر ايجابي يساعدنا على تحقيق طموحاتنا. لكن المبالغة في الاهتمام بمهام العمل والتشبع بمشاكل الدور وضغوطه يدفعنا للدخول في مرحلة من الانهك الفكري والعاطفي والجسماني نتيجة الاستغراق في العمل وهذا ما توصلت اليه دراستنا كلما كانت هناك صراعات وضغوطات في العمل كلما زاد الانهك والتعب. وبالتالي يقلل من الرضا الوظيفي وهو ما ينعكس سلبا بدوره على أداء المهام. ويؤدي الى سلوكيات تنظيمية كالمغادرة الطوعية والتغيب والاستقالة من المهام.

• **وجود أثر موجب معنوي للإنهك العاطفي على التغيب** هذا يؤكد النتيجة التي تحصلنا عليها بين مشاكل الدور والانهك وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (Gaudet, Tremblay, & Doucet, 2009) ، (Ybema, Smulders, & Bongers, ، (Vandenbergh, Stordeur, & d'Hoore, 2009)،

(2010) وهذا يتفق مع النموذج الهيكلي للاحتراق الوظيفي ل (Maslach et al., 1996) أين لاحظت أن من بين السلوكيات الملاحظة بين الأشخاص المصابين بالإرهاك العاطفي هو التغيب .على العموم التغيب هو نتيجة مهمة للاحتراق الوظيفي على المستوى التنظيمي .

● **وجود أثر موجب معنوي للحالة الاجتماعية على الرضا الوظيفي** بحيث كلما كان الشخص أعزب كلما كانت لديه طموحات وبالتالي يكون غير راض ويسعى دائما لزيادة الأجر والعكس إذا كان الموظف متزوج بطبيعة الحال لديه أعباء وضغوط اجتماعية وبالتالي يكون أكثر استقرار وحذر في المحافظة على وظيفته لحرصه على الاستمرار في هذا العمل الذي يحقق له الاستقرار الخارجي وبالتالي الرضا الوظيفي .

● **وجود أثر مباشر سالب معنوي لحرية القرار على الإرهاك العاطفي وأثر مباشر موجب معنوي 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 ، نلاحظ أن حرية اتخاذ القرار يلعب دور حيوي في تفسير التغيب، إذ يؤثر على التغيب ليس فقط بطريقة مباشرة ، ولكن أيضاً من خلال زيادة الإرهاك العاطفي وتقليل الرضا الوظيفي في العمل على عكس نموذج الموارد - الطلب لـ (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 من خلال منحهم المزيد من الحرية في القرار، سيزيد من تحفيزهم على العمل

II. 2.5. التأثيرات غير المباشرة:

● **وجود أثر موجب غير مباشر للدخل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط** وبالتالي فرضية تأثير الدخل بطريقة غير مباشرة ومباشرة على التغيب غير مقبولة وهذا يتوافق مع النتيجة المتحصل عليها في الانحدار اللوجستي أين تم إيجاد عدم معنوية الدخل مع التغيب وبالتالي الدخل ليس من محددات التغيب في مؤسساتنا العمومية ويمكن تفسير ذلك بالبطالة المرتفعة وتفضيل الوظائف الحكومية على باقي النشاطات للامتيازات الموجودة فيها على سبيل المثال التأمينات حتى وإن كانت هذه الوظائف لا تخلق ثروة المهم بالنسبة لهم العمل حتى وإن كان الدخل منخفض وهذا يؤكد النتيجة السلبية المتحصل عليها بين الرضا الوظيفي والدخل .

● **وجود أثر سالب غير مباشر ومعنوي لروتينية العمل على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط** هذه النتيجة عكس دراسة (Brooke & Price, 1989) الذي وجد تأثير الإيجابي غير المباشر على التغيب عن الروتينية، من خلال تأثيره السلبي الكبير على الرضا الوظيفي، الذي بدوره يدعم الفرضيات ذات الصلة للنموذج وفرضيات (Steers & Rhodes (1978 التي تتعلق بالبعد المتنوع ل "نطاق العمل".

- وجود أثر غير مباشر سالب معنوي للعدالة التوزيعية على التغيب بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط هذه النتيجة تتفق مع دراسة بروك (Brooke & Price, 1989) ودراسة (Hendrix & Spencer, 1989) وبالتالي عدم شعور العاملين بعدم العدالة كما أشرنا له سابقا يؤدي إلى التغيب.
- وجود أثر غير معنوي لاستقلالية المهام على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط هذه النتيجة عكس دراسة (Brooke & Price, 1989) يمكن تفسير هذه النتيجة بوجودها على الواقع ولكن انعدمت في عينة البحث بحيث كلما كانت هناك استقلالية في اتخاذ القرارات واللامركزية السلطة يزيد من حرية العمل وبالتالي يكون أكثر رضا وأقل تغيبا.
- وجود أثر موجب معنوي لمشاكل الدور على التغيب بوجود الانهاك العاطفي كمتغير وسيط هذه النتيجة تدعم أيضا دراسة اجهاد الدور في نموذج Steers & Rhodes (1978) حيث إذا كان الموظف تحت ضغط شديد لفترات زمنية طويلة تنفذ طاقته البدنية والنفسية عن تحمل ما يتعرض له يوميا من ضغوطات ومع عدم وجود مساحة صغيرة للاسترخاء والراحة وعدم بيئة عمل متنوعة فإن الإصابة بالاكئاب، وفقدان القدرة على الإحساس بالسعادة ستتمكن من الموظف وبالتالي يضطر للبحث عن فترات للراحة والترفيه على حساب العمل وذلك بتبني سلوكيات كالتغيب.
- وجود أثر غير مباشر موجب معنوي بين الحالة الاجتماعية والتغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط هذه النتيجة تؤكد النتيجة السابقة عن طريق الانحدار اللوجستي بطريقة مباشرة وهذا يتفق مع دراسة (Goldberg & Waldman, 2000) (Brooke & Price, 1989) وبالتالي ظاهرة التغيب تميز بين الموظفين المتزوجين وغير المتزوجين.
- وجود أثر معنوي سالب غير مباشر للمشاكل الدور على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Brooke & Price, 1989) تفسر هذه النتيجة أن مشاكل الدور تقلل من الرضا الوظيفي والذي بدوره يزيد من التغيب. أي أن الموظفين الذين ينزعجون من توقعات الدور غير الواضحة هم أقل رضا وأكثر غيابا بشكل متكرر وهذا يدعم دراسة إجهاد الدور من قبل Steers & Rhodes
- وجود أثر سالب معنوي غير مباشر لخصائص الوظيفة على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Rentsch & Steel, 1998) ، (Goldberg & Waldman, 2000) فخصائص الوظيفة لها تأثير على مخرجات العمل بما في ذلك الإشباع أو الرضا الوظيفي، التغيب أو الدافعية. والتي بدورها تعكس ثلاث حالات نفسية: الخبرة المتأنية، المسؤولية التامة عن المخرجات، الدراية التامة بالنتائج المحددة. ومن ثم تكون خصائص سجلا محتملا لدافعية الوظيفة، والتي تستخدم كمعيار لتأثير الوظيفة على اتجاهات وسلوكيات العاملين. فكلما كانت الوظيفة تتمتع بإثراء وظيفي كلما زاد الرضا الوظيفي وبدوره يقلل من التغيب والعكس ويتوقف هذا تبعا لخصائص الفرد وهذا يعكس خصائص الوظيفة العامة في الجزائر.

- وجود أثر سالب غير مباشر للإرهاق العاطفي على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) أين توصلت الدراسة لوجود علاقة غير مباشرة سالبة ومعنوية للإرهاق على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط وبالتالي نستنتج أن الإرهاق يؤثر مباشرة على التغيب
- 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 ويختلف 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 بالتالي أنه من خلال 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.

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل اختبار فرضيات نماذج الدراسة وهذا بعد دراسة الفروق بين المتغيرات الديموغرافية والتغيب، فقد أظهرت نتائج الانحدار اللوجستي معنوية كل من متغير الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، مدة العمل وعدد الأطفال في التأثير على التغيب. وبالنسبة لفرضيات نماذج الدراسة فقد أكدت الدراسة وجود أثر سلبي مباشر للرضا الوظيفي على التغيب مع امكانية وجود أثر سلبي غير مباشر بدخول متغيرات تنبؤية كالإنهاك العاطفي معبرا عن الاحتراق الوظيفي، والالتزام التنظيمي رغم وجود قيمة التأثير لكنه غير معنوي يرجع إلى غيابه في حجم عينتنا مع امكانية ظهور معنويته في دراسة أخرى. وتوصلت النتائج إلى تأثيرات متباينة مباشرة وغير مباشرة لكل من روتينية العمل، خصائص الوظيفة بصفة عامة، العدالة التوزيعية أو ما يقابلها الرضا عن الأجر، مشاكل الدور، الاحتراق الوظيفي مقاس بالإنهاك العاطفي، حرية قرار الموظف في العمل أو ما يسمى السيطرة أو التحكم في العمل على التغيب.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

تطرقت هذه الدراسة إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب في المؤسسة، والتي أكدت ضرورة التركيز على جوانب محددة من الرضا الداخلي والخارجي للحد من التغيب، إذ بينت الدراسات الدور الجوهرى للرضا عن النشاط والمسؤولية في التقليل من ظاهرة التغيب، وأن هذه الأخيرة لا تقتصر فقط على الجوانب التنظيمية بالاهتمام ببيئة العمل وتحسين ظروف العمل بل يجب الاهتمام بالخصائص الفردية للموظفين عن طريق إيجاد توازن بين العمل وحياتهم الخاصة.

هذه الدراسة تدعم دور المحددات الفردية ضمن أسباب التغيب كالجند فهذه الظاهرة تميز بين الرجال والنساء وهذا راجع للمحددات الخاصة بمكان لعمل رغم صغر حجم عينة الإناث في دراستنا إلا أن متوسط غيابهن كان قريب من متوسط غياب الرجال وبالتالي النساء هن أكثر عرضة للغياب لعدة اعتبارات كالأومومة والمسؤولية الأسرية وهذا ما يفسر معنوية الحالة الاجتماعية وعدد الأطفال، فالتوفيق بين العمل ووجود الأطفال لدى الموظفين المتزوجين سبب رئيسي في التغيب خاصة وجود أطفال أقل من 3 سنوات مقارنة مع الموظفين غير المتزوجين، وبينت الدراسة دور العمر كسبب من أسباب التغيب فالموظفين كبار السن هم أكثر عرضة للغياب مقارنة مع فئة الشباب نتيجة التدهور الصحي لهؤلاء. فكلما زاد العمر زاد التغيب وهذا الأخير مرتبط بعدد سنوات العمل والتي أثبتت معنويتها مع التغيب فالعمال الذين لديهم خبرة عمل كبيرة أكثر تغيبا من العمال الجدد لتمتع هؤلاء بالأمان الوظيفي في حين الموظفين الجدد يسعون لفرض مكانتهم في المؤسسة. كما وجد تأثير معنوي للمستوى التعليمي مع مجال معين للتغيب يرجع هذا إلى امكانية الصراع الموجود بين الاطارات القديمة والجيل الجديد. أما أثر المستوى الاداري في المساهمة في التغيب أظهرت النتائج أن الاطارات أكثر تغيبا من التنفيذيين بنسبة 51% مقابل 33%، وهذا واقع مؤسساتنا العمومية اليوم نتيجة غياب مسؤولية الالتزام لدى مسؤولينا ونقص الوعي بالمشاكل التي تقوض نزاهة وسمعة مؤسسات الوظيف العمومي بالجزائر وبالتالي التقليل من تعزيز تطبيق القوانين المعمول بها في قانون العمل وهذه السلوكيات تنتج عنها بيئة عمل منغلقة وتوترات وصراعات في العمل. أما العلاقة السلبية بين الرضا والدخل والتغيب فتفسر بارتفاع نسبة البطالة بين الشباب في الجزائر والطلب المرتفع على الوظائف وبالتالي سعي الشباب للدفر بمنصب عمل مهما كان الأجر مقابل الخدمة المقدمة. على العموم، توصلت الدراسة إلى وجود التغيب العمدي (الطوعي) في مؤسسات الوظيف العمومي بالجزائر.

بالإضافة إلى المحددات الفردية هذه الدراسة تدعم وجود محددات تنظيمية في انتشار ظاهرة التغيب في المؤسسة. من خلال النماذج الأربعة المقترحة للدراسة 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

الخاتمة العامة

فهم العمليات والمسؤوليات التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي. علاوة على ذلك، وجدت الدراسة متغيرات تنبؤية بالتغيب كالدور الوسيط للإرهاك العاطفي معبرا عن الاحتراق الوظيفي الذي يعكس متغير الاجهاد في العمل ونقص الدافع لإنجازه نتيجة الاهتمام المبالغ فيه بالعمل والانغماس في مشاكله، ضغوطه وصراعاته مع الزملاء والمديرين مما ينتج عنه إرهاك فكري وعاطفي وجسماني للموظف ما ينجم عنه قلة رضا عن العمل وبالتالي الانسحاب أو المغادرة والتغيب مؤكدة النتيجة السلبية غير المباشرة لمشاكل الدور على التغيب بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. مما يتطلب من المديرين المزيد من الجهد في تقليل الصراعات والضغوطات الموجودة في مكان العمل ومنح المعلومات الكاملة للموظفين حول العمل الذي يقومون به. كما أشارت الدراسة إلى أهمية الالتزام التنظيمي وعلاقته المعنوية بالرضا الوظيفي رغم عدم معنويته مع التغيب في عينتنا مع إمكانية معنويته في عينة أخرى هذه النتيجة تعزز دور الحضور المنتظم للعمل في الرفع من السلوكيات الجيدة لصيانة المجتمع. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الدراسة العلاقة السلبية غير المباشرة للعدالة التوزيعية /الرضا عن الأجر على التغيب عن طريق الالتزام التنظيمي مما يدعم النتيجة السابقة فالموظفين الذين يشعرون بعدم العدالة في توزيع الأجور يقل التزامهم بالمؤسسة ويتبنون سلوك الانسحاب لتعبير عن عدم رضاهم عن العمل. كما بينت الدراسة الدور المباشر السلبي وغير المباشر روتينية العمل على التغيب مما يستوجب على المديرين منح نوع من الحرية للموظفين في تنويع مهاراتهم واستخدام قدراتهم الخاصة في القيام بالعمل على النحو الذي يروونه مناسباً. وهذا بدوره يؤكد نتيجة وجود العلاقة السلبية غير المباشرة بين خصائص الوظيفة وحرية القرار أو السيطرة على العمل من جهة والتغيب من جهة أخرى فالوظائف التي تتمتع بالثراء الوظيفي من تنوع المهارات، هوية المهمة، أهمية المهمة، الاستقلالية والتغذية الرجعية الموظفين فيها سيكون لديهم دافع جوهري أعلى وبالتالي لديهم مستويات حضور أعلى من الموظفين في وظائف غير ثرية. من ناحية، أخرى بينت الدراسة الدور الحيوي والأساسي لحرية اتخاذ القرارات في تفسير التغيب داخل وحدات العمل، وبالتالي النتيجة السلبية غير المباشرة لحرية اتخاذ القرار على التغيب من خلال الزيادة في الإرهاك العاطفي بدوره يقلل الرضا الوظيفي مما ينعكس على تبني سلوكيات الانسحاب كالتغيب تؤكد هذه النتيجة ضرورة منح الموظفين مزيداً من التحكم في العمل الذي يؤدي إلى زيادة دافعهم في العمل.

