

أثر ظاهرة الغياب على أداء العاملين دراسة ميدانية عن مصرف الجمهورية فرع أنجيلة

د. المنير أحمد عبد السيد - كلية السياحة والآثار صبراتة- جامعة صبراتة

الملخص:

تناول البحث أثر ظاهرة الغياب على أداء العاملين ، ومعرفة أثر العلاقة بين الغياب والأداء المؤسسي ، وهدف إلى الكشف عن أثر ظاهرة الغياب على أداء المؤسسات والتعرف على الأساليب المتبعة حالياً في معالجتها ظاهرة الغياب واعتمد البحث على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية من المبحوثين فقد تم توزيع (60) استبانة واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات .

وقد خلص البحث إلى أهم النتائج ، وهي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظاهرة الغياب على الأداء الوظيفي للعاملين بالمصرف قيد الدراسة (الغياب ، الأداء) ، ويعد التغيب عن العمل من الأمور التي تؤثر على سير العملية الانتاجية في المؤسسات.

الكلمات المفتاحية : الغياب- الأداء الوظيفي - مصرف الجمهورية.

المقدمة:

تقتضي دراسة الإدارة في العالم الثالث التركيز على الخصائص غير المتواجدة في إدارة الدول المتقدمة مثل عدم الاهتمام بالزمن وإعلاء مصالح الأسرة على حساب الصالح العام والانصراف من مقر العمل أثناء ساعات الدوام الرسمي ومن هنا تم التركيز على مدى أهمية موضوع البحث أثر الغياب على الأداء وضرورة معرفة أن هذا البحث يستمد أهميته من توقيته ومحتوياته فنحن في بداية مرحلة تتطلب إجراء البحوث الجادة الجديدة في ممارسة الإدارة ، وخاصة معرفة أسباب الغياب وأثره على الأداء .

وتعد ظاهرة الغياب عن العمل من المشاكل التي تؤرق الإدارة ، خاصة ما نشهده في الآونة الأخيرة بالمؤسسات العمومية ، مما ينعكس سلباً على أداء العاملين داخل المؤسسة، كما يُسببهم في نقص الخدمات وركود العمل وقلة الإنتاج ؛ لأن الأداء المهني للعاملين يعكس كفاءة وفعالية المؤسسة ، كما يُعتبر المحك الحقيقي لنجاح أو فشل أي مؤسسة ، فهو يعبر بصراحة عن مدى إنجاز المهام والتي هي في الأخير تمثل أهداف

المنظمة ، وبالتالي أداء العاملين هم الدين يعطوا للمنظمة مكانتها ببقية المنظمات الحقيقية وهذا ما تحاول الدراسة الوصول إليه.

أولاً - مشكلة البحث :

تقع ظاهرة الغياب ضمن موضوع التغيرات الوظيفية في إدارة الموارد البشرية ، سواء كان ذلك غياباً إرادياً طوعياً ، أم إجبارياً ، أم كليهما وقد كان الاهتمام بدراسة ظاهرة الغياب في الدول المتقدمة مواكباً لنشوء تلك الإدارة ، في حين إن هذه الظاهرة لم تلق النصيب الكافي من الدراسة والبحث في الدول النامية عموماً ، وعلى المستوى المحلي داخل ليبيا بصفة خاصة ، الأمر الذي شجع التفكير في التصدي لظاهرة الغياب ، والتي يمكن تلمسها بوضوح كظاهرة شبه مألوفة في المنظمات المحلية ، داخل المصرف الجمهورية فرع النجيلة ، وذلك من خلال الزيارة الاستطلاعية التي قام بها الباحث للمؤسسة قيد الدراسة مما تؤثر سلباً على مستوى أداء العاملين وهو ما ينعكس سلباً على المؤسسة ، ومن هذا المنطلق فقد حدد الباحث مشكله الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي :
- ما أثر ظاهرة الغياب على أداء العاملين بالمؤسسة قيد الدراسة؟
ويتفرع منه :

- ما هي الاساليب المتبعة حالياً في معالجة مشكلة الغياب في المصرف قيد الدراسة؟
- ما هي أسباب ظاهرة الغياب للعاملين في المصرف قيد الدراسة؟
- ما هو مستوى الاداء الحالي لدى العاملين بالمصرف قيد الدراسة؟

ثانياً - فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لظاهرة الغياب على مستوى أداء العاملين بالمصرف قيد الدراسة.
يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لظاهرة الغياب على مستوى أداء العاملين بالمصرف قيد الدراسة.

ثالثاً - أهداف البحث:

- 1- التعرف على العلاقة بين الغياب وأداء العاملين
- 2- التعرف على الأسباب المؤدية للغياب والأساليب المتبعة حالياً في معالجتها
- 4- التعرف على المشاكل التي تواجه العاملين في المصرف قيد الدراسة.
- 5- التوصل إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات التي من المتوقع في حال الأخذ بها لتحسين وتطوير أداء العاملين في المؤسسات بشكل عام وبالمصرف قيد الدراسة بشكل خاص.

رابعاً - أهمية البحث:

1- الاضافة العلمية التي تأتي من هذا البحث مع قلة البحوث التي تتعلق بظاهرة الغياب.
2- تعريف المديرين والعاملين في المؤسسات بأسباب الغياب وتأثيرها على أداء المؤسسة بشكل عام.

3- هذا البحث يساعد في إعطاء الباحثين بعض من المعلومات التي قد تفيدهم في أبحاثهم

خامساً - منهجية البحث:

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي وهذا المنهج يغلب عليه وصف الظاهرة (المصرف قيد الدراسة) ، وتحليل البيانات المجمعمة والتحليل الاحصائي من خلال الاستبيان.

سادساً - مجتمع وعينة البحث:

1- **مجتمع البحث** : يتمثل مجتمع البحث داخل المصرف قيد الدراسة في مدراء الإدارات والاقسام وجميع العاملين بالمصرف وعددهم (150) موظف

2 - **عينة البحث** : المتمثلة في المدراء والعاملين بالمصرف وهي عينه عشوائية مختارة بلغ عددها (60) لتجانس مجتمع الدراسة

سابعاً - حدود البحث:

1- **الحدود المكانية** : تتمثل الحدود المكانية بالمصرف قيد الدراسة

2- **الحدود الزمنية** : والتي تتمثل في المدة المحددة لإجراء البحث 2022م خلال الفترة من مارس إلى يوليو.

ثامناً - مصطلحات البحث:

الغياب عن العمل : هو عدم تواجد العاملين إثناء وفي مكان العمل عندما يكون مقيد بجداول الإنتاج⁽¹⁾.

ويعرف الباحث **الغياب عن العمل إجرائياً** : هو عدم تواجد العاملين في العمل لأي سبب كان.

التأخير عن العمل : يقصد به " تغيب الفرد عن عمله لجزء من اليوم وفي العادة يعتبر التغيب عن العمل لأقل من نصف يوم تأخير⁽²⁾.

ويعرف الباحث **التأخير عن العمل إجرائياً** : هو تأخر الفرد عن العمل من بداية ساعات الدوام

أداء العاملين : هو الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنمائي في العمل وفقاً لمعايير ومواصفات ومبادئ توجيه معينة، أو في تحقيق النتائج وفقاً للأهداف أو الخطط المتعلقة. ويعرف الباحث الأداء إجرائياً : هو القيام بأعباء الوظيفة من واجبات ومسؤوليات وفقاً لمعايير محددة

تاسعا - الأدوات المستخدمة لجمع المعلومات:

- المقابلات الشخصية.

