



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم-
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة: علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع، التنظيم و العمل



ظاهرة التغيب و انعكاسها على أداء العامل داخل المؤسسة

دراسة ميدانية لعينة من المعلمين بمؤسسة تربوية ببلدية بوقيرات، ولاية مستغانم

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع، التنظيم و العمل

تحت إشراف الأستاذ:

د. بن حليلة صحراوي

من إعداد الطالبة:

قوادري خديجة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسة لجنة المناقشة	أستاذة محاضرة	د. مناد سميرة
مناقشا	أستاذة محاضرة	د. عزوز نوال
مشرفا ومقررا	أستاذ التعليم العالي	د. بن حليلة صحراوي

السنة الجامعية: 2020-2021

الفهرس

I.....	شكر و عرفان
II.....	إهداء
III.....	ملخص
1.....	مقدمة عامة

الإطار المنهجي للدراسة

3.....	1- الإشكالية
4.....	2- الفرضيات
4.....	3- أهمية الموضوع
4.....	4- أسباب اختيار الموضوع
4.....	5- أهداف الموضوع
5.....	6- مفاهيم الموضوع
8.....	7- الدراسات السابقة
12.....	8- المقاربة النظرية

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: ماهية التغيب

15.....	تمهيد
15.....	1- تعريف التغيب
16.....	2- الفرق بين التغيب و الغياب و التأخر
16.....	3- أنواع التغيب
18.....	4- دوافع التغيب
21.....	5- آثار التغيب
23.....	6- اقتراحات الباحثين لمحاربة التغيب
25.....	خاتمة الفصل

الفصل الثاني: ماهية العمل و تطوره

27.....	تمهيد
27.....	1- مفهوم العمل و مكانته عبر العصور
29.....	2- ماهية العمل و طبيعته
30.....	3- تنظيم العلاقات الفردية و الجماعية
36.....	4- مجالات العمل

36.....	5- طرق الحصول على عمل.....
37.....	6- العوامل المؤثرة في فرص العمل.....
37.....	7- أهمية العمل.....
39.....	خاتمة الفصل.....

الفصل الثالث: أداء العامل

41.....	تمهيد.....
41.....	1- تعريف الأداء.....
42.....	2- عناصر الأداء.....
43.....	3- معايير الأداء و محدداته.....
45.....	4- أنواع الأداء.....
47.....	5- مكونات الأداء.....
47.....	6- طرق تقييم الأداء.....
49.....	خاتمة الفصل.....

الإطار الميداني للدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد.....51
- 1- مجالات الدراسة.....51
- 2- عينة الدراسة.....52
- 3- المنهج المستخدم في الدراسة.....53
- 4- أدوات جمع البيانات.....54

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

- 1- تحليل البيانات الشخصية والمقابلات الميدانية.....58
- 2- عرض نتائج الدراسة الميدانية.....61
- 3- التوصيات.....63
- خاتمة عامة.....64

قائمة المراجع

ملاحق

شكر و عرفان

الحمد و الشكر لله أولا صاحب النعمة الذي وفقني لإتمام هذا العمل؛
و لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى أستاذي المشرف
"بن حليلة صحراوي"

الذي تكرم بقبول الإشراف، و الذي لم تمنعه مشاغله العديدة من متابعة هذا العمل
المتواضع بكل روح علمية، فكانت إرشاداته و توجيهاته سديدة، مع تواضع و صبر
كبيرين؛ له مني جزيل الشكر و كامل العرفان و التقدير.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى أستاذي الفاضل "بلهوارى الحاج"، و إلى كل من
ساعدوني في إعداد هذه المذكرة و بالأخص عائلتي؛
لكم مني جميعا فائق التقدير و الاحترام.

رهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي و أبي الغالبيين، أطال الله في عمرهما؛
كما أهديه إلى أختاي صبرينة و رفيقة و أخواي عبد القادر و بن زهبيبة، و كل عائلتي.

إلى كل الأصدقاء و الصديقات و الزملاء و الزميلات في المشوار الدراسي؛
و إلى كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ظاهرة التغيب عن العمل و تأثيرها على أداء العامل داخل المؤسسة، تمحورت هذه الدراسة على التساؤل الرئيسي المتمثل في:
- هل تغيب العامل عن عمله يؤثر على أدائه داخل المؤسسة؟

واندرجت تحته التساؤلات الفرعية التالية:

- هل انسحاب العامل من عمله يفقده روح الجماعة؟
- هل عدم قيام المؤسسة بممارسة السلطة و المسؤولية بطريقة صحيحة يساهم في التغيب عن العمل؟
- هل يعتبر "التغيب" العامل الرئيسي في تكوين شخصية ذات طابع لا مبالي و عدم المسؤولية داخل المؤسسة؟

وللإجابة على التساؤلات السابقة اعتمدنا على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الموضوع، و هذا باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات انطلاقاً من الملاحظة و المقابلة. طبقت هذه الأدوات على عينة من المعلمين في المؤسسة التربوية و المتمثلة في 10 معلمين تم اختيارهم بطريقة عشوائية، بحيث تم تطبيق المقابلة عليهم.

وأسفرت نتائج الدراسة الميدانية على أن:

- انسحاب العامل عن عمله يفقده لروح الجماعة.
- عدم قيام المؤسسة بممارسة السلطة و المسؤولية بطريقة الصحيح يساهم في التغيب عن العمل.
- يعتبر "التغيب" العامل الرئيسي في تكوين شخصية ذات طابع لا مبالي و عدم المسؤولية داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية:

- التغيب - العمل - أداء العامل - المؤسسة.

ABSTRACT

This study aims at knowing about the phenomenon of absenteeism from work and its impact on the performance of the worker inside the institution. This study focused on the main question that is:

- Does the employee's absence from work affect his performance inside the institution?

Also, the following sub-questions are included:

- Does the worker's withdrawal from his work decrease the spirit of the group work?

- Does the institution's failure to practice authority and responsibility in a correct manner lead to absenteeism from work?

- Is "absence" considered as the main factor in creating a careless and irresponsible personality inside the institution?

In order to answer the previous mentioned questions, we relied on the descriptive approach which is appropriate to the nature of this subject, using a set of tools to collect data starting from observation and doing interviews. These tools were applied to a sample of teachers in an educational institution, where the interview was applied on 10 teachers who were randomly selected.

The results of the field study revealed that:

- The worker's withdrawal from his work decreases the spirit of the group work.

- The failure of the institution to practice authority and responsibility in a correct manner leads to absenteeism from work.

- Absence is the main factor in creating a careless and irresponsible personality within the organization.

Keywords:

- Absenteeism, - Work - Employee's performance - Institution.

مقدمة عامة:

تعد ظاهرة التغيب عن العمل من المشاكل التي تؤرق الإدارة، خاصة ما شهدناه في الآونة الأخيرة بالمؤسسات العمومية، مما ينعكس سلبا على أداء العامل داخل المؤسسة؛ كما يساهم في نقص الخدمات و ركود العمل وقلة الإنتاج، لأن الأداء المهني للعامل يعكس كفاءة و فعالية المؤسسة، كما يعتبر المحرك الحقيقي لنجاح أو فشل أي مؤسسة، فهو يعبر بصراحة عن مدى إنجاز المهام و التي هي في الأخير تمثل أهداف المنظمة، و بالتالي أداء العامل هو الذي يعطي للمنظمة مكانتها بين بقية المنظمات.

في هذه الدراسة تم التطرق إلى ثلاثة إطارات للدراسة، وهي: الإطار المنهجي للدراسة، الإطار النظري للدراسة، والإطار المدني للدراسة.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة

في هذا الإطار تم تحديد و صياغة الإشكالية المتعلقة بالموضوع إضافة إلى أسباب اختيار هذه الدراسة، كما تم تحديد أهداف الدراسة إضافة إلى أهمية الدراسة و المفاهيم المتعلقة بها، و كذا تم توظيف بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة، احتوى ثلاثة فصول، هي:

- **الفصل الأول:** تحت عنوان ماهية التغيب، أين تطرقت إلى ماهيته التغيب و الغياب والتأخر والفرق بينهم، ثم أنواع التغيب وأثاره ودوافع الغياب؛ و أخيرا إقتراحات بعض الباحثين لمحاربه.

- **الفصل الثاني:** تحت عنوان ماهية العمل وتطوره، فقد احتوى على مفهوم العمل و مكانته عبر العصور؛ تنظيم العلاقات الفردية و الجماعية، ثم مجالات العمل، و طرق الحصول على العمل، ثم العوامل المؤثرة في فرص العمل، و أخيرا أهمية العمل.

- **الفصل الثالث:** تحت عنوان أداء العامل، حيث تم التطرق فيه إلى مفهوم، عناصر، ومعايير الأداء، ثم محدداته وأنواعه و مكوناته؛ و أخيرا طرق تقييم الأداء.

ثالثاً: الإطار المدني للدراسة، وشمل فصلين موالية للفصول السابقة، هما:

- **الفصل الرابع:** تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تم التطرق إلى مجالات الدراسة و عينة الدراسة و المنهج المستخدم و كذا أدوات جمع البيانات.

- **الفصل الخامس:** تحت عنوان عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، حيث تم التطرق فيه إلى تحليل البيانات و عرض النتائج و التوصيات.

الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية

2- الفرضيات

3- أهمية الموضوع

4- أسباب اختيار الموضوع

5- أهداف الموضوع

6- مفاهيم الموضوع

7- الدراسات السابقة

8- المقاربة النظرية

1- الإشكالية:

عرفت المؤسسة تطورا و تقدما في القرن العشرين و في النصف الثاني منه، ساعد ذلك التقدم التكنولوجي السريع و توظيف التقنيات الحديثة، مما أدى إلى ظهور مؤسسات اتسمت بالتوسع في أقسامها و إدارتها و وحداتها مما أدى الى تطلب توفير المزيد من الموارد البشرية.

أصبحت العناية بالموارد البشري ميزة الإدارة الحديثة، و هذا ما دفع إلى إجراء الدراسات حول تأثير المورد البشري على الإنتاج أو الكفاءة المؤسساتية، فقد جاءت العديد من الدراسات عن أهمية الجانب الإنساني و العناية به، حيث تكشف عن أهمية المورد البشري الذي هو أهم عناصر السيورة الإنتاجية و نجاحها.

و من خلال هذا يعد التغيب عن العمل، مشكلة من المشكلات التي تعاني منها المؤسسات، فالتغيب هو أحد أنماط الفاقد البشري في العمل، فالخطط التنموية تعتمد عليه، وبالتالي غيابه يؤثر على كفاءتها أو أدائها الإنتاجي، ويعزي الغياب عن العمل إلى أسباب عديدة يمكن تصنيفها إلى عوامل مادية و اجتماعية، و نفسية و بيئية و صحية و غيرها.

ومن خلال البحث في ظاهرة التغيب عن العمل و انعكاسها على أداء العامل داخل المؤسسة، وهذا باعتبار أن التغيب هو جانب من الجوانب التي تؤثر في أداء العامل داخل المؤسسة، لأن الأداء المهني للعامل يعكس كفاءة و فعالية المؤسسة، كما يعتبر المحك الحقيقي لنجاح أو فشل المؤسسة، فهو يعبر عن مدى إنجاز المهام، فأداء العامل هو الذي يعطي للمؤسسة مكانتها، و بالتالي فإن أهمية الأداء الوظيفي للعامل تكون من خلال نتائجه، فإن كان أداءه جيد يعطي للمنظمة ميزة و يضمن لها، و لأن التغيب عن العمل يحد من فاعلية العامل و قدرته على العمل مما ينعكس على أداء العمل، و منه نطرح السؤال التالي:

- هل تغيب العامل عن عمله يؤثر على أدائه داخل المؤسسة؟

واستجابة للسؤال الرئيسي تأتي التساؤلات الفرعية التالية:

- هل انسحاب العامل من عمله يفقده لروح الجماعة؟

- هل عدم قيام المؤسسة بممارسة السلطة يؤدي إلى التغيب عن العمل؟

- هل يعتبر "التغيب" العامل الرئيسي في تكوين شخصية ذات طابع لا مبالي و عدم المسؤولية داخل المؤسسة؟

2- الفرضيات:

1.2- الفرضية العامة:

- تغيب العامل عن عمله يؤثر على أدائه داخل المؤسسة.

2.2- الفرضيات الفرعية:

- انسحاب العامل عن عمله يفقده لروح الجماعة.

- عدم قيام المؤسسة بممارسة السلطة يؤدي إلى التغيب عن العمل.

- التغيب هو العامل الرئيسي في تكوين شخصية ذات طابع لا مبالى وعدم المسؤولية داخل المؤسسة.

3- أهمية الموضوع:

التغيب عن العمل هو موضوع نحاول من خلال دراسته إيجاد انعكاساته على أداء العامل بالمؤسسة، و الذي هو بدوره عنصر أساسي يؤثر على تطور و ازدهار المؤسسة.

4- أسباب اختيار الموضوع:

- محاولة معرفة طبيعة التغيب عن العمل و تأثيره على أداء العامل بالمؤسسة.
- توضيح مشكل التغيب في المؤسسة و ما ينتج عنه.

- معرفة الحلول للتقليل من الغيابات التي قد تؤثر على أداء العامل بالمؤسسة.

- معرفة المشاكل التي يعاني منها العامل ، و التي تؤثر على أداءه و الحد منها.

5- أهداف الموضوع:

- وضع حلول للحد من ظاهرة التغيب.

- معرفة أسباب التغيب داخل المؤسسة.

- معرفة مدى تأثير التغيب على أداء العامل داخل المؤسسة.

- معرفة الحلول التي ترضي العامل و تحد من غيابه و تقدم أداء أفضل للمؤسسة.

6- مفاهيم الموضوع:

تعتبر المفاهيم أدوات عامة تستخدم في البحث و الفائدة منها صياغة النظريات الخاصة بإحدى المشكلات و استنتاج الفرضيات من أجل اختبارها، فتوضيح المفهوم يساعدنا في تقريب الفهم و الاتصال بين الباحثين و لكل باحث مفاهيمه التي من خلالها يعبر عن نتائج و قوانين و تساؤلات عملية، وهذا الاختلاف في المفاهيم لا يكون على المفاهيم و المصطلحات التي تطرح في سياق التساؤلات النظريات بل يكون على الأفكار و صيغ التساؤلات و النظريات فيها.

وبما أن الدراسة تتناول موضوع التغيب عن العمل و انعكاسه على أداء العامل داخل المؤسسة، فقد تم اختيار المفاهيم التي لها ارتباط بموضوع بحثنا وهي (التغيب ، العمل ، أداء العامل ، المؤسسة)

1.6- مفهوم التغيب:

أ- **التعريف اللغوي:** يعرف التغيب في اللغة من فعل غاب أي اختفى عن الأنظار.¹

ب- **التعريف الاصطلاحي:** عرفته "سارجنت فلورنس" التغيب بأنه "الوقت الضائع في المنشأة الصناعية بسبب تغيب العاملين هذا التغيب الذي يمكن اجتنابه، او بسبب تغيبهم الذي لا يمكن تلاقيه، ولا يدخل التغيب بسبب إضراب العمال أو بسبب إغلاق المؤسسة، أو بسبب التأخر لمدة تصل لساعة أو ساعتين".²

ويعرفه فرج عبد القادر طه "التغيب عن العمل لدى بعض العمال نوعا من الهرب و إنكار الحقيقة، فقد يحمي العامل نفسه من موقف العمل عن طريق الهروب منه".

ومنها الأبعاد النفسية و الاجتماعية على أساس أن ظاهرة التغيب مؤشر لعدم الرضا، أو نتيجة لإيقاعات العمل و الضغوط، و في الإطار يقول بير ديبوا "يعتبر التغيب كرد فعل أو عدم قبول حالة أو وضع العامل".³

و هناك من يعرف التغيب بأنه "تخلف العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان في إمكانه أن يتحكم فيها".⁴

¹ المنتدى العربي للموارد البشرية ، نشرت في 15 سبتمبر 2010.

² عبد المنعم عبد الحي ، علم الاجتماع الصناعي :المصنع و مشكلاته الإجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية 1984 ص 102.

³ رضا قطجة،فعالية التنظيم الصناعي و أثرها على أداء العامل داخل المؤسسة 'جامعة الحاج لخضر باتنة ' أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم اجتماع التنظيم و عمل ' 2009/ص 189.

⁴ طلعت إبراهيم لطي ، علم الاجتماع الصناعي ، ط1 عمان ، 1999 ، ص 196.

ج- التعريف الإجرائي: ومن خلال التعاريف نستخلص أن التغيب هو عدم حضور العامل إلى منصب عمله في الوقت الذي يجب أن يكون فيه.

التغيب هو توقف عرضي في التنظيم، و بإمكانه أن يكون مخالفا لوجود اتفاق، وأن الأخطار التي يمكن أن تنجر عن هذا الفعل الاجتماعي أثناء الانتقال لتحقيق المشروع الجماعي الذي يمثله التنظيم يتعلق بالفعالية الاقتصادية و الاجتماعية للمؤسسة و بأداء الأفراد العاملين.

2.6- مفهوم العمل:

أ- التعريف اللغوي: يعرف العمل في اللغة على أنه المهنة و فعل يقوم به، فعل مقصود و نشاط تلقائي و مكتسب ذهني أو جسدي، و دور وظيفة نشاط موظف للقيام بشيء؛ نشاط مأجور.¹

ب- التعريف الاصطلاحي: يعرف العمل كما ورد في معجم العلوم الاجتماعية على أنه "مجهود إرادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية، و غير المادية لتحقيق هدف مفيد ، كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد."