الاسهامات النظرية للدراسة:

مع الغياب الشبه التام للدراسات التي عاجلت العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب في المؤسسة، تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها التي عاجلت الظاهرة من خلال دمج المحددات الفردية والتنظيمية في موضوع واحد محاولة الوصول إلى أسباب التغيب وغياب الانضباط الإداري في مؤسساتنا العمومية. وذلك بالزيارات الميدانية في مؤسسات الوظيفة العمومي بولاية سعيدة بغض النظر عن النتائج المتوصل إليها لامست الباحثة الظاهرة بواقعها المر، أين لاحظت

الخاتمة العامة

تحوّل الموظفين في الممرات، التجمع في مكتب واحد، ترك المكتب فارغ والخروج خارج المؤسسة بالكامل غير مبالين بوقت العمل الأصلي وهذا ما يعكس رداءة الخدمة المقدمة من طرف هذه المؤسسات. هذه النتيجة الميدانية بالإضافة إلى المتغيرات المذكورة سابقاً يمكن أن تسهم في إثراء دراسات أخرى.

مساهمة الدراسة من حيث المنهجية تعتبر ثرية، من خلال اختيار منهجية تتماشى مع هدف الدراسة واختبار الفرضيات الموضوعية سابقاً، فقد قدمت الدراسة الكثير من المعلومات القيمة حول كيفية بناء الاستبيان واختيار الطرق المستخدمة للاختبار انطلاقاً من الإحصاء الوصفي لأسئلته، اختبار التوزيع الطبيعي والتحليل العاملي بشقيه الاستكشافي والتوكيدي. بالإضافة إلى استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على التباين المشترك CBSEM في تقدير النماذج واختبار الفرضيات الاحصائية، وهي تقنية مختصة في تقدير معلمات نماذج العلاقات الهيكلية المستعملة في البحوث الكمية في التفسير مبني على تحليل هيكل التباين المشترك ذي الطبيعة التفسيرية، بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام تحليل نادر الاستعمال ألا وهو تحليل بايز (Bayesian Estimation) وهو أحد الطرق الجديدة من تقنيات المحاكاة تسمى سلسلة ماركوف مونت كارلو (MCMC)، هذا التحليل ينعدم كلياً في الدراسات العربية. تم استخدام برنامج SPSS.v.26 و Amos v.24 وفق أسس علمية للقيام بمختلف التحاليل والاختبارات الاحصائية. انطلاقاً مما سبق نأمل أن تساهم هذه الدراسة بإثراء البحث العلمي واعتمادها كمرجع في الدراسات المستقبلية.

الاسهامات العملية للدراسة:

يمكن تلخيص الاسهامات العملية للدراسة في معرفة الأسباب وراء استفحال ظاهرة التغيب في مؤسساتنا العمومية وهذا من خلال ضرورة التطبيق الصارم للقوانين في حق الموظفين والمديرين المتغييبين، تشديد الرقابة والتخلي على مبدأ الطابع الاجتماعي في العمل، امكانية البحث في جعل هذه المؤسسات مؤسسات ربحية من خلال تعزيز جودة الخدمة المقدمة. حتمية مواجهة المعنى السلبي للظاهرة من قبل المؤسسة عن طريق إيجاد التوازن بين العمل و حياة موظفيها باحترام وقت فراغهم وتحسين ظروف العمل. كما يجب على الموظفين الإحساس بالمسؤولية والتحلي بثقافة القيام بالعمل على أكمل وجه بجودة وكفاءة عالية للنهوض بمؤسساتنا العمومية. فإذا كان الموظف والعامل لا يعي المسؤولية الملقاة على عاتقه بممارسته للعمل فالسلام على الوطن الذي ينتمي إليه وخير دليل سبب تخلفنا في مختلف القطاعات العمومية مقارنة بالشعوب المتقدمة يكمن في تقديس العمل. ضرورة وضع مناهج لمعالجة التغيب المفرط من خلال التعامل مع المشكلة إجرائياً بالتسهيل على الموظفين أخذ أيام في حدود المعقول والسماح للمديرين السيطرة بشكل أكثر فعالية على الغياب؛ تحليل التناقض بين عبء العمل وقدرة الموظف مما يتطلب توزيع أكثر

الخاتمة العامة

كفاءة للعمل؛ تدريب الموظفين على العمل بأمان ولكي يكونوا أكثر إنتاجية وذلك بمساعدة الموظفين المرضى في العودة إلى العمل بشكل أسرع؛ وفي الأخير يجب على مؤسساتنا أن تكون فعالة ومنهجية.

محدودية الدراسة:

تجدر الإشارة إلى أن الدراسة اقتصرت فقط على عينة من مؤسسات الوظيف العمومي بالجزائر فيمكن للدراسات المستقبلية أن تدرس موضوع الدراسة على مؤسسات القطاع الاقتصادي وبالأحرى المؤسسات الصناعية. كما واجهت الباحثة صعوبات من طرف الموظفين في الاجابة على الاستبيان بكل موضوعية وذلك من خلال التكتم على عدد أيام الغياب وكذلك القراءة السريعة للاستبيان فتشابه بعض الأسئلة يظن الموظف أنه يقيس نفس البعد مما أدى بنا إلى فقد الكثير من الاستمارات ولهذا يمكن مستقبلا وضع سجلات الحضور والغياب في هذه المؤسسات كي يتسنى للباحثين الاطلاع عليها مباشرة دون اللجوء للموظفين، التهاون الموجود في مؤسسات الوظيف العمومي جعل من دراسة التغيب فيها نوع من المخاطرة في حصر أسباب التغيب بصورة جيدة.

الأفاق المستقبلية للدراسة:

يمكن للدراسات المستقبلية تأكيد نتائجنا من جهة ومن جهة ثانية اختيار عينة أخرى غير عينة الدراسة الحالية كمؤسسات القطاع الاقتصادي بشقيه الخدماتي أو الانتاجي، كذلك يمكن الاعتماد على نموذج واحد من نماذج الدراسة وتطويره بإضافة متغير أو متغيرين من النماذج الأخرى وإعادة تقديره، كما يمكن ادراج متغيرات معدلة في العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب، مع امكانية دراسة محددات التغيب كدراسة مستقلة عن الرضا الوظيفي، البحث المعمق في دراسة السلوك الفردي للموظف من خلال فهم الخصائص الشخصية للموظفين.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

- أبو القاسم الأخضر حمدي. (2015). أثر العدالة التنظيمية المدركة لدى مستوى الرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11 (العدد 3).
- أحمد ماهر. (2003). إدارة الموارد البشرية-إدارة الأفراد. الاسكندرية -مصر: الدار الجامعة.
- أحمد ماهر. (2003). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الدار الجامعية الابراهيمية الاسكندرية.
- الأمين محمد الشريف. (2017/2016). أثر آليات الحوكمة على أداء المؤسسات الاقتصادية--دراسة حالة المؤسسات الجزائرية-. الجزائر.
- الطاهر الوافي. (2013). التحفيز واداء الممرضين دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية-عالية صالح-بمدينة تبسة. قسنطينة: جامعة قسنطينة 02 .
- الهاشمي لوكية، فتيحة بن زروال، و خضرة حديدان. (2016). الإجهاد الفردي والتنظيمي واستراتيجيات مواجهته. عمان-الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- أمال زرفاوي. (2014-2013). اثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل-بسكرة-. بسكرة: جامعة محمد خيضر بسكرة.
- أمال زرفاوي. (2014). أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين -دراسة ميدانية لمؤسسة الكوابل. بسكرة. بسكرة.
- أمال زرفاوي. (2014). أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين -دراسة ميدانية لمؤسسة الكوابل. بسكرة. بسكرة.
- أنس عبد الباسط عباس. (2011). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- سالم تيسير الشرايدة. (2009). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- سليمان أحمد الطلاع. (2015). واقع الاحتراق الوظيفي و أسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة. مجلة جامعة الأزهر-غزة سلسلة العلوم الإنسانية، 17(02).
- سهيلة محمد عباس. (2003). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان-الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- سهيلة محمد عباس، و علي حسن علي. (2007). إدارة الموارد البشرية (الإصدار الطبعة الثالثة). عمان-الأردن: دار وائل للنشر.
- سيد أحمد بوسيف. (2017). تأثير المهارات المقاولانية على النية المقاولانية لدى الطلبة الجامعيين دراسة باستعمال نمذجة المعادلات الهيكلية SEM. الجزائر: جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان.
- سيد أحمد ستي. (2017). محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة. سعيدة.
- سيدي محمد بن اشنهو . (2010). دراسة المكونات المؤثرة على وفاء الزبون لعلامة DJEZZY باستخدام المعادلات الهيكلية. تلمسان: جامعة أبو بكر بلقايد.
- طالب حيدر رائد، و خلف عزز كريم. (2019). استخدام الانحدار اللوجستي متعدد الاستجابة لتحديد العوامل المؤثرة على مرض العيون. <https://www.researchgate.net/publication/331062654>

- عاشور علوطي، و عبد الوهاب مغار. (2017). علاقة غياب العدالة التوزيعية بالاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي لولاية سكيكدة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- عامر شرفي. (2012). الرضا عن العمل وعلاقته ببعض المتغيرات في ضوء المدرسة الحديثة. الجزائر.
- عامر شرفي. (2012). الرضا عن العمل وعلاقته ببعض المتغيرات في ضوء المدرسة الحديثة دراسة متمحورة حول البعد النفسي لأساتذة التربية البدنية والرياضية ببعض ولايات الجنوب. الجزائر: أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية.
- عبد الحي عبد المنعم. (1984). علم الاجتماع الصناعي "المصنع ومشكلاته الاجتماعية". الاسكندرية-مصر.
- عبد الرحمن العيسوي. (بلا تاريخ). سيكولوجية العمل والعمال. بيروت-لبنان: دار الراتب الجامعية.
- عبد المعطي رضا عطية. (2021). تأثير العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي للعاملين بالتطبيق على أكاديمية التدريب بشركة مصر للطيران. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.
- عدنان غانم، و فريد خليل الجاعوني. (2011). استخدام تقنية الانحدار اللوجستي ثنائي الاستجابة في دراسة أهم المحددات الاقتصادية والاجتماعية لكفاية دخل الأسرة دراسة تطبيقية على عينة عشوائية من الأسر في محافظة دم " . مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد - 27 العدد الأول.
- علي خضير عباس. (2012). استخدام نموذج الانحدار اللوجستي في التنبؤ بالدوال ذات المتغيرات الاقتصادية التابعة النوعية. مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 2(العدد 2).
- علي محمد أحمد المصاروة، و نعيمة عباس الحفاجي. (2014). إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي. عمان-الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- عيسان صالحه ، كاظم علي، العاني وجيهة، النبهازي هلال ، الهنائي خالد، و السكيكي سالم . (2011). أسباب غياب المعلمين العمانيين عن الدوام الرسمي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية. المجلة الاردنية في العلوم التربوية.
- فضل المولى سلمان علي أبشر، عبد العزيز الشيخ عبد المنعم، و سيد أحمد الكرم سعد عبد الله. (2016). مقارنة بين النموذج اللوجستي الثنائي والدالة التمييزية في التصنيف بالتطبيق على أهم العوامل المؤثرة في كفاية دخل الأسرة. مجلة العلوم الاقتصادية، Vol. 17 (2).
- فؤاد رحوي. (2014). وضعية العامل المتغيب داخل المؤسسة.رسالة دكتوراه في القانون الاجتماعي. وهران: جامعة وهران.
- فيصل حسونة. (2011). ادارة الموارد البشرية. الاردن-عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- كلثومة ماحي. (2016). أثر جودة الخدمة على ولاء العميل باستخدام المعادلات الهيكلية دراسة تطبيقية لعينة من البنوك الجزائرية بولاية سعيدة. الجزائر: جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة.
- كمال بوقرة. (2009). المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية داخل المؤسسة.اطروحة دكتوراه في علم الاجتماع. باتنة: جامعة باتنة.
- لطفي طلعت ابراهيم. (2007). علم اجتماع التنظيم. القاهرة: دار غريب للطباعة للنشر والتوزيع.