- الاستبيان.

عاشراً - الدراسات السابقة

1- دراسة : صالحة عيسان، علي كاظم ، وجيهة العاني، هلال النبهاني بعنوان: " ما أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية ؟ "، المجلة الأردنية في العلوم التربوية مجلد 7 عدد 1، 2011، 2010م ، وتهدف الدراسة إلى التعرف على أسباب غياب العاملين عن العمل وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

أ- من أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي هناك سببين رئيسيين يعودان إلى محور برامج الإعداد المهني للمعلم والمتمثلة في برامج إعداد المعلم تفتقد إلى تكوين حب الانتماء للمهنة التعليم لدي المعلم.

ب - وأنها تفتقد إلى اكتساب المعلمين مهارات تتعلق بدورهم الإداري بالمدرسة.

ج - انخفاض مستوي الرضا الوظيفي لدى المعلم.

2- دراسة : ابن علي عائشة بعنوان: " أثر غياب الطلبة على التحصيل العلمي في الجامعة " دراسة قياسية بقسم العلوم التجارية جامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم فلاح الزهرة، في جوان 2013 م ، وهدفت الدراسة إلى معرفة أثر غياب الطلبة على التحصيل العلمي ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

أ- هناك فروق بين معدلات الطلبة الذين لا يتغيبون والطلبة كثيري الغياب ، وإن المعدلات العامة للطلبة تتناسب طردياً مع عدم غيابهم.

ب - إن مستوي التحصيل العلمي دالة متزايدة بالنسبة لعدم الغياب.

3- دراسة : برقية سهيلة بعنوان " السلوك الإشرافي وعلاقته بالأداء المهني في التنظيم الصناعي " مؤسسة صناعة الكوابل لمدينة بسكرة نموذجاً ، جامعة محمد خيضر - بسكرة، سنة 2005 - 2006 ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة السلوك الإشرافي بالأداء المهني ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- توجد علاقة تأثيرية بين السلوك الإشرافي والأداء. - هناك تأثير سلبي لسلوك المشرف علي استجابة العمال نتج عنه عدم رضاهم وعدم استقرارهم في العمل.
- 2- الأسلوب المتبع من قبل الرئيس أو المشرف بالمؤسسة يؤثر على أداء المرؤوس وبالتالي على إنتاجية ومجموع إنتاجية.

الجزء النظري الأول/ الغياب :

أولاً - مفهوم التغيب : يقصد به عدم حضور العامل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور فيه والمشاركة في الإنتاج طبقاً لبرنامج العمل أي : أنه مدرج في جدول العمل إما إذا كان الشخص في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر غياباً ولو أن هذا الموقف يقلل من عدد الأفراد المتاحين للعمل فالعبرة هي عدم حضور الشخص إلى العمل في يوم ما رغم أنه مقيد في جدول العمل عن ذلك اليوم " (3).

ثانياً - تعريف الغياب : قد يكون من الصعب الوصول إلى تعريف موحد للتغيب، لاختلاف وجهات نظر الباحثين وكذا لاختلاف المجتمعات والظروف الخاصة بخصوصيات العمل من مكان لآخر، ومن أبرز هذه التعاريف:

1- يعرف التغيب بأنه : "عدم تواجد العامل لأسباب مرضية أو عارضة أو بدون إذن" (4)، وعلى أنه "اصطلاح يطلق على الحالة التي تنشأ عندما يفشل الفرد في الحضور للعمل رغم أنه مدرج في جدول العمل" (5).

2- الغياب عن العمل " من ردود الفعل التي تعبر عن استياء العامل من ظروف العمل والذي يقل في حدته عن الاستقالة أو ترك الوظيفة وقد يرجع الغياب بالطبع إلى المرض أو إلى ميعاد مع طبيب... غير أن كثير من الأسباب تعتبر غير حقيقية ومفبركة أو مغالٍ فيها ، 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 يمضيه خارج عمله كبيرة ، تقوى دافعه لعدم الذهاب للعمل" (6).

3- التغيب إشارة موضوعية لعدم تكيف الفرد العامل مع محيط عمله ، كما أنه مؤشر يساعد في تقصي حالات التوتر والاستياء لدى العامل، فلا جدال في أن زيادة معدل الغياب يتوافق وحالات الضعف الفردية الناتجة عن كراهية العامل للمؤسسة التي يزاول نشاطه فيها" (7).

ثالثاً - الفرق بين التغيب والغياب : بالرغم من توسع مفهوم التغيب ، فقد توصلت إلى أنه بصفة عامة يعني : عدم حضور العامل ليمارس عمله في الوقت المحدد الذي

من المفترض أن يكون فيه موجوداً ليؤدي العمل طبقاً لنظام العمل ، غير أنه تجدر الإشارة إلى أن هذه الظاهرة يُعبّر عنها بالتغيب في بعض الأحيان وبالغياب في أحيان أخرى ، إلا أن هناك فرق بينهما حسب البعض حيث أن : الغياب: هو الانقطاع عن العمل بسبب طارئ خارجي عن إرادة الفرد، بينما التغيب : هو أن يكون هناك إرادة في الانقطاع عن العمل ، كما تجدر الإشارة أن التأخر عن العمل مظهر من مظاهر التغيب وان كان أقل المظاهر ضرراً ولكن التغيب والتأخير سبب في انخفاض إنتاجية العامل المتأخر أو الغائب وإنتاجية زملائه المرتبطة بأعمالهم من خلال الوقت الذي يتغيب فيه، ولذا فإن رجال الأعمال ينظرون إلى التغيب والتأخر عن العمل على أنهما مشكلتان متقاربتان لهما نفس الأثر، وإن كان الأمر يختلف بالنسبة لعلاج كل منهما . (8)

رابعاً - أنواع الغياب :

أ - **الغياب القانوني** : وهو ذل الغياب الذي سببه أيام العطل الرسمية الدينية منها والوطنية، وهو مبرر بمقتضى القانون.

ب - **التغيب بإذن**: وهي الإجازة التي يأخذها الموظف بعد أن يقوم بإبداء الأسباب المبررة لمروؤسيه ويتم بعلمهم.

ج - **التغيب الإرادي**: وهو أن يتغيب الموظف بدون إذن وبدون إبداء الأسباب ، وهو الأمر الذي تحاول معظم الشركات تجنبه وتخفيضه لأقل حد ممكن . (9)

هـ - **التغيب اللاإرادي**: عرفه **D.Weiss** بأنه " : عدد العمال الغائبون عن العمل خلال فترة معينة ؛ لأن لهم موانع موضوعية مثل المرض أو حوادث العمل"، هذا الشكل من التغيب له أسباب موضوعية ومشروعة لا يعاقب عليها العامل، وتكون أسبابه إما لها علاقة بالالتزامات العائلية أو الحاجات الإدارية أو مرتبطة بمؤسسة العمل كحوادث العمل، والأمراض المهني ويكون معدل هذا الشكل من التغيب منخفضاً عادة . (10)

و- **الانقطاع**: هو خليط ب النمط الإرادي ولا اللاإرادي كإبطاء العمل، تخفيض الإنتاج والإضرابات، هذا الأخير لا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه نوع من الغياب أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة. (11)

د- **التغيب المقنع (الحضوري)** إن التغيب لا يعني دائما التغيب الجسدي عن مكان العمل، بل هو أيضاً التغيب الذهني في حالة عدم مشاركة العامل في العمل أو عدم إنجاز المهام المنتظرة منه وهذا الشكل أصعب وضوحاً لأن العامل حاضراً اسمياً وغائب فعلياً. (12)

خامسا - دوافع الغياب : هناك عدة عوامل تؤدي إلى تغيب الموظف عن عمله ، هي : (13)

1- الظروف الشخصية : وهي تلك العوامل التي تتعلق بالموظف نفسه أو بظروفه العائلية ومنها : (الجنس ، الالتزامات الأسرية ، العمر ، عدم الاستقرار النفسي) ، إضافة لعوامل أخرى كالإرهاق أو التعرض لاضطرابات عصبية أو الاتصال الغير الجيد بين الإدارة والعمال أو بالمستويات الاشرافية ، مثل هذه الأمور تؤثر على المدى البعيد في محاولات العمال الانقطاع عن العمل(14).

