



جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

أثر البطالة المقنعة على مستوى أداء العاملين
"دراسة تطبيقية على مؤسسات القطاع العام في محافظة الطفيلة"

إعداد الطالبة

أدب احمد عطية السعودي

إشراف

الدكتور فيصل محمود الشواور

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في إدارة الأعمال / قسم إدارة الأعمال

جامعة مؤتة، 2013

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة



MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة أدب أحمد السعودي الموسومة بـ:

أثر البطالة المقنعة على مستوى أداء العاملين دراسة تطبيقية على مؤسسات

القطاع العام في محافظة الطفيلة

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال MBA .

القسم: إدارة الأعمال.

التوقيع	التاريخ	
	2013/5/8	د. فيصل محمود الشوارة / مشرفاً ورئيساً
	2013/5/8	د. مالك محمد المجالي / عضواً
	2013/5/8	د. أمين عابد البشايشة / عضواً
	2013/5/8	د. فيروز مصلح الضمور / عضواً

عميد الدراسات العليا
أ.د. عبدالفتاح خليفات



MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail:

dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo

<http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm>

مؤتة - الكرك - الأردن
الرمز البريدي: 61710
تلفون: 03/2372380-99
فرع، 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الإلكتروني
الصفحة الإلكترونية

الإهداء

إلى والدي الحبيب ..

الذي كان القدوة والمعلم ونور الطريق

إلى والدتي الحبيبة ..

التي غمرتي بمحبتها ودعائها الدائم

جزاكم الله عني خير الجزاء

إلى زوجي الغالي محمد العمرين (أبو هاشم) ..

رفيق الدرب ومنبع المحبة

إلى كل من دعمني وساعدني في إنجاز هذا العمل

أهدي هذا العمل العلمي المتواضع

أدب أحمد السعودي

الشكر والتقدير

الحمد لله حمد الشاكرين، الحمد لله الذي يسر لي من الوقت والجهد والعزيمة ما أعانني على إتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آل بيته وصحبه الأبرار وبعد...

فيسرني أن أتقدم ببالغ الشكر والامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور فيصل الشواورة، الذي زودني بإرشاداته العلمية التي كان لها الدور الكبير في إنجاز هذه الدراسة، وأفاض علي بطيب خلقه وتفهمه وسعة صدره لطلبة العلم. والشكر موصول لوالدي العزيز الدكتور أحمد عطية السعودي والذي أغنى هذه الدراسة بالتوجيهات والملاحظات في كل ما يختص باللغة، والشكر موصول أيضاً إلى أعضاء الهيئة التدريسية في قسم إدارة الأعمال والتسويق في جامعة مؤتة الذين يبذلون جهودهم في رعاية طلبة العلم والأخذ بأيديهم كل الجهد في تقديم المساعدة وتزويد المعلومة لمن يحتاجها.

كما أوجه الشكر والتقدير إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بتقديم التوجيه والنصح وتحمل عناء قراءة هذه الرسالة وتقييمها وإغنائها بمقترحاتهم وملاحظاتهم القيمة.

وأخيراً أشكر كل من ساهم وقدم لي العون من الأهل والأصدقاء والزملاء في إعداد هذا الرسالة.

وأسأل الله التوفيق

أدب أحمد السعودي

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	فهرس المحتويات
هـ	قائمة الجداول
ز	قائمة الأشكال
ح	قائمة الملاحق
ط	الملخص باللغة العربية
ي	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها
1	1.1 المقدمة
2	2.1 مشكلة الدراسة
3	3.1 محددات الدراسة
4	4.1 فرضيات الدراسة
5	5.1 نموذج الدراسة
6	6.1 التعريفات الإجرائية
7	7.1 أهداف الدراسة
7	8.1 أهمية الدراسة
9	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
9	1.2 الإطار النظري
9	1.1.2 البطالة
11	2.1.2 البطالة المقنعة
14	3.1.2 المشاكل الصحية والشخصية
18	4.1.2 الوساطة