قائمة المراجع

- محمد الصيرفي. (2006). السلوك الإداري "" العلاقات الانسانية"" (الإصدار ط1). الاسكندرية-مصر: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- محمد سعيد أنور سلطان. (2003). ادارة الموارد البشرية. قسم ادارة الاعمال كلية التجارة-جامعة الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر 38 ش سوتير-الازارطة-الاسكندرية.
- محمد سعيد أنور سلطان. (2004). السلوك التنظيمي. قسم ادارة الاعمال كلية التجارة-جامعة الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- مروان أحمد حويجي. (2008). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل، حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال. قطاع غزة، فلسطين.
- مصطفى نجيب شاويش. (2004). ادارة الموارد البشرية (ادارة الافراد) (الإصدار الطبعة الثالثة). الاردن: عمان -دار الشروق.
- موسى اللوزي. (2003). التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- مؤيد سعيد السالم. (2009). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. دار إثراء للنشر والتوزيع.
- نور الدين شنوفي. (2011). أنظمة وآلية تسيير الموارد البشرية في المؤسسات والادارات العمومية. الجزائر.
- نور الدين عسلي. (2009). إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين-دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة. الجزائر: كلية علوم التسيير -فرع إدارة الاعمال-جامعة الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Allen, S. (1981). COMPENSATION, SAFETY, AND ABSENTEEISM EVIDENCE FROM THE PAPER INDUSTRY. *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 34, No. 2 (Jan., 1981), pp. 207-218.
- Anne, C., & Marcel, G. (1992, 06 04). L'absence au travail : indicateur social ou indicateur de santé? *Sciences sociales et santé*, 10.
- Aract, l. r. (2015). L'absentéisme. anact.fr.
- Arbuckle, J. (2016). *Guide, IBM SPSS Amos 24 user's. Use: IBM Corp.*
- 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.
- Bartle, p. (1998). Factors of Poverty : The Big Five. *Community of self-management, empowerment and Development*.
- Beehr, T., Walsh, J., & Taber, T. (1976). Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as a Moderator. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 61, No. 1, 41-47, 41.
- Behrend, H., & Pocock , S. (1976). L'absentéisme individuel :résultats d'une étude de six ans dans une entreprise. *Revue Internationale du Travail*, vol. 114, n° 3.

- Belias, D., Koustelios, A., Sdrolas, L., & Aspridis, G. (2015). Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of employees in the Greek Banking Organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175 (2015) 324 – 333.
- Blau, G., & Boal, K. (1987). Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism. *Academy of Management Review*, Vol. 12, No. 2, 288-300.
- Bouville, G. (2006). ABSENTEISME, AGE ET MANQUE D'IMPLICATION AU TRAVAIL :L'EXEMPLE DES EBOUEURS. *XVIIe Congrès de l'AGRH – Le travail au cœur de la GRH IAE de Lille et Reims Management School*, 4.
- Bouville, G. (2007, 05 17,18 et 19). L'audit social de l'absentéisme : quel regard, sur quelle mesure ? *ResearchGate*.
- Bouville, G. (2010). La progression de l'absentéisme : nouveaux comportements des salariés ou nouvelles contraintes organisationnelles ? <https://www.researchgate.net/publication/46298409>.
- Bouville, G. (2014). Absentéisme et conditions de travail au féminin :Une frontière méconnue au sein des organisations. *Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise*, 2 (n° 11), p. 3-22., 4.
- Brayfield,A.,&Crocket,W(1955).EMPLOYEEATTITUDESANDEMPLOYEEPERFORMANCE. *PSYCHOLOGICALBULLETIN*, Vol.52, No.5.
- Brooke, P., & Price, J. (1989). The determinants of employee absenteeism: An empirical test of a causal model. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 1-19.
- Brown, S. (1996). A Meta-Analysis and Reviewof Organizationa lResearch o nJob Involvement. *Psychological Bulletin*, 235.
- Bubonya, M., Cobb-Clark, D., & Wooden, M. (2017). Mental Health and Productivity at Work: Does What You Do Matter? *Labour Economi cs*.
- Cangur, S., & Ercan, I. (2015). Comparison of Model Fit Indices Used in Structural Equation Modeling Under Multivariate Normality. *Journal of Modern Applied Statistical Methods*, 14(1), 152-167.
- Cintas, C., & Sprimont, P.-A. (2011). Soutien social et violence au travail :quels effets sur le burnout ? 03.
- Compell, j., & Scarapelle, v. (1983). Job Satisfaction. *Journal of personal Pyscholegy*, V.101(No:4), 36.
- Darr, W., & Johns, G. (2008). Work Strain, Health, and Absenteeism: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 13, No. 4, 293–318.
- De Boer, E. B. (2002). Unfairness at work as a predictor of absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 181-197, 182.
- De Schoot, R., Schalken, N., & Olff, M. (2017). Systematic search of Bayesian statistics in the field of psychotraumatology. *European Journal of Psychotraumatology*.
- Deitsch, C., Dilts , D., & Paul, R. (1985). GETTING ABSENT WORKERS BACK ON THEJOB AN ANALYTICAL APPROACH
- Del Boca, A., & Parisi, M. (2010). Why Does the Private Sector React Like the Public to Law 133?A Microeconometric Analysis of Sickness. *Discussion Paper n. 1008*. Dipartimento di Scienze Economiche, Università degli Studi di Brescia ITALY.

- Dos Santos, B., & Mendes, C. (2020). Manual therapy and its role in occupational health: Reducing absenteeism and presenteeism by treating chronic pain with spinal manipulation and mobilization in the workplace. *European Journal of Integrative Medicine*, 35(101078).
- Drakopoulos, S., & Grimaldi, K. (2013). Injury-related absenteeism and job satisfaction: insights from Greek and UK data. *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 24, No. 18, 3496–3511, 3497.
- Dude, D. (2012). Organizational commitment of principals: The effects of job autonomy, empowerment, and distributive justice. 13.
- Dumas, M. (2006). De la gestion de l'absentéisme à 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.
- Flanagan, J. (1954). THE CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE. *American Institute for Research and University of Pittsburgh*, VOL. 51, No. 4.
- 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.
- Gellatly, I. (1995). Individual and group determinants of employee absenteeism: test of a causal model. *JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR*, VOL. 16 (469-485) .
- Goldberg, C., & Waldman, D. (2000). Modeling employee absenteeism: Testing alternative measures and mediated effects based on job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*.
- Gözükar, İ., & Çolakoğlu, N. (2016). The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*(229 /253 – 266).
- Hackman, J. R., & Oldham, G. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN PERFORMANCE*, 16, 2 5 0 - 2 7 9 , 257.
- Hair, j., Hult, G., Ringle, c., Sarstedt, M., & زكريا, ب. (2020). الأساس في نمذجة المعادلات الهيكلية (PLS-SEM) بالمربعات الصغرى الجزئية. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- Hakman, J., & Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, No. 2, 159-170, 161.
- Harindranath , R., & Jayanth, J. (2018). Bayesian structural equation modelling tutorial for novice management researchers. *Management Research Review*.
- Harrison, D., & Martocchio, J. (1998). Time for Absenteeism:A 20-Year Review of Origins,Offshoots, and Outcomes. *JournalofManagemen*, Vol.24,No.3,305-350, 311-315.
- Hausknecht, j., Hiller, N., & Vance, R. (2008). WORK-UNIT ABSENTEEISM: EFFECTS OF SATISFACTION,COMMITMENT, LABOR MARKET CONDITIONS, AND TIME. *Academy of Management Journal*.
- Hendrix, W., & Spencer, B. (1989). DEVELOPMENT AND TEST OF A MULTIVARIATE MODEL OF ABSENTEEISM. *Psychological Reports*, 64, 923-938.

- Hil, J., & Trist, E. (1953). A consideration of industrial accidents as a means of withdrawal from the work situation: a study of their relation to other absences in an iron and steel work. *Human Relations*, 6(4), 357-380.
- Hoppock, R. (1935). job satisfaction. *Harper & Brothers*, 47.
- John R. Rizzo, R. J. (2019). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Sage Publications, Inc. on behalf of the Johnson Graduate School of Management, Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, No. 2 (Jun., 1970), pp. 150-163.
- Johns, G. (1997). Contemporary research on absence from work: Correlates, causes and consequences. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 12, 115-174.
- Karasek, R., & Theorel, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books, Inc.
- Kaur, M. (2016). A Study on the Psychological Effect of Organizational Justice Perceptions on Job Satisfaction". *The International Journal of Indian Psychology*.
- Laurent, B., Damart, S., & Kletz, F. (2013). Santé au travail et travail en santé. La performance des établissements de santé face à l'absentéisme et au bien-être des personnels soignants. *Management Prospective Ed. | « Management & Avenir », 3 N° 61 | pages 168 à 189*, 175.
- Lautier, G. (2000). durée de travail.congés payés. repos.absences.temps partiel:vous etes employeur ou salaries.quels sont vos droit et droits et vos devoir? *maxima laurent du mesnil*, 253.
- Legardinier, A. (2014). *Comment limiter les biais liés au choix des échelles de mesure dans les études marketing ?* Retrieved from <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00933905>.
- Lerouge, C., & Blanton, J. (2014). System Developers' Nature of Work Characteristics and Their Relationship with Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Information Technology Management*.
- Leruse, L., Di Martino, I., Malaise, N., Firket, P., Jaminon, V., & Paradowski, M. (2006). *LE STRESS AU TRAVAIL FACTEURS DE RISQUES,EVALUATION ET PREVENTION*. (T. e. SPF Emploi, Ed.) Direction générale Humanisation du travail.
- Lipszyc, B., & Laurent, S. (2000). La perception de pression est forte, c'est l'avis de la grande majorité. *cahiers economiques de Bruxelles*
- Lodahl, T., & Kejner, M. (1965). the definition and measurement of job involvement. *journal of applied psychology*, vol.49,NO.1,24-33.
- Louart, P. (1991). Gestion des ressources humaines.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual, research edition; manual*. Consulting psychologists press.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A THREE-COMPONENT CONCEPTUALIZATION OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT. *Human Resource Management Review*, Volume 1, Number 1, 1991, pages 61-89.
- Meyer, J., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11(2001) 299-326.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52 (2002).

- 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. (1977). Employee Absenteeism: A Review of the Literature. *Journal of Vocational Behavior* 10, 316-340.
- Newsom. (2003). Data Analsis II: Logistic Regression.
- Nicholson, N. (1977, octobre). ABSENCE BEHAVIOUR AND ATTENDANCE MOTIVATION: A CONCEPTUAL SYNTHESIS. *THE JOURNAL OF MANAGEMENT STUDIES*, 14(3), 231-252.
- Niedhammer, I., Chastang, J.-F., Gendrey, L., David, S., & Degioanni, S. (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.
- 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.
- Paul, L. (1983). Sex Differences in Absenteeism. *INDUSTRIAL RELATION*, Vol. 22, No. 3.
- Quick, T. (1990). LINKING PRODUCTIVITY AND HEALTH. *National Productivity Review*, 476.
- Pimentel, J. (2010). A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis. *USM R&D Journal*, 18(2): 109-112.
- Portoghese, I., Leiter, M., Maslach, C., Galletta, M., Porru, F., D'Aloja, E., . . . Campagna, M. (2018). Measuring Burnout Among University Students: Factorial Validity, Invariance, and Latent Profiles of the Italian Version of the Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS). *Frontiers in Psychology*.
- Rentsch, J., & Steel, R. (1998). TESTING THE DURABILITY OF JOB CHARACTERISTICS AS PREDICTORS OF ABSENTEEISM OVER A SIX-YEAR PERIOD. *PERSONNEL PSYCHOLOGY*, 166.
- Restrepo, C., & Salgado, E. (2013). Types of contracts and worker absenteeism in Colombia. *Journal of Business Research*.
- Rizzo, J., House, R., & Lirtzman, S. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Sage Publications, Inc. on behalf of the Johnson Graduate School of Management, Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, No. 2 (Jun., 1970), pp. 150-163.
- Robbins, S. O. (2003). Organizational Behaviour. *Global and Southern*, 16.
- Robinson, B. (2002). An integrated approach to managing absence supports greater organizational productivity. *Employee Benefits Journal*, 7.
- Romero, T., & Strom, K. (2011, October). Absenteeism in a Represented Environment. *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1 No. 15, 1-2.
- Sabine, C.-g., & Olivier, G. (2011). Les déterminants individuels de l'absentéisme au travail Une comparaison européenne.
- 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*.

- Schaumberg, R., & Flynn, F. (2017). Clarifying the Link Between Job Satisfaction and Absenteeism: The Role of Guilt Proneness. *Journal of Applied Psychology*.
- Shuck, B., Ghosh, R., Zigarmi, D., & Nimon, K. (2013). Employee Engagement: Further Exploration of the Emerging Construct and Implications for Workplace Learning and Performance. *Human Resource Development Review*, 19.
- Scott, K., & Taylor, G. (1985). AN EXAMINATION OF CONFLICTING FINDINGS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ABSENTEEISM: A META-ANALYSIS. *Academy of Management Journal*, Vol. 28, No. 3, 599-612., 599.
- Solana, S., & Alicia, O. (2019). JOB INVOLVEMENT IN CURRENT RESEARCH: UPDATE AND STATE OF THE ART. *Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers*.
- Sophie, R., Christophe, B., & Christine, P. (2011). Prévention de l'absentéisme du personnel soignant en gériatrie: du savoir académique à l'action managériale. *management-et-avenir*(49).
- Soriano, A., Peiro, J., Mateo, C., & Malgorzata, W. (2018). Mediating role of job satisfaction, affective well-being, and health in the relationship between indoor environment and absenteeism: Work patterns matter! *Work IOS Press*.
- Steel, R. P. (2003). Methodological and operational issues in the construction of absence variables. *Human Resource Management Review*, 13 (2003) 243–251, 244.
- Steers, R., & Rhodes, S. (1978). Major Influences on Employee Attendance: A Process Model. *Journal of Applied Psychology* (Vol. 63, No. 4, 391-407).
- Steven G. Aldana, & Nicolaas P. Pronk. (2001, January). Health Promotion Programs, Modifiable Health Risks, and Employee Absenteeism. *the College of Health and Human Performance*, Volume 43, Number 1.
- Strömberg, C., Aboagye, E., Hagberg, J., Bergström, G., & Lohela-Karlsson, M. (2017). Estimating the Effect and Economic Impact of Absenteeism, Presenteeism, and Work Environment-Related Problems on Reductions in Productivity from a Managerial Perspective. *VALUE IN HEALTH journal homepage: www.elsevier.com/locate/jva*.
- 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.
- 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.
- Twomey, A., & De Lacey, p. (1986). Correlates of a culture-of-poverty measure: A study of Australian Aboriginal and White populations. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17(1), 67-82.
- 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*.
- Van Maanen, J., & Katz, R. (1976). INDIVIDUALS AND THEIR CAREERS: SOME TEMPORAL CONSIDERATIONS FOR WORK SATISFACTION. *PERSONNEL PSYCHOLOGY*, 29.601-616. .
- 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.