2- الظروف الخارجية : وهي المسافة بين المنزل ومكان العمل. وسائل النقل. والنشاطات خارج العمل ، والأعذار المفبركة.(15).

سادسا - الطرق المستخدمة للحد من الغياب : استخدمت طرق متعددة للحد من الغياب في المؤسسات المختلفة وبدرجات متفاوتة من النجاح، ومن هذه الطرق ما يذكره مصطفى نجيب شاويش كما يلي : (16).

1- استخدام العقاب للحد من الغياب : يلجأ كثير من المسؤولين إلى استخدام العقاب وبطرق مختلفة ، فقد يتم معنوياً أو أديبياً مثل وضع بطاقة من لون معين.

2- المكافآت للحد من الغياب : تلجأ بعض المنشآت إلى منح المكافآت للحد من الغياب ، وقد تكون:

أ- المكافأة الأدبية : يكون عن طريق نشر أسما أكثر العاملين مواظبة في لوحة شرف ، تعلق في مكان بارز في الشركة، حيث يمكن لأكثر عدد من العامل الاطلاع عليها.

ب- المكافأة مالية : تكون في المناسبات خاصة العامل المواظ بانتظام على أعمالهم.

ج- المكافأة بطريقة مختلفة : ويكون ذلك بالسماح بيوم إجازة إضافي للعامل المواظ على عمله في الشهر السابق.

3- تدريب المشرفين : إن تدريب المشرف على أساليب الإشراف السليمة والعمل على اكتسابهم لمهارات العلاقات الإنسانية الصحيحة تساعد في خفض الغياب كون رضا الأفراد عن الأسلوب السليم للمشرف وتقبلهم له يساعد في زيادة المواظبة والانضباط في الحضور، وعلى العكس من ذلك فإن أسلوب الإشراف الغير المناسب يؤثر تأثيراً كبيراً في رفع معدل الغياب.

الجزء النظري الثاني/ الأداء الوظيفي

أولاً - مفهوم الأداء الوظيفي : الأداء الوظيفي بأنه : " الطريقة التي يتم بها إنجاز الأعمال الموكلة إلى الفرد العامل وتباين مسار وكيفية الطريقة بحيث يجعل من منظمته قد حققت أهدافها وأحسنت استخدام مواردها، كما أن الإنجاز يعني ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الفرد العامل عن العمل.(17) ، كما يعرف الأداء الإداري- أيضاً- بأنه : " درجة تحقيق الأهداف والمهام والخطط المسطرة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمنظمة، بمعنى أدق الأداء هو الكفاءة والفعالية معاً.(18) ، وفي نفس المنحى يعرف مفهوم الأداء الإداري بأنه "محصلة الجهد الإنساني لفرد ما أو لمجموعة أفراد سواء بشكل مباشر، أو بشكل غير مباشر عندما يكون هذا الأداء هو ناتج تشغيل وحدة ما أو منظمة ما ."والأداء الإداري إما أن يكون أداء مستهدف أ، أي مطلوب إنجازه وفقاً لمعايير محددة من حيث الزمن والكمية والتكلفة والجودة (المواصفات أو أداء فعلياً أي الناتج الذي تحقق فعلاً سواء استطاع هذا الأداء أن يحقق الناتج وفقاً للمعايير المحددة مسبقاً أم لا .(19)

ثانياً - عناصر الأداء الوظيفي:(20) : تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي ونذكر منها:

- أ- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة من الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- ب- **نوعية العمل:** تتمثل فيما يدرسه الفرد عن عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية و براعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- ج- **كمية العمل المنجز :** أي : مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ، و مقدار سرعة الإنجاز.
- د- **المثابرة والوثوق :** وتشمل الجدية و التفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية و إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة .
- هـ - **كفايات الموظف :** تعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.
- ز- **متطلبات العمل :** وهي تشمل المهام و المسؤوليات أو الأدوار والمهارات و الخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

ط- **بيئة التنظيم** : وهي تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، و تتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال ، أي: التنظيم و هيكله و أهدافه ، وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشمل بيئة التنظيم و تؤثر على الأداء الفعال ، والعوامل الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية و السياسية والقانونية.

ثالثا - محددات الأداء: الأداء هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين جملة من المحددات هي:(21)

الدافعية الفردية : وهي تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر مان خلال حماسه وإقباله على العمل يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

مناخ العمل : وهو يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية ، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وأشبع جميع حاجاته. **القدرة لدى الفرد على أداء العمل** : وهي القدرة التي يمكن تحصيلها عن طريق التدريب ، التلائم اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل.

إدراك الدور : يعني تصور الفرد للدور وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكوّن منها عمله ، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة ، وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ، وبالتالي فإن العامل أثنا أدائه لمهنته يتلقى مؤثرات تترجم في شكل معلومات تكون عبارة عن التوجيهات، وردود أفعال الزملاء وما يتلقاه من أجور وحوافز، هذه المؤثرات يقوم العامل بفرزها وتفسيرها وتنظيمها وفهمها انطلاقاً من تأثره بدوافعه وخبراته السابقة من جهة وبطبيعة وخصائص المعلومات من جهة أخرى، ومن هذا المنطلق نجد أن الافراد يختلفون في فهمهم وادراكهم لنفس الظروف والواقع الذي يتعاملون معه.

رابعا - العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:(22) من أهم تلك العوامل ما يأتي :

- أ. نقص أو قصور أو خلل في التكوين النفسي للفرد العامل أو اتجاهاته.
- ب. انخفاض مستوى المعارف أو المهارات لدى الفرد عما هو مطلوب لأداء العمل.
- ج. افتقار الفرد العامل للقيم الإيجابية للعمل.
- د. افتقار الفرد العامل للرغبة في العمل نتيجة شعوره بالإحباط بسبب قصور الاشراف أو افتقار العدالة ، أو شيوع المحسوبية، أو افتقار الصورة الكاملة للعمل بينه وبين زملائه في دورة العمل ونظام العمل.

هـ - وجود خلل في بيئة العمل الاجتماعية والتنظيمية جعل مكان العمل (الإدارة، القسم) مكاناً طارداً، وليس جاذباً.

خامساً - أبعاد الاداء الوظيفي: ثلاثة أبعاد للأداء هي:

أ - **كمية الجهد المبذول** : تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب - **الجهد المبذول** : فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيراً بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء. (23)

ج - **نمط الأداء** : يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل ، أي: الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى ، كما يمكن- أيضا - قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.