كما عرفه ماركس بأنه "العقد القائم بين الإنسان و الطبيعة حيث يلعب الإنسان ذاته دور أحدي القوي الطبيعية، فالقوى الممنوحة لجسده أي السواعد و السيقان و اليدان، يضعها كلها في حركة تهدف إلى دمج المواد و إعطائها شكلا ذات منفعة لحياته."

ومن هذا التعريف لماركس نستنتج أن " العمل هو وسيلة من الوسائل التي يعبر بها الإنسان عن نفسه، و هو لا يعني مجرد جهد عقلي أو عضلي على الأشياء المحيطة به لكن هو تفاعل بيئية."²

ج- التعريف الإجرائي: استنادا لما سبق نستنتج تعريفا إجرائيا مناسباً؛ فالعمل يعبر على النشاط الواعي و الجهد الذي يبذله الفرد، سواء كان عضليا أو فكريا بهدف تقديم منتج، و الحصول على مقابل اجر عيني أو نقدي، هذا النشاط يسهم في تطوير الفرد.

3.6- مفهوم أداء العامل:

أ- التعريف اللغوي: "الأداء هو مصدر الفعل أدى الشيء أوصله و الاسم الأداء، أدى الأمانة وأدى الشيء قام به."³

¹ محمد عاطف غيث و آخرون ، قاموس علم الاجتماع ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ، 1979 ص 45.

² جورج فريدمان و آخرون ، رسالة في سوسولوجيا العمل ، منشورات عويدات ط1 ، بيروت ، 1985 ، ص 12.

³ ابن منظور ، لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، المجلد 14، ص 26.

ب- **التعريف الاصطلاحي:** اتفق الباحثين في مجال إدارة الأفراد على أن الأداء هو: "المخرجات الخاصة بالعمل الفردي مقدرة بالساعة الواحدة." فأداء الشخص لعمله يعني قيامه بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله.

ويرى البعض أن معنى الأداء: "يعتمد على المحيط الذي يعمل فيه العامل، و الحالة و الموقف و سياق العمل في مكان ما معين."¹

كما يقصد بأداء العامل كذلك: "أنه التزام العامل بإنجاز عمل محدد بعقد عمل بإخلاص و أمانة."²

ج- **التعريف الإجرائي:** الأداء هو مجموعة من الأنشطة و الوظائف المختلفة التي يقوم بها العامل أثناء قيامه بعمله، داخل إطار تنظيمي محكوم بنسق من القيم و المعايير ووفق أحكام القانون و أنظمة العمل التي يستند إليها لتوجيه و ضبط سلوك العامل، و تحديد طرق إنجازه من أجل تحقيق أهداف شخصية و أهداف المؤسسة عامة.

4.6- مفهوم المؤسسة:

أ- **التعريف اللغوي:** "كلمة مؤسسة مشتقة من فعل أسس يؤسس، مؤسس مؤسسة و حسب القاموس العربي الشامل فإن المؤسسة تعني جمعية أو معهد أسس لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية."³

ب- **التعريف الاصطلاحي:** تعددت المفاهيم حول مصطلح المؤسسة بتعدد الإيديولوجيا البحثية فنجد المؤسسة تدرج في النواحي التالية:

* **المؤسسة من الناحية الاقتصادية:** تعتبر المؤسسة الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية اللازمة للإنتاج الاقتصادي.⁴ يعرفها (M. Lebreton) أن المؤسسة هي كل شكل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا و الذي يقترح نفسه لإنتاج سلع او خدمات للسوق.⁵

¹ أن بروس و جيمس بيبوتوني ، فن تحفيز العاملين، ترجمة زكي مجيب حسن ، بيت الأفكار الدولية ، 1999 ص 63.

² أحمد زكي بدوي ، علاقات العمل في الدول العربية ، دار النهضة العربية ، بيروت 1985، ص 101.

³ رواية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية ، بدون طبعة ، دار الجامعة الاسكندرية 2000، ص 209.

⁴ عمر صخري ، اقتصاد المؤسسة ، ط6 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2008 ، ص 24.

⁵ ناصر دادي ، اقتصاد المؤسسة ، ط1 ، دار المحمدية العامة ، الجزائر 1998، ص 10.

* المؤسسة من الناحية الاجتماعية: هي عبارة عن مجموعة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد و الجماعات، و التي تؤدي إلى تعاونهم من اجل تحقيق الأهداف المحددة سلفا. كما تعرف على أنها: "نسق اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف واضحة و محددة و هي نظام اجتماعي تعاوني تفاعلي، واعي مفتوح يسير وفق هيكل رسمي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة."¹

ج- التعريف الإجرائي: المؤسسة هي كل نسق اجتماعي اقتصادي، مستقل ماليا في اطار قانوني معين يتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، وفق قواعد و قيم سائدة.

7- الدراسات السابقة:

1.7- الدراسة الأولى:

السلوك الإشرافي و علاقته بالأداء المهني في التنظيم الصناعي ،مؤسسة صناعة الكوابل لمدينة بسكرة نموذجاً، أعدت لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، من إعداد الطالبة برقية سهيلة، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، سنة 2005-2006.

1.1.7- تساؤلات الدراسة:

* التساؤل الرئيسي:

- ما هي علاقة أنماط الإشراف بكفاءة الأداء العمالي في التنظيم الصناعي؟

* التساؤلات الفرعية:

- ما علاقة النمط الإشرافي الديمقراطي بفاعلية أداء العاملين في التنظيم الصناعي؟

- ما علاقة النمط الإشرافي التسلسلي بفاعلية أداء العاملين في التنظيم الصناعي؟

تم اختيار العينة العشوائية الطبقية، كما اقتضت استعمال المنهج الوصفي ، أما بخصوص أدوات جمع البيانات تم استخدام المقابلة الحرة مع بعض العمال ، و الاستثمار .

¹ كمال عزام ،إدارة الموارد البشرية ، دار الكتب ، القاهرة 1983، ص 43.

2.1.7- نتائج الدراسة:

- توجد علاقة تأثيرية بين السلوك الإشرافي و الأداء.

- هناك تأثير سلبي لسلوك المشرف على استجابة العمال نتج عنه عدم رضاهم و عدم استقرارهم في العمل.

- الأسلوب المتبع من قبل الرئيس أو المشرف بالمؤسسة يؤثر على أداء المرؤوس و بالتالي على الإنتاجية و مجموع إنتاجية المرؤوسين يعني إنتاجية المؤسسة ككل.

2.7- الدراسة الثانية:

فعالية التنظيم الصناعي و أثرها على أداء العامل داخل المؤسسة، دراسة ميدانية مقارنة بين أداء العمال الدائمين و العمال المؤقتين في مؤسسة صناعة قوارير الغاز، باتنة، أعدت لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم اجتماع التنظيم و عمل، من إعداد الطالب رضا قجة عام 2008-2009.

1.2.7- تساؤلات الدراسة:

* التساؤل الرئيسي:

- ما مدى فعالية التنظيم في المؤسسة الصناعية الجزائرية ؟ و ما مدى تأثير العوامل التنظيمية على أداء القوى العاملة الدائمة مقارنة بأداء القوى العاملة المؤقتة؟

* التساؤلات الفرعية:

- إلى أي مدى تحقق فعالية نسق القيادة التنظيمية فعالية في أداء العامل الدائم مقارنة بالعامل المؤقت؟

- كيف يساهم نظام الخدمات الاجتماعية في رفع مستوى أداء العامل الدائم مقارنة بأداء العامل المؤقت؟

- كيف يمكن لفعالية وظائف نسق تسيير الموارد البشرية أن تحقق فعالية في أداء العامل الدائم مقارنة بالمؤقت؟

2.2.7-فرضيات الدراسة:

* الفرضية العامة:

- إن لفعالية التنظيم داخل المؤسسة من خلال تكريس عوامل تنظيمية عقلانية رشيدة دور فعال في تفعيل أداء العامل.

* الفرضيات الجزئية :

- فعالية نسق القيادة التنظيمية داخل المؤسسة مجال الدراسة تعمل على تحقيق فعالية لأداء العامل.

- لعقلانية نظام الخدمات الاجتماعية علاقة برفع مستوى أداء العامل.

- إن لفعالية نسق تسيير الموارد البشرية من خلال تكريس وظائفها بطريقة عقلانية رشيدة دور فعال في تفعيل أداء العامل.

تم استخدام المنهج الوصفي لقدرته على وصف الواقع التنظيمي، و تحليل معطياته بطريقة تحدد واقع الأداء لدى كل العمال الدائمين و العمال المؤقتين، كما تم الاعتماد على اختيار لعينة الدراسة على عينة مقصودة من خلال التركيز على عمال قسم الانتاج و التخزين، و من أدوات جمع البيانات تم الاعتماد على الملاحظة و المقابلة الحرة، و الاستمارة و الوثائق و السجلات.

3.2.7- نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن العمال المؤقتين أكثر أداء من العمال الدائمين، و ان لتحقيق فعالية أداء العامل في المؤسسة مجال الدراسة مرهون بفعالية و عقلانية العوامل التنظيمية في ظل التطبيق الفعلي لمبادئ التنظيم، التي تنص عليها مبادئ الاستقلالية و التي جاءت في أساسها للحد من هذه الإفرازات السلبية التي عانت منها المؤسسة العمومية طيلة فترات المراحل التنظيمية التي سبقتها.

3.7- الدراسة الثالثة:

أسباب غياب المعلمين على الدوام الرسمي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية مجلد 7، عدد 1. 2010.2011 من إعداد صالحه عيسان، علي كاظم، وجيهة العاني، هلال النبهاني، خالد الهنائي و سالم السكيني.

1.3.7- تساؤلات الدراسة:

- ما أسباب غياب المعلمين على الدوام الرسمي في سلطنة عمان؟

- هل تختلف أسباب غياب المعلمين على الدوام الرسمي باختلاف النوع و الخبرة و الحالة الاجتماعية و مكان العمل؟

تم اختيار عينة عشوائية حجمها 660 معلمة و معلم من خمس مناطق تعليمية ، كما تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة.

2.3.7- نتائج الدراسة:

- من أسباب غياب المعلمين عن الدوام الرسمي هناك سببين رئيسيين يعودان إلى محور برامج الإعداد المهني للمعلم و المتمثلة في برامج إعداد المعلم تفتقد إلى تكوين حب الانتماء لمهنة التعليم لدى المعلم ، كما و أنها تفتقد إلى اكتساب المعلمين مهارات تتعلق بدورهم الإداري بالمدرسة.

- و كما تشير النتائج إلى ان هناك أسباب أخرى تعود إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلم.

- كما كشفت نتائج الدراسة عن سبب رئيسي واحد يرتبط بمرض أحد أفراد الأسرة.

4.7- الدراسة الرابعة:

أثر غياب الطلبة على التحصيل العلمي في الجامعة، دراسة قياسية بقسم العلوم التجارية ، جامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم، من طرف بن علي عائشة ،فلاحي الزهرة ،جوان 2013.

1.4.7- تساؤلات الدراسة:

- ما مدى تأثير الطلبة على التحصيل العلمي في الجامعة؟

- تم اختيار العينة العشوائية تتكون من 200 طالب من كل سداسي، كما تم استخدام التقييم الإحصائي و الاقتصادي لنموذج التحصيل العلمي، الغياب.

2.4.7- نتائج الدراسة:

- هناك فروق بين معدلات الطلبة الذين لا يتغيبون و الطلبة كثيري الغياب.

- إن المعدلات العامة للطلبة تتناسب طرديا مع عدم غيابهم.

- إن مستوى التحصيل العلمي حالة متزايدة بالنسبة لعدم الغياب.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة: تم الاستفادة منها خاصة من الجانب النظري وبالخصوص الدراسة، كما استعنت بهذه الدراسات بالجانب الميداني، كما استفدت من تحليلاتها للنتائج.

8- المقاربة النظرية:

اعتمدت في دراسة "ظاهرة التغيب و انعكاسها على أداء العامل داخل المؤسسة"، على النظرية التيلورية (نظرية الإدارة العلمية).

1.8- النظرية التيلورية (نظرية الإدارة العلمية):

يعتبر تايلور من رجال الإدارة و الإنتاج، و أول من أسس الإدارة العلمية حيث يلقب بأب الإدارة العلمية، فنشأته في عائلة الكويكر و كذا ارتقائه في المناصب مكنه من اكتساب خبرة واسعة، أعطته فهما متعمق للعمل و جعلته يتيقن من وجوب تغيير النظام الإداري جذريا للحصول على إنتاجية مرتفعة.

وأثناء عمله لاحظ انخفاض الإنتاجية، و ضياع الوقت و الجهد، و الموارد دون تحقيق فائدة إنتاجية مثلى، و قام بإجراء تجارب ميدانية ركزت على الجوانب العادية المتعلقة بالعمل و الإنتاج، مما كان على حساب العنصر البشري الذي كان ينظر إليه على أنه آلة بيولوجية هدفها الكسب المادي فقط، مع وجود الأنانية و الكسل في القيام بالواجبات، و التركيز على الهيئات الإدارية العليا أكثر من العمال المنفذين.¹

فتركيز تايلور على هيئات الإدارة العليا، لأنهم في رأيه لم يكن لهم صلة بالمصنع و العمال، حيث كان يوكل للمشرف مسؤولية الإنتاج و يرى بأن الإداريين متعسفين جهلة، أنانيين و عقلانيين.²

شكلت المنطلقات التيلورية بمرجعياتها (المنهجية ، الواقعية و النظرية)، رسمية مفاهمة تقنن النسق السلطوي في ضوء الأسس التعويضية، القهرية كآلة تكرر الالتزام و الضغط على العامل، لتطور من إنتاجية العمل، و زيادة معدل هذه الإنتاجية في سياق التقنين الإلزامي لطرق أداء العمل.³

¹ محمد رسلان الجبوشي، جميلة جاد الله، الإدارة علم و تطبيق، دار المسير للنشر، ط1، 2000، ص 34.

² محمد علي محمد، البيروقراطية الحديثة، دار الكتاب الجامعية، مصر، 1978، ص 232.

³ كعباش رايح، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص 106.

1.1.8- مبادئ الإدارة العلمية:

- التخصص و العمل.

- الحركة و الزمن.

- يجب تجزئة وظيفة الفرد إلى أجزاء صغيرة، و يجب معرفة أنسب الطرق لأداء كل مهمة.

- يجب أن يختار الفرد بطريقة تناسب العمل ، و يجب أن يدرّب عليها بالطريقة المصممة و السليمة.

- يجب أن يتم تنظيم العمل في المنظمة بين الإدارة و العمال.

- يجب تقديم المحفزات المادية للعمال من خلال الأجور ، و الحوافز و هي ما يسعى إليه الفرد من العمل ، و يمكن دفعه للأداء من خلالها.¹

نرى أن هذه النظرية أخذت صفة (العلمية)، لأنها تتعامل مع العامل على أساس أنه أداة تعمل على زيادة الإنتاجية حيث جردته من إنسانيته، و حولته إلى أداة منفذة، الأمر الذي يعمل على تثبيط معنوياته و يجعله أكثر تغييباً لعمله.

¹ احمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002، ص 29.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: ماهية التغيب

تمهيد

1- تعريف التغيب

2- الفرق بين التغيب و الغياب و التأخر

3- أنواع التغيب

4- دوافع التغيب

5- آثار التغيب

6- اقتراحات الباحثين لمحاربة التغيب

خاتمة الفصل

تمهيد:

يعتبر التغيب كظاهرة مرضية في أوساط العمل، و من المواضيع الحديثة التي تشغل فكر الباحثين و المتخصصين في مختلف القطاعات و الأنشطة، كونها تأثر سلبا على سير نشاط المنشآت باعتبار تغيب الموظف عن عمله، يؤثر بالضرورة على مردودية و أداء المنشأة، و هذا ما سيقودنا في هذا الفصل للتعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بالتغيب، من تعاريف، أنواع التغيب، و الآثار المترتبة عنه.

1- تعريف التغيب:

قد يكون من الصعب الوصول إلى تعريف موحد للتغيب، لاختلاف وجهات نظر الباحثين و كذلك لاختلاف المجتمعات و الظروف الخاصة بخصوصيات العمل من مكان لآخر، و من أبرز هذه التعاريف:

- يعرف أحمد ماهر التغيب بأنه "عدم تواجد العامل لأسباب مرضية أو عارضة أو بدون إذن".¹

- ويعرفه مصطفى محمود أبو بكر على أنه: "اصطلاح يطلق على الحالة التي تنشأ عندما يفشل الفرد في الحضور للعمل رغم أنه مدرج في جدول العمل".²

- ويعتبر محمد سعيد أنور السلطان الغياب عن العمل من ردود الفعل التي تعبر عن استياء العاملين من ظروف العمل، و الذي يقل في حدته عن الاستقالة أو ترك الوظيفة و قد يرجع الغياب بالطبع إلى المرض أو إلى ميعاد مع الطبيب، غير أن كثير من الأسباب تعتبر غير حقيقية و مفبركة، فإذا اتضح للعامل أن التكلفة أو الخسائر التي سيتحملها نتيجة تغيبه منخفضة أو قليلة، و أن المكاسب أو المنافع التي تعود عليه من فعل أشياء أخرى بالوقت الذي يمضيه خارج عمله كبيرة، تقوي دافعه لعدم الذهاب للعمل.³

- و قام وليام William بتعريف التغيب: "بأنه الشكل العام للتقصير الذي يحصل من جانب العمال في الحضور للعمل أو في الوقت الذي من المفروض أن يكون العمال في العمل.