- Walker, J. (1996). Methodology Application : Logistic Regression.
- Wall, T., & Clegg, C. (1981). A longitudinal field study of group work redesign. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, Vol. 2, 31-49.
- Ware Jr, J. (1976). Scales for Measuring General Health Perceptions. *Health Services Research*.
- 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*.
- zheng, l., plaisent, m., zuccaro, c., & bernad, p. (1983). *introduction a la modelisation structurelles amos dans la recherche en gestion*. canada: Québec.canada.

الملاحق



الملحق 01: استبيان الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: الطرق الكمية المطبقة في التسيير

استمارة موجهة للعاملين بالقطاع العمومي بسعيدة

استكمالا لمتطلبات نيل شهادة دكتوراه

أخي العامل، أختي العاملة تحية طيبة..... أما بعد:

اقترح عليكم هذه الاستمارة التي تهدف إلى التعرف على: " الرضا الوظيفي والتغيب في المؤسسة ". لذا أرجو منكم قراءة هذه الاستمارة بتمعن والإجابة على بنودها بكل موضوعية وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب.

من فضلكم الإجابة على كل أسئلة الاستمارة بجدية. علما أن هذه المعلومات ستستخدم في خدمة البحث العلمي فقط.

تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير على تعاونكم.

الجزء الأول: البيانات الشخصية الخاصة بكل موظف(ة)

الرجاء وضع علامة (X) في الاختيار الذي يناسبك.

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35 سنة ☐ من 36 إلى 45 سنة ☐
من 46 إلى 55 سنة ☐ أكثر من 55 سنة ☐

3. المستوى الإداري:

منفذ ☐ مسير ☐ اطار ☐

4. الحالة الاجتماعية:

أعزب/ عزباء ☐ متزوج ☐ غير ذلك ☐

5. عدد الأطفال:

.....

6. الدخل

أقل من 18000 ☐ من 18000 إلى 25000 ☐ 25001 إلى 32000 ☐
من 32001 إلى 39000 ☐ من 39001 إلى 46000 ☐ أكثر من 46000 ☐

7. المستوى التعليمي:

☐ ثانوي أو أقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ مستوى آخر

8. مدة العمل (Ancienneté professionnelle) job tenure:

قياس التغيب:

1- خلال الأشهر الثلاثة الماضية، كم عدد المرات المختلفة التي كنت فيها خارجاً عن العمل المنتظم؟

2- كم مرة خلال الأشهر الثلاثة الماضية توقفت عن العمل لمدة نصف يوم أو أكثر لأي من الأسباب التالية؟ تشمل العناصر النموجية "المسؤوليات العائلية" و "الأنشطة المجتمعية" و "المرض الشخصي" و "المرض العائلي" و "الموعد الطبي" و "الأعمال الشخصية".

3- حساب مجموع الغيابات ككل في ثلاثة أشهر (عدد الغيابات الاجمالية):

4- عدد المرات التي تغيبت فيها عن العمل خلال السنة الماضية:

أكثر من 5 مرات	خمسة مرات في الأسبوع	أربعة مرات في الأسبوع	ثلاثة مرات في الأسبوع	مرتين في الأسبوع	مرة واحدة في الأسبوع	ولا مرة	
							5- كم مرة تتوقع أن تغيب عن عملك
							6- كم عدد المرات التي تختلق فيها الأعذار للذهاب إلى مكان ما للخروج من العمل.
							7- كم مرة تتأخر على العمل
كثير جداً	كثير	إلى حد ما كثير	محايد	إلى حد ما قليل	قليل	قليل جداً	
							8- توجد ظاهرة التغيب في مؤسستكم
							9- كم هو مرغوب التغيب عن العمل
							10- ما مدى احتمال غيابك عن العمل

الرضا الوظيفي	غير راض على الاطلاق	مستاء	إلى حد ما غير راض	راض وغير راض	إلى حد ما راض	راض تماما
11- أنا راض عن عملي						
غير موافق تماما	غير موافق	غير موافق	إلى حد ما غير موافق	موافق وغير موافق	إلى حد ما موافق	موافق تماما
12- عملي ذو قيمة بالنسبة للمؤسسة						
13- أقوم بشيء جدير بالاهتمام في عملي						
14- غالبا ما تكون وظيفتي مملة ورتيبة.						
15- يعطيني عملي شعورا بالإنجاز						
استقلالية العمل/ المركزية	قليل جدا	في الغالب قليل	إلى حد ما قليل	معتدل	إلى حد ما كثير	في الغالب كثيرا جدا
16- إلى أي مدى تمنحك وظيفتك حرية القيام بعملك على النحو الذي تراه مناسباً						
17- إلى أي مدى توفر لك وظيفتك قدرا كبيرا من الحرية والاستقلال في تحديد مواعيد عملك واختيار إجراءاتك الخاصة لإنجازه						
18- إلى أي مدى يسمح لك مديرك باتخاذ القرارات الرئيسية المطلوبة لأداء عملك						
19- إلى أي مدى يسمح لك مديرك باتخاذ قرارات تخصك وظيفتك						

							20- إلى أي مدى توفر لك وظيفتك فرصًا لمعرفة كيفية القيام بها
							21- تتطلب منك وظيفتك أن تقوم بأشياء مختلفة كثيرة في العمل. (لدى الفرصة للقيام بعدة أشياء مختلفة في وظيفتي)
							22- تتطلب الوظيفة استخدام عدد من المهارات عالية المستوى. (تتميز وظيفتي بالتنوع)
							23- المهمة بسيطة جدا ومتكررة. (الواجبات في العمل متكررة يوميا)
موافق تماما	موافق	إلى حد ما موافق	موافق وغير موافق	إلى حد ما غير موافق	غير موافق	غير موافق تماما	العدالة التوزيعية
							24- تتناسب الأجور والمكافآت التي أحصل عليها مع الجهد الذي أبذله
							25- أشعر بعدالة الأجور والمكافآت التي أحصل عليها مقارنة بالآخرين الذين يؤدون نفس عملي في مؤسسات أخرى
							26- تتناسب الأجور مع الأعباء المعيشية
							27- تتناسب الأجور التي أحصل عليها مع خبرتي في العمل
							28- أعرف بالضبط ما هو متوقع مني.
							29- أنا مجبر على القيام بالعمل بطريقة ما بينما أشعر أنه يجب أن يتم بشكل مختلف.

موافق تماما	موافق	إلى حد ما موافق	موافق وغير موافق	إلى حد ما غير موافق	غير موافق	غير موافق تماما	
							30- أتلقى طلبات متضاربة من شخصين أو أكثر.
							31- أنا أعرف ما هي مسؤولياتي.
							32- أتلقى تفسيرات واضحة لما يجب القيام به.
							33- أنا غير متأكد من مسؤوليات وظيفتي
							34- أنا فخور بكوني عضوا في هذه المؤسسة
							35- أعتبر هذه المؤسسة كأفضل الأماكن للعمل
							36- قيمي وقيم المؤسسة متشابهة للغاية
							37- هذه المؤسسة تلهمني لبذل قصارى جهدي في طريقة الأداء الوظيفي
							38- أنا على استعداد للعمل بجد أكبر مما يجب لكي أساعد هذه المؤسسة على النجاح
							39- بالنسبة لي هذه المؤسسة من أفضل المؤسسات للعمل
							40- أفضل رضا في حياتي يأتي من وظيفتي
							41- أهم الأشياء التي تحدث لي ترتبط بعملتي
							42- أنا حقا أشعر بالمثالية عن عملي
							43- أنا أعيش وأكل بسبب عملي
							44- أشارك شخصا في عملي

						45-معظم الأشياء في الحياة أكثر أهمية من العمل
						46-يتطلب عملي أن أتعلم أشياء جديدة.
						47-تتطلب وظيفتي مستوى عال من المؤهلات.
						48-في عملي، لا بد أن أكون مبتكر.
						49-تتطلب وظيفتي أن أفعل نفس الأشياء.
						50-في العمل، لدي الفرصة للقيام بالعديد من الأشياء المختلفة.
						51-في العمل، لدي الفرصة لتطوير مهاراتي الشخصية.
						52-تسمح لي وظيفتي باتخاذ القرارات بطريقة مستقلة.
						53-لدي الحرية لأقرر كيف أقوم بعملي.
						54-لدي نوعا من التأثير على مجريات الأمور في عملي.
						55-عملي يتيح لي استخدام مهاراتي وقدراتي الكاملة
						56-تتطلب وظيفتي أن أكون مبدع(ة)
						57-لدي الحرية لفعل ما أريد في العمل
						58-تتطلب وظيفتي الاستمرار في تعلم أشياء جديدة
أبدا	نادرا	نادرا ما	أحيانا	غالبا	غالبا ما	دائما
						59-أشعر بالإجهاد في عملي
						60-أشعر أنني منهك(ة) للغاية في نهاية يوم عملي

							61- أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح، ولدي يوم آخر من العمل
							62- العمل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني الكثير من الجهد
							63- أشعر بأنني منهارة (ة) بسبب عملي
							64- أشعر بالإحباط في عملي
							65- "من الصعب جدا" أن أعمل في وظيفتي
							66- العمل على اتصال مباشر مع الناس مقلق جدا بالنسبة لي
							67- أشعر بأقصى إرهاق في عملي
الصحة	أسوأ من غيري بكثير	أسوأ من غيري	إلى حد ما أسوأ من غيري	مثل غيري	إلى حد ما أسوأ من غيري	أفضل من غيري	أفضل من غيري بكثير
							68- مقارنة مع الأشخاص الذين هم في عمرك، ماذا يمكنك أن تقول بصحتك.
	أبدا	نادرا	نادرا ما	أحيانا	غالبا	غالبا ما	دائما
							69- غالبا ما تكون منزعجا من المشاكل الصحية مثل الصداع وآلام الظهر
							70- تواجه مشقة في الذهاب إلى العمل
							71- تواجه صعوبات في النوم بسبب التفكير في عملك
							72- تشعر بألم في الظهر أو الرقبة بعد الانتهاء من العمل
							73- خلال الشهور الثلاثة السابقة، حدث أن كنت متعبا ومكتئبا بسبب عملك

الملحق 02: بعض النتائج من الدراسة

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
total	.050	239	.200*	.990	239	.094

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Matrice de structure

	Composante	
	1	2
absenteeism	.761	
ABS2	.768	
ABS3	.950	
ABS4	.777	
ABS5	.614	.536
ABS6		.699
ABS7		.683
ABS8		.692
ABS9		.755
ABS10		.814

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Méthode de rotation : Promax avec normalisation Kaiser.

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
ABS7	1.000	.495
ABS8	1.000	.533
ABS9	1.000	.637
ABS10	1.000	.671

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2.336	58.409	58.409	2.336	58.409	58.409
2	.682	17.038	75.448			
3	.544	13.611	89.059			
4	.438	10.941	100.000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales

Qualités de representation

	Initiales	Extraction
ABS8	1.000	.604
ABS9	1.000	.696
ABS10	1.000	.678

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
absenteeism	1.000	.570
ABS2	1.000	.588
ABS3	1.000	.885
ABS4	1.000	.594
ABS5	1.000	.430

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	3.068	61.365	61.365	3.068	61.365	61.365
2	.877	17.533	78.898			
3	.527	10.532	89.430			
4	.398	7.965	97.395			
5	.130	2.605	100.000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante
	1
absenteeism	.755
ABS2	.767
ABS3	.941
ABS4	.771
ABS5	.656

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

الملحق 03: نتائج الانحدار اللوجستي:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	Pourcentage marginal
ABS3	1	130	54.4%
	2	88	36.8%
	3	7	2.9%
	4	14	5.9%
sexe	homme	170	71.1%
	femme	69	28.9%
age	moins de 25 ans	6	2.5%
	25 ans -35 ans	114	47.7%
	36 ans -45 ans	97	40.6%
	46 ans -55 ans	18	7.5%
	سنة 55 من أكثر	4	1.7%
niveau_administration	منفذ	81	33.9%
	مسير	36	15.1%
	إطار	122	51.0%
sc	عزباء/أعزب	86	36.0%
	متزوج	142	59.4%
	أخرى حالة	11	4.6%
nc	0	109	45.6%
	1-2	77	32.2%
	3-4	47	19.7%
	5-6	6	2.5%
revenu	18000 من أقل	15	6.3%
	18000-25000 من	16	6.7%
	25001-32000	42	17.6%
	32001-39000	45	18.8%
	39001-46000	45	18.8%
	46000 من أكثر	76	31.8%
niveau_scolaire	أقل أو ثانوي	43	18.0%
	جامعي	136	56.9%
	عليا دراسات	56	23.4%
	آخر مستوى	4	1.7%
jt	1-3	42	17.6%
	4-7	76	31.8%
	8-11	53	22.2%

12-15	32	13.4%
16-19	20	8.4%
plus de 19 ans	16	6.7%
Valide	239	100.0%
Manquant	0	
Total	239	
Sous-population	201 ^a	

a. La variable dépendante possède une seule valeur observée dans les sous-populations 189 (94.0%)

Informations sur l'ajustement du modèle

Modèle	Critères d'ajustement du modèle	Tests du rapport de vraisemblance		
	Log de vraisemblance -2	Khi- carré	ddl	Sig.
Constante uniquement	443.975			
Final	397.064	46.911	24	.003

Qualité d'ajustement

	Khi-carré	ddl	Sig.
Pearson	577.504	576	.475
Déviance	379.721	576	1.000

Tests du rapport de vraisemblance

Effet	Critères d'ajustement du modèle	Tests du rapport de vraisemblance		
	Log de vraisemblance - 2 du modèle réduit	Khi-carré	ddl	Sig.
Constante	399.788	2.724	3	.436
sexe	403.431	6.368	3	.095
age	409.456	12.393	3	.006
niveau_administration	400.629	3.565	3	.312
sc	407.480	10.416	3	.015
nc	400.130	3.066	3	.381
revenu	400.471	3.407	3	.333
niveau_scolaire	404.497	7.434	3	.059
jt	408.447	11.383	3	.010