سادساً - قياس وتقييم أداء العاملين: تُعدُّ عملية قياس وتقييم الأداء من العمليات المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، فعن طريق القياس والتقييم تتمكن المنظمة من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمدها ، سواء كانت سياسات استقطاب واختيار وتعيين ، أو برامج وسياسات تدريب وتطوير ومتابعة لمواردها البشرية، كما يمكن أن تستخدم العملية ؛ إذا ما أجادت المنظمة في إنجازها، كوسيلة جذب للقادمين الجُدد ومن الموارد البشرية ذات التركيب النوعي الجيد للمنظمة ، وقد تعكس عملية تقييم الأداء الصورة القانونية والاجتماعية والأخلاقية للمنظمة. وعلى مستوى العاملين أنفسهم تعتبر عملية القياس ولتقييم وسيلة يتعرف من خلالها الفرد العامل على نقاط القوة والضعف في أدائه ، وخاصة عند الإعلان عن نتائج تقييم الأداء للفرد العامل من قبل المنظمة، وعن طريقها يتمكن الفرد من تطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف ، وبالتالي فإن تقييم الأداء يمكن أن يُنظر إليه على أنه وسيلة مهمة للتحقق من إمكانية قيام الأفراد بالعمل ، ووفق المعايير الأداء يمكن أن يُنظر إليه على أنه وسيلة مهمة لمعرفة ما هو المطلوب منهم عند تأديتهم للأعمال التي يكلفون بها . (24)

سابعاً - أهمية أداء العاملين : تبرز أهمية الأداء في أنه كلما كان أداء العاملين عالي كلما انعكس ذلك على المؤسسات بحيث يسهم في تحقيق أهدافها والنهوض بها وازدهارها، أن الأداء الفعال في المؤسسة يعني : أن تكون طاقتها الناتجة أكبر من مجموع الجهود المبذولة فيها ، ولكي تكون المؤسسة فعالة - أيضاً - ينبغي أن يكون هناك جو من المعنويات وأن نجد المؤسسة في أفرادها عادة الابتكار والإبداع وأن تركز على الفرص المتاحة والاستفادة منها بدلاً من تصيد أخطاء العاملين ، وإن الأداء كعملية لها تأثير إيجابي واضح خاصة في ظل البيئة الصناعية التنافسية على المستوي الدولي ، حيث أن مجهود كل عامل يجب أن يكون موجها نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية لمؤسسة(25)

ثامناً - الأساليب الحديثة لتقييم الأداء:(26)

1-الإدارة بالأهداف : ويقوم هذا الأسلوب على مجموعة من الركائز هي :

-وضع أهداف محددة للموظف، وربما يكون بمشاركة الآخرين.
-تحديد آليات تنفيذ كل هدف.

-فسح المجال أمام الموظف لتنفيذ الهدف وفق الخطة التي يضعها.
-متابعة تنفيذ الخطة لدى الموظف.

-وضع الإجراءات التصحيحية للانحرافات التي تطرا على الخطة.
-تطوير الخطة باستحداث أهداف جديدة .

2-أسلوب الاختيار الإجباري: ويقوم هذا الأسلوب على اختيار صفتين أحدهما إيجابية والأخرى سلبية، تعكس على وجه الدقة ما يتميز به الموظف في الأداء .

3-أسلوب الملاحظة السلوكية : ويستند هذا الأسلوب على مبدأ الوقوف على الأبعاد السلوكية المتوقعة في أداء الموظف، كما في الأسلوب السابق، ولكنه يختلف عنه في وضع ترتيب تدريجي للقيم التي تُعطى للموظف، ومن ثم يقوم المشرف (المقيم) بجمع الدرجات، ووضع النتيجة النهائية عن الموظف .

4-أسلوب مراكز التقييم: ويستخدم هذا الأسلوب من أجل تقييم أداء المدراء وتطويرهم، حيث تحتوي نقاط التقييم على تحديد الصفات الأساسية لهم، والتي تتضمن مهارات التنظيم والتخطيط والتفكير السليم ودوافع العمل والعلاقات الإنسانية التي تربطهم بالآخرين، وذلك من خلال وضع المدراء في ظروف مشابهة لعملهم، ومن ثم مطابقة توفير الصفات أعلاه عليه .

5- طريقة الأحداث الحرجة تعتمد هذه الطريقة على قيام المُقيم بتسجيل الأحداث الجوهرية التي قام بها العامل، فيتم تسجيل متى؟ وأين؟ ولماذا هذا التصرف؟ ومع من؟، وينتج القرار هنا بناء على التصرف أو السلوك الذي يظهره العامل تجاه الحدث، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الأحداث الجوهرية عبارة عن حقائق ثابتة، وليست مجرد آراء غير مستندة على حقيقة مؤكدة، وهي تعتبر أعماً لا فعلية يقوم بها الفرد العامل سواء كانت ذات مردود إيجابي أو سلبي، وملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر ودقيق؛ لمعرفة الحوادث التي تحصل مع الموظف أثناء العمل، وبعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد مستوى الأداء بناء على ذلك . (27)

6- طريقة إدارة الجودة الشاملة في تقييم الأداء: تعتبر من الطرق المعاصرة في تقييم أداء العامل، وتركّز على المزيج المركب في تقييم الأداء الذي يجمع بين السلوك وخصائص العامل بنتائج العمل ، ومن أهم مميزاتها ؛ أنها تقيس أداء العامل في صورة جودة ، بعكس طرق التقييم الأخرى التي تقيس الأداء في صورة مصطلحات كمية . (28)

7- التقييم بمقدار 360 درجة : تعتبر عملية التقييم بمقدار 360 درجة؛ هي تقييم أداء العاملين عن طريق الحصول على معلومات عن أداء وظيفة معينة من الزملاء والمدراء والتقارير المباشرة والزيائن، إلا أن لكل مصدر ايجابياته وسلبياته، كما أنه لا يمكن الاعتماد على مصدر واحد فقط ؛ بل لا بد من الاعتماد على جميع المصادر سابقة الذكر . (29).

الجانب العملي:

منهجية واجراءات الدراسة:

تمهيد :

يتضمن هذا الفصل الجانب العملي للمنهجية المتبعة في الدراسة التطبيقية المتمثلة في الآتي:

1- تحديد نوع ومصادر جمع البيانات : حيث تتمثل مصادر البيانات في الآتي:

أ- البيانات الثانوية : حيث تتمثل في البيانات المستقاة من الدوريات والمجلات والكتب ورسائل الماجستير والدكتوراه وغيرها من تلك المصادر .

ب- البيانات الأولية : وتتمثل في البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبانة التي تم إعدادها من طرف الباحث للحصول على تلك البيانات من مفردات الدراسة .

2 – مجتمع وعينة البحث: وتمثل مجتمع البحث والذي يُعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحثون ، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء

الذين يكونون موضوع مشكلة البحث وأهدافها ، فإن المجتمع المستهدف سيكون حصر شامل للعاملين بالمصارف ((مصرف الجمهورية)) والبالغ عددهم : 150 موظف ، وذلك حسب المعلومات التي تم الحصول عليها، وقد تم أخذ عينة بلغ عددها 60 موظف وموظفة، وتم توزيع استمارات الاستبيان على مجتمع الدراسة، وبلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل 60 استمارة، أي : بنسبة استجابة (100%).