- في حين يرى مفكرون و باحثون آخرون التغيب بأنه: "كل حالة انقطاع للعامل عن عمله أو فشله في الالتحاق بوظيفة لفترة معينة يكون فيها مبرمجا للقيام بالمهام الموكلة إليه سواء كان الانقطاع مبررا أم لا"⁴

¹ أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2002-2003، ص 131.

² مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية، دار الجامعة الإسكندرية، 2006، ص 277.

³ محمد سعيد أنور السلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر الإسكندرية 2003 ص 488.

⁴ مجلة العلوم الاجتماعية، "ظاهرة الغياب في العمل الصناعي، تاريخ التصفح 18 مارس 2021. www.swmsa.net

- "إن التغيب في هذه الحالة يشمل سلوكا يتخذه العامل، و يتجسد في عدم الحضور لمزاولة المهام الموكلة إليه دون سبب، تعني بذلك غياب غير مبرر لا كتابيا و لا شفويا، و يعرف كذلك على أنه تخلف العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان بإمكانه أن يتحكم فيها".¹

بعد سرد مختلف التعاريف المقترحة من طرف عدد من الباحثين و المتخصصين في مجالات مختلفة فيما يخص ظاهرة التغيب، أعطينا تعريفا بسيطا بعيدا عن الدخول في تفاصيل وأسباب التغيب يتلخص فيما يلي:

"عدم تواجد الموظف في مقر عمله في الوقت الذي توفر العمل لذلك الموظف بالتحديد".

2- الفرق بين التغيب و الغياب و التأخر:

بالرغم من توسع مفهوم التغيب، توصلنا أنه بصفة عامة يعني عدم حضور العامل ليمارس عمله في الوقت المحدد، الذي من المفترض أن يكون فيه موجودا ليؤدي العمل طبقا لنظام العمل. غير أنه تجدر الإشارة إلى أن هذه الظاهرة يعبر عنها بالتغيب في بعض الأحيان، وبالغياب في أحيان أخرى، إلا أن هناك فرق بينهما حسب البعض حيث أن:

* **التغيب:** هو أن يكون هناك إرادة في الانقطاع عن العمل.

* **الغياب:** هو الانقطاع عن العمل بسبب طارئ خارجي عن إرادة الفرد.

كما تجدر الإشارة أن التأخر عن العمل مظهر من مظاهر التغيب، و إن كان أقل المظاهر ضررا، و لكن التغيب و التأخير سبب في انخفاض إنتاجية العامل المتأخر و الغائب، و إنتاجية زملائه المرتبطة بأعمالهم من خلال الوقت الذي يتغيب فيه، لذا فإن رجال الأعمال ينظرون إلى التغيب و التأخر عن العمل، على أنهما مشكلتان متقاربتان لهما نفس الأثر، و إن كان الأمر يختلف بالنسبة لعلاج كل منهما.²

3- أنواع التغيب:

كان لازدياد تكاليف الانقطاع عن العمل و العوامل المرتبطة به أساسا هدف لدراسات أجراها الباحثون، و لقد توصلوا إلى أن هناك أنماط للتغيب:

¹ حاج محمد فاطمة، عمراني نجاة: "التغيب و تأثيره على المؤسسة"، مذكرة ليسانس، جامعة سعيدة، 2010-2011 ص 20.
² مجلة العلوم الاجتماعية، مرجع سبق ذكره.

1.3- التغيب بإذن:

وهي الإجازة التي يأخذها الموظف بعد أن يقوم بإبداء الأسباب المبررة لمروؤسه و يتم بعلمهم.

2.3- التغيب القانوني:

وهو ذلك الغياب الذي سببه أيام العطل الرسمية الدينية منها و الوطنية، و هو مبرر بمقتضى القانون.

3.3- التغيب الإرادي:

وهو أن يتغيب الموظف بدون إذن و بدون إبداء الأسباب، و هو الأمر الذي تحاول معظم الشركات تجنبه و تخفيضه لأقل حد ممكن.

حيث قد ينشأ التغيب هنا من المشاكل الاجتماعية و الإرهاق المهني و الرغبة في الابتعاد عن جو العمل، و هذا ما يمكن أن نسميه بالمقاومة الذاتية لظروف العمل، و يعتبر هذا النوع من التغيب الغير المبرر كتصرف مقصود ليس له أسباب مشروعة.¹

4.3- 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 و مشروعة لا يعاقب عليها العامل، و تكون أسبابه إما لها علاقة بالالتزامات العائلية أو الحاجات الإدارية أو المرتبطة بمؤسسة العمل كحوادث العمل، و الأمراض المهنية. ويكون معدل هذا الشكل من التغيب منخفضا عادة.²

5.3- الانقطاع:

هو خليط بين النمط الإرادي و اللاإرادي كإبطاء العمل، تخفيض الإنتاج و الإضرابات. هذا الأخير لا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه نوع من الغياب أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة.

في هذه الحالة و بما أن مسلك الانقطاع يكون عن طريق العامل نفسه فإن يمكن اعتباره إرادي، و قد يتكرر حدوث مثل هذا الانقطاع كنتيجة للضغط من جانب القائمين على العمل

¹ المستشار لتطوير الأعمال، "غياب الموظفين عن العمل" 2021./03/20 <http://theconsultant1.com>

² حاج محمد فاطمة، عمراني نجاه، مرجع سبق ذكره ص 31-32.

عندئذ يمكن اعتبار بأنه يتوفر فيه جزء من اللاإرادية لأن الضغط حدث من جهة خارجة عن إرادة الفرد.¹

6.3- التغيب المقنع (الحضوري):

إن التغيب لا يعني دائما التغيب الجسدي عن مكان العمل، بل هو أيضا التغيب الذهني في حالة عدم مشاركة العامل في العمل أو عدم إنجاز المهام المنتظرة منه و هذا الشكل أصعب وضوحا لأن العامل حاضرا اسميا و غائب فعليا، كما أنه يعتبر من أخطر أنواع التغيب لما يسببه من انخفاض في جودة أداء العمل و مما يصعب الأمر أكثر، عدم القدرة على قياسه و إنما يمكن قياس آثاره بالمقارنة بين العمل المنجز و العمل الواجب إنجازه و يمكن اعتباره تغيبا نفسيا هذا الأخير يسبق التغيب الجسدي، معناه العامل يكون حاضر بدنيا لكنه غائب ذهنيا مما يجعل العامل عائق في وجه الإنتاج.²

4- دوافع التغيب:

هناك عدة عوامل تؤدي إلى تغيب الموظف عن عمله، حيث تتعلق هذه الدوافع بين الظروف الشخصية و الظروف العملية و الظروف الخارجية.

1.4- الظروف الشخصية:

وهي تلك العوامل التي تتعلق بالموظف نفسه أو بظروفه العائلية و منها:

* **الجنس:** حيث يكون غياب النساء عن عملهن أكثر من غياب الرجال في العادة، وحسب إحدى الدراسات البريطانية، فإن النساء هن الأكثر اختلافا للأعدار للتغيب عن العمل مقارنة بالرجال، حيث اعترفت 56% من المجموعة التي شملتها الدراسة بأنهن ادعين المرض للغياب عن العمل في وقت لم تكن مريضات، كما صرح مدير بشركة خاصة أنه اضطر لفصل المسيرة عن العمل، والتي تسببت في خسارة الشركة لزيائن مهمين بسبب تغيبها من فترة لأخرى أو خروجها من العمل قبل الوقت المسموح به، بدورها أكدت مديرة بأحد المؤسسات الخاصة، أن النساء العاملات بالمؤسسة هن الأكثر طلبا للعطل لأجل التغيب لدواعي لا تستدعي ذلك.³

¹ مجلة العلوم الإجتماعية. مرجع سبق ذكره.

² حاج محمد فاطمة ، عمراني نجاه ، مرجع سبق ذكره ، نفس الصفحة .

³ زهور غربي ،جريدة الشروق الإلكترونية،"موظفون يتمارضون و يقتلون أقاربهم للتغيب عن العمل " ، تاريخ النشر 09 جوان 2015 ،تاريخ التصفح 20 مارس 2021.

و وفقا لمسح وزارة العمل الفرنسية، فإن المرأة تتغيب بمقدار أكثر من النصف مقارنة بالرجال في المجال الصناعي و يتضاعف تقريبا في المجال التجاري و ثلاث أضعاف تقريبا في المنظمات المالية.¹

*** الالتزامات الأسرية:** لقد توصلت الدراسات في مجال التغيب أن معدل التغيب يكون مرتفعا بين النساء المتزوجات و بصفة خاصة الآتي لهن أطفالا ثم المطلقات و الأراامل و الغير المتزوجات.

و في دراسة أخرى تبين أن العمال العزاب الذين لديهم مسؤوليات أقل يتغيبون بشكل أقل من غيرهم من العمال الذين لديهم أطفال، كما أن معدل غيابهم منخفض نظرا لعدم وجود مسؤولية لديهم في المنزل إذا ما قورن غيابهم بمعدل غياب العمال المتزوجين.²

*** العمر:** يرى كل من فيار جرديلي و هنري بودان 1977 أن نسبة التغيب تكون مرتفعة عند العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 18-25 سنة و هذا ناتج عن عدم الشعور بالمسؤولية وتستقر نسبة التغيب نوعا ما أو تنخفض عند فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 25-50 سنة لوعيهم بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم و لإدراكهم بحاجة المؤسسة لانضباطهم في الحضور، ثم تعود النسبة لترتفع لفئة العمال الذين تتجاوز أعمارهم الخمسين عاما باعتبار العوامل الصحية و النفسية و لاقترابهم من سن التقاعد.

كما يرى كل من Willard Jean-Charles , Vlassenko Elisabeth أن الغياب يتزايد بشكل طردي تبعا لزيادة أعمار الموظفين.

*** عدم الاستقرار النفسي:** ويكون ذلك نتيجة لمشاكل شخصية أو عائلية كالانفصال أو الطلاق، و الشقاق العائلي و الحياة الشخصية الغير مستقرة، و الإكثار من تناول المشروبات الكحولية.³

2.4- الظروف التي لها علاقة بالعمل:

*** غياب أخلاقيات العمل:** يقدر الموظفين الذين يتبنون أخلاقيات في أداء عملهم المساهمات التي يقدموها للشركة و قليلا ما يسمحون لأنفسهم بالتغيب لأسباب غير مأذونة عن العمل، في الجهة المقابلة لا يتمتع الأشخاص الذين يعانون من نقص في أخلاقياتهم بحس مسؤولية مماثل لنظرائهم السابقين، و يتضح ذلك من كثرة الغياب الذي ليس له ما يبرره، وعدم

¹ Vlassenko Elisabeth ,Willard jean -Charles, Absenteisme le poids des facteurs collectifs .Economie ;statistique N 164 ;mars.1984 .pp.39-51

² مجلة العلوم الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره.

³ حاج محمد فاطمة ،عمراني نجاة ،مرجع سبق ذكره ،ص 23.

اعتزاز العامل بعمله، وعدم الشعور بالانتماء للمنشأة حيث لا يشعروا بضرورة الحضور إلى مكان العمل كل يوم.¹

وقد توصل Kozlowski و آخرون 1990 إلى أن هناك علاقة سلبية بين الغياب و أخلاقيات العمل.²

*** التوتر:** عندما تكون الوظيفة مثيرة للتوتر، يأخذ الموظف في العادة أيام عطل غير مأدونة، لتقليل معدلات التوتر و التخلص منه.

*** الروتين اليومي:** عادة ما يأخذ الأشخاص الذين يعملون في وظائف ذات طبيعة متكررة و غير مثيرة أيام عطل غير مأخوذة لكسر جمود الروتين اليومي و الاشتراك في شيء مميز و جديد لذلك اليوم.

*** الرضا الوظيفي:** أشار Gregor Bouville إلى أن العديد من الدراسات التي نشرت في السبعينات قد أظهرت أن هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي و الغياب، كما أشار إلى دراسة أخرى ل Brooke 1986 حيث وضع نموذجا يربط الرضا عن العمل بشكل غير مباشر بالتغيب عن العمل من خلال المشاركة و الالتزام في العمل ليصل أن لديهم صلة مباشرة مع الغياب.

*** مهارة و كفاءة العامل:** في دراسة قام بها Heilbronner في فرنسا أكدت أنه من أسباب الغياب هو مهارة الأفراد، حيث تم التأكيد أنه يتزايد حجم الغياب مع قلة مهاراتهم، هذا يعكس لنا شعور الفرد بعدم كفاءته في أداء عمله، ومن ثم عدم رضاه عنه، فالواجب على الإدارة تدريب عمالها كأحد أهم الحوافز التي تشجع الأفراد على العمل، و تضمن رضاهم عنه.³

*** الأجور و المكافآت:** إن انخفاض الأجور من الأسباب التي تدفع العامل للتغيب، لانخفاض و تدهور معنوياته و ضعف مردوديته مما يجعله يفكر في ترك الوظيفة و البحث عن عمل آخر يتقاضى من خلاله أجرا مرتفعا، أما المكافآت فإن لها تأثير على رضا العامل حيث ارتفاعها يعتبر حافزا لزيادة انضباط العامل و مواظبته على الحضور.⁴

¹ مصطفى نجيب شاويش ، مرجع سبق ذكره، ص 116-117.

² Gregor Bouville. Les modeles explicatifs de l'absenteisme :question de mode ?;18eme Congres de l'AGRH fribourg-suisse ;septembre 2007.

³ عزيزة زهية ،مرجع سبق ذكره ،ص 116.

⁴ حاج محمد فاطمة ،عمراني نجاة،مرجع سبق ذكره،ص 29.

* **إضافة لعوامل أخرى:** كالإرهاق أو التعرض لاضطرابات عصبية أو الاتصال الغير الجيد بين الإدارة و العمال أو بين المستويات المشرفة، مثل هذه الأمور تؤثر على المدى البعيد في محاولات العمال الانقطاع عن العمل.¹

3.4- الظروف الخارجية:

* **المسافة بين المنزل و مكان العمل:** سبب آخر ركز عليه الباحثون و هو المسافة بين مكان العمل و المنزل و الوقت الذي تستغرقه رحلة السفر من المنزل إلى العمل فهناك فرق بين من يقضي نصف ساعة في السفر و من يقضي أقل من نصف ساعة. و قد أوضحت المؤشرات أن معدل التغيب يزداد بصورة ملحوظة بالنسبة للذين يسكنون بعيدا عن العمل.²

* **وسائل النقل:** يعتبر النقل وسيلة هامة للعمال خاصة في المدن الكبرى التي تتطلب في غالب الأحيان ما بين ساعة و ثلاث ساعات للانتقال من المسكن لمقر العمل، و هذا الوقت الطويل له أثره على العامل الذي يصبح غائبا نفسيا رغم حضوره الجسدي و كذلك دفعه إلى التأخر العمدي من جهة أخرى.

* **النشاطات خارج العمل:** يلاحظ على بعض الموظفين مواجهة لأعمال منزلية و رعاية لأطفالهن، كما يمكن للعمال الذين يتقاضون أجورا منخفضة مزاوله عمل آخر لتحسين دخولهم، و في كلا الحالتين سيضطرون للتغيب.

* **الأعذار المفبركة:** يشير "زهور غربي" للبعض منها كاستخراج الوثائق الإدارية، فيجد الموظف هذه الحجة أفضل مهرب للتغيب ليوم أو يومين. كما تقدم العديد من التقارير الطبية الغير حقيقية التي تقوم بعض المستشفيات و المراكز الصحية بمنحها للموظفين، تتضمن الترخيص لهم بإجازات مرضية غير مستحقة، و يرى الكثير من الملاحظين أن هذا الأمر شاع كثيرا و استسهله الناس حتى بات وسيلة سهلة للتخلف عن العمل، و أقبح ما يكون من الأعذار هو ادعاء موت الأقارب في سبيل التغيب.³

5- آثار التغيب:

من الملاحظ أن عدد حالات التغيب تؤثر سلبا على المؤسسة أو العمل بصرف النظر عن هذا الغياب سواء كان بعذر بسبب مرض أو إصابة العامل أو غيره أو بدون عذر.

¹ مجلة العلوم الاجتماعية،مرجع سبق ذكره.

²مجلة العلوم الاجتماعية،مرجع سبق ذكره.

³ زهور غربي،مرجع سبق ذكره.

1.5- آثار التغيب على المؤسسة:

- يكلف التغيب المؤسسة تكاليف عالية رغم عدم تقاضي العامل الأجرة لمدة غيابه، لأن ذلك يؤدي لزيادة في الأجور المباشرة مثلا (وجبات إضافية لبعض العمال) وكذا عناصر التكاليف غير المباشرة.

- تنقلات فورية غير مدروسة بين العاملين، الأمر الذي يكون غير مقبول بالنسبة للبعض للقيام بأعباء الآخرين مما يؤدي لانخفاض الروح المعنوية.

- استخدام عدد من العمال زائد عن الحاجة، حتى أنه وصل إلى الثلث في بعض المؤسسات.

- هناك إمكانية أن يكون للعامل الذي حل محل المتغيب أقل كفاءة منه و مهارة و هذا يؤثر في قيمة الإنتاج.

- إعاقة الإنتاج و نقص في تسليم الطلبات في المواعيد المحددة مما يضر بسمعة و مركز المؤسسة.

- العمل في غير أوقات العمل لمواجهة نقص العمالة.