Classification

Observé	Prévisions				Pourcentage correct
	1	2	3	4	
1	110	19	0	1	84.6%
2	58	30	0	0	34.1%
3	5	2	0	0	0.0%
4	13	1	0	0	0.0%
Pourcentage global	77.8%	21.8%	0.0%	0.4%	58.6%

Table de classification^a

	Observé		Prévisions		
			absence		Pourcentage correct
			يوجد لا تغيب	تغيب يوجد	
Pas 1	absence	يوجد لا تغيب	71	45	61.2
		تغيب يوجد	41	82	66.7
	Pourcentage global				64.0
a. La valeur de coupe est .500					

الملحق 04: نتائج تقدير نموذج من نماذج الدراسة

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	33	60.640	45	.060	1.348
Saturated model	78	.000	0		
Independence model	12	968.180	66	.000	14.669

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.114	.961	.932	.554
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.801	.524	.438	.444

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.937	.908	.983	.975	.983
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.682	.639	.670
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	15.640	.000	40.077
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	902.180	805.249	1006.53

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	.255	.066	.000	.168
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	4.068	3.791	3.383	4.229

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.038	.000	.061	.780
Independence model	.240	.226	.253	.000

Estimates (Group number 1 - Default model)**Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)****Maximum Likelihood Estimates****Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
epuis <--- atitu	-.315	.088	-3.580	***	d
sat <--- atitu	.647	.085	7.606	***	c
sat <--- epuis	.100	.065	1.544	.123	ee
abs <--- atitu	-.020	.037	-.542	.588	b
abs <--- sat	-.118	.043	-2.771	.006	a
ABS8 <--- abs	1.061	.166	6.375	***	par_6
ABS9 <--- abs	1.000				
ABS10 <--- abs	1.156	.181	6.401	***	par_7
EPE9 <--- epuis	1.000				
SAT2 <--- sat	.446	.066	6.781	***	par_8
SAT3 <--- sat	.595	.085	6.984	***	par_9
SAT5 <--- sat	1.000				
EPE3 <--- epuis	.818	.074	11.073	***	par_10
EPE5 <--- epuis	.914	.078	11.651	***	par_11
ATD1 <--- atitu	.843	.088	9.558	***	par_12
ATD9 <--- atitu	1.069	.100	10.670	***	par_13
ATD6 <--- atitu	1.000				

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
epuis <--- atitu	-.287
sat <--- atitu	.674
sat <--- epuis	.114
abs <--- atitu	-.068
abs <--- sat	-.381
ABS8 <--- abs	.629
ABS9 <--- abs	.676
ABS10 <--- abs	.632
EPE9 <--- epuis	.841
SAT2 <--- sat	.571
SAT3 <--- sat	.589
SAT5 <--- sat	.859
EPE3 <--- epuis	.730
EPE5 <--- epuis	.795
ATD1 <--- atitu	.690
ATD9 <--- atitu	.841
ATD6 <--- atitu	.725

User-defined estimands: (Group number 1 - Default model)

epuis_through_sat	-.012
atitu_through_sat	-.076
atitu_through_epuis	-.031
atitu_through_epuis_through_sat	.004

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
epuis	.082
sat	.424
abs	.183
EPE5	.632
EPE3	.533
SAT5	.738
SAT3	.347
SAT2	.326
ATD1	.476
ATD6	.526
ATD9	.706
EPE9	.707
ABS10	.399
ABS9	.458
ABS8	.395

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	atitu	epuis	sat	abs
epuis	-.315	.000	.000	.000
sat	.616	.100	.000	.000
abs	-.093	-.012	-.118	.000
EPE5	-.288	.914	.000	.000
EPE3	-.258	.818	.000	.000
SAT5	.616	.100	1.000	.000
SAT3	.366	.059	.595	.000
SAT2	.275	.045	.446	.000
ATD1	.843	.000	.000	.000
ATD6	1.000	.000	.000	.000
ATD9	1.069	.000	.000	.000
EPE9	-.315	1.000	.000	.000
ABS10	-.107	-.014	-.136	1.156
ABS9	-.093	-.012	-.118	1.000
ABS8	-.098	-.012	-.125	1.061

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	atitu	epuis	sat	abs
epuis	-.287	.000	.000	.000
sat	.642	.114	.000	.000
abs	-.312	-.044	-.381	.000
EPE5	-.228	.795	.000	.000
EPE3	-.209	.730	.000	.000
SAT5	.551	.098	.859	.000
SAT3	.378	.067	.589	.000
SAT2	.366	.065	.571	.000
ATD1	.690	.000	.000	.000
ATD6	.725	.000	.000	.000
ATD9	.841	.000	.000	.000
EPE9	-.241	.841	.000	.000
ABS10	-.197	-.027	-.241	.632
ABS9	-.211	-.029	-.258	.676
ABS8	-.196	-.027	-.239	.629

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	atitu	epuis	sat	abs
epuis	-.287	.000	.000	.000
sat	.674	.114	.000	.000
abs	-.068	.000	-.381	.000
EPE5	.000	.795	.000	.000
EPE3	.000	.730	.000	.000
SAT5	.000	.000	.859	.000
SAT3	.000	.000	.589	.000
SAT2	.000	.000	.571	.000
ATD1	.690	.000	.000	.000
ATD6	.725	.000	.000	.000
ATD9	.841	.000	.000	.000
EPE9	.000	.841	.000	.000
ABS10	.000	.000	.000	.632
ABS9	.000	.000	.000	.676
ABS8	.000	.000	.000	.629

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	atitu	epuis	sat	abs
epuis	-.315	.000	.000	.000
sat	.647	.100	.000	.000
abs	-.020	.000	-.118	.000
EPE5	.000	.914	.000	.000
EPE3	.000	.818	.000	.000
SAT5	.000	.000	1.000	.000
SAT3	.000	.000	.595	.000
SAT2	.000	.000	.446	.000
ATD1	.843	.000	.000	.000
ATD6	1.000	.000	.000	.000
ATD9	1.069	.000	.000	.000
EPE9	.000	1.000	.000	.000
ABS10	.000	.000	.000	1.156
ABS9	.000	.000	.000	1.000
ABS8	.000	.000	.000	1.061

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	atitu	epuis	sat	abs
epuis	.000	.000	.000	.000
sat	-.031	.000	.000	.000
abs	-.073	-.012	.000	.000
EPE5	-.288	.000	.000	.000
EPE3	-.258	.000	.000	.000
SAT5	.616	.100	.000	.000
SAT3	.366	.059	.000	.000
SAT2	.275	.045	.000	.000
ATD1	.000	.000	.000	.000
ATD6	.000	.000	.000	.000
ATD9	.000	.000	.000	.000
EPE9	-.315	.000	.000	.000
ABS10	-.107	-.014	-.136	.000
ABS9	-.093	-.012	-.118	.000
ABS8	-.098	-.012	-.125	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	atitu	epuis	sat	abs
epuis	.000	.000	.000	.000
sat	-.033	.000	.000	.000
abs	-.244	-.044	.000	.000
EPE5	-.228	.000	.000	.000
EPE3	-.209	.000	.000	.000
SAT5	.551	.098	.000	.000
SAT3	.378	.067	.000	.000
SAT2	.366	.065	.000	.000
ATD1	.000	.000	.000	.000
ATD6	.000	.000	.000	.000
ATD9	.000	.000	.000	.000
EPE9	-.241	.000	.000	.000
ABS10	-.197	-.027	-.241	.000
ABS9	-.211	-.029	-.258	.000
ABS8	-.196	-.027	-.239	.000

Standardized Indirect Effects - Upper Bounds (BC) (Group number 1 - Default model)

	atitu	epuis	sat	abs
epuis	.000	.000	.000	.000
sat	.009	.000	.000	.000
abs	-.083	.006	.000	.000
EPE5	-.113	.000	.000	.000
EPE3	-.113	.000	.000	.000
SAT5	.680	.221	.000	.000
SAT3	.510	.156	.000	.000
SAT2	.513	.143	.000	.000
ATD1	.000	.000	.000	.000
ATD6	.000	.000	.000	.000
ATD9	.000	.000	.000	.000
EPE9	-.122	.000	.000	.000
ABS10	-.097	.005	-.071	.000
ABS9	-.107	.003	-.092	.000
ABS8	-.119	.003	-.081	.000

User-defined estimands: (Group number 1 - Default model)

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
epuis_through_sat	-.012	-.039	.001	.152
atitu_through_sat	-.076	-.187	-.026	.010
atitu_through_epuis	-.031	-.089	.005	.171
atitu_through_epuis_through_sat	.004	.000	.013	.119

Standardized Indirect Effects - Lower Bounds (BC) (Group number 1 - Default model)

	atitu	epuis	sat	abs
epuis	.000	.000	.000	.000
sat	-.085	.000	.000	.000
abs	-.635	-.131	.000	.000
EPE5	-.349	.000	.000	.000
EPE3	-.316	.000	.000	.000
SAT5	.422	-.042	.000	.000
SAT3	.255	-.032	.000	.000
SAT2	.249	-.030	.000	.000
ATD1	.000	.000	.000	.000
ATD6	.000	.000	.000	.000
ATD9	.000	.000	.000	.000
EPE9	-.351	.000	.000	.000
ABS10	-.314	-.082	-.495	.000
ABS9	-.324	-.096	-.555	.000
ABS8	-.320	-.078	-.519	.000

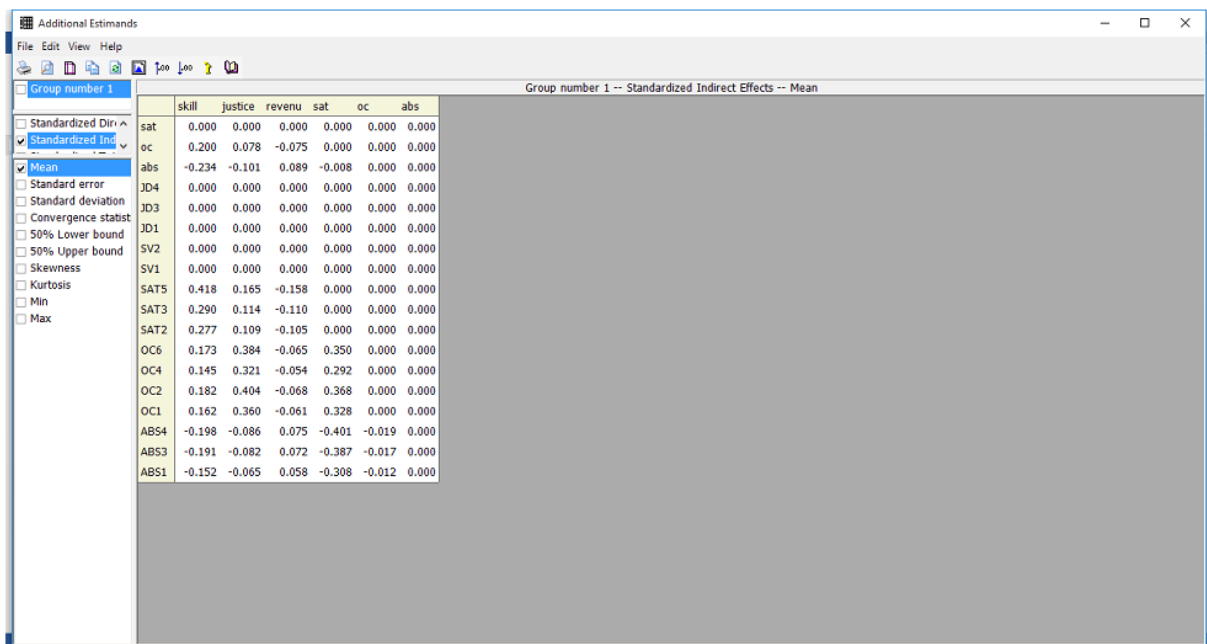
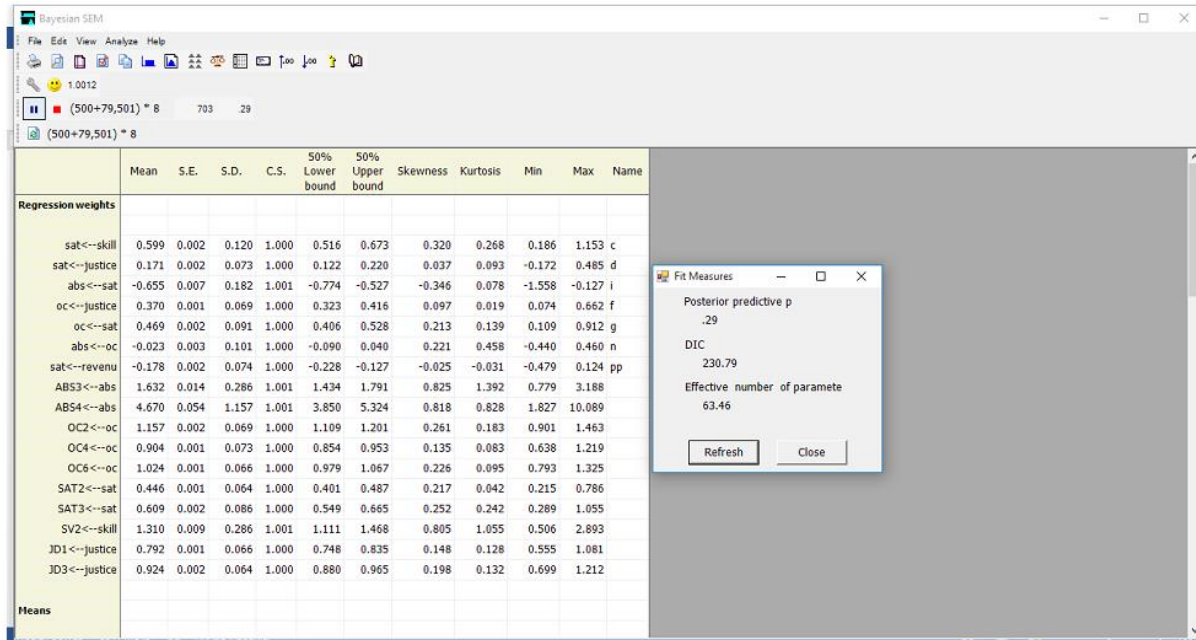
Standardized Indirect Effects - Two Tailed Significance (BC) (Group number 1 - Default model)

	atitu	epuis	sat	abs
epuis	...	...	...	...
sat	.224	...	...	...
abs	.008	.159	...	...
EPE5	.007	...	...	...
EPE3	.006	...	...	...
SAT5	.008	.287	...	...
SAT3	.006	.265	...	...
SAT2	.004	.287	...	...
ATD1	...	...	...	...
ATD6	...	...	...	...
ATD9	...	...	...	...
EPE9	.009	...	...	...
ABS10	.005	.175	.010	...
ABS9	.005	.145	.009	...
ABS8	.003	.159	.010	...