الجدول (3 - 1) توزيع مفردات الدراسة

مجتمع الدراسة	الاستمارات الموزعة	الفاقد	الاستمارات الصالحة للتحليل	نسبة الاستجابة
60	60	0	60	100%

3- أداة مجتمع الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي تضمنت بالقسم الأول: ما يتعلق بالمعلومات الشخصية، والقسم الثاني: ما يتعلق بأسئلة الاستبانة، وتم قياس أبعاد المتغير المستقل (ظاهرة الغياب) من خلال (10) فقرات، أما المتغير التابع (الأداء) فقد تم قياسه من خلال (11) فقرة.

4- أساليب التحليل الإحصائي : بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات يتم الاعتماد على برنامج spss لتفريغ البيانات ومن ثم جدولتها وترميزها وإجراء عملية التحليل الإحصائي المناسب واختبار صحة الفرضيات، وقد تطلب ذلك تطبيق بعض الأساليب الإحصائية المناسبة وفقاً للتالي :

أ- الإحصاء الوصفي : وذلك لوصف خصائص الدراسة اعتماداً على التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسب الأهمية لوصف متغيرات الدراسة وترتيبها حسب أهميتها النسبية.

ب- الإحصاء الاستدلالي : يتم فيه تطبيق أساليب الإحصاء التحليلي لإثبات صحة الفروض أو عدمها.

ج- تحليل الثبات: لتحديد معامل الثبات

ولقد أُستخدم مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارات الاستبانة، حيث منحت الدرجات من (1-5) ابتداءً بالبدائل (غير موافق تماماً، غير موافق، محايد، موافق ، موافق تماماً) ، والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقضي منهم، وتم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5 - 1 = 4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4 ÷ 0.80 = 0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)،

وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهذا ما تم تطبيقه على عبارات محاور الاستبانة، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (3 - 2).

الجدول (3 - 2) طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ودرجة الممارسة

درجة الممارسة	الوزن النسبي (درجة الموافقة)	طول الخلية
ضعيفة جداً	من 0.2 - إلى أقل من 0.36	من 1 - إلى أقل من 1.80
ضعيفة	من 0.36 - إلى أقل من 0.52	من 1.80 - إلى أقل من 2.60
متوسطة	من 0.52 - إلى أقل من 0.68	من 2.60 - إلى أقل من 3.40
مرتفعة	من 0.68 - إلى أقل من 0.84	من 3.40 - إلى أقل من 4.20
مرتفعة جداً	من 0.84 - إلى 1.00	من 4.20 - إلى 5

3 - الصدق والثبات لأداة الدراسة:

3 - 1 ثبات أداة القياس : يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في نتائجه، أي : أن يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه على مفردات الدراسة عدة مرات خلال فترات زمنية ، وقد تم حساب قيمة معامل الثبات (ألفا كرو نباخ) Cronbach's Alpha Coefficient للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم توزيع الاستبانة على مفردات الدراسة المكونة من 60 مفردة وكانت النتائج كما هي مبينة بالجدول (3 - 3) كما يلي:

الجدول (3 - 3) يوضح معاملات الثبات لأبعاد استمارة الاستبيان

م	أسم المحور	عدد العبارات	ألفا كرو نباخ
1	ظاهرة الغياب	10	0.788
2	الأداء الوظيفي	11	0.880
	الدرجة الكلية	21	0.911

اتضح من نتائج الجدول (3 - 3) أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ كانت مرتفعة ، وقد بلغت (0.911)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع جداً، حسب مقياس نانلي Nunnally (& Bemstem, 1994:264-265) ، والذي اعتمد على (0.70) كحد أدنى وبذلك قد تم التأكد من ثبات الاستبيان وصلاحيته.

3 - 2 صدق أداة القياس:

أ- الصدق الظاهري : قام الباحث بعرض استمارة الاستقصاء على عدد من المختصين بمجال العلوم الإدارية بكلية الاقتصاد بجامعة صبراتة، وفي ضوء الملاحظات المقدمة من هؤلاء المختصين والمحكمين تم إعادة صياغة بعض فقرات الاستمارة التي تم إجراء تلك الملاحظات والتعديلات عليها.

ب- صدق الاتساق الداخلي : ويتم فيه معرفة مدى اتساق كل فقرة مع المتغير الذي تنتمي إليه الفقرة، ولذا تم استخدام معاملات الارتباط وذلك للتأكد من مدى ارتباط الفقرات مع بعضها والدرجة الكلية للمتغير، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (3 - 4) يوضح الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لها

أداء العاملين		ر.م	ظاهرة الغياب		ر.م
مستوى الدلالة	معامل الارتباط		مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.577**	1	0.000	0.526**	1
0.000	0.753**	2	0.000	0.519**	2
0.000	0.810**	3	0.000	0.452**	3
0.000	0.739**	4	0.000	0.687**	4
0.000	0.608**	5	0.000	0.653**	5
0.000	0.738**	6	0.000	0.624**	6
0.000	0.570**	7	0.000	0.542**	7
0.000	0.601**	8	0.000	0.638**	8
0.000	0.690**	9	0.000	0.661**	9
0.000	0.711**	10	0.000	0.604**	10
0.000	0.599**	11			

يوضح الجدول (3 - 4) الآتي:

- نجد أن جميع معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول (ظاهرة الغياب) والدرجة الكلية للبعد الأول (ظاهرة الغياب) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (**0.452)، فيما كان الحد الأعلى (**0.687)، وعليه فإن جميع عبارات المحور الأول (ظاهرة الغياب) متسقة داخلياً مع المتغير الذي تنتمي إليه، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول.

- نجد أن جميع معاملات الارتباط بين عبارات المتغير التابع (الأداء) والدرجة الكلية للمتغير التابع (الأداء) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (**0.570)، فيما كان الحد الأعلى (**0.810)، وعليه فإن جميع عبارات المتغير التابع (الأداء) متسقة داخلياً مع المتغير الذي تنتمي إليه، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لعبارات المتغير التابع.

نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً - التحليل الوصفي لعينة الدراسة

أ- التحليل الوصفي لمفردات الدراسة حسب النوع:

الجدول (3 - 5) يبين التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الجنس

النسبة	التكرار	النوع	ث
71.7%	43	ذكر	1
28.3%	17	أنثى	2
100%	60	المجموع	

من الجدول أعلاه يتبين لنا بأن أغلب مفردات عينة الدراسة من الذكور بعدد 43 ونسبة مئوية 71.6%، ثم الإناث بعدد 17 ونسبة مئوية بلغت 28.3%.
ب- التوزيع النسبي لمفردات عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:

الجدول (3 - 6) يبين التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الفئة العمرية

ت	الفئة العمرية	التكرار	النسبة
1	30 سنة فأقل	26	43.3%
2	من 31 إلى أقل من 40	22	36.7%
3	من 41 إلى أقل من 50	11	18.3%
4	من 51 سنة فأكثر	1	1.7%
	المجموع	60	100%

يتبين لنا من الجدول أعلاه بأنه أغلب مفردات عينة الدراسة من الفئتين العمريتين (30 سنة فأقل) بعدد 26 لكل منهما ونسبة مئوية 43.3%، ثم (من 31 إلى أقل من 40) بعدد 22 مفردة ونسبة 36.7%.