21	5.1.2 السياسات الحكومية في التعليم والتعيين
23	6.1.2 حجم السكان
25	7.1.2 أداء العاملين
29	2.2 الدراسات السابقة
29	1.2.2 الدراسات العربية
36	2.2.2 الدراسات الأجنبية
45	الفصل الثالث: المنهجية والتصميم
45	1.3 منهجية الدراسة
45	2.3 مجتمع الدراسة
46	3.3 عينة الدراسة
47	4.3 أداة الدراسة
48	1.4.3 صدق الأداة
49	2.4.3 ثبات الأداة
50	5.3 متغيرات الدراسة
50	6.3 المعالجات الإحصائية
51	الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات
51	1.4 عرض النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة
52	2.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
58	3.4 اختبار الفرضيات
66	4.4 مناقشة النتائج
68	5.4 التوصيات
70	المراجع
78	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوانه	الصفحة
1.	جدول عدد سكان المملكة لسنوات مختارة والمقدر (بالألف نسمة).	24
2.	جدول عدد سكان محافظة الطفيلة حسب التقسيمات الإدارية في نهاية (2011).	25
3.	جدول مجتمع الدراسة موزعاً حسب القطاعات المختلفة والنوع الاجتماعي.	46
4.	جدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي.	47
5.	جدول قيم معاملات الثبات باستخدام كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة.	49
6.	جدول وصف أفراد عينة الدراسة.	51
7.	جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن المشاكل الصحية.	53
8.	جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن المشاكل الشخصية.	54
9.	جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الوساطة.	55
10.	جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن السياسات الحكومية في التعليم والتعيين.	56
11.	جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الكفاءة.	57

12. جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات
عينة الدراسة عن الفاعلية. 58
13. جدول معامل الارتباط بين المشاكل الصحية وأداء
العاملين. 59
14. جدول معامل الارتباط بين المشاكل الشخصية وأداء
العاملين. 60
15. جدول معامل الارتباط بين الوساطة في الاختيار وأداء
العاملين. 61
16. جدول معامل الارتباط بين السياسات الحكومية في التعليم
والتعيين ومستوى أداء العاملين. 62
17. جدول تحليل الانحدار البسيط لأثر المشاكل
الصحية ومستوى أداء العاملين. 63
18. جدول تحليل الانحدار البسيط لأثر المشاكل
الشخصية ومستوى أداء العاملين. 64
19. تحليل الانحدار البسيط لأثر الوساطة ومستوى أداء
العاملين. 65
20. تحليل الانحدار البسيط لأثر السياسات الحكومية في
التعليم والتعيين ومستوى أداء العاملين. 66

قائمة الأشكال

الصفحة

عنوانه

رقم الشكل

5

نموذج الدراسة

1

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوانه	الرمز
78	أداة الدراسة	أ
87	قائمة السادة المحكمين	ب

الملخص

أثر البطالة المقنعة على مستوى أداء العاملين "دراسة تطبيقية على مؤسسات القطاع العام في محافظة الطفيلة"

أدب احمد عطية السعودي

جامعة مؤتة، 2013

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر البطالة المقنعة على مستوى أداء العاملين والمتمثلة بعينة الدراسة (مؤسسات القطاع العام في محافظة الطفيلة) والتي بلغت (600) موظفاً، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانة على عينة الدراسة، و تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة:

1. أن هناك أثر ذو دلالة احصائية بلغ (0.463) للمشاكل الصحية و(0.338) للمشاكل الشخصية وبين مستوى أداء العاملين، مما يعني أن معاناة الموظف من المشاكل الصحية أو الشخصية من شأنها أن تؤدي إلى ظهور البطالة المقنعة، وبالتالي انخفاض أداء العاملين في القطاع العام.
 2. أن هناك أثر ذو دلالة احصائية بين ظاهرة الواسطة ومستوى أداء العاملين بلغ (0.341)، الأمر الذي يعني بأن نقشي ظاهرة الواسطة وعدم الاعتماد على الكفاءة العلمية والعملية في التعيين يؤدي إلى توسيع ظاهرة البطالة المقنعة، وبالتالي انخفاض مستوى أداء العاملين في القطاع العام.
 3. أن هناك أثر ذو دلالة احصائية بين التشريعات والسياسات الحكومية ومستوى أداء العاملين بلغ (0.293)، الأمر الذي يعني بأن السياسات الحكومية تساهم بشكل كبير في تعميق ظاهرة البطالة المقنعة، وبالتالي انخفاض مستوى الأداء في القطاع العام.
- وقد أوصت الدراسة بنقاط أهمها:

1. تفعيل الدور الرقابي للحكومة، وذلك من خلال إعادة الهيكلة وتحديد الاحتياجات الفعلية من العمالة.
2. تعزيز مشاركة القطاع الخاص في تشغيل القوى العاملة من خريجي الجامعات بما ينسجم مع مؤهلاتهم العلمية والعملية، والكف عن التعيين في مؤسسات القطاع العام من خلال الواسطة.