الملحق 05: نتائج من تحليل بايز:

بعض نتائج تقدير النماذج

النموذج الأول:

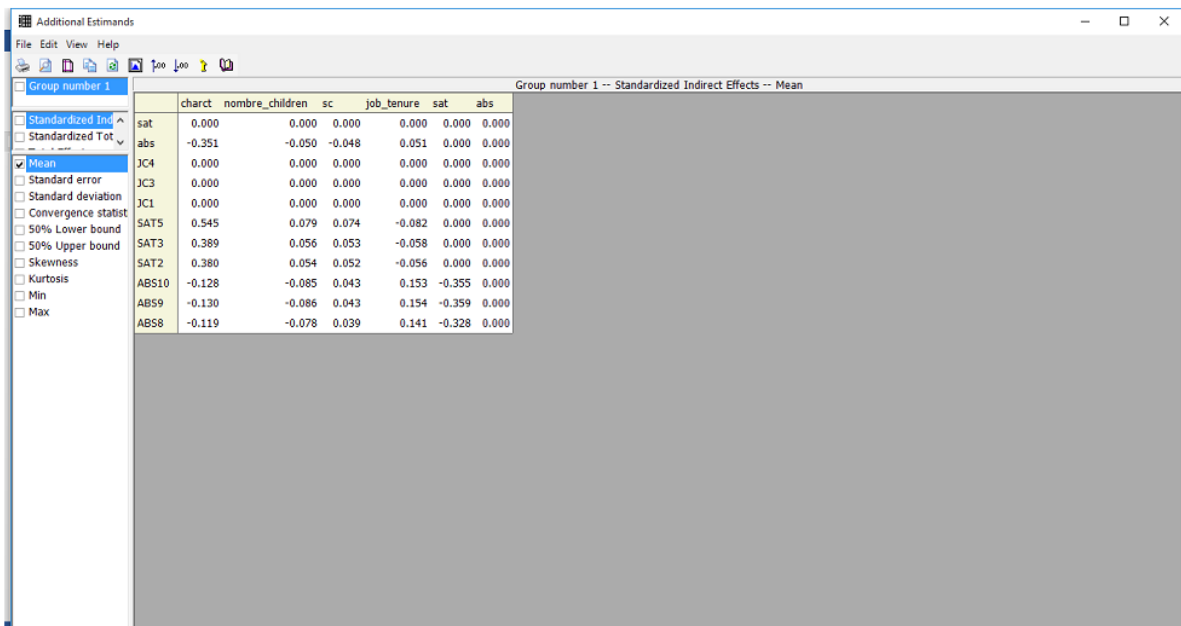
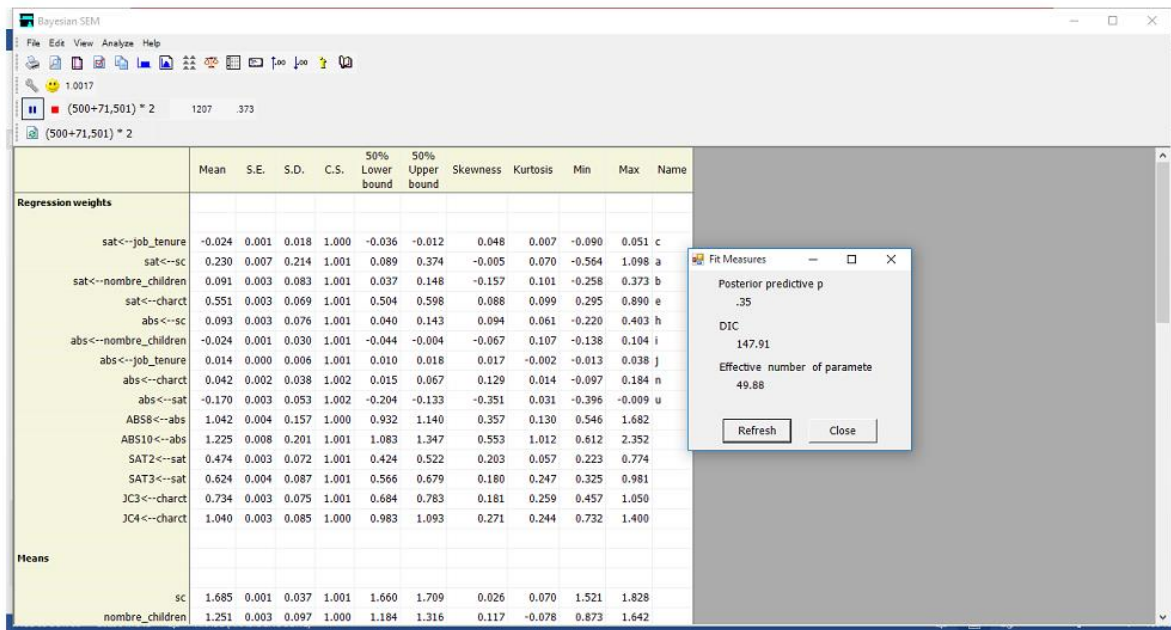


النموذج الثاني:

	Mean	S.E.	S.D.	C.S.	50% Lower bound	50% Upper bound	Skewness	Kurtosis	Min	Max	Name
Regression weights											
abs<--eupissement	-0.006	0.001	0.029	1.000	-0.026	0.013	-0.021	0.245	-0.151	0.165	o
eupissement<--justice	-0.136	0.001	0.061	1.000	-0.177	-0.095	0.001	0.105	-0.383	0.131	k
sat<--RB	-0.228	0.005	0.162	1.000	-0.325	-0.121	-0.391	1.101	-1.237	0.510	ee
sat<--justice	0.160	0.001	0.066	1.000	0.114	0.203	0.201	0.101	-0.088	0.467	d
abs<--sat	-0.188	0.001	0.036	1.000	-0.211	-0.163	-0.256	0.012	-0.367	-0.058	i
eupissement<--RB	0.519	0.005	0.162	1.000	0.408	0.611	0.732	1.183	-0.024	1.376	j
sat<--eupissement	0.208	0.003	0.101	1.000	0.141	0.273	0.112	0.223	-0.276	0.719	h
ABS1<--abs	1.104	0.002	0.098	1.000	1.036	1.164	0.417	0.515	0.759	1.631	
ABS3<--abs	1.422	0.003	0.111	1.000	1.345	1.489	0.437	0.449	1.071	1.965	
ABS4<--abs	1.800	0.003	0.152	1.000	1.695	1.896	0.356	0.281	1.304	2.559	
SAT2<--sat	0.655	0.002	0.083	1.000	0.597	0.708	0.300	0.169	0.382	1.068	
SAT3<--sat	0.901	0.002	0.111	1.000	0.825	0.972	0.312	0.265	0.520	1.468	
JD2<--justice	0.800	0.001	0.073	1.000	0.750	0.848	0.202	0.118	0.534	1.155	
JD3<--justice	0.983	0.002	0.078	1.000	0.931	1.033	0.294	0.286	0.700	1.338	
RB3<--RB	1.225	0.017	0.349	1.001	0.996	1.396	1.741	7.222	0.292	3.780	
RB6<--RB	0.855	0.007	0.238	1.000	0.690	0.995	0.604	0.791	0.081	2.324	
EPE3<--eupissement	1.131	0.004	0.118	1.000	1.050	1.202	0.511	0.853	0.772	1.763	
EPE9<--eupissement	1.300	0.004	0.135	1.000	1.208	1.378	0.548	0.753	0.855	1.942	
Intercepts											

Group number 1 -- Standardized Indirect Effects -- 50% Upper bound											
	justice	RB	eupissement	sat	abs						
eupissement	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						
sat	-0.018	0.113	0.000	0.000	0.000						
abs	-0.046	0.072	-0.063	0.000	0.000						
EPE9	-0.099	0.372	0.000	0.000	0.000						
EPE3	-0.091	0.343	0.000	0.000	0.000						
EPE2	-0.089	0.337	0.000	0.000	0.000						
RB6	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						
RB3	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						
RB2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						
JD4	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						
JD3	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						
JD2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						
SAT5	0.158	-0.017	0.201	0.000	0.000						
SAT3	0.160	-0.018	0.205	0.000	0.000						
SAT2	0.152	-0.017	0.195	0.000	0.000						
ABS4	-0.037	0.059	-0.048	-0.329	0.000						
ABS3	-0.041	0.065	-0.053	-0.364	0.000						
ABS2	-0.034	0.053	-0.044	-0.298	0.000						
ABS1	-0.035	0.056	-0.046	-0.313	0.000						

النموذج الثالث:



Bayesian SEM

File Edit View Analyze Help

1.0010

(500+75,501) * 2 1333 409

(500+75,501) * 2

	Mean	S.E.	S.D.	C.S.	50% Lower bound	50% Upper bound	Skewness	Kurtosis	Min	Max	Name
Regression weights											
abs<--abtu	-0.020	0.002	0.041	1.001	-0.046	0.007	-0.087	0.341	-0.235	0.143	b
epuis<--abtu	-0.321	0.004	0.092	1.001	-0.382	-0.257	-0.157	0.109	-0.751	0.051	d
abs<--sat	-0.119	0.002	0.048	1.001	-0.149	-0.086	-0.276	0.048	-0.323	0.045	a
sat<--abtu	0.658	0.004	0.094	1.001	0.592	0.720	0.225	0.158	0.308	1.090	c
sat<--epuis	0.095	0.002	0.068	1.000	0.050	0.142	-0.005	-0.027	-0.153	0.379	ee
ABS8<--abs	1.072	0.007	0.172	1.001	0.954	1.175	0.466	0.450	0.426	1.813	
ABS10<--abs	1.164	0.007	0.194	1.001	1.028	1.289	0.353	0.166	0.504	2.076	
SAT2<--sat	0.450	0.002	0.070	1.001	0.401	0.495	0.222	0.152	0.195	0.741	
SAT3<--sat	0.601	0.004	0.090	1.001	0.539	0.658	0.286	0.239	0.280	1.007	
EPE3<--epuis	0.826	0.003	0.077	1.001	0.772	0.876	0.206	0.155	0.544	1.166	
EPE5<--epuis	0.926	0.003	0.086	1.001	0.867	0.979	0.341	0.406	0.602	1.340	
ATD1<--abtu	0.862	0.004	0.097	1.001	0.795	0.920	0.488	0.599	0.530	1.351	
ATD9<--abtu	1.101	0.005	0.115	1.001	1.022	1.170	0.509	0.511	0.735	1.631	
Intercepts											
ABS8	1.918	0.002	0.050	1.001	1.884	1.952	-0.039	-0.068	1.696	2.114	
ABS9	1.527	0.001	0.043	1.001	1.498	1.555	-0.023	-0.003	1.352	1.701	
ABS10	1.829	0.002	0.054	1.001	1.793	1.865	0.066	0.086	1.615	2.036	
EPE9	3.719	0.005	0.133	1.001	3.630	3.808	0.011	0.045	3.225	4.252	

Fit Measures

Posterior predictive p
.17

DIC
151.90

Effective number of paramete
44.35

Refresh Close

Additional Estimands

File Edit View Help

Group number 1

Group number 1 -- Standardized Indirect Effects -- Mean

	abtu	epuis	sat	abs
epuis	0.000	0.000	0.000	0.000
sat	-0.032	0.000	0.000	0.000
abs	-0.239	-0.039	0.000	0.000
EPE5	-0.226	0.000	0.000	0.000
EPE3	-0.207	0.000	0.000	0.000
SAT5	0.539	0.093	0.000	0.000
SAT3	0.370	0.063	0.000	0.000
SAT2	0.358	0.061	0.000	0.000
ATD1	0.000	0.000	0.000	0.000
ATD6	0.000	0.000	0.000	0.000
ATD9	0.000	0.000	0.000	0.000
EPE9	-0.237	0.000	0.000	0.000
ABS10	-0.191	-0.024	-0.237	0.000
ABS9	-0.205	-0.026	-0.254	0.000
ABS8	-0.189	-0.024	-0.235	0.000

فهرس المحتويات

المحتويات

آية قرآنية

اهداء

شكر وعرفان

فهرس مختصر

أ	المقدمة.....
ج	اشكالية الدراسة.....
ج	أهمية الدراسة وأهدافها.....
د	حدود الدراسة.....
د	منهج البحث والأدوات المستخدمة.....
د	مرجعية الدراسة.....
هـ	صعوبات البحث.....
هـ	محتوى الدراسة.....
1	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة.....
2	1. تمهيد الفصل.....
3	2. الرضا الوظيفي Job Satisfaction
3	1-2. تعريف الرضا الوظيفي.....
4	2-2. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.....
4	1-2-2. نظريات المحتوى.....
4	أولاً: نظرية تدرج الحاجات لماسلو.....
5	ثانياً: نظرية الدرر Alderfer theory.....
5	ثالثاً: نظرية ماكلياند Mecleeland's trichotomy of needs.....
6	رابعاً: نظرية ذات العاملين Two- factor theory.....
7	خامساً: نظرية القيمة Value theory.....
7	2-2-2. نظريات العملية أو تسمى نظريات الدوافع Process theories.....
7	أولاً: نظرية العدالة Adams theory.....
7	ثانياً: نظرية التوقع Expectancy.....
8	ثالثاً: نظرية التعزيز Reinforcement theory.....