ج- التوزيع النسبي لمفردات الدراسة حسب الدرجة الوظيفية:

الجدول (3 - 7) يبين التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الدرجة الوظيفية

ت	الدرجة الوظيفية	التكرار	النسبة
1	مدير عام	1	1.7%
2	مدير إدارة	2	3.3%
3	رئيس قسم	20	33.3%
4	موظف	37	61.7%
	المجموع	60	100%

يتبين لنا من الجدول أعلاه بأن أغلب أفراد عينة الدراسة من أصحاب الدرجة الوظيفية (موظف) بعدد 37 ونسبة 61.7%، ثم يأتي من بعدها رئيس قسم بعدد 20 ، ونسبة 33.3%.

د- التوزيع النسبي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

الجدول (3 - 8) يبين التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

ت	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
1	أقل من 5 سنوات	17	28.3%
2	من 5 إلى 10 سنوات	25	41.7%
3	من 10 إلى 20 سنة	8	13.3%
4	من 20 سنة فأكثر	10	16.7%
	المجموع	60	100%

يتبين لنا من الجدول أعلاه بأن أغلب مفردات عينة الدراسة من فئة (من 5 إلى 10 سنوات) بعدد 25 ونسبة بلغت 41.7%، ومن بعدها أقل من 5 سنوات بعدد 17 ونسبة 28.3%.

ثانياً: تحليل محاور الدراسة: -

وللإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة والذي ينص على (ما مدى تأثير ظاهرة الغياب على أداء العاملين بمصرف الجمهورية فرع / النجيلة؟ وما هي مصادر مشكلات الغياب وأسبابها)، سوف نقوم بالتحليل الوصفي لمحاور البحث.

المحور الأول: - ظاهرة الغياب :

الجدول رقم (3 - 9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة وترتيبها وفقاً للمحور الأول

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات المتغير المستقل (ظاهرة الغياب)
الأولى	مرتفعة	0.48246	4.7333	يوجد بالمصرف بيانات دقيقة عن نسب الغياب والتغيب بشكل إحصائي أو بياني لفترة أو أكثر يعطي تصور وروية واضحة.
الثالثة	مرتفعة	0.51503	4.6500	نظم العمل الداخلية المتعلقة بالجزئات المتعلقة بموضوع الغياب والتغيب معروف ومتاح للجميع مما يحد من معد الغياب.
السابعة	مرتفعة	0.65008	4.5333	يلاحظ زيادة معدلات الغياب عند الموظف الأقدم أكثر من المقبولين حديثاً.
الرابعة	مرتفعة	0.52722	4.6000	انسجامك مع زملائك في العمل يجعلك تقلل من الغياب.
الثامنة	مرتفعة	0.56723	4.5167	عندما تشعر بأن المدير يفرق في معاملته بينك وبين زملائك يجعلك تقدم على الغياب.
التاسعة	مرتفعة	0.59565	4.4667	للحالة الاجتماعية للموظف تأثير على معدل الغياب.
العاشرة	مرتفعة	0.56122	4.4167	يلاحظ غياب الموظفين في يوم او أيام معينة خلال الأسبوع.
الخامسة	مرتفعة	0.59065	4.5833	هناك تحفيز مستمر من إدارة المصرف للموظفين الملتزمين بالدوام مما يساعد في زيادة أداء المصرف.
الثانية	مرتفعة	0.50394	4.6833	انخفاض مكانة الموظف بالمصرف يجعله يشعر بعدم أهمية ويزيد من معدل غيابه.
السادسة	مرتفعة	0.50310	4.5333	يرجع تكرارا الغياب إلى عدم وعي الإدارة بأضرار الغياب المتكرر.
	مرتفعة	0.32369	4.5717	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (3 - 9) ما يلي:

1- تتجه إجابات مفردات الدراسة إلى الموافقة على المحور الأول ظاهرة الغياب، حيث أن متوسط الإجابات على العبارات الخاصة بالمحور الأول تتراوح ما بين (4.7333 إلى

4.4167)، وقد جاء المتوسط الحسابي للمحور (4.5717) وبانحراف معياري (0.32369) وبأهمية نسبية مرتفعة.

2- جاء أكثر العبارات أهمية نسبية (يوجد بالمصرف بيانات دقيقة عن نسب الغياب والتغيب بشكل إحصائي أو بياني لفترة أو أكثر يعطي تصور ورؤية واضحة) وكانت بمتوسط حسابي (4.7333) وبانحراف معياري قدره (0.48246) وبأهمية نسبية مرتفعة.

3- جاءت أقل العبارات أهمية نسبية (يلاحظ غياب الموظفين في يوم أو أيام معينة خلال الأسبوع) وقد كانت بمتوسط (4.4167) وانحراف معياري (0.56122) وبأهمية نسبية مرتفعة.

4- ومن خلال إجابات مفردات عينة الدراسة على فقرات محور ظاهرة الغياب ترى الباحثات بأن ضغوطات العمل و عدم توفير الحوافز والتفريق من طرف المدير ، كل هذا يؤدي بالموظف إلي التغيب عن العمل و الإهمال ، و عدم المساهمة في تطوير والرقي بالمؤسسة .

ومن هنا نستخلص بأن الغياب المتكرر للموظف يساهم في فقدان الروح الجماعية، وكذلك التطلعات الحاصلة في المؤسسة تساهم في تغيب الموظفين عن عملهم ، كما أن التغيب يُسهم في تكوين شخصية لا مبالية و لا مسؤولة داخل المؤسسة ، وبهذا يجب الوصول إلي حلول للحد من ظاهرة التغيب و القضاء عليها لضمان عمل الموظفين وبالتالي نجاح المصرف في الرقي بخدماته للجمهور.

المحور الثاني: - الأداء

الجدول رقم (3 - 10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة وترتيبها وفقاً للمحور الثاني

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات المتغير التابع (الأداء الوظيفي)
العاشرة	مرتفعة	0.57711	4.3500	السياسات والإجراءات والنظم الإدارية المتبعة يتم مراجعتها لتلائم معطيات واقع العمل والعاملين مما يساعد في النهوض بأداء المصرف.
الخامسة	مرتفعة	0.62232	4.4500	هناك سوء تقييم وعدم وجود عدالة في التقييم يؤثر بشكل سلبي على أداء المصرف.
الحادية عشر	مرتفعة	0.77678	4.2000	هناك هبوط في المعنويات أو إحساس بعدم العدالة في الأجور أو التقييم أو فرص الترقى.
الرابعة	مرتفعة	0.67565	4.4667	نظام التحفيز الطبيعي داخل المصرف غير ملائم وغير عادل والذي ربما يكون سبباً أو من أسباب المشكلة.