- يؤدي التغيب إلى اضطراب برنامج عمل المشرفين إذ يؤثر على باقي المصالح والوظائف في الإدارة من تخطيط، رقابة، و تنظيم إلى غير ذلك، إذ يجب مراجعة برامج العمل اليومية لمواجهة النقص الحادث مما يستدعي تعديلات و مراجعات لبعض الوظائف لتدارك الخلل الغير منتظر.¹

2.5- آثار التغيب على العامل:

- بعض المصانع تقوم بتشغيل العمال أكثر من قدرتهم لكي تسد جزء من الغيابات و هذا ما يعرض العامل للإرهاق مما يؤدي إلى احتمال انقطاعه عن العمل في اليوم الموالي.²

- تدهور علاقة الموظف مع الإدارة التي تعتبره ناقص للكفاءة و روح المسؤولية داخل المنظمة.

- قد يفقد العامل فرص في الترقية و في الحوافز المالية، إضافة لإمكانية تدهور مستواه المعيشي بسبب كثرة الخصم من الراتب.

¹ مصطفى محمود ابو بكر، مرجع سبق ذكره ، نفس الصفحة .

² مجلة العلوم الإجتماعية ، مرجع سبق ذكره .

- كثرة الغيابات ستؤثر بالضرورة على السيرة الذاتية للموظف و التي قد تكون عائق في حصوله على وظائف أخرى إن اقتضى الأمر.

- إن كان العمل يتم بنظام الفريق سيؤدي التغيب إلى كثرة النزاعات و المشاحنات بينهم، لعدم وجود عمال إضافيين يخلفون أولئك المتغيبين.

- كثرة تغيب العامل تؤدي إلى انخفاض مردوديته و مستواه.

- يؤثر التغيب على ذهنية و سلوك الموظف و حتى على علاقته مع زملائه في العمل.¹

6- اقتراحات الباحثين لمحاربة التغيب:

قد يكون من الصعب القضاء على ظاهرة التغيب، و عليه يسعى المختصون و الباحثون إلى التخفيف من حدتها، لكونها تكلف الإدارة تكاليف باهظة فعلى سبيل المثال يصرح موقع الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي عبر الانترنت بأن التقديرات تشير إلى أن التغيب يكلف المملكة المتحدة حوالي 13 مليار جنيه إسترليني سنويا، الأمر الذي يستدعي أخذ التوصيات الآتية:

- ضرورة توفير الإدارة للخدمات الترفيهية للعمال (قاعة الألعاب – كافيتريا - مكتبة مطالعة...) لتفادي ضغوطات العمل و بالتالي تجنب الموظف للغياب.

- قيام الإدارة بوضع استمارات خاصة بالعمال لتقييم أدائهم.

- ضرورة إتباع الإدارة للقوانين الصارمة و الردعية بمختلف أشكالها.-

- كتابة بعض الإرشادات الواضحة للمديرين علاوة على خضوعهم لعمليات تدريبية حول كيفية التعامل مع التغيب عن العمل، و كذا إرشادات للموظفين عن تقارير التغيب.

- تحميل المديرين مسؤولية التعامل مع التغيب عن العمل بدلا من ترك هذا الموضوع إلى قسم الموارد البشرية.

- إشراك ممثلي الموظفين في عملية المراقبة.²

¹ حاج محمد فاطمة، عمراني نجاة، مرجع سبق ذكره، ص 119-120.

² بن عطاء الله سميحة، "التغيب عن العمل و انعكاسه على أداء العامل داخل المؤسسة"، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، 2014/2015 ص 48.

- الاستعانة بالكمبيوتر في الاحتفاظ بسجلات التغيب عن العمل مع إدخال آليات يمكن من خلالها توضيح التغيب عن العمل التي تفوق مستوى معين.

- القيام بمقابلات شخصية عند العودة إلى العمل.

- متابعة عملية تغيب الموظفين عن قرب و محاولة معرفة أسبابها فقد تكون المشكلة داخل الشركة.

- قد تكون طبيعة العمل تضطر الموظفين للغياب و لكن يجب معرفة أسباب تغيبهم ومنعهم منعا باتا من التغيب دون إذن أو علم، حتى لا يتكرر ذلك.

- وضع قانون و سياسة واضحة لمن يتغيب عن العمل و جعل الموظفين يلتزمون بها.

- مكافأة الموظفين الأقل تغيبا عن العمل و مدحهم أمام زملائهم ليقلدوهم.¹

- إضافة لاقتراحات أخرى كتوفير الظروف المناسبة للعمل، و الوقاية من الحوادث والأمراض، و كذا إتاحة فرص للحصول على فترات راحة و استجمام و تحسين العلاقات بين العمال و الإدارة و أصحاب العمل إلى غير ذلك، و باعتبار عدم قدرة الإدارة على توفير و اعتماد كل هذه التوصيات فإنها مطالبة بالحرص على أكبر عدد منها عملا بقاعدة ما لا يدرك كله لا يترك جله.

¹ المستشار لتطوير الأعمال، "غياب الموظفين عن العمل"، تاريخ التصفح 2021/03/29. <http://theconsultant1.com>

خاتمة الفصل:

كان هذا الفصل بمثابة حوصلة لأهم الجوانب النظرية، حيث تعددت أسباب الظاهرة والطريق واحدة لا تكاد تخرج عن كونها تكلف الدول خسائر كبيرة. مع هذا تبقى مجرد دراسة نظرية لا تعبر بالقدر الكافي عن التغيب، ليأتي الشق العملي ليكون الجانب الأهم في هذه الدراسة.

الفصل الثاني: ماهية العمل وتطوره

تمهيد

1- مفهوم العمل و مكانته عبر العصور

2- ماهية العمل و طبيعته

3- تنظيم العلاقات الفردية و الجماعية

4- مجالات العمل

5- طرق الحصول على عمل

6- العوامل المؤثرة في فرص العمل

7- أهمية العمل

خاتمة الفصل

تمهيد:

إن فكرة العمل وجدت منذ القديم، منذ وقت سيدنا آدم؛ وظهرت فكرة العمل لاستئناس وتسخير هذه الطبيعة و الحيوانات والثروات المتواجدة فيها لخدمة الإنسان و لفائدته، و بدأت تتطور فكرة العمل مع تكاثر البشرية، وكذا مع تطور فكر الإنسان ووسائل عمله، و صراعه الدائم من أجل ضمان وجوده و راحتته، له و لعائلته و بلده و منظمته.

1- مفهوم العمل و مكائنه عبر العصور:

1.1- مفهوم العمل و مكائنه في الحضارات القديمة:

مع مرور السنين و تكاثر البشرية و تعميرها لمختلف أرجاء الأرض، ظهرت الحضارات الأولى للبشرية و كان لها نظرتها الخاصة للعمل و مما لا شك فيه أن هذه الحضارات القديمة و العمل البشري، هو مصدر الإنتاج و الرخاء في أية مرحلة من التطور البشري.

من أمثلة ذلك نجد الحضارة المصرية على سبيل المثال، والتي قامت بفضل العمل، سواء فلاحيا كان أو صناعيا، حيث ازدهرت مصر القديمة في ذلك الوقت و عرفت صناعة البرونز لإنتاج الأسلحة، و صناعة الأجر و الإسمنت، و الزجاج و الفخار و الخشب و الجلد، و استعمال الكيمياء إلى جانب صناعة النسيج و ما الأهرام إلا دليل على ذلك.

أما الحضارة البابلية فقد اهتمت بالصيد و استخراج المعادن، كما يجدر الإشارة إلى أن الأجور كانت تحدد من طرف الدولة في ذلك الوقت، إلى جانب تحديد الأسعار كذلك و هذا بمقتضى قوانين الملك حمورابي الذي حدد أجور البنائين و ضاربي الطوب، و الخياطين و التجار، و النجارين و الرعاة و غيرهم من الفئات العاملة الأخرى؛ وقد عمرت هذه الحضارة طويلا ، و ما كانت لتتمو و تزدهر و تسود، إلا بقوة العمل و العلم معا، و ليس بقوة السيف فقط. كانت هذه الحضارة تقدر و تمجد العمل، و تضعه في مرتبة عالية ليس للحاجة فقط بل للرفي والازدهار.

أما الفينيقيين بطبيعتهم التجارية فقد استفادوا من اختراعات الحضارات التي كانت تجاورهم و التي كانوا يتعاملون معها، و هذا ما يعرف في الوقت الحالي باستيراد التكنولوجيا كما اشتهروا بصناعة الزجاج و المعادن و الأسلحة.

أما بخصوص الرومان فقد كانوا يحتقرون العمل اليدوي، حيث يكلف به العبيد، كما أنهم كانوا يميلون للعمل الفكري، و لا يحبون البطالة، و قد اشتهروا بحب العمل الفلاحي، أما

الصناعات فقد نشأت في البيوت ثم انتقلت للدكاكين، حيث كانت تتمثل في صناعات البرونز والخشب و السفن و الأسلحة و الفخار.¹

وبالرجوع إلى الديانات السماوية السابقة، نجد أن أصحابها قد غيروا نظرة مجتمعاتهم إلى العمل و أعطوه مرتبة عالية و قيموه و انصفوا العمال، و أشادوا بأعمالهم؛ فالديانة اليهودية مثلا شجعت العمل خاصة العمل اليدوي و الزراعة و تربية الماشية، و هذا من خلال الأمثلة التي وردت في القرآن الكريم من بني إسرائيل و أنبيائهم.

أما الديانة المسيحية فقد سارت بنفس الدرب و جاءت بنظرة جديدة للعمل.

2.1- مفهوم العمل و مكانته في العصور الوسطى:

في القرن الثامن ظهرت جمعيات و تعاونيات استمرت في العهد الجرماني، وبالخصوص ذات طابع عائلي تجاري و صناعي، و في القرن الحادي عشر ظهرت كلمة العمل و في القرن 112 ظهرت كلمة عامل، و في 1050 وجد من يت رأس العمال و في هذه الفترة بدأت تشكل مصطلحات تعبر عن حالات العمل و العمال، و في نفس السنة ظهرت كلمة تاجر، و في 1990 ولد مصطلح جديدة و هو نفس المعنى الموجود حاليا. و من خلال هذا يمكننا القول أنه في نهاية القرن 12 بدأت تتجلى حياة بوجود أعمال و رؤساء أعمال، و متعلمين و تجار.

3.1- مفهوم و مكانة العمل في الفكر الاقتصادي الحديث:

هو العنصر الأساسي للإنتاج و يرتبط مفهومه بظواهر الحياة الاجتماعية التي تنتج عن نمو المنتجات الصناعية، و تعقد التنظيمات التي ارتبطت بهذا النمو، و لهذا أصبح مفهوم العمل في منظور الأفراد و الجماعات يعني تحقيق غاية للكسب في الحياة.²

لكن هذا الاتجاه لا يعبر عن العمل، فالإنسان لا يعمل من أجل الكسب فقط، فهو يعمل من أجل تحقيق ذاته و حاجته الأساسية، و مكانته الاجتماعية و تحقيق ما لم يحققه غيره.

ويعرف العمل بأنه سلوك أو نشاط أو صرف الطاقة الذي يسير طبق خطة منظمته، و يقتضي القيام بوظائف معينة، و يستهدف تحقيق غرض إنتاجي معين مقابل أجر مادي أو معنوي، و يشترط في هذا وجود عقد مادي أو معنوي بين مختلف أطراف العمل.

¹ أحمية سليمان، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في الجزائر، الجزء الأول مبادئ قانون العمل، ديوان المطبوعات الجامعية الطبعة الثانية، 2004 ص 20-17.

² أحمية سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 20.

4.1- مفهوم و مكانة العمل في الشريعة الإسلامية:

يحتل العمل في الشريعة الإسلامية مكانة مرموقة، حيث ذكر في ما لا يقل ثلاثة مائة وستون آية قرآنية، كما أعطى سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام العمل مكانة هامة في السنة النبوية الشريفة، وقد ارتبط العمل في الإسلام بالأمان و هذا دلالة على رفعة شأنه و تعظيما له، لأن الإسلام جاء لتنظيم أحوال الناس و المجتمع و الربط بين أمر الدنيا (علم و عمل و متاع) و الآخرة (عبادة و ثواب)؛ و لم يكتفي القرآن الكريم بالبحث عن العمل و السعي لاكتساب قوت العيش بمنطق السبل المشروعة، بل جعل فيه درجات من حيث الجزاء على إتقان العمل والإخلاص فيه.¹

ومن خلال تصفحنا لكتاب الله نجد آيات عديدة تصنف الأعمال كالصيد و الزراعة، التجارة، الصناعة، الطب و غيرها من مجالات الحياة و كذلك هناك آيات تشير إلى التجارة و الزراعة و البناء و غيرها من مجالات العمل.²

2- ماهية العمل و طبيعته:

بعدما تعرفنا إلى مفهوم العمل و مكانته عبر العصور من العصر القديم إلى الحديث، مروراً بما كان من تعظيم و شرف و إجلال للعمل و العمال في الإسلام، فقد تجلّى مفهوم العمل و طبيعته و أهم الدوافع إليه في النقاط التالية:

- العمل ضرورة اجتماعية في حياة الإنسان.

- العمل عبارة عن حلقة تواصل بالمجتمع و يجنب الإنسان البطالة.

- العمل يساعد الفرد على تحقيق الصحة النفسية، و البدنية و العقلية.

- بالعمل يستطيع الفرد تحقيق ذاته و بلوغ طموحاته.

- العمل واجب و حق شرعي في كل المجتمعات.

- بالعمل يمكن للإنسان الشعور بالسعادة.

¹ كمال عبد الحميد الزيات، العمل و علم إجتماع المهني، دار غريب القاهرة، مصر 2001 ص 137.

² كمال عبد الحميد زيات، مرجع سبق ذكره نفس الصفحة.

3- تنظيم العلاقات الفردية و الجماعية:

تلعب الدولة الحديثة دورا مهما بتدخلها في تحديد و توجيه علاقات العمل ضمن أطر قانونية وتنظيمية محددة و مستقرة قصد ضمان المساواة في حقوق و واجبات العمال و أصحاب العمل، ضمانا لاستقرار علاقات العمل و تجنب كل الخلافات التي قد تنجم بين الطرفين.

1.3- تنظيم علاقات العمل الفردية:

من المعلوم أن هذا التدخل، كان نتيجة الانعكاسات السيئة التي ولدها النظام الفردي في علاقات العمل و خاصة من جانب الأجراء، مع اعتبار العمل كواجب و حق لكل إنسان (الإعلان العالمي لحقوق الإنسان 1984) أكده الدستور الجزائري (المادة 59) فلا بد من أن تضطلع الدولة بمهمة التأمين؛ هذا الحق لكل القادرين على العمل حسب متطلبات الاقتصاد والمجتمع، و طبقا لاختيار العامل و استنادا إلى قدراته و مؤهلاته (المادة 24 من الدستور الجزائري)، و لكي تحقق الدولة هذا الهدف لا بد لها أن تنظم شتى المواضيع المتدرجة ضمن ميدان العمل.

1.1.3- مراحل انعقاد علاقة العمل و إثباتاتها:

تنشأ علاقة العمل بعقد كتابي، تقوم هذه العلاقة على أية حالة بمجرد العمل لحساب مستخدم ما، تنشأ عنها حقوق المعنيين و واجباتهم، وفق ما يحدده التشريع و التنظيم و الاتفاقية الجماعية، و عقد العمل (المادة 08 من قانون علاقات العمل)، و هو ما تأكده (المادة 157) من قانون 11/30.

كما تمر مرحلة العمل بمرحلتين، مرحلة التجريب كما ورد في (المادة 18) من قانون العمل 11/90 والتي تنص "يمكن أن يخضع العامل الجديد توظيفه لمدة تجريبية لتتعدى الستة أشهر، كما يمكن أن ترفع إلى اثني عشر شهرا لمناصب العمل ذات التأهيل العالي، و تحدد المدة التجريبية للعمال عن طريق التفاوض الجماعي. أما المرحلة الثانية فهي مرحلة التثبيت، والتي تتم بعد إخضاع المرشح لمنصب العمل للفحوص الطبية، كما تنص (المادة 17) من قانون 07/88 الصادر في 1988/01/26 المتعلق بالحماية و الأمن و طب العمل.¹

2.1.3- سريان علاقة العمل:

تقوم علاقة العمل على مبدأ حرية العمل و حرية التعاقد، ذلك بناء على عقد يبرم بين العامل و صاحب العمل وفق الشروط و الأحكام التي تحددها القوانين المتعلقة بتنظيم علاقات العمل.

¹ رشيد واضح ، علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر ، دار هومة للطباعة و النشر ، الجزائر 2002 ، ص 93-94 .

وتبدأ علاقة العمل في السريان بمجرد القيام بالعمل لصاحب العمل، كما تنص عليه (المواد 08) من قانون علاقات العمل، و (المادة 157) من قانون 11/90 و (المادة 51) من القانون الأساسي العام للعامل... الخ.

وهناك وضعيتان في الحياة المهنية للعامل، الأولى هي العمل الفعلي، والثانية هي توقيف أو تعليق هذه العلاقة:

أ- وضعية العمل الفعلي:

يقصد بذلك، الوضعية العادية و الطبيعية لأية علاقة عمل، لأن الهدف من توظيف أي عامل يتجسد في قيامه و أدائه لعمله بصفة فعلية، و هو التنفيذ العيني للالتزامه فيتطلب منه هذا الأمر تواجده الفعلي في منصبه أو مكان عمله.