8	 نظرية الدافعية من المنظور الإسلامي. 3-2-2
9	 كيفية حدوث الرضا الوظيفي. 3-2
10	 سوابق الرضا الوظيفي. 4-2
13	 العوامل المرتبطة بالأفراد العاملين. 2-4-2
14	 قياس الرضا الوظيفي. 5-2
14	 المقاييس الموضوعية. 1-5-2
14	 أولاً: الرضا الوظيفي ودوران العمل
14	 ثانياً: الرضا الوظيفي ومستويات الأداء
15	 ثالثاً: الرضا الوظيفي والغياب
15	 رابعاً: الرضا الوظيفي ومستويات الإنتاجية
15	 المقاييس الذاتية. 2-5-2
15	 1-الاستبانات ذات المقاييس المقننة
16	 2-مقياس تعبيرات الوجه
16	 3-طريقة Osgood
16	 4-طريقة ليكرت Likert
17	 5-طريقة الوقائع الحرجة لفلانغان
17	 6-المقياس المتدرج
17	 7-مقياس النزعة الفعلية
17	 8-طريقة هرزبيرغ (طريقة القصة)
18	 9-المقابلات الشخصية
18	 6-2. مسببات الرضا عن العمل
18	 1-6-2. المسببات التنظيمية للرضا
18	 2-6-2. المسببات الشخصية للرضا
19	 7-2. نتائج الرضا وعدم الرضا الوظيفي
19	 1-7-2. سلوكيات الرضا الوظيفي
19	 2-7-2. سلوكيات عدم الرضا الوظيفي
20	 3-التغيب ABSENTEEISM
20	 1-3. مفهوم التغيب

20	2-3. تعريف التغيب.....
22	3-3. الفرق بين الغياب والتغيب.....
23	4-3. قياس التغيب (الخصائص السيكمومترية لمقاييس الغياب).....
23	1-4-3. الوقت الضائع lost time أو مدة الغياب Absence duration.....
23	2-4-3. تكرار الغيابات Absence frequency.....
24	5-3. أنواع الغياب.....
24	1-5-3. الغياب المشروع.....
24	(1) الغياب القانوني.....
25	(2) الغياب المبرر.....
25	2-5-3. الغياب غير المشروع.....
25	الغياب غير المبرر.....
25	(1) الغياب المتوقع.....
25	(2) الغياب غير المتوقع.....
25	(1) الغيابات الاعتيادية.....
25	(2) الغيابات المرضية.....
26	6-3. طرق حساب التغيب.....
26	1-6-3. معدل الغياب.....
27	2-6-3. معدل تعدد الغياب.....
27	3-6-3. معدل شدة الغياب.....
27	4-6-3. معدل ساعات العمل المفقودة.....
29	7-3. استخدامات معدل الغياب.....
30	8-3. أسباب التغيب.....
30	1. الخصائص الفردية للقوى العاملة.....
30	2. الثقافة.....
30	3. المؤسسات.....
31	4. ظروف السوق.....
31	9-3. محددات التغيب.....
31	1-الأصول طويلة المدى long-term or distal origins.....

31	mid-term or medial origins الوسيطة 2-
31	short-term or proximal origins قصيرة الأجل 3-
32	Bouville (2009) محددات التغيب حسب
32	المقاربات الفردية.
32	المقاربات التنظيمية.
32	المقاربة الصحية.
32	(Anne & Marcel, 2016) محددات التغيب حسب
32	1.العوامل الفردية.
32	2.العوامل الجماعية المتعلقة بالمؤسسة.
32	3.العوامل الجماعية المرتبطة بالبيئة.
34	10-3.نظريات التغيب
34	1-10-3.نموذج الضغوطات والتجنب
34	2-10-3.نموذج التكيف، التعديل والاختلال
34	3-10-3.نموذج اتخاذ القرار
35	(Deitsch, Dilts, & Paul, 1985) نظريات التغيب حسب
36	1.النظرية الاقتصادية.
36	2.النظرية النفسية.
37	2.1. نظريات الانسحاب السلبي
37	2.2. نظريات الانسحاب الاستراتيجي
37	3.النظرية الاجتماعية.
38	4. النظرية القانونية.
38	5.نظرية العجز
38	11.3. نماذج التغيب
38	1.11.3. نموذج (Nicholson, 1977)
40	2.11.3. نموذج (Steers & Rhodes, 1978)
42	12-3. المقاربات المختلفة لمحددات التغيب
43	13-3. هل التغيب مؤشر اجتماعي أم مؤشر صحي
44	14-3. الآثار السلبية للتغيب

45	 3-15. الطرق المستخدمة للحد من الغياب
45	 3-15-1. تدريب المشرفين
45	 3-15-2. استخدام العقاب للحد من التغيب
46	 3-15-3. المكافآت للحد من الغياب
49	 خلاصة الفصل
50	 الفصل الثاني: فرضيات الدراسة والنماذج النظرية
51	 تمهيد الفصل
52	 4- بناء أفضل نموذج للتنبؤ بالتغيب
52	 4. 1. التغيب والعوامل الفردية أو الشخصية
57	 4.2. التغيب والعوامل النفسية، السلوكية والتنظيمية
57	 4.2.1. التغيب والرضا الوظيفي
58	 4.2.1.1. نماذج العلاقة المباشرة ونماذج العلاقة غير المباشرة بين التغيب والرضا الوظيفي
58	 4.2.1.1أ- نموذج العلاقة المباشرة
59	 4.2.1.1ب- العلاقة غير المباشرة
63	 4.2.2. التغيب والرضا الوظيفي والمتغيرات الداخلة في العلاقة بينهما
64	 4.2.2.1. التغيب، الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي
65	 4.2.2.2. التغيب، المشاركة الوظيفية والرضا الوظيفي
66	 4.2.2.3. التغيب، الحالة الصحية والرضا الوظيفي
68	 4.2.2.4. التغيب، مشاكل الدور والرضا الوظيفي
69	 4.2.2.5. التغيب، خصائص الوظيفة والرضا الوظيفي
71	 4.2.2.6. التغيب، عوامل الضغط النفسي والرضا الوظيفي
71	 4.2.2.6أ. التغيب، حرية القرار حرية العمل والرضا الوظيفي
72	 4.2.2.6ب. التغيب، الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي
73	 4.2.2.7. التغيب، العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي
74	 4.3. الفرضيات النهائية للدراسة
78	 4.4. نماذج الدراسة
78	 4.4.1. النموذج الأول للدراسة مشتق من نموذج (Brooke & Price, 1989)
78	 4.4.2. النموذج الثاني للدراسة مشتق من نموذج (Hendrix & Spencer, 1989)

78	3.4.4. النموذج الثالث للدراسة مشتق من نموذج (Goldberg & Waldman, 2000).....
79	4.4.4. النموذج الرابع للدراسة نفس نموذج (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009) ..
80	5.4. مصطلحات نماذج الدراسة.....
81	6.4. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....
82	خلاصة الفصل.....
83	الفصل الثالث: الإطار النظري لمتغيرات نماذج الدراسة.....
84	تمهيد الفصل.....
85	5. الإطار النظري لمتغيرات نماذج الدراسة.....
85	1.5. العوامل الفردية.....
85	2.5. مشاكل الدور Role problem.....
87	3.5. المشاركة الوظيفية job involvement.....
88	1. 3.5. الفرق بين المشاركة الوظيفية ومشاركة الموظف (الانتماء المعنوي للموظفين).....
89	4.5. الالتزام التنظيمي Organizational Commitment.....
89	1.4.5. الالتزام التنظيمي من خلال الموقفية والمنظور السلوكي.....
90	2.4.5. نموذج Meyer and Allen الثلاثي للالتزام.....
91	3.4.5. أبعاد الالتزام التنظيمي.....
91	1. الالتزام العاطفي أو الوجداني Affective commitment.....
91	2. الالتزام الاستمراري Continuance Commitment.....
91	3. الالتزام المعياري Normative Commitment.....
92	5.5. الاحتراق الوظيفي Burnout.....
93	1.5.5. تعريف الاحتراق الوظيفي.....
93	2.5.5. أبعاد الاحتراق الوظيفي.....
93	1. الانهك العاطفي أو الاستنزاف الانفعالي.....
94	2. تبدل الشعور أو عدم الانسانية.....
94	3. تدني مستوى الانجاز الشخصي.....
94	3.5.5. أهم العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.....
95	6.5. خصائص الوظيفة job characteristics (Job Dimensions).....
95	1. تنوع المهارات Skill variety.....

95	Task Identity	2. هوية أو التعريف بالمهام
96	Task Significance	3. معنى المهمة
96	Autonomy	4. الاستقلالية
96	Feedback	5. التغذية العكسية
96	Feedback from agents	1. ردود الفعل (التغذية العكسية) من الزملاء
96	Dealing with others	2. التعامل مع الآخرين
98	Decision Latitude	7.5. السيطرة على الوظيفة أو حرية العمل
101	Health	8.5. الصحة
102		9.5. العدالة التوزيعية
103		خلاصة الفصل
104		الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
105		تمهيد الفصل
106	Study Methodology and Procedures	I. الطريقة والإجراءات
106		2.I. أسباب اختيار العينة
106		3.I. أداة جمع البيانات
106		1.3.I. طريقة جمع بيانات الدراسة
106		2.3.I. تكوين أداة القياس
106		3.3. I. قياس التغيب ومتغيرات الدراسة
108		4.3. I. توزيع الاستبيان
109		4. I. اختبار التوزيع الطبيعي
110		5.I. الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة
110		6. I. أداة تحليل البيانات
110		1.6. I. النمذجة بالمعادلات الهيكلية
111		2.6.I. الاعتبارات المتعلقة باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية
112		3.6. I. أنواع المتغيرات الموجودة في المعادلات البنائية
112	Latente	المتغيرات الكامنة
112	Manifeste	المتغيرات الشاهدة
112		البواقى

112	I. 4.6. أنواع النماذج الموجودة في المعادلات الهيكلية.....
112	نموذج القياس.....
113	النموذج الهيكلي.....
114	I. 5.6. التقنيات المستخدمة في تقدير نماذج المعادلات الهيكلية.....
114	1- نمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على التباين المشترك CBSEM.....
115	2- نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام طريقة المربعات الصغرى PLS-SEM.....
117	3- قواعد الاختيار بين نمذجة PLS-SEM و نمذجة CB-SEM.....
117	I. 6.6. مراحل إجراء تحليل المعادلات الهيكلية.....
118	I. 1.6.6. التحليل العاملي الاستكشافي Exploratory Analysis.....
119	1. خطوات التحليل العاملي الاستكشافي.....
119	1.1. الكشف عن الارتباط الذاتي.....
120	2.1. تصفية العبارات.....
120	I. 2.6.6. التحليل العاملي التوكيدي.....
120	1. دلالات صدق وثبات الأداة.....
121	2. اختبار جودة نموذج القياس.....
121	2-1. مؤشرات المطابقة المطلقة.....
121	1. مؤشر كاي تربيع.....
121	2. مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي RMR.....
121	3. مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية SRMR.....
121	4. مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA.....
121	5. مؤشر PCLOSE.....
121	6. مؤشر حسن المطابقة GFI.....
121	7. مؤشر جودة المطابقة التصحيحي AGFI.....
121	8. مؤشرات المطابقة المقارنة.....
123	II. نتائج الفرضيات ومناقشتها.....
123	II. 1. تحليل خصائص العينة.....
125	II. 2. اتجاه اجابات أفراد العينة.....
126	II. 1.2. اتجاه اجابات أفراد العينة حول التغيب.....

126	2.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي.....
127	3.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول الاستقلالية في العمل(المركزية).....
127	4.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول تنوع المهارات (روتينية العمل).....
128	5.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول العدالة التوزيعية.....
128	6.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول الانهك العاطفي.....
129	7.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي.....
129	8.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول المشاركة في العمل.....
130	9.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول مشاكل الدور.....
130	10.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول حرية العمل.....
131	11.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول الصحة.....
131	12.2.II. اتجاه اجابات أفراد العينة حول خصائص الوظيفة.....
132	3.II. اختبار الفروق بين ظاهرة التغيب نسبة للمتغيرات الديموغرافية.....
132	1.3. اختبار العلاقة بين المتغيرات الفردية والتغيب باستخدام الانحدار اللوجستي.....
132	1. مفهوم الانحدار اللوجستي.....
133	2. الانحدار اللوجستي المتعدد.....
134	2.3. ملخص المعالجة الاحصائية للملاحظات.....
136	3.3. جودة توفيق النموذج.....
136	3.3. جودة تمثيل النموذج.....
137	4.3. معامل التحديد Pseudo R-deux.....
137	5.3. نتائج طريقة الأرجحية العظمى.....
138	6.3. تقدير المعاملات حسب فئات التغيب.....
138	7.3. اختبار كفاءة تصنيف النموذج.....
139	8.3. مناقشة النتائج تبعا لظاهرة التغيب.....
143	4.II. نتائج فرضيات الدراسة عن طريق نمذجة المعادلات الهيكلية.....
143	1.4.II. تقدير النموذج الأول.....
143	1.1.4. II. تقييم جودة المطابقة للنموذج الهيكلية الأول.....
144	2.1.4.II. تقدير المسارات.....
144	2.1.4. II. أ. تقدير مسارات العلاقات المباشرة للنموذج الأول.....