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات المتغير التابع (الأداء الوظيفي)
الثامنة	مرتفعة	0.66617	4.3833	رضاوك عن العمل الذي تؤديه يقلل من معدل الغياب ويؤدي إلى خفض مستوى أداء المصرف.
الثانية	مرتفعة	0.56524	4.5500	عدم رضاك عن أجرك المادي يجعلك تقدم على تكرار الغياب وله أثر على أداء المصرف
الأولى	مرتفعة	0.48596	4.6333	إجبار الموظف على أداء عمل فوق طاقته يجعله يقدم على الغياب باستمرار.
التاسعة	مرتفعة	0.51967	4.3667	لمعايير تقييم الأداء ومشاركة العاملين دور في تقليل الغياب.
الثالثة	مرتفعة	0.59565	4.4667	توفير نمط قيادي يسمح بمشاركة العاملين في حل المشكلات واتخاذ القرار ووضع خطط يساهم في تحسين الأداء.
السادسة	مرتفعة	0.74314	4.4167	عدم منح مكافآت العاملين يؤثر على مستوى أدائهم.
السابعة	مرتفعة	0.58488	4.3833	عدم منح فرص للعاملين للحصول على دورات تدريبية يؤثر على مستوى أدائهم.
	مرتفعة	0.42100	4.4242	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (3 - 10) ما يلي:

- 1- تتجه إجابات مفردات الدراسة إلى الموافقة على المحور الثاني الأداء الوظيفي، حيث أن متوسط الإجابات على العبارات الخاصة بهذا المحور تتراوح ما بين (4.6333 إلى 4.2000)، وقد جاء المتوسط الحسابي للمحور (4.4242) وانحراف معياري (0.42100) وبأهمية نسبية مرتفعة.
- 2- جاء أكثر العبارات أهمية نسبية (إجبار الموظف على أداء عمل فوق طاقته يجعله يقدم على الغياب باستمرار.) وكانت بمتوسط حسابي (4.6333) وانحراف معياري قدره (0.48596) وبأهمية نسبية مرتفعة.
- 3- جاءت أقل العبارات أهمية نسبية (هناك هبوط في المعنويات أو إحساس بعدم العدالة في الأجور أو التقييم أو فرص الترقى) وقد كانت بمتوسط (4.2000) وانحراف معياري (0.77678) وبأهمية نسبية مرتفعة.
- 4- ومن خلال إجابات مفردات عينة الدراسة على فقرات محور الأداء ترى الباحث بأن الغياب عن العمل سوف يؤثر على أداء الفريق أي إن من أهم ما يُميّز مؤسسة عن أخرى هو معنويات الموظفين، ومستوى أدائهم، وقوة العلاقة فيما بينهم، وفي حال تغيب أحدهم عن عمله، فسيؤدي ذلك إلى شعور الموظفين الآخرين بالإحباط، إضافةً إلى ذلك إذا كان

التغيب عن العمل متكرراً، سينتج عنه شعور الموظفين بالتوتر وانخفاض معنوياتهم، مما يجعل حماسهم نحو العمل الجاد أقل، نظراً لتكليفهم بمهام إضافية، كما سيؤثر ذلك على عمل الفريق بأكمله من خلال تأخير الإنجاز.

3 - 5 اختبار فرضيات البحث:

لاختبار صحة الفرضيات ثم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبارات المعنوية (Simple Linear Regressions analysis) وهو أسلوب يستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وكذلك حجم التأثير لمتغير واحد يسمى المتغير المستقل على متغير وحيد يسمى المتغير التابع.

الفرضية الرئيسية (H_0): لا يوجد أثر إذا دلالة إحصائية لظاهرة الغياب على مستوى أداء العاملين بمصرف الجمهورية فرع / النجيلة.

ولاختبار صحة الفرضية ثم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Simple Linear Regressions analysis) بين المتغير المستقل (ظاهرة الغياب) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، ومن الشكل رقم (3 - 5) يتبين لنا ان كل النقاط قريبة من الخط وبعض النقاط على الخط والبواقي تتوزع توزيع طبيعي وبهذا فإن شرط إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط متحققة، ومن الجدول التالي (3 - 13) يتضح لنا المتغير المستقل (ظاهرة الغياب) له تأثير بنسبة 60.7% على الأداء، وقد أوضحت نتائج تحليل التباين بأن قيمة ($F=89.765$) باحتمالية أقل من 0.05 أي أن نموذج الانحدار ذو قيمة معنوية، واتضح أن قيم الانحدار الخطي لـ (ظاهرة الغياب) له أثر ذو دلالة معنوية على الأداء فقد بلغت قيمة الانحدار (B) 1.014 والقيمة الاحتمالية المناظرة 0.000 أقل من 0.05 وبهذا فأنا نرفض الفرض الصفري ونقبل بالفرض البديل، أي: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظاهرة الغياب على الأداء الوظيفي للعاملين بالمصرف.

الجدول (3 - 11) نتائج اختبار الانحدار الخطي

الاحتمالية	قيمة (F)	R ²	R	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t) المحسوبة	معامل الانحدار (B)	الثابت
0.000 ^a	89.765	0.607	0.779 ^a	0.670	-0.429-	-0.210-	الثابت
				0.000	9.474	1.014	تفويض السلطة

الشكل رقم (3 - 5) يوضح التوزيع الطبيعي للبيانات

مناقشة النتائج:

4 - 1 تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى تقديم ملخص لنتائج اختبارات الفروض، وأيضاً ملخص لأهم النتائج التي تم التوصل إليها، وتقديم عدد من التوصيات التي بالإمكان الاستفادة منها؟
أولاً - ملخص نتائج اختبار الفروض: تم التوصل إلى عدد من النتائج والتي يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول (3 - 12) ملخص نتائج اختبار الفرضيات

نتائج اختبار الفرضيات	فرضيات الدراسة
ثبت قبول الفرضية الرئيسية البديلة	لا يوجد أثر إذا دلالة إحصائية لظاهرة الغياب على مستوى أداء العاملين بمصرف الجمهورية فرع / النجيلة.

المصدر: من إعداد الباحث

ثانياً - نتائج البحث:

- 1- تنتج إجابات مفردات الدراسة إلى الموافقة على المحور الأول ظاهرة الغياب، حيث أن متوسط الإجابات على العبارات الخاصة بالمحور الأول تتراوح ما بين (4.7333 إلى 4.4167)، وبأهمية نسبية مرتفعة.
- 2- تنتج إجابات مفردات الدراسة إلى الموافقة على المحور الثاني الأداء الوظيفي، حيث أن متوسط الإجابات على العبارات الخاصة بهذا المحور تتراوح ما بين (4.6333 إلى 4.2000)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

ومما سبق نستنتج أن :

يُعد التغيب عن العمل من الأمور التي تؤثر على سير العملية الإنتاجية في المؤسسات بشكل عام، وفيما يلي توضيح أكثر لآثار تغيب الموظفين المتكرر عن أعمالهم لأسباب غير مبررة:

- التقليل من الإنتاجية يُسبب تغيب أحد الموظفين عن العمل إلى تكليف الموظفين الآخرين بعمل إضافي في مكان العمل؛ وذلك لتغطية المهام الوظيفية التي كان يقوم بها الموظف الغائب، حيث سيؤثر ذلك بشكل غير مباشر على إنتاجية الموظفين وعلى عملهم بشكل كامل طيلة الدوام في ذلك اليوم.
- كما يجدر بالذكر أيضاً أنّ ذلك لا يقتصر على إنتاجية الموظفين فحسب، بل على إنتاجية المشرفين على العمل كذلك، لأنّه لا بد لهم من التعامل مع حالات الغياب والتحضير لسير العمل الجديد للحفاظ على سير الأمور بالشكل الصحيح.