ونتيجة لهذا الأداء الفعلي يحصل العامل على حقوقه الأجر، المكافآت، الامتيازات المادية و المعنوية و التعويضات المالية، كما تنص (المادة 33) من قانون علاقات العمل على حق العامل في الراحة الأسبوعية، و تنص (المادة 34) منه على أيام العطل و الأعياد مدفوعة الأجر، و (المادة 39) على العطل السنوية، و تنص (المادة 11) من المرسوم شروط تطبيق المكافآت على المردود و طرق ربط الأجر بالإنتاج خلال الشهر المقصود، وهذا ما يؤكد استفادة العامل الفعلي من هذه الامتيازات دون غيره.

ومن خلال هذه المواد و المراسم نلاحظ أن العامل يعمل في ظروف إنسانية، و محمي الحقوق بالقانون، يجد التحفيز اللازم لأداء عمله دون إجبار مع تحديد أوقات الراحة و العطل بصراحة القانون.

ب- وضعية تعليق علاقة العمل:

"القاعدة العامة المعمول بها في القانون العام أن عدم الوفاء بالالتزام يؤدي إلى حل الاتفاق أو العقد، بينما يبقى عقد العمل قائماً في علاقة العمل إذا ما حدث ما يحول دون تنفيذه الالتزامات الواردة به؛ هذه الحيلولة أو التعليق يؤديان إلى توقيف مؤقت للعقد لتستعيد علاقة العمل سريانها بعد العائق أو سبب الوقف"¹.

3.1.3- الأحكام الخاصة ببعض الفئات العاملة:

* تشغيل النساء: ينص القانون رقم 06/82 الصادر في 1982/02/27 المتعلق بعلاقات العمل الفردية، بأن العمال يستفيدون من نفس الحقوق و يخضعون لنفس الواجبات، مهما كان

¹ رشيد واضح، م س، ص 193 .

جنسهم و سنهم ما دامت مناصب عملهم متساوية، وأن استخدام النساء لا يجوز في أشغال خطيرة أو عديمة النظافة أو مضرّة بالصحة و تحدد قائمة الأشغال أو مناصب العمل، التي يمنع فيها استخدام النساء، بموجب قرار من الوزير المكلف بالعمل (المادة 16) من القانون سالف الذكر.

*** تشغيل الأحداث:** تنص (المادة 44) من القانون الأساسي للعامل على منع تشغيل الحدث الذي يقل عمره عن 16 سنة، و هو ما أكدته المادة 09 من القانون رقم 06/82 الصادر في 1982/02/27، و المتعلق بعلاقات العمل الفردية.

أما الأحداث الذين بلغوا من التشغيل (16 سنة) و لم يبلغوا 18 سنة، فيمنع استخدامهم في مراكز عمل غير صحية أو خطيرة أو مضرّة، و أعمال تتطلب جهدا لا يتناسب مع قوتهم.

وبالنسبة لحقوق و واجبات هذه الفئة من العمال (من 16 سنة الى سن الرشد) فهي مماثلة لحقوق و واجبات العمال الذين يشغلون نفس مناصب العمل.¹

*** تشغيل الأجانب:** "يجوز للمؤسسات المستخدمة أن تشغل عمالا أجنبيا، إذا اقتضت الضرورة، و خوفا من المنافسة، و حماية اليد العاملة المحلية، حدد المشرع الجزائري الشروط و المعايير التي تتم بها هذه العملية في القانون رقم 10/81 الصادر في 11 جويلية 81 الذي يشير في مادته الأولى إلى أن تشغيل الأجانب، يتم وفقا لاحتياجات التنمية الوطنية (الفقرة الأخيرة من المادة 45 من القانون الأساسي العام للعامل، و الجريدة الرسمية في عددها 28 الصادر في 1981/07/14)."²

*** العمال المؤقتين:** تنص (المادة 12) من قانون علاقات العمل المتممة بالأمر 21/96 المؤرخ في 09/07/1996، أنه يمكن إبرام عقد عمل لمدة محدودة بالتوقيت الكامل أو الجزئي عندما يوظف العامل لتنفيذ عمل لمدة محدودة بالتوقيت الكامل أو الجزئي عندما يوظف العامل لتنفيذ عمل لمدة بعقود أشغال أو خدمات غير متجددة.

أما من حيث الالتزامات في العمل و الحقوق و الواجبات فإنها مماثلة لهذه الفئة من العمال و العمال الدائمين (المثبتين)، إلا في المدة التي تربطهم بصاحب العمل.

¹ رشيد واضح، م س، ص 103 .
² راشد راشد، شرح قانون العمل الجزائري (علاقات العمل الفردية و الجماعية)، في ضوء النصوص التشريعية الحديثة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر 1985 ص 26 .

*** فئات المعوقين:** "خصت التشريعات العمالية فئة المعوقين بأحكام خاصة تتناسب مع طبيعة العاهات المصاب بها، فتركت تحديد الأحكام المنظمة لتشغيل هذه الشريحة، الترتيبات الخاصة بظروف عملها، و مختلف النصوص الخاصة بها إلى النصوص التنظيمية".¹

4.1.3- الأحكام الخاصة بظروف العمل:

أ- **المدة القانونية للعمل:** المقصود بها هو الوقت الذي يتواجد فيه العامل في المؤسسة، أو مكان العمل أو مكان آخر لتأدية عمله، و فيما يخص المدة هي تحدد باتفاق الطرفين العامل ورب العمل أو المؤسسة، و المدة القانونية للعمل الأسبوعي.

ب- **فترات الراحة، العمل، الغيابات:** كرس القانون 11/30 المتعلق بعلاقات العمل في الفصل الرابع من الباب الثالث مبدأ الراحة القانونية و العطل، و الغيابات و ذلك لاستعادة الأجير لقواه البدنية و الذهنية و حماسه للعمل، و يمكن العامل من الحصول على عطل خاصة إلى جانب العطل القانونية، كون الراحة حق و نجد أن المشرع الجزائري أقر بأن لكل عامل الحق في راحة أسبوعية مدتها 24 ساعة و هذه الراحة مدفوعة الأجر.²

و أما أيام الأعياد فهي عطل رسمية مقررة في المناسبات الوطنية و الدولية و الدينية، و تكون مدفوعة الأجر و مع مجموع العطل الأسبوعية و الأعياد الرسمية، فهي لا توازي المدة الطويلة للعمل و بالتالي يجب أن تكون بالمقابل راحة طويلة، و هي معروفة بالعطلة السنوية و لا يمكن التنازل عنها، فلكل عامل أمضى خدمة لصاحب العمل أو المنظمة شهرا واحدا من العمل الفعلي الحق في عطلة مدفوعة الأجر، تقاس على أساس يومين و نصف على الشهر الواحد دون أن تتجاوز المدة الكاملة ثلاثين يوما عن السنة الواحدة للعمل.

و فيما يخص الغيابات أو التوقفات عن العمل من غير أيام العطل، و الأعياد، فهي توقفات خاصة، نظمها المشرع في المواد (من 72 إلى 78) للقانون الأساسي العام للعامل و في المواد (من 30 إلى 47) من المرسوم رقم 302/82 الصادر في 11/09/1982 من العدد 37 للجريدة الرسمية الصادر في 14/09/1982، و تتلخص الغيابات في الحالات التالية:

*** المرض:** يمكن للعامل التغيب لأسباب صحية (مرض مؤقت أو طويل الأمد) وفي حالة حوادث العمل، و الأمراض المهنية تتوقف علاقة العمل حتى الشفاء (وفق شروط التشريع المتعلقة بالضمان الاجتماعي).

¹ رشيد واضح، م س، ص 29.
² رشيد واضح، نفس المرجع السابق، ص 131.

* **الحمل:** تتوقف بقوة القانون علاقة العمل بالنسبة للمرأة الحامل مع المستخدم بفترة تمتد من قبل الولادة إلى بعدها، و بالنسبة لدفع الأجر لهذا التغيب فهي محددة في التشريع المتعلقة بالضمان الاجتماعي (المادة 36 من مرسوم 1982/09/11)، والمادتين 28 و 29 من قانون التأمينات الاجتماعية يمنع المرأة الحامل المتقطعة الولادة تعويض يومي يساوي 100 بالمئة من الأجر اليومي.

* **الرضاعة:** العاملات المرضعات لهم الحق في تغيب يومي مدفوع الأجر لمدة ساعتين، خلال 6 أشهر من تاريخ الولادة، و ساعة خلال 6 أشهر الموالية.

* **الأحداث العائلية:** لكل عامل الحق في التغيب الخاص مدفوع الأجر لمدة ثلاث أيام من أيام العمل لسبب زواج العامل، ولادة مولود للعامل، زواج أو ختان ابنه، وفاة الزوج أو أحد من الأسلاف أو الأحفاد أو الأخوة، و ذلك حسب (المادة 38) من المرسوم سالف الذكر.

* **التكوين:** لكل من التكوين النقابي أو السياسي (المادة 42 من المرسوم أنف الذكر)، الاجتماعات النقابية (المادة 41 من نفس المرسوم)، الامتحانات (المادة 43 من نفس المرسوم)، الانتداب (المادة 39 من نفس المرسوم)، الملتقيات الوطنية و الدولية (المادة 54 من نفس المرسوم)، التكوين (المادة 44 من نفس المرسوم) الحق في التغيب لمدة التكوين.

* **الحج:** لكل عامل الحق في التغيب 30 يوما لأداء فريضة الحج (مدفوعة الأجر)، بتوفر الشروط فيه، و يكون ذلك مرة واحدة في الحياة المهنية للعامل (المادة 37 من نفس المرسوم).¹

2.3- تنظيم علاقات العمل الجماعية:

بعد نضال عمالي طويل في مواجهة أرباب العمل، و ظهور النقابات التي صار لها الحق في الدفاع عن مصالح العامل المادية و المعنوية، قام أرباب العمل بتكتلات لمواجهة هذه القوة العمالية الجديدة، و نتاجا لهذا الوضع ظهر ما يعرف بعلاقات العمل الجماعية، إلى جانب علاقات العمل الفردية، و أهم مظاهر هذه العلاقة الإضراب الجماعي من جانب العمال (خلافات العمل الجماعية)، و من جانب أصحاب العمل الغلق و بذلك توجب من حل هذه الخلافات بطريقة سلمية و ذلك بالتفاوض أي مفاوضات مباشرة أو بالتوفيق أو التحكيم، التي تفود الى تحديد شروط العمل بواسطة اتفاقية العمل الجماعي.

¹ راشد راشد ، م.س ، ص 50-55 .

ولتفادي الفوضى و المشاكل قام المشرع الجزائري بوضع أحكام و قوانين لتنظيم علاقات العمل الجماعية، وذلك لتفادي الخلافات و قصد معالجتها و ذلك في قانون 05/82 الصادر في 1982/02/13 المتعلق باتفاق الخلافات الجماعية في العمل و تسويتها.

و بإصدار القانون 02/90 بتاريخ 1990/02/06 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية و حق الإضراب، و خصص الباب الأول منه إلى الهدف و مجال التطبيق، و يحدد كيفية الوقاية من النزاعات الجماعية الناشئة عن كل خلاف يتعلق بالعلاقات الجماعية و المهنية في علاقة العمل و الشروط العامة للعمل.

وهذه بعض القوانين و المراسيم التي أصدرها المشرع الجزائري في هذا المجال:

- " القانون رقم 07/88 المؤرخ في 1998/01/26 المتعلق بالوقاية الصحية، الأمن والطب"¹.

- القانون رقم 02/90 المؤرخ في 1990/02/06 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية و تسويتها و ممارسة حق الإضراب، المعدل و المتمم بالقانون رقم 27/91 بتاريخ 1991/12/21.

- القانون رقم 03/90 المؤرخ في 1990/02/06 المتعلق بمفتشية العمل.

- القانون رقم 11/90 المؤرخ في 1990/04/21 المتعلق بعلاقات العمل.

- القانون رقم 14/90 المؤرخ في 1990/06/02 المتعلق بكيفيات ممارسة الحق النقابي، المعدل و المتمم بالقانون رقم 30/91 المؤرخ في 1991/12/21 و الأمر 12/96 المؤرخ في 1996/06/10.

- المرسوم التنفيذي رقم 221/90 المؤرخ في 1988/11/02 المتعلق بربط الأجور بالإنتاج.

- المرسوم التنفيذي رقم 289/90 المؤرخ في 1990/09/29 المتعلق بتنظيم انتخابات مندوبي المستخدمين، المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 248/91 المؤرخ في 1997/08/08.

¹ رشيد واضح، م.س، ص 140 .

- المرسوم التنفيذي رقم 98/96 المؤرخ في 06/03/1996 المتضمن قائمة الدفاتر والسجلات الخاصة التي يلتزم بها المستخدمون و محتواها.

- المرسوم رقم 152/97 المؤرخ في 10/08/1997 المتضمن الأجر الأدنى المضمون.

- المرسوم التنفيذي رقم 273/91 المؤرخ في 10/08/1991 المتضمن كيفية تنظيم انتخاب مساعدي المحاكم الفاصلة في المواد الاجتماعية و أعضاء مكاتب المصالحة، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 288/92 المؤرخ في 06/07/1992.¹

4- مجالات العمل:

قسم الخبراء و علماء الاجتماع العمل الى عدة مجالات، ومنها:

* **المجال التجاري :** و هو أقدم المجالات التي عرفها الانسان و تطورت إلى نشوء تبادل تجاري فيما بينهم من خلال الناقلات و القوافل سواء كانت برية، أو بحرية، أو جوية بهدف زيادة الدخل و نمو الاقتصاد الدولي و تطويره، و يضم السلع و الخدمات المتنوعة.

* **المجال الزراعي:** تكثر مزاولته في المناطق الزراعية و الريفية، إذ يساهم في دعم وتوفير السلع الغذائية الرئيسية التي يحتاجها المجتمع، مثل زراعة البن، و القمح و الزيتون ودخولها في عمليات الاستيراد و التصدير الداخلي و الخارجي، مما يساهم ذلك في تحقيق مكاسب مادية و بالتالي تحقيق الدخل القومي.

* **المجال الصناعي:** ويشمل كل الصناعات اليدوية و الحرفية و التي يستطيع الإنسان صناعتها بنفسه، مثل النجارة و صناعة الخزف و النسيج، و مشاركة خبرته من خلال العمل في متاجر أو شركات صناعية كبرى، تنتج البلاستيك و الحديد و الأخشاب و غيرها.²

5- طرق الحصول على عمل:

البحث عن عمل لا يرتبط بصلة وثيقة بكم الشهادات و المؤهلات الحاصل عليها الإنسان، وإنما أيضا بكيفية البحث عن العمل، و فيما يأتي بعض الإرشادات التي ينصح باتباعها خلال عملية البحث:

* **تحديد نوع عمل معين:** فالخروج من البحث العشوائي و التركيز على إنشاء خطة بحث حول فرصة أو وظيفة معينة يوفر الكثير من الوقت و الجهد، و يساهم في إبراز القدرات واكتشافها لتحقيق الهدف المنشود.

¹ رشيد واضح، م.س، ص 143 .

² عماد العلاوي، مفهوم العمل لدى العمال و علاقته بدافعيتهم في العمل، شهادة دكتورا، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، 2011-2012 .

* **استغلال كافة وسائل البحث المختلفة والمتوفرة:** تنتشر الإعلانات المتعلقة بالعمل في مواقع الإنترنت، مثل الصحف و المجلات الإلكترونية، بالإضافة إلى مواقع التواصل الاجتماعي، مثل الفاسبوك و التويتر، فالبحث فيها يزيد من نسبة الحصول على عمل دون تضيق كثير من الوقت.

* **مراجعة السيرة الذاتية:** يجب تحديث بيانات السيرة الذاتية و الإضافة عليها لكي تتناسب مع الوظيفة الموجودة، و لا بد خلال تعديلها التركيز على إبراز المهارات الشخصية.

* **استغلال العلاقات:** يعد الاستفسار و سؤال ذوي العلاقات، إحدى الطرق الفعالة للحصول على وظيفة، و من الممكن سبب في التوظيف.¹

6- العوامل المؤثرة في فرص العمل:

هناك العديد من العوامل التي تلعب دورا مهما في التأثير على وجود فرص العمل في الدولة، لذلك لا يوجد نسبة معينة تتحدد بها قوة العمل بين دولة و أخرى، لأن هذه النسب معرضة للتغيير في أي وقت، و من هذه العوامل:

* **عوامل سكانية:** هذا العامل يتعلق بمعدلات المواليد و الوفيات، و الهجرات فكلما زاد عدد السكان في الدولة زاد الضغط على فرص العمل و العكس صحيح.

* **عوامل اجتماعية:** وهي العوامل التي تتعلق في زيادتها أو نقصانها بحجم الإقبال على العمل، و من الأمثلة على ذلك إقبال المرأة على العمل، و عدد الأطفال في الأسرة الواحدة و سن التقاعد و الزواج.

* **عوامل ثقافية:** وهي العوامل التي تتعلق بنتيجة التحاق الطلاب بالتعليم، و بالتالي كلما نقص عدد هؤلاء الطلاب عن مقاعد التعليم زاد الضغط على قوة العمل.

* **عوامل اقتصادية:** هذا العامل يؤثر على قوة العمل من خلال زيادة نسبة القوة العاملة أو قلتها، أيضا تؤثر سياسة الأجور سلبا أو ايجابا على قوة العمل في الدولة.²

7- أهمية العمل:

يعتبر العمل الأداة الأساسية التي تمكن الأفراد من تحقيق أهدافهم، و العيش ضمن حياة كريمة، فالعمل جزء لا يتجزأ من الحياة، حيث أنها تستمد معناها و مغزاها من قدرة الفرد على

¹ عماد لعلاوي ، مرجع سبق ذكره .