145	II. 2.1.4. ب. تقدير مسارات غير المباشرة للنموذج الأول.....
146	اختبار الوساطة الجزئية للنموذج الأول.....
147	II. 3.1.4. تفسير النموذج الأول.....
147	II. 4.1.4. النموذج الأول المعدل.....
149	II. أ. تقدير بايز Bayesian Estimation.....
150	II. ب. كيفية تقدير وتقييم النموذج حسب بايز.....
151	1. تقييم التقارب Assessing Convergence.....
151	3. مجال المصادقية.....
151	4. فحص النموذج Model checking.....
152	II. 1.4.1.4. تقييم جودة النموذج الأول المعدل.....
153	II. 2.4.1.4. نتائج تحليل بايز للنموذج الأول المعدل مقارنة مع نتائج طريقة الأرجحية العظمى.....
153	II. 2.4.1.4. أ. التأثيرات المباشرة للنموذج الأول حسب طريقة ML و B- SEM.....
154	II. 2.4.1.4. ب. التأثيرات غير مباشرة للنموذج الأول المعدل.....
155	II. 2.4.2. تقدير النموذج الثاني.....
155	II. 1.2.4. تقييم جودة المطابقة للنموذج الهيكلي الثاني.....
156	II. 2.2.4. تقدير المسارات.....
156	II. 2.2.4. أ. تقدير مسارات العلاقات المباشرة للنموذج الثاني.....
157	II. 2.2.4. ب. تقدير مسارات العلاقات غير مباشرة للنموذج الثاني.....
158	II. 3.2.4. تفسير النموذج الثاني.....
158	II. 4.2.4. النموذج الثاني المعدل.....
159	II. 1.4.2.4. تقييم جودة النموذج الثاني.....
159	II. 2.4.2.4. نتائج تحليل بايز للنموذج الثاني المعدل مقارنة مع نتائج طريقة الأرجحية لعظمى.....
160	II. 2.4.2.4. أ. التأثيرات المباشرة للنموذج الثاني المعدل حسب طريقة ML و B- SEM.....
161	II. 2.4.2.4. ب. التأثيرات غير مباشرة للنموذج الثاني المعدل.....
162	II. 3.4. النموذج الثالث.....
162	II. 1.3.4. تقييم جودة المطابقة للنموذج الهيكلي الثالث.....
163	II. 2.3.4. تقدير المسارات.....
163	II. 2.3.4. أ. تقدير مسارات العلاقات المباشرة للنموذج الثالث.....

164	II.2.3.4.ب. تقدير مسارات غير المباشرة للنموذج الثالث.
164	II.3.3.4. تفسير النموذج الثالث.
165	II.4.3.4. النموذج الثالث المعدل.
165	II.1.4.3.4. تقييم جودة النموذج الثالث المعدل.
166	II.2.4.3.4. نتائج تحليل بايز للنموذج الثالث المعدل مقارنة مع نتائج طريقة الأرجحية العظمى...
166	II.2.4.3.4.أ. التأثيرات المباشرة للنموذج الثالث المعدل حسب طريقة ML و B- SEM.....
167	II.2.4.3.4.ب. التأثيرات غير مباشرة للنموذج الثالث المعدل.
168	II.4.4.النموذج الرابع.
168	II.1.4.4. تقييم جودة المطابقة للنموذج الهيكلي الرابع.
169	II.2.4.4. تقدير المسارات.
169	II.2.4.4.أ. تقدير مسارات العلاقات المباشرة للنموذج الرابع.
169	II.2.4.4.ب. تقدير المسارات العلاقات غير المباشرة للنموذج الرابع.
170	II.3.4.4. تفسير النموذج الرابع.
170	II.4.4.4. النموذج الرابع المعدل.
171	II.1.4.4.4. تقييم جودة النموذج الرابع المعدل.
171	II.2.4.4.4. نتائج تحليل بايز النموذج الرابع المعدل مقارنة مع نتائج طريقة الأرجحية العظمى.....
172	II.1.4.4.4.أ. التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للنموذج الرابع حسب طريقة ML و B- SEM...
173	II.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات للنماذج المقترحة.
173	II.5.1. التأثيرات المباشرة.
177	II.5.2. التأثيرات غير المباشرة.
180	خلاصة الفصل.
182	الخاتمة العامة.
187	قائمة المراجع.
197	الملاحق.
218	الفهرس.
230	قائمة الجداول والأشكال.

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
74	فرضيات الدراسة مع المصدر من الدراسات السابقة	(1-2)
80	جدول مصطلحات النموذج	(2-2)
100	أنواع العمل وفقا لمزيج متطلبات الوظيفة والسيطرة أو التحكم في الوظيفة حسب Karasek	(3-3)
107	جدول فقرات الاستبيان والدراسات السابقة المأخوذة منها	(4-4)
108	العوامل الفردية المستخرجة من الدراسات السابقة	(5-4)
111	تقسيم التحليل المتعدد المتغيرات	(6-4)
115	خصائص طريقة CBSEM	(7-4)
117	قواعد الاختيار بين الطريقتين	(8-4)
118	اختبار الارتباط الذاتي باستخدام VIF	(9-4)
120	معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل المتغيرات الكامنة بعد الحذف	(10-4)
122	مؤشرات جودة نموذج القياس	(11-4)
123	تحليل خصائص العينة	(12-4)
125	تقسيم سلم ليكارت السباعي	(13-4)
125	يوضح عدد غيابات الموظفين	(14-4)
126	اتجاه إجابات أفراد العينة حول التغيب	(15-4)
126	اتجاه إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي	(16-4)
127	اتجاه إجابات أفراد العينة الاستقلالية	(17-4)
127	اتجاه إجابات أفراد العينة حول روتينية العمل	(18-4)
128	اتجاه إجابات أفراد العينة حول العدالة التوزيعية	(19-4)
128	اتجاه إجابات أفراد العينة حول الانهاك العاطفي	(20-4)
129	اتجاه إجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي	(21-4)
129	اتجاه افراد العينة حول المشاركة الوظيفية	(22-4)
130	اتجاه إجابات أفراد العينة حول مشاكل الدور	(23-4)
130	اتجاه إجابات أفراد العينة حول حرية العمل أو حرية القرار	(24-4)

131	اتجاه إجابات أفراد العينة حول الصحة	(25-4)
131	اتجاه إجابات أفراد العينة حول خصائص الوظيفة	(26-4)
135	ملخص المعالجة الاحصائية للمشاهدات	(27-4)
136	جودة توفيق النموذج	(28-4)
136	جودة تمثيل النموذج	(29-4)
137	معامل التحديد Pseudo R-deux	(30-4)
137	نتائج طريقة التشابه الأعظم	(31-4)
138	تقدير المعاملات	(32-4)
139	جدول التصنيف	(33-4)
141	نتائج الجداول التقاطعية لعلاقة المستوى الإداري بالتغيب	(34-4)
142	نتائج الانحدار اللوجستي الشائي	(35-4)
144	أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات المباشرة للنموذج الأول	(36-4)
145	الأوزان الانحدارية للعلاقات غير المباشرة للنموذج الأول	(37-4)
146	أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات غير المباشرة (اختبار الوساطة الجزئية) للنموذج الأول	(38-4)
147	معامل التحديد للمتغيرات التابعة للنموذج الأول	(39-4)
152	جودة النموذج الأول المعدل	(40-4)
153	مقارنة النتائج بين طريقة ML و B- SEM	(41-4)
154	الأثار الغير المباشرة حسب طريقة ML و B- SEM	(42-4)
156	أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات المباشرة للنموذج الثاني	(43-4)
157	الأوزان الانحدارية للعلاقات غير المباشرة للنموذج الثاني	(44-4)
158	معامل التحديد للمتغيرات التابعة للنموذج الثاني	(45-4)
159	جودة النموذج الثاني المعدل	(46-4)
160	مقارنة النتائج حسب طريقة ML و B- SEM	(47-4)
161	الأثار الغير المباشرة حسب طريقة ML و B- SEM	(48-4)
163	أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات المباشرة للنموذج الثالث	(49-4)
164	الأوزان الانحدارية للعلاقات غير المباشرة للنموذج الثالث	(50-4)
164	معامل التحديد للمتغيرات التابعة للنموذج الثالث	(51-4)

165	جودة النموذج الثالث المعدل	(52-4)
166	النتائج حسب طريقة ML و B- SEM	(53-4)
167	الأثار الغير المباشرة حسب طريقة ML و B- SEM	(54-4)
169	أوزان الانحدار المعيارية للعلاقات المباشرة للنموذج الرابع	(55-4)
169	الأوزان الانحدارية للعلاقات غير المباشرة للنموذج الرابع	(56-4)
170	معامل التحديد للمتغيرات التابعة للنموذج الرابع	(57-4)
171	جودة النموذج الرابع المعدل	(58-4)
172	الأثار الغير المباشرة والمباشرة حسب طريقة ML و B- SEM	(59-4)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	هرم الحاجات لماسلو	04
(2-1)	الدافعية من وجهة نظر الإسلام	09
(3-1)	دينامكية عمل الرضا الوظيفي	10
(4-1)	تأثير البيئة والخصائص الشخصية على الرضا الوظيفي	11
(5-1)	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	13
(6-1)	أنواع الغياب	26
(7-1)	عوامل التغيب	33
(8-1)	أصل التغيب	34
(9-1)	نظريات التغيب	35
(10-1)	نظريات التغيب حسب (Deitsch, Dilts , & Paul, 1985)	35
(11-1)	علاقة الفقر بالتغيب	37
(12-1)	نموذج (Nicholson, 1977)	40
(13-1)	نموذج (Steers & Rhodes, 1978)	47
(14-1)	تنظيم التغيب	48
(15-2)	العلاقة المباشرة بين التغيب والرضا الوظيفي	59
(16-2)	العلاقة المباشرة بين عدم الرضا والتغيب	59
(17-2)	نموذج العلاقة غير المباشرة بناء على الدراسات السابقة	60

61	العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل	(18-2)
64	نموذج نظري للعلاقة بين التغيب والرضا الوظيفي	(19-2)
78	النموذج الأول للدراسة	(20-2)
78	النموذج الثاني للدراسة	(21-2)
79	النموذج الثالث للدراسة	(22-2)
79	النموذج الرابع للدراسة	(23-2)
89	التداخل بين المشاركة الوظيفية ومشاركة الموظف	(24-3)
90	أبعاد الالتزام التنظيمي	(25-3)
95	نموذج خصائص الوظيفة ودافعية العمل	(26-3)
99	التفاعل بين مطالب الوظيفة والسيطرة على الوظيفة أو حرية اتخاذ القرارات	(27-3)
109	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	(28-4)
110	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حسب صندوق Moustaches	(29-4)
113	نموذج مكون	(30-4)
114	مثال عن نموذج القياس ونموذج المعادلات الهيكلية	(31-4)
118	مراحل إجراء المعادلات الهيكلية	(32-4)
142	توزيع حالات التغيب حسب أفراد العينة	(33-4)
143	النموذج الأول مشتق من نموذج (Brooke & Price, 1989)	(34-4)
148	النموذج الأول المعدل	(35-4)
155	النموذج الثاني مشتق من نموذج (Hendrix & Spencer, 1989)	(36-4)
158	النموذج الثاني المعدل	(37-4)
162	النموذج الثالث مشتق من نموذج (Goldberg & Waldman, 2000)	(38-4)
165	النموذج الثالث المعدل	(39-4)
168	النموذج الرابع نموذج (Vandenberghe, Stordeur, & d'Hoore, 2009)	(40-4)
170	النموذج الرابع المعدل	(41-4)

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
197	الاستبيان	01
204	بعض النتائج من الدراسة	02
206	نتائج الانحدار اللوجيستي	03
208	بعض نتائج نموذج من نماذج الدراسة	04
213	بعض النتائج من تحليل بايز	05

الرضا الوظيفي والتغيب في المؤسسة دراسة حالة مؤسسات الوظيف العمومي بالجزائر. سعيدة

الملخص: إن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب في المؤسسة لدى عينة من مؤسسات الوظيف العمومي بولاية سعيدة/الجزائر، ولقد تم استخدام طريقة المعادلات الهيكلية وتحليل بايز لدى عينة مكونة من 239 موظف بولاية سعيدة. أظهرت النتائج أن للرضا الوظيفي أثر سلبي مباشر وغير مباشر على التغيب بوجود الانهاك العاطفي كمتغير وسيط. الرضا الوظيفي يلعب الدور الوسيط بين متغيرات تنظيمية كالاكتراق الوظيفي، روتينية العمل، خصائص الوظيفة، مشاكل الدور في التأثير على التغيب. كما بينت النتائج وجود محددات فردية في تباين ظاهرة التغيب على غرار الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأطفال، مدة العمل. في الأخير توصلت الدراسة إلى ضرورة التركيز على الجوانب الداخلية والخارجية للرضا للحد من ظاهرة التغيب.

الكلمات المفتاحية: رضا وظيفي، تغيب، مؤسسات وظيف عمومي، معادلات هيكلية، تحليل بايز.

La satisfaction au travail et l'absentéisme en entreprise « Cas des institutions de la fonction publique en Algérie »

Résumé : La présente étude vise à déterminer la nature de la relation entre la satisfaction au travail et l'absentéisme en entreprise, pour cela nous avons focalisé notre étude sur un ensemble d'institutions de la fonction publique, en s'appuyant sur la méthode des équations structurelles et l'analyse bayésienne. Notre échantillon est composé de 239 employés. A l'issue de notre étude, les résultats ont montré que la satisfaction au travail a un effet négatif (direct et indirect) sur l'absentéisme en introduisant l'épuisement émotionnel comme variable médiatrice, par ailleurs la satisfaction au travail peut faire office de médiateur entre un certain nombre de variables organisationnelles telles que : l'épuisement professionnel, la routine au travail, les caractéristiques de la fonction, les problèmes de rôle dans l'influence sur l'absentéisme. Les résultats ont également montré l'existence de déterminants individuels dans la variation de l'absentéisme, tels que le sexe, l'âge, la situation sociale, le nombre d'enfants et la durée du travail. Enfin, l'étude a conclu qu'il pourrait être nécessaire de se concentrer sur les aspects internes et externes de la satisfaction au travail afin de réduire le phénomène de l'absentéisme.

Mots clés : satisfaction au travail, absentéisme, institutions de la fonction publique, équations structurelles, analyse bayésienne.

Job Satisfaction and Absenteeism in Institutions -A Case Study of Public Office institutions in Saida Algeria-

Abstract: The research paper at hand aims to identify the relationship between job satisfaction and absenteeism in institutions namely in public office institutions in Saida province / Algeria. The researcher opted for the method of structural equations and Bayes' analysis for a sample of 239 employees. The results showed that job satisfaction has a negative effect (direct and indirect) on absenteeism in the presence of emotional exhaustion as a mediating variable, otherwise Job satisfaction plays the mediating role between organizational variables such as job burnout, skill variety, job characteristics and role problems in influencing absenteeism. The results has also showed the existence of individual determinants in the variation of absenteeism such as gender, age, social status, number of children, and job tenure. Finally, the study concludes that it is necessary to focus on the internal and external aspects of satisfaction in order to reduce the phenomenon of absenteeism.

Keywords: job satisfaction, absenteeism, public function institutions, structural equations, Bayes analysis.