ثالثاً - التوصيات:

- ضرورة إتباع الإدارة القوانين الصارمة للحد من ظاهرة التغيب .
- ضرورة قيام الإدارة بوضع استمارات خاصة بالموظفين لتقييم أدائهم .
- ضرورة توفير الإدارة الخدمات الاجتماعية للموظفين .
- وضع نظام تحفيزي للموظفين للحد من ظاهرة التغيب

الهوامش :

- 1- عادل حسن ، الأفراد في الصناعة ، الإسكندرية ، دار الجامعات المصرية ، 1980 ، ص 255.
- 2- عادل رمضان الزيايدي ، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، (القاهرة ، 1992) ، ص 321.
- 3- مصطفى نجيب شاويش ، إدارة الموارد البشرية ، (دار الشرق رام الله 1996) ، ص 45.
- 4- عمر محمد تومي الشيبلي، علم النفس الإداري، (1988) الدار العربية للكتاب، طرابلس، ص 56.
- 5- رواية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية ، (الإسكندرية : دار الجامعية ، 2000) ، ص 223.
- 6- أحمد ماهر " إدارة الموارد البشرية" ، (الإسكندرية :الدار الجامعة، 2003) ، ص 131.
- 7- المرجع نفسه، ص 132.
- 8- سهيلة عباس ، القيادة الابتكارية والأداء المميز، (عمان: دار وائل، 2004) ص 157-158.
- 9- أحمد سيد مصطفى، إدارة السلوك التنظيمي نظرة معاصرة، (القاهرة: مكتبة المعادي، 2005) ، ص 146.
- 10- ذوقان عبيدات كايد عبدالحق، عبد الرحمن عدس، البحث العلمي أدواته وأساليبه (2004). عمان. دار الفكر : ص 170.
- 11- أبو النصر متحد. قواعد ومراحل البحث العلمي(2004). دليل ارشادي في كتابة البحوث واعداد الرسائل الماجستير والدكتوراه. القاهرة. مجموعة النيل: ، ص 183.
- 12- شاويش، مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية (2005) ط 3 ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ، ص 88 .
- 13- المرجع نفسه ، ص 88 .
- 14- الهيتي، خالد عبدالرحمن،، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي (2005) ط 2 ، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، ص 45.
- 15- جمال الدين محمد مرسي، ثابت عبد الرحمن إدريس، السلوك التنظيمي- نظريات ونماذج وتطبيق علمي لإدارة السلوك بالمؤسسة، (الإسكندرية دار الجامعية، 2005) ، ص 284.
- 16- الدرويش بشير محمد عاشور، غنية المهدي الطاهر، شلابي البهلول عمر. البحث العلمي في العلوم الادارية والمالية. الاسس والمفاهيم والمناهج (2005) طرابلس: ، ص 60.
- 17- مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية ، (الإسكندرية : دار الجامعة ، 2006) ، ص 277 .
- 18- المرجع نفسه ، ص 277 .
- 19- جمال الدين مرسي ، الثقافة التنظيمية والتغير ، (الإسكندرية : دار الجامعية ، 2006) ، ص 282.
- 20- الدهراوي بشير كمال الدين. منهجية البحث العلمي في الادارة والمحاسبة (2006) الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث: ، ص 8.
- 21- عبد المعطي عبدالباسط. البحث الاجتماعي محاولة نحو رؤيه نقديه منهجيته وابعاده (2006). الاسكندرية: ، ص 372.
- 22- أبو علام رجاء محمود. مناهج البحث العلمي في العلوم الانسانية والتربوية (2006). القاهرة. دار الجامعات للنشر: ، ص 403.
- 23- الصيرفي، محمد، إدارة الموارد البشرية، (2007) دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر. ص 152 .
- 24- بيسيوني محمد البرادعي ، تنمية مهارات المديرين في تقييم أداء العاملين ، (القاهرة : مكتبة ، ص 23.

- 25- سيد محمد جاد الرب ، استراتيجية تطوير وتحسين الأداء (جامعة قناة السويس ، مطبعة العشري، 2009) ، ص38.
- 26- الهيتي، خالد عبدالرحيم إدارة الموارد البشرية (2010) ط 3 ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن. ص 195 .
- 27- العزاوي، نجم جواد، عباس. ، الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية. (2010) دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ص 367 .
- 28- مصطفى نجيب شاوش ، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد ، (عمان : دار الشروق ، الطبعة الأولى ، 2011) ، ص118.
- 29- محمد سعيد أنور السلطان، إدارة الموارد البشرية"، (الإسكندرية : دار الجامعية الجديدة للنشر، 2013) ، ص448.
- 30- المستشار لتطوير الأعمال غياب الموظفين عن العمل"، 23 / 7 / 2022 <http://theconsultant1.com>
- 31- حريم، حسين محمود، إدارة الموارد البشرية (2013) . دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ص 254. ص278
- 32- مصطفى، محمد كمال، "تحليل وقياس وتقييم الأداء البشري"(2014)، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، القاهرة- ص23.
- 33- حاج محمد فاطمة ، عمران نجا ، التغيب وتأثيره على المؤسسة مذكرة ليسانس، جامعة سعيدة ، 2011 ، ص20.
- 34- عزي ونزهية ، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة ماجستير، جامعة سكيكدة ، 2007 ، ص 115.
- 35- نجاة إمحمد أبوشناق ، تخطيط الاستراتيجي وأثره على أداء العاملين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس 2011 ، ص20،
- 36 - حافظ عبد الكريم الغزالي، "أثر القيادة التحويلية على فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان ، 2012 ، ص 98 .
- 37- بن عطا الله سميحة ، التغيب عن العمل وانعكاسه على أداء العامل داخل المؤسسة" ، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة 2015 ، ص48.
- 38- بن رحمون، سها" بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي (2014):دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومع هاد جامعة باتنة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر – بسكرة ، الجزائر. ص65.
- 39- نجلاء، " :استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية:(2015) دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب – بسكرة "رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر. ص144.
- 40- زكلال يمينه، أثر التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، (2013) مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، ص 16.
- 41- شاهين ماجد ابراهيم، مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم اداء العاملين في الجامعات الفلسطينية واثره على الاداء الوظيفي(2010) دراسة مقارنة. رسالة ماجستير غير منشوره.
- 42- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، (2002)، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، ص، ص19.
- 43 - دلروم سوسن، تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين (2017)، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة قالمة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علوم الاجتماع، ص 39 .
- 44- ماضي، صبري محمد، اتجاهات المدا رء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي .(2011) رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين. ، ص 9 .
- 45- مجلة العلوم الاجتماعية ، 15 / 7 / 2022 www.swmsa.net

- 46 - زهور غريبي بجريدة الشروق الإلكترونية ، موظفون يمارضون ويقتلون أقاربهم للتغيب عن العمل،
<http://magazine.echoroukonline.com/articles> 2022/8/1
- 47- إدارة الفرع / مصرف الجمهورية فرع النجيلة.
- 48 -عبد المالك مزهودة،الأداء بين الكفاءة و الفعالية (2001)، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، نوفمبر، ص 89.
- 49- صالحة عيسان، علي كاظم، وجيهة العاني، هلال النبهاني بعنوان: " ما أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية "، المجلة الأردنية في العلوم التربوية مجلد 7 عدد 1، 2011، 2010.
- 50- ابن علي عائشة بعنوان: " أثر غياب الطلبة على التحصيل العلمي في الجامعة " دراسة قياسية بقسم العلوم التجارية جامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم فلاح الزهرة، في جوان 2013م.
- 51- برقية سهيلة بعنوان" السلوك الإشرافي وعلاقته بالأداء المهني في التنظيم الصناعي " مؤسسة صناعة الكوايل لمدينة بسكرة نموذجاً، جامعة محمد خيضر - بسكرة، سنة 2005 – 2006.