² اقتصاد العمل ، WWW.MAREFA.ORG تاريخ الاطلاع 04/04/2021 .

الإنتاج و العطاء، كما أن العمل الانتاجي يمكن الاشخاص من التحكم بوجودهم من خلال اكتساب المعارف، و ترجمة الأفكار و القيم إلى شيء ملموس و تشكيل الهويات الشخصية، إذا فالعمل هو طريقة لتحقيق الازدهار في حياة الفرد، و إعالة نفسه و عائلته و تحقيق الرفاهية الشخصية، و بذلك ينظم حياته و يكون لديه دافع للاستيقاظ كل صباح.

بالإضافة إلى فوائد و أهمية تعود على الفرد و المجتمع و منها ما يأتي:

*** من ناحية الفرد:**

- تكوين رؤيا واضحة حول المستقبل و التخطيط له.¹

- مصدر دخل ثابت للإنسان و الاستغناء عن طلب العون من الآخرين و تحسين مستواه المادي و النهوض به من حالة الفقر و الحاجة.

- تنمية المهارات و صقلها في الفرد من خلال تطوير قدرة الاتصال و التواصل مع الآخرين.

- توظيف طاقة الإنسان في أداء مهمات إيجابية في الحياة.

*** من ناحية المجتمع:**

- زيادة دخل الدولة و تدعيم قوتها الاقتصادية.

- توفير كافة الخدمات العامة مثل الصحة و التعليم للسكان وبتكاليف بسيطة.

- تعزيز قوى التكاتف بين الناس و تقليل نسبة الجرائم، السرقات و مظاهر الفقر مثل التشرد، و التسول و البطالة.

- القضاء على شعور الانسان بالفراغ أو عدم القدرة على استثمار الوقت و بالتالي الانجراف للعادات السيئة، مثل لعب القمار و تعاطي المخدرات أو الكحول.

- تطوير الدولة و ازدهارها حضاريا.²

¹ عماد لعلاوي ،م.س.

² عماد لعلاوي ، م.س .

خاتمة الفصل:

بعد معرفة مفهوم العمل و مكانته عبر الحقب التاريخية السابقة للبشرية، وصولاً إلى الفكر الاقتصادي الحديث حاولنا وصف العمل و تعريفه و مكانته و قيمته بالنسبة إلى الإنسانية. كما اننا حاولنا عدم الاكتفاء بهذا الوصف، و ذلك للإحاطة بموضوع العمل من جميع النواحي، ولذلك ارتأينا الخوض في الجانب القانوني للعمل، و التطرق إلى النصوص التشريعية للعمل، و اكتفينا بالقانون الجزائري للعمل، و ذلك لتواجدنا بالجزائر.

وبعد عرض موجز لعلاقات العمل الفردية و الجماعية و انتقلنا إلى مجالاته ثم طرق الحصول على عمل، إضافة إلى أهميته.

وكخلاصة لما سبق يمكننا القول أن العمل مكسب إنساني، و العامل يعمل لتحقيق ذاته و بلوغ الاستقرار النفسي و الاقتصادي و الاجتماعي.

الفصل الثالث: أداء العامل

تمهيد

1- تعريف الأداء

2- عناصر الأداء

3- معايير الأداء و محدداته

4- أنواع الأداء

5- مكونات الأداء

6- طرق تقييم الأداء

خاتمة الفصل

تمهيد:

من أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري و بمدى تحقيق رغباته و آماله، فبقاء المؤسسات و استمرارها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة و الشديدة مرهون بهذا العنصر، و لكن لا يكفي للبقاء و الاستمرار، بل يجب الاهتمام بالعمال و تحسين مستواهم و ذلك عن طريق تقييم آداهم و تحسينه باستمرار و تعتبر سياسة دراسة الأداء و تقييمه من أهم السياسات المستعملة من قبل المنظمات العالمية لكونها تدرس أداء العاملين دراسة شاملة و كاملة بالإضافة إلى تقديمها معلومات تفيد حتما المؤسسات في اتخاذ إجراءات و حلول لبعض المشاكل.

1- تعريف الأداء:

أ- المفهوم اللغوي:

- أدى، تأدية (أدى) الشيء، قام به.

- الأداء: 1- إيصال الشيء، 2- القضاء.

ب- المفهوم الاصطلاحي:

تعددت تعاريف الأداء و اختلفت وهذا الاختلاف نابع من نظرت المجتمع إلى الجانب المادي و السلوكي، نقصد بالجانب السلوكي صفات الفرد الشخصية كخصائصه العقلية و العلمية و الفنية و خبراته و مهاراته و إمكانياته الذهنية، أو بعبارة أخرى كل تصرفاته أثناء عمله كدقة الإنجاز:

- يعرف أحمد صقر عاشور الأداء بأنه: "قيام العمال بأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله."

- أما توفيق محمد عبد المحسن يرى أنه: "يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها و لذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة".

- يعرفه أحمد منصور: "بأنه كفاءة الفرد أو العامل لعمله و مسلكه فيه و مدى صلاحيته في القيام بعمله، و تحمله لمسؤوليته".

- كذلك عرفه حسن إبراهيم بلوط: "الأداء هو باختصار إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة".

- و تعرفه وسيلة حمداوي: "يعبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية و جودة العمل المقدم من طرفه، و الأداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل في المنظمة من منظمين و مديرين و مهندسين".

- يعرفه شابلان: "الأداء هو أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة و خاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال".

- يعرفه الخزامي: قد اعتبر الأداء سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة فعرفه بأنه "سلوك يُحدث نتيجة، حيث أن الفرد يقوم بهذا السلوك استجابة لمهمة معينة، سواء قام بها بذاته أو فرضها عليه الآخرون".

- و عرفه محمد عاطف عبيد بأنه: "مدى مساهمة العامل في إنجاز الأعمال، التي توكل إليهم و نوعية السلوك و التصرفات التي يقومون بها أثناء أداء عملهم"¹.

ومن خلال هذه التعاريف يتبين لنا أن الأداء ، يمثل مجموعة من التصرفات يقوم بها العامل الذي يتميز بخصائص معينة (سمات شخصية و خصائص ذاتية)، تحدد سلوكه و يؤدي هذا السلوك الذي يقوم به إلى نتيجة.

2- عناصر الأداء:

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، و ذلك يعود لأهميتها في قياس و تحديد مستوى الأداء للموظفين في المؤسسات، و قد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم و تنمية فاعلية الأداء الوظيفي للموظفين، و قد تحددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين، ويمكن حصر تلك العناصر فيما يلي:

1.2- الموظف و كفاءته: وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة و مهارات و اهتمامات و قيم واتجاهات و دوافع، أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف، بالإضافة إلى التقاني و الجدية في العمل و القدرة على تحمل المسؤولية و إنجاز الأعمال في مواعيدها و مدى

^{1 1} شامي صليحة، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير المنظمات ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة بومرداس 2010/2009 ص64.

الحاجة للإشراف و التوجيه؛ وفي حقيقة الأمر أن البنية المعرفية للموظف في حالة تغيير دائمة نتيجة لتأثير عمليات تعليمية عديدة كالتكوين.

2.2- العمل و متطلباته: وتشمل المهام و المسؤوليات أو الأدوار و المهارات و الخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف، و ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل مميزة ، و يحتوي على عناصر التغذية الاسترجاعية كجزء منه، و تشمل أيضا الدقة و النظام و الإتقان و البراعة و التمكن الفني و القدرة على تنظيم و تنفيذ العمل و سرعة الإنجاز و التحرر من الأخطاء.

3.2- البيئة التنظيمية و مركباتها: وتتكون من عوامل داخلية و عوامل خارجية، و تتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال، التنظيم و هيكله و أهدافه و موارده و مركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة؛ أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم و التي تؤثر في الأداء الفعال فهي العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، الحضارية، السياسية و القانونية.¹

3- معايير الأداء و محدداته:

1.3- معايير الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى و ماهية التفاعل بينهما، و هذا أمر ليس بالسهل و ذلك لتعدد هذه العوامل من جهة، إضافة إلى أن دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوى الأداء غير معروف، و ليس هذا كل ما بالأمر، بل إن ظاهرة الأداء تزداد تعقيدا نظرا لتضارب النتائج التي توصل إليها الباحثون في هذا المجال.

وفي هذا الجانب يرى علي غربي و آخرون أن أداء الفرد يقارن بالجهد الذي يبذله، سواء تعلق الأمر بالإنتاجية أو بالحركية أو بالقدرة التنافسية أو بإنجاز المهام المطلوبة، و يمكن الحكم على أداء الفرد من خلال ثلاثة معاني: الملائمة، الفعالية، الكفاءة.

بينما يحصر البعض الآخر من الباحثين أهم معايير الأداء فيما يلي:

*** الجودة:** هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان، وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، و هذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء و المرؤوسين للاحتكام إليه اذا دعت الضرورة فضلا عن الإتقان

¹ شامي صليحة، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير المنظمات ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة بومرداس 2010/2009 ص64.

على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج و الأهداف والتوقعات.

*** الكمية:** هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات و إمكانات الأفراد و لا يتعداها و في الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم و إمكاناتهم، لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي و اللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم و كمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء مما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب و تسهيلات¹

*** الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال و ليس دخل، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام و يمضي إلى غيره رجعة، فهو لا يقدر بثمن، و يعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال و هي المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية و الوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يجب مراعاة الإنفاق المناسب على الوقت لإنجاز العمل:³

- عدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.

- كمية العمل المطلوب القيام به.

*** الإجراءات:** عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات و الخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة و مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد و قوانين و نظم و تعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء و المرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل، سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف، و حتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، و هذا لا يعني قتل عمليات الابتكار و الإبداع لدى العاملين، و لكن الاتفاق و التفاهم على ما يريد المرؤوسين تنفيذه مع رئيسه، قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل و لضمان اتفائه و عدم مخالفته للنظام و التعليمات و اللوائح و القوانين.

ويعود عدم الاتفاق بين الباحثين حول معايير الأداء إلى اختلاف درجة الأهمية التي ينظر إليها الباحثون إلى هذه المعايير.

¹ شامي صليحة ، م . س ص 64.

³ شامي صليحة ، المرجع السابق ، ص 72.

2.3- محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي لا يتحدد نتيجة لقوى أو ضغوط نابذة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل و التوافق بين القوى الداخلية للفرد و القوى الخارجية المحيطة به، حيث يرى البعض أن السلوك الإنساني هو المحدد لأداء الفرد و هو محصلة التفاعل بين الفرد و نشأته والموقف الذي يوجد فيه، و الأداء لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابذة من داخل الفرد نفسه فقط و لكن نتيجة لعملية التفاعل و التوافق بين القوى الداخلية و القوى الخارجية.

أما البعض الآخر فيرى أن أداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدراتهم، و إنما يعتمد أيضا على دافعيتهم، و دافعية الأفراد لا تعتمد بصفة عامة إلا بنسبة قليلة على ظروف العمل المادية، و إنما يعتمد أيضا على دافعيتهم الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الأفراد، فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك.

أما علي السلمي فيرى بأن المقدره و الرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، أي تأثير المقدره في العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، و بالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مقدره الشخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية: مستوى الأداء = المقدره على العمل × الرغبة في العمل¹.

4- أنواع الأداء:

1.4- حسب معيار الشمولية:

يصنف الأداء حسب هذا المعيار إلى الأداء الكلي و الأداء الجزئي:

1.1.4- الأداء الكلي: ويتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في الانجازات التي ساهمت في تحقيقها جميع عناصر المؤسسة أو وظائفها.

2.1.4- الأداء الجزئي: ويتحقق الأداء الجزئي للمؤسسة على مستوى الوظائف و الأنظمة الفرعية في المؤسسة.

2.4- حسب معيار المصدر:

ينقسم الأداء وفقا لهذا المعيار إلى نوعين و هما الأداء الداخلي و الأداء الخارجي:

¹ شامي صليحة ، مرجع سبق ذكره ، ص 73.

1.2.4- الأداء الداخلي: وهو الأداء الناتج عن كل من الموارد البشرية، و المالية و التقنية الضرورية لتسيير نشاط المؤسسة و يشمل الأداء الداخلي ما يلي:

* **الأداء البشري:** و هو أداء الأفراد داخل المؤسسة من خلال صنع القيمة المضافة ، وتحقيق الأفضلية باستخدام مهاراتهم و خبراتهم.

* **الأداء التقني:** و يتمثل قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

* **الأداء المالي:** و يمكن الأداء المالي في فعالية تعبئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة.

2.2.4- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات الحاصلة في المحيط الخارجي للمؤسسة، و هناك عدة متغيرات تنعكس على أداء المؤسسة.

3.4- حسب معيار الطبيعة:

تبعاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى أداء اقتصادي، اجتماعي، تكنولوجي و أداء إداري.

1.3.4- الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها، و يتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة نتيجة تعظيم نواتجها، و يقاس الأداء الاقتصادي عادة باستخدام المقاييس الربحية بأنواعها المختلفة¹.

2.3.4- الأداء الاجتماعي: يعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة أساساً لتحقيق المسؤولية الاجتماعية داخلها، و يصعب قياس الأداء الاجتماعي بالمقاييس الكمية المتاحة.

3.3.4- الأداء الإداري: و يتمثل في الأداء الإداري للخطط و السياسات و التشغيل بطريقة ذات كفاءة و فعالية، و لتقييم الأداء الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات.

4.4- حسب معيار الوظيفة:

يصنف الأداء حسب معيار الوظيفة وفقاً لوظائف المؤسسة، و المتمثلة في كل من الوظيفة المالية، ووظيفة الإنتاج، ووظيفة التسويق، ووظيفة التموين، ووظيفة البحث و التطوير، أداء ووظيفة الأفراد... الخ.

¹ عادل عشي ، مرجع سبق ذكره ، ص 6-7.

1.4.4- أداء الوظيفة المالية: يتمثل في مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المالية، كتحقيق التوازن المالي، توفير السيولة لتسديد التزاماتها، و تحقيق المردودية.

2.4.4- أداء الوظيفة الإنتاجية: يتمثل الأداء الإنتاجي للمؤسسة في تحقيق معدلات إنتاج مرتفعة و جودة عالية مع تخفيض التكاليف.

3.4.4- أداء وظيفة البحث و التطوير: يتم دراسة وظيفة البحث و التطوير استنادا إلى مؤشرات عدة منها التنوع و قدرة المؤسسة على انتاج منتجات جديدة، و كذلك قدرتها على الاختراع و الابتكار.

4.4.4- أداء وظيفة الأفراد: يتمثل أداء الفرد في قيامه بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و تمكنه من انجازه و أداء مهامه بنجاح.¹

5- مكونات الأداء:

يمكن التمييز بين ثلاث مكونات يمكن أن يقاس الأداء من خلالها:

1.5- كمية الجهد: يعبر عن مقدار الطاقة العقلية و النفسية و الجسمانية التي يبذلها الفرد في العمل، خلال فترة زمنية محددة، هو ما يعرف بالبعد الكمي للطاقة المبذولة.

2.5- نوعية الجهد: و نقصد بها مستوى الدقة و الجودة، أي مدى مطابقة الإنجاز للمقاييس و المواصفات المطلوبة، ففي كثير من الأحيان لا نولي أهمية لسرعة الأداء أو الكمية بقدر ما يهمنا نوعية و جودة المجهود المبذول.

3.5- نمط الإنجاز: و يقصد به الطريقة أو الأسلوب التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الإنجاز مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركة أو أنشطة معينة في حالة ما إن كان العمل جسما، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى قرار أو حل قضية، أو الأسلوب الذي يتبعه في إجراء بحث أو دراسة إذا كان العمل ذو طابع ذهني.²

6- طرق تقييم الأداء:

هناك عدة طرق نذكر منها:

* **طريقة الوقائع (الأداء):** تتمثل هذه الطريقة في قياس أداء العامل في ضوء وقائع جوهرية، أو أعمال هامة التي قام بها خلال الفترة التي يقيم أدائه من خلالها، و قد تكون هذه

¹ عادل عشي، مرجع سبق ذكره ص 7.

² حسن ابراهيم بلوط، ادارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، بيروت، دار النهضة العربية، 2002، ص 359-360..

الوقائع أو تلك الأعمال ممتازة و قد تكون رديئة أو ضارة بالعمل أو بأهداف المنظمة، وتتطلب هذه الطريقة أن يقوم الرئيس المباشر بتسجيل هذه الوقائع أو تلك الأعمال في سجل خاص بالموظف أو العامل، بذلك قد يقوم الرئيس بتدوين الوقائع الجوهرية أو الأعمال الهامة الممتازة منها و الرديئة وفقا لتواريخ حدوثها، و بالإضافة إلى ضرورة تسجيل الوقائع أو الأعمال حال حدوثها و هذا خشية نسيانها.¹

*** طريقة البحث الميداني:** و تتمثل في قيام ممثل أو ممثلين عن إدارة الأفراد بمقابلة كل رئيس في مكتبه و توجيه بعض الأسئلة و الحصول على إجابات عنها ، بخصوص كل فرد يعمل تحت إشراف الرئيس و بعد عودة ممثل إدارة الأفراد إلى مكتبه يقوم بصياغة هذه الإجابات التي حصل عليها بشكل وصفي مكتوب، حيث يتم إرسال نسخة منها في شكلها الأول لتراجع من قبل الرئيس و بعد ذلك يتم صياغة شكلها النهائي، و بعدها يتم ترتيب الأفراد الذين يتم قياس أدائهم على أساس أحد التقديرات : ممتاز، جيد، مقبول، غير مرضي، مرض.

*** طريقة التقدير الجماعي:** هذه الطريقة لقياس أداء العامل تكون من قبل لجنة تتكون من عدد من الأعضاء يكون أحدهم الرئيس المباشر للعامل، كما قد يكون من أعضاء اللجنة ممثل عن إدارة الأفراد في المنشأة و يجب عند اختيار أعضاء اللجنة أن يكونوا من الذين يعرفون العامل و طبيعة عمله.

*** الاتجاه السلوكي في قياس الأداء:** هذه الطريقة تحاول أن تقيم كيف يتم الأداء و أهم ملامح هذه الطريقة أنها:

- تبرز أهمية الأهداف التطويرية.

- تركز على الوظائف الفردية.

- تحدد السلوك الذي يقيم بشكل محدد و يمكن ملاحظته و قياسه.

- تفرق بين السلوك و الأداء و النتائج.²

¹ محمد الصيرفي، إدارة الأفراد و العلاقات الانسانية ، الطبعة الأولى ، عمان ، دار القنديل ، 2003 ، ص419.

² محمد الصيرفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 419.

خاتمة الفصل:

يحتوي هذا الفصل على مفاهيم أساسية حول الأداء، حيث تم التعرض إلى تحديد مفهوم الأداء، أين عرف على أنه الاستعمال العقلاني لموارد المؤسسة، بغية بلوغ أهدافها المسطرة، ثم تحديد معاييرها و محدداته، ثم تحديد أنواعه وفق عدة معايير، وتم التطرق أيضا إلى مكوناته وإلى طرق تقييم الأداء.

الإطار الميداني للدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- مجالات الدراسة

2- عينة الدراسة

3- المنهج المستخدم في الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

تمهيد:

يؤدي التحديد المنهجي و ترتيب تقنيات أي دراسة علمية إلى تدعيم احتمالات الربط والتوثيق بين جوانب الدراسة، و تنظيم عملية إنجاز خطوات البحث بصورة تسمح للباحث من التوصل إلى تشخيص دقيق للظاهرة المدروسة.

وبما أن البحث الراهن يهدف إلى معرفة "ظاهرة التغييب و انعكاسها على أداء العامل داخل المؤسسة"، فإن التقصي المباشر لها يتطلب إجراء دراسة ميدانية تعتمد على أسس علمية، وموضوعية تستهدف جميع المعلومات و الحقائق الموضوعية من الواقع الاجتماعي عن مشكلة البحث، و الإجابة على التساؤلات التي تمحورت حولها إشكالية الدراسة، لذلك يتعين علينا تصميم بناء منهجي يأخذ بعين الاعتبار الظاهرة المدروسة و خصائصها، أين يتم وضع خطة الدراسة الميدانية و مجالاتها، وإجراءاتها المنهجية و كيفية اختيار العينة و حجمها و خصائصها، و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

1- مجالات الدراسة:

1.1- المجال المكاني:

- التعريف بالمؤسسة: الاسم الكامل للمؤسسة (المدرسة الابتدائية للشهيد عبد القادر).

- البلدية: بوقيرات.

- الدائرة: بوقيرات.

- البريد الإلكتروني : pbendaniaek@gmail.com

- التعريف بالشهيد: هو الشهيد بداني عبد القادر ابن الجيلالي و ابن داني يمينة من مواليد 1924/04/10، بعرض أولاد شافع التابعة لبلدية بوقيرات، و قد عاش كبقية الجزائريين، حياة بؤس وفقر وحرمان تحت سيطرة المستعمر الغاشم، و عند بلوغه سن العمل اشتغل كخماس في مزارع المعمرين حتى اندلاع الثورة المظفرة، حيث التحق بصفوف المنظمة المدنية لجبهة التحرير الوطني، الولاية الخامسة، المنطقة الرابعة، الجهة الثالثة في عام 1956، و سقط في ميدان الشرف عام 1957 و ترك وراءه أرملة و أولاد.

- تاريخ الإنجاز: 1987.

- تاريخ الإنشاء: 1989.

- المساحة الكلية: 2200م.

- عدد الحجرات: 11.

* ملاحظات:

- لم أستطع الحصول من البلدية على قرار لإنجاز و الإنشاء.

- يحتوي ملف المدرسة لدينا على وثيقة وحيدة هي قرار جماعي للتسمية.

2.1- المجال الزمني:

تنقسم الدراسة إلى قسمين قسم نظري و آخر ميداني، و قد استغرقت الدراسة الميدانية حوالي شهر توزعت كما يلي:

المرحلة الأولى: المرحلة الاستطلاعية، حيث تم أولاً زيارة المؤسسة يوم 2021/04/11، وإجراء مقابلة مع مدير المدرسة كدراسة استطلاعية، و هذا من أجل الحصول على معلومات حول المؤسسة، مع إمكانية التعرف أكثر على عينة الدراسة.

المرحلة الثانية: وهي مرحلة إنجاز أسئلة المقابلة، و قد استغرقت هذه المرحلة قرابة الأسبوعين، حيث تم فيها الحرص على مراعاة توجيهات الأستاذ المشرف، و تعديل ما يلزم تعديله بالأسئلة، بعدها تم وضعها في صيغتها النهائية.

2- عينة الدراسة:

إن من أهم القضايا التي تفرضها منهجية البحث العلمي، أن يستقرئ الباحث خطة بحثه في كل خطوات الممارسة البحثية، واستجاب ربط خطوات البحث بالهدف الرئيسي للبحث، على اعتبار أن العينة هي "مجموعة من المفردات تؤخذ من مجتمع البحث و الذي يقوم الباحث باختيارها بطرق علمية بهدف جمع البيانات و توفير الجهد و الوقت"، وذلك لتعذر إجراء مسح شامل لمجتمع البحث، و تتوقف دقة النتائج التي توصل إليها الباحث باستعمال العينة على مدى تمثيلها لمجتمع البحث، و هذا يعني أن الحكم الذي يصدق على العينة يمكن تعميمه نسبياً على باقي مفردات البحث.

وقد تم اختيار العينة القصدية التي هي عينة غير احتمالية وهي إحدى أنواع العينات في البحث العلمي، و يتم تعريفها على أنها أسلوب أخذ العينات بالاستناد إلى الحكم الذاتي للباحث

بدلاً من الاختيار العشوائي، وإنها طريقة أقل صرامة وتعتمد طريقة أخذ العينات هذه بشكل كبير على خبرة الباحثين و يتم تنفيذه عن طريق الملاحظة.

وقد ركزنا عند اختيارنا لعينة البحث على مجموعة من المعلمين في المدارس الابتدائية، وقد قمنا باختيار وحدات عينة البحث، وقد تم اختيار 10 معلمين من المجموع.

3- المنهج المستخدم في الدراسة:

إن اختيار المنهج الملائم للدراسة الاجتماعية يتوقف على طبيعة و خصائص الموضوع المراد دراسته، و المنهج هو عبارة عن مجموعة العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه.¹

وأيضا هو الكيفية التي يتم بها تنفيذ شيء ما حسب نظام معين، انطلاقاً من جملة مبادئ، من أجل الوصول إلى هدف معين.²

ولا بد للباحث عند اختياره للمنهج العلمي أن يأخذ بعين الاعتبار الموضوعية و الدقة، ولا بد أن يتوافق مع طبيعة الدراسة، وأن لا يكون الاختيار تلقائياً أو اعتباطياً بل يجب أن يبنى على أسس علمية، فالباحث مسؤول عن اختياره لمنهج بحثه بناء على معطياته الدراسية من صياغة الموضوع، و تحديد الإشكالية، إلى بناء التساؤلات، فطبيعة البحث هي ما يفرض منهج دون آخر، و نحن في هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الأقرب و الأصلح لها، و يعد بأنه: "يشمل جميع الدراسات التي تهتم بجمع و تلخيص الحقائق الظاهرة المرتبطة بطبيعة و وضع جماعة من الناس، أو فصيلة من الأحداث، أو نظام فكري."³

كما يعرف أيضا بأنه: "طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي للوصول إلى أغراض محددة لوضع اجتماعية معينة و يقوم بوصف الظاهرة المدروسة، و تصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات معمقة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها.

المنهج الوصفي يهدف إلى جمع بيانات و معلومات كافية و دقيقة عن الظاهرة، و من ثم دراسة و تحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولاً إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة.⁴

وقد تم تطبيق المنهج الوصفي، وفقاً للخطوات التالية:

¹ رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية "أسس علمية و تدريبات"، د.ط 1، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص 104.

² فضيل دليو، دراسات في المنهجية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 69.

³ مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، الاردن، ص 125.

⁴ حسام هشام، منهجية البحث العلمي، ط 1، مطبعة الفنون البيانية، الجزائر، 2007، ص 72-73.

* المرحلة الاستكشافية: وتمثل الخطوة الأولى للبحث و تشمل:

- جمع المعلومات النظرية التي لها علاقة بموضوع البحث، و هي ذات أهمية بالغة بحيث تثريه من حيث المصادر و المراجع.
- مناقشة ذوي الاختصاص و الخبرة، و استشارتهم حول المعلومات النظرية الأكثر ملائمة مع موضوع الدراسة.

* مرحلة الوصف المعمق: وقد شملت هي الأخرى على:

- تحديد و صياغة تساؤلات البحث.
- ضبط و تحديد مجتمع البحث و تحديد خصائصه.
- اختيار الأداة المنهجية المناسبة لمشكلة البحث.
- التركيز على مؤشرات محددة ترتبط بموضوع البحث و محاولة تحليلها و تفسيرها.
- تحليل البيانات و تفسيرها و الخروج باستنتاجات.

و من خلال هذا المنهج سنحاول وصف و تحليل ظاهرة التغييب عن العمل و انعكاسها على أداء العامل داخل المؤسسة التربوية، بغية التعرف على تأثير تغييبهم عن العمل على أدائهم داخل المؤسسة.

4- أدوات جمع البيانات:

يستخدم العلماء و الباحثون مجموعة من التقنيات و الأساليب لاكتشاف و فهم الدوافع، الوقائع و النتائج، إلا أن طبيعة الموضوع و خصوصيته تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة ، فقد يتطلب موضوع ما الملاحظة كأداة أساسية و قد يتطلب آخر المقابلة.

وبالنسبة لبحثنا و لجمع البيانات اللازمة للدراسة فإننا لجأنا إلى تعدد التقنيات و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات حيث اعتمدنا على: الملاحظة و المقابلة.

* الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في عملية جمع البيانات ، و ذلك لأنها تساعد الباحث في التعرف على نقاط كثيرة كون هذه الأداة تعتمد بشكل كبير على حواسه و التي يقوم الباحث من خلالها بتحويل تلك الملاحظات إلى أرقام و بيانات يمكن تحليلها و كذلك التوصل إلى نتائج تفيد البحث.

كما تعرف على أنها: "من أهم الأدوات الرئيسية التي تعتبر مصدرا أساسيا للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، و تعتمد على حواس الباحث و قدرته على ترجمة ما لاحظته إلى عبارات ذات معاني و دلالات، تنبثق منها وضع فروض مبدئية، يمكن التحقق من صدقها أو عدم صدقها عن طريق التجريب."¹

كما نجد كذلك أنها: "مشاهدة ومراقبة دقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة و تسجيل الملاحظات عنها والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج و الحصول على أدق المعلومات."²

ومن خلال دراستنا قمنا بالملاحظة البسيطة، و التي هي نوع من الملاحظة الغير العلمية و يقوم الباحث بملاحظة الظواهر و الأحداث عن طريق الصدفة بدون إعداد و تخطيط مسبقين و دون استعمال وسائل وأدوات مقننة، و هذا النوع من الملاحظة مفيد في الدراسات الاستطلاعية و في الدراسات الأولية للمشكلة التي يريد الباحث أن يبحثها و يجمع المعلومات عنها.³

* المقابلة:

يقصد بها حوار يتم بين شخصين، المقابل و هو الشخص الذي يجري المقابلة و المقابل وهو الشخص الذي تجرى له المقابلة، و ذلك بهدف استثارة معلومات المبحوث أو آرائه أو موافقه ذات الصلة بمشكلة بحثية معينة.

كما يمكن تعريف المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو أفراد آخرين لاستغلالها في بحث علمي، أو الاستعانة بها في التوجيه و التشخيص للعلاج.⁴

وبناء على ذلك تم إعداد مقابلة بحث و جهت إلى مجموعة معلمين بالمدرسة التربوية، وتم وضع (21) سؤالا:

¹ فضيل دليو و آخرون ، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية "سلسلة العلوم الاجتماعية"، منشورات جامعة منتوري /قسنطينة ،دار البعث قسنطينة 1999،ص 189.

² أحمد بن مرسلي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال ،ط2، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 ، ص203.

³ عبد الله محمد الشريف ، مناهج البحث العلمي ، ط1، مطبعة الإشعاع الفنية ، 1996، ص18.

⁴ رجاء وحيد دويدري ، البحث العلمي ، أساسياته النظرية ، و ممارسته العملية ، دار الفكر ، ط1، 1421هـ.

أ- المحور الأول: متعلق بالبيانات الشخصية، و شمل 04 متغيرات تمثلت في "الجنس، السن، المستوى التعليمي، مدة العمل".

ب- المحور الثاني: حول انسحاب العامل من عمله يفقده لروح الجماعة، حيث شمل 7 أسئلة من (5 إلى 11).

ج- المحور الثالث: حول عدم ممارسة المؤسسة السلطة و المسؤولية بشكلها الصحيح وبالتالي تساهم في التغيب عن العمل، و شمل (5) أسئلة من (12 إلى 16).

د- المحور الرابع: حول اعتبار التغيب عن العمل العامل الرئيسي في تكوين شخصية لا مبالية و لا مسؤولية داخل المؤسسة، و شمل (5) أسئلة من (17 إلى 21).

أما بالنسبة لإنجازها:

قدمت الأسئلة إلى الأستاذ المشرف الذي أبدى ملاحظاته، و استنادا إلى توجيهاته ونصائحه، و ما أثير حولها من نقاشات شملت الفكر و المضمون، تم إدخال التعديلات اللازمة والنهائية على أسئلة المقابلة، و النزول بها إلى الميدان قصد جمع المعطيات اللازمة.

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

1- تحليل البيانات الشخصية والمقابلات الميدانية

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية

3- التوصيات

خاتمة عامة

1- تحليل البيانات الشخصية و المقابلات الميدانية:

1.1- البيانات الشخصية:

رقم المبحوث	الجنس	السن	المستوى التعليمي	مدة العمل بالمؤسسة
1	انثى	31	جامعي	من 7 فما فوق
2	انثى	32	جامعي	من سنة الى 3 سنوات
3	انثى	36	جامعي	من 7 فما فوق
4	انثى	31	جامعي	من سنة إلى 3 سنوات
5	انثى	40	جامعي	من 7 فما فوق
6	انثى	31	جامعي	من سنة الى 3 سنوات
7	انثى	34	جامعي	من 7 فما فوق
8	ذكر	38	جامعي	من 7 فما فوق
9	ذكر	39	جامعي	من 7 فما فوق
10	انثى	35	جامعي	من سنة الى 3 سنوات

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الإناث أكثر من الذكور، ربما يرجع ذلك لتوظيف الإناث في السنوات الأخيرة أو تخرج الإناث بكثرة في الاختصاصات المطلوبة عكس الذكور، كما نرى أن الفئة العمرية تتراوح بين 31 سنة و 40 سنة، و نجد أن المستوى التعليمي الكل حاملي للشهادة الجامعية و هذا أمر طبيعي و منطقي، و ذلك للعلاقة المباشرة بطبيعة العمل الممارس داخل المؤسسة، لأنه يتطلب مستوى تعليمي عالي، و من خلال الجدول يتضح أن العمل بالمؤسسة يحتاج خبرة كبيرة حتى يتمكن من تسيير عمله باعتبار أن أعمارهم تزيد عن 30 سنة.

2.1- المقابلات الميدانية:

المحور الأول: انسحاب العامل من عمله يفقده لروح الجماعة.

نلاحظ من خلال إجابات المبحثن حول طبيعة العلاقة بين الزملاء في محيط العمل، ان أغلبها كانت تتمحور حول أن العلاقة جيدة و حسنة، كما جاء في تصريح المبحوث في المقابلة رقم 6 (علاقتي بالزملاء حسنة)، و في تصريح المقابلة رقم 7 (العلاقة بالزملاء هي علاقة أخوة أساسها الاحترام)، و في تصريح المبحوث من المقابلة رقم 9 (علاقة جيدة).

من خلال هذا يتضح أن العلاقة حسنة و جيدة و هذا راجع إلى أن كل عامل يؤدي عمله الموكل به، و يحترم حدوده مع الآخرين.

نلاحظ أن أغلب الإجابات المتعلقة بالدخل ومدى ملائمة مع الباحثين، أن الدخل لا يناسبهم كما جاء في تصريح المبحوث رقم 9 (الدخل لا يلانم)، و في تصريح المبحوث رقم 7 (لا يكفي متطلبات الحياة)، و تصريح المبحوث رقم 10 (لا يكفي حتى آخر الشهر).

من خلال هذا يتضح أن أغلب العمال الدخل الذي يتقاضوه لا يناسبهم و هذا راجع لغلاء المعيشة، و كذلك لكثرة عدد الأفراد و لكثرة الديون عند البعض.

نلاحظ أن أغلب الإجابات المتعلقة بمساعدة العمل بروح الفريق على رفع الجهد المبذول في العمل كانت تتمحور حول تفضيلهم العمل بروح الفريق حيث صرح المبحوث رقم 5 (نعم العمل بروح الفريق يساعد في بذل مجهود أكثر)، و تصريح المبحوث رقم 8 (نعم العمل بروح الفريق تساعد كثيرا في رفع الجهد من خلال التعرف على الأشياء الناقصة).

من خلال هذا يتضح أن أغلب العمال يميلون إلى العمل بروح الفريق و هذا يجعلهم أكثر حماس و عطاء، و بذل أفضل مجهود بداخل المؤسسة.

نلاحظ من خلال إجابة الباحثين حسب تفضيل نمط العمل، أن أغلبها كانت تتمحور حول تفضيل العمل الحر بدل المؤسسة، كما جاء في تصريح المقابلة رقم 9 (أفضل العمل الحر نظرا للمسؤولية الصعبة)، و في تصريح المقابلة رقم 3 (أفضل العمل الحر لأنه جيد من الناحية المادية التي نحن بحاجة لها في ظل الظروف الاجتماعية).

يتضح أن أغلب العمال يفضلون العمل الحر، لتكون لهم الحرية في اختيار العمل بعكس المؤسسة التي تقيد العامل، و تربطه في أغلب الأوقات كذلك، فالعمل الحر في نظرهم يزيد في الدخل عكس المؤسسة التي دخلها محدود.

المحور الثاني: عدم قيام المؤسسة بممارسة السلطة و المسؤولية بشكلها الصحيح و بتالي تساهم في التغيب عن العمل.

نلاحظ من خلال اجابة الباحثين المتعلقة بتلقي إنذارات بسبب الغياب أن أغلبها كانت لا بعدم تلقي أي إنذار، كما جاء في تصريح المقابلة رقم 2 و 3 و 4 و 5 و 6 و 7 و 9 و 10 (لا لم أتلقى إنذار من قبل) و في تصريح المقابلة رقم 1 و 8 (نعم).

اتضح أن عدم تلقي العمال للعقوبات اللازمة يؤدي بهم لتغيب عن عملهم و عدم الجدية في تأدية عملهم كما نجد بعض العمال تلقوا عقوبات مادية كالخصم في الأجر.

نلاحظ أن من خلال إجابة المبحثن المتعلقة بوجود تقييم الأداء داخل المؤسسة، أن أغلبها كانت أنه يوجد تقييم كما جاء في تصريح المبحوث للمقابلة رقم 5 (نعم و يكون عن طريق زيارة المدير أو المفتش مرفقة بمقرر و نقطة)، و في تصريح المبحوث رقم 7 (نعم يوجد و ذلك من خلال سير الدروس).

يتضح أن تقييم أداء العمال يؤدي بهم إلى التقدم و حرصهم على المثابرة، و اتقان العمل و العكس صحيح، عدمه يؤدي بهم للتراجع.

نلاحظ من خلال إجابة المبحثن المتعلقة بوجود تعاطف من المدير في حالة مشاكل لدى العمال، أن أغلبها كانت تتمحور حول وجود لتعاطف كما صرح المبحوث رقم 6 (نعم يساعد قدر الامكان)، و المبحوث رقم 8 (نعم أجد تعاطف مع المدير و ذلك بالحوار و المساندة)، و المبحوث رقم 10 (نعم و يكون ذلك بتدخل ديبلوماسي من طرفه لا يضر أيا كان).

من خلال هذا يتضح أن عدم وجود معاملة بين المدير و العمال يؤدي إلى تهاون العمال في إتمام عملهم.

نلاحظ من خلال إجابة المبحثن المتعلقة بموقف المدير من العامل عند تغيبه عن العمل اتضح أن الإجابات كانت بالتعامل بمرونة، كما صرح المبحوث رقم 1 (على حسب الظروف إذا تكرر الغياب يتخذ الإجراءات، أما إذا كان لظروف طارئة يتفهم)، و المبحوث رقم 2 و 3 (يتفهم و يراعي الظروف).

يتضح أن عدم اتخاذ المدير الإجراءات اللازمة مع العمال و التعاطف معهم بمرونة، يؤدي بالعمال إلى التماذي و الغياب.

المحور الثالث: يساهم التغيب عن العمل في تكوين شخصية لا مبالية و لا مسؤولة داخل المؤسسة.

نلاحظ أن إجابة المبحثن المتعلقة بحمل المشاكل و الانشغالات العائلية إلى مكان العمل، أن أغلبها كانت تتمحور حول العمال لا تتبعهم مشاكلهم و انشغالاتهم لمكان عملهم، كما جاء في تصريح المقابلة رقم 5 (لا، العمل مكان للعمل)، و في تصريح المقابلة رقم 7 (لا، يجب الفصل بينهما حتى تستطيع تأدية العمل كما ينبغي).

يتضح أن أغلب العمال يفصلون بين عملهم و مشاكلهم و انشغالاتهم العائلية، لتفادي الأخطاء عند أداء عملهم.

نلاحظ من خلال إجابات المبحثن المتعلقة بسبب التغيب عن العمل، أن أغلبها كانت بتواجد لظروف كما جاء في تصريح المبحوث رقم 9 (نعم، عند وفاة أحد الأقارب)، وفي تصريح المبحوث رقم 1 و 5 و 6 و 7 (نعم، لظروف صحية و عائلية).

اتضح أن أغلب العمال يتغيبون عن عملهم و هذا راجع لظروف العمال الصحية وارتباطاتهم العائلية ، و بالتالي عدم شعورهم بالمسؤولية اتجاه العمل.

نلاحظ من خلال إجابة المبحثن المتعلقة بالتغيب بسبب عدم الإرادة و قلة المبادرة، أن المبحثن 2 و 5 و 6 و 7 و 9 و 10 قد أجابوا ب (نعم) و المبحثن رقم 1 و 8 صرحوا ب (لا).

يتضح أن العمال يتغيبون عن العمل بسبب عدم إرادتهم و عدم الرغبة في أداء واجبهم و قلة المبادرة في تطوير المؤسسة.

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية:

بعد الخطوة التي قمنا بها من تحليل البيانات المأخوذة من مجتمع البحث، لا بد وأن نقوم بمناقشة النتائج التي توصلنا إليها، من خلال المحاور التي اعتمدنا عليها.

1.2- عرض نتائج المحور الأول: نتج عن هذا المحور ما يلي:

- إن أغلب العمال دخلهم غير ملائم لما يقدمونه في عملهم، حيث توصلنا إلى أن قلة أجر العمال يساهم في عدم حرصهم على العمل و الانسحاب المتكرر عنه.

- إن فقدان لروح الجماعة يجعل العمال أكثر تغيبا لعملهم، حيث توصلنا إلى أن فقدان لروح الجماعة تؤثر على العمال بصورة خاصة، و تظهر في عدم بذل جهود أكبر، و كذلك في التفكير بالغياب و عدم المبالاة.

- إن روح العمل الجماعي غير سائدة في المؤسسة، حيث توصلنا إلى أن عدم العمل الجماعي في المؤسسة يجعل العمال أقل حماس و عطاء، و بالتالي الملل و عدم تفضيل الأفضل و الانسحاب المتكرر من العمل و كذا فقدان روح المبادرة.

من خلال عرض مؤشرات المحور الأول يمكن القول بأن الانسحاب المتكرر للعمال عن العمل، يساهم على فقدانهم لروح الجماعة داخل المؤسسة و بالتالي عدم المساهمة في تطويرها.

2.2- عرض نتائج المحور الثاني: نتج عن هذا المحور ما يلي:

- اتضح أن أغلب العمال لم يتلقوا أية إنذارات من قبل، و عدم تلقي العقوبات اللازمة بسبب الغياب يؤدي إلى التغيب عن العمل.

- إن عدم اتخاذ المؤسسة لإجراءات ردية مع العمال و كذلك تلقيهم التعاطف و المرونة من قبل المدير يؤدي إلى التغيب المتكرر و عدم التفكير بالعقوبات.

من خلال عرض نتائج المحور الثاني يمكن القول أن عدم ممارسة السلطة و المسؤولية بالمؤسسة يساهم في تغيب العمال عن عملهم.

3.2- عرض نتائج المحور الثالث : و نتج عن هذا المحور ما يلي :

- إن أغلب العمال يغيبون عن عملهم، حيث توصلنا إلى أن أغلب العمال يتغيبون وهذا راجع لأسباب صحية وارتباطات عائلية وسفر، و بالتالي هذا يساهم في عدم الشعور بالمسؤولية اتجاه عملهم و لا مبالاة إذا ما تطورت المؤسسة أو بقيت كما هي.

- إن عدم الإرادة و قلة المبادرة يؤديان إلى تغيب العمال عن عملهم، حيث توصلنا إلى أن أغلب العمال يغيبون عن عملهم، و هذا بسبب عدم رغبتهم في أداء واجباتهم و عدم المبادرة والحرص أكثر لتطوير المؤسسة.

من خلال عرض مؤشرات المحور الثالث يمكن القول أن التغيب عن العمل يساهم في تكوين شخصية لامبالية و لا مسؤولية داخل المؤسسة.

4.2- عرض النتائج العامة:

من خلال ما سبق ذكره من عرضنا لنتائج الدراسة المتحصل عليها حول التغيب عن العمل و انعكاسه على أداء العامل داخل المؤسسة، نستخلص أن:

- الانسحاب المتكرر للعامل يساهم على فقدانه لروح الجماعة.

- عدم ممارسة المؤسسة للسلطة والمسؤولية بشكلها الصحيح يساهم في تغيب العامل عن عمله.

- التغيب هو العامل الرئيسي في تكوين شخصية لا مبالية و لا مسؤولية داخل المؤسسة.

3- التوصيات:

- ضرورة إتباع الإدارة لقوانين صارمة للحد من ظاهرة التغيب.
- ضرورة إتباع الإدارة لروتين خاص بتقييم أداء العمال.
- وضع نظام تحفيزي للعمال للحد من ظاهرة التغيب.

خاتمة عامة:

من خلال نتائج الدراسة التي توصلنا إليها، وجدنا بأن ضغوطات العمل و الظروف الحاصلة، كل هذا يؤدي بالعامل للتغيب عن العمل داخل المؤسسة.

ومن هنا نستخلص بأن الانسحاب المتكرر للعامل يساهم في فقدانه لروح الجماعة، وكذلك ليست فقط الصعوبات الحاصلة في المؤسسة وحدها ما يساهم في تغيبه عن عمله بل المشاكل الشخصية أيضا، كما أن التغيب يساهم في تكوين شخصية لا مبالية و لا مسؤولية داخل المؤسسة، وعليه يجب الوصول إلى حلول للحد من ظاهرة التغيب والقضاء عليها لضمان سيرورة العمل.

قائمة المصادر و المراجع

✚ الكتب:

- 1- أحمد ماهر. السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات. الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- 2- أحمية سليمان. التنظيم القانوني لعلاقات العمل في الجزائر، الجزء الأول مبادئ قانون العمل. ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، 2004.
- 3- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، الطبعة الثانية. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2005.
- 4- حسن ابراهيم بلوط. إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى. بيروت، دار النهضة العربية، 2002.
- 5- حسام هشام. منهجية البحث العلمي، الطبعة الأولى. مطبعة الفنون البيانية، الجزائر 2007.
- 6- رشيد واضح. علاقات العمل في ظل الاصلاحات الاقتصادية في الجزائر، دار هومة للطباعة و النشر، الجزائر 2002.
- 7- راشد راشد. شرح قانون العمل الجزائري (علاقات العمل الفردية و الجماعية) في ضوء النصوص التشريعية الحديثة. ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر 1985.
- 8- رشيد زرواتي. منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية "أسس علمية"، الطبعة الاولى. الكتاب الحديث، الجزائر 2004.
- 9- رجاء وحيد الدويري ، البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العلمية ، الطبعة الاولى، دار الفكر 1421.
- 10- عبد الله محمد الشريف. مناهج البحث العلمي، الطبعة الأولى. مطبعة الإشعاع الفنية، 1996.
- 11- فضيل دليو. دراسات في المنهجية. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
- 12- فضيل دليو و آخرون. المنهجية في العلوم الاجتماعية. منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 1999.
- 13- كمال عبد الحميد الزييات. العمل و علم اجتماع المهني. دار غريب، القاهرة، مصر، 2001.
- 14- مصطفى محمود أبو بكر. الموارد البشرية. دار الجامعة الإسكندرية، 2006.
- 15- محمد سعيد أنور السلطان. إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003.
- 16- محمد الصيرفي. إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى. دار القنديل، عمان، 2003.
- 17- مروان عبد المجيد ابراهيم. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان، الاردن.


المذكرات:

- 1- بن عطا الله سميحة. التغيب عن العمل و انعكاسه على أداء العامل داخل المؤسسة. مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، 2014-2015.
- 2- حاج محمد فاطمة، عمرانى نجاة. التغيب و تأثيره على المؤسسة. مذكرة ليسانس، جامعة سعيدة، 2010-2011.
- 3- شامى صليحة. المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بومرداس، 2009-2010.
- 4- عماد العلاوي. مفهوم العمل لدى العمال و علاقته بدافعيتهم في العمل. شهادة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، 2011-2012.

الجرائد و المجلات:

- 1- اقتصاد العمل. www.marefa.org. تاريخ التصفح (2021/04/04).
- 2- المستشار لتطوير الأعمال. غياب الموظفين عن العمل. تاريخ التصفح (2021/03/20).
- 3- زهور غربى، جريدة الشروق الإلكترونية. موظفون يمارضون و يقتلون أقاربهم للتغيب عن العمل. تاريخ النشر 2015/06/09، تاريخ التصفح (2021/03/20).
- 4- مجلة العلوم الاجتماعية. ظاهرة الغياب في العمل الصناعي. تاريخ التصفح (2021/03/18)

الملاحق

طلب المقابلة: 

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاجتماعية
تخصص علم الاجتماع، التنظيم و العمل

"مقابلة البحث الميداني"

تحية طيبة،

أنا طالبة علم اجتماع، التنظيم و العمل، بصدد إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تحت عنوان "ظاهرة التغيب و انعكاسها على أداء العامل داخل المؤسسة"، بالمؤسسة التربوية الابتدائية ببلدية بوقيرات، أرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة المطروحة بكل دقة وموضوعية، و نعدكم بأن المعلومات المقدمة من قبلكم سوف تستغل في إطار البحث العلمي.

تحت إشراف الأستاذ:

بن حليلة صحراوي

من إعداد الطالبة:

قوادري خديجة

📌 دليل المقابلة:

- البيانات الشخصية:

- 1- الجنس.
- 2- السن.
- 3- المستوى التعليمي.
- 4- ما هي مدة عملك بالمؤسسة؟

- المحور الأول: انسحاب العامل من عمله يفقده لروح الجماعة.

- 1- ما طبيعة علاقتك بالزملاء في محيط العمل؟
- 2- هل تشعر بالمتعة و أنت تؤدي عملك؟
- 3- هل الدخل الذي تتقاضاه ملائم؟
- 4- حسب رأيك هل روح العمل الجماعي سائدة في المؤسسة؟
- 5- هل العمل بروح الفريق يساعدك على رفع الجهد المبذول في العمل؟
- 6- إذا خيرت بين نمطي العمل الحر و عملك في المؤسسة، أيهما تفضل و لماذا؟

- المحور الثاني: عدم ممارسة المؤسسة السلطة و المسؤولية يؤدي ذلك للتغيب عن العمل.

- 1- هل تلقيت إنذارات من قبل حول الغياب؟
- 2- هل تم الخصم من راتبك بسبب الغياب؟
- 3- هل تطبق مؤسستك نظام تقييم الأداء؟
- 4- في حالة وجود مشاكل لدى أحد العمال هل تجد تعاطفا من المدير؟
- 5- في حالة تغيبك عن عملك ماذا يكون موقف المدير منك؟

- المحور الثالث: يعتبر "التغيب" العامل الرئيسي في تكوين شخصية لامبالية و لا مسؤولة داخل المؤسسة.

- 1- هل تتبعك مشاكلك و انشغالاتك العائلية إلى مكان عملك؟
- 2- هل يؤنبك ضميرك عندما تتغيب؟
- 3- هل سبق و أن تغيبت عن عملك؟ لماذا؟
- 4- هل عدم الإرادة و قلة المبادرة يؤديان إلى التغيب عن العمل؟
- 5- هل الغياب ثقافة في المؤسسة؟

✚ نموذج طلب غياب:

بوقيرات، في: .. / .. /

الاسم و اللقب:

المدرسة:

إلى السيد مدير المؤسسة

الموضوع: طلب غياب

أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بطلب غياب يوم .. / .. / وذلك لـ

وفي الأخير، تقبلوا مني فائق عبارات التقدير والاحترام.

المعني بالأمر

السيد المدير

✚ نموذج طلب رخصة الخروج:

بوقيرات، في: .. / .. /

الاسم و اللقب:

المدرسة:

إلى السيد مدير المؤسسة

الموضوع: طلب رخصة الخروج

أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بطلب رخصة خروج من الساعة (.. : ..) إلى الساعة (.. : ..) بسبب

وفي الأخير، تقبلوا مني فائق عبارات التقدير و الاحترام.

المعني بالأمر

السيد المدير