Abstract

The impact of Disguised Unemployment on the Employees Performance Level: "An Applied Study on the Public Sector Organizations in the Province of Tafila"

Adab Ahmad Alsoadi

Mutah University, 2013

This study aimed to investigate the impact of Disguised Unemployment on the Employees Performance Level which is representing in the study sampling (public sector organizations in the province of Tafila), A questionnaires was conducted over (600) employees.

To achieve the study objectives, descriptive analytical approach was used, and the hypotheses were formulated and tested using SPSS

The results of this study indicated the following:

1. The employee who suffering from health or personal problems lead to the appearance of disguised unemployment, and thus decrease the performance of employees in the public sector.
2. The Spread of Wasta would lead to broadening the disguised unemployment and and consequently lower the level of performance of employees in the public sector.
3. Legislation and government policies contributed to expand the extent of disguised unemployment and lead to lower the employees performance level in the public sector.

Based on the study findings and conclusions, a number of recommendations are suggested, the most important that were represented are:

1. Activating the role of effective government oversight to reduce the phenomenon of disguised unemployment in the public sector organizations.
2. Promoting private sector participation in youth sector to create their own businesses instead of looking for jobs in government departments and increasing disguised unemployment.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

تعد ظاهرة البطالة المقنعة مشكلة عالمية تعاني منها غالبية الدول غير أن الدول النامية وبالأخص المنطقة العربية تعتبر أكثر المتأثرين سلبياً بهذه الظاهرة، ولوقت طويل ارتبطت هذه الظاهرة بالقطاع الزراعي، لكنها انتقلت بعد ذلك إلى قطاع الخدمات الذي يهيمن على غالبية القطاع العام، ونظراً لما يوجد في هذه الدول من فائض نسبي للسكان فإن مشكلة البطالة المقنعة تعتبر من أكثر أنواع البطالة شيوعاً في هذه الدول. وتتمثل مشكلة البطالة المقنعة بوجود عدد كبير من العاملين أو الموظفين يفوق الحاجة الفعلية للعمل، وهنا ينبغي التفرقة بين تزويد القطاع العام بالعاملين الأكفاء، وبين استخدامها لمواجهة البطالة التي تعاني منها الموارد البشرية القادرة على العمل في المجتمع الأمر الذي يعمقها أكثر، فالعمالة الزائدة تفرض عبئاً مالياً على الدولة وتقوض معنويات العاملين، وتعرقل الإدارة الفعالة (عبد، 1984).

ومن الآثار السلبية للبطالة المقنعة أنها تسبب تعطيل جزء من أهم عناصر الإنتاج وهو عنصر العمل على الصعيد الاقتصادي، وعلى الصعيد السياسي تخلق حالة من التحلل من المسؤولية اجتماعياً وسياسياً وحالة من السلبية؛ إذ إن هذه القوى العاملة شكلياً والعاطلة واقعياً لا تقوم بأي عمل إيجابي، الأمر الذي يؤدي إلى انتشار الرشوة والفساد وانخفاض الإنتاجية (عبدعلي، 2011).

وفي الأردن يشكل هذا الموضوع من وجهة نظر الباحثة أهمية خاصة، وذلك للدور الكبير الذي يؤديه القطاع العام في إدارة المؤسسات الرئيسية للدولة، ومن هذا المنطلق بدأ اهتمام الباحثة بدراسة هذه المشكلة لبيان مدى حجمها، وبالتالي وضع المقترحات والسياسات التي من شأنها أن تساعد في تخفيف حدتها.

2.1 مشكلة الدراسة:

تظهر البطالة المقنعة خلال فترات الكساد في الدول المتقدمة، أما في الدول النامية فتظهر بصفة دائمة في جميع القطاعات الاقتصادية، فالنمو السكاني الكبير في الدول النامية يؤدي إلى تكديس عدد كبير من الأيدي العاملة في مساحات محدودة من الأرض، وتساهم السياسات الحكومية في دعم هذه البطالة من خلال تشغيل الأيدي العاملة الفائضة في القطاعات الخدمية (البشير، 2004).

وفي الأردن تعتبر الوظيفة العامة من أهم فرص العمل أمام أبناء المجتمع، مع استمرار محدودية الفرص الأخرى في القطاع الخاص، ولأن عملية التعيين لشغل الوظائف الحكومية توجب التقيد بعوامل تضمنها أسس الاختيار والتعيين لضمان العدالة، وتوفير وظائف فعلية ذات مهام محددة وهذا الحال ليس مطبقاً دائماً أصبحت الدوائر الرسمية مكاناً يعج بموظفين أكثر مما يلزم لمستوى الإنتاج؛ مما ساهم في ظهور مشكلة البطالة المقنعة في القطاع العام في المملكة.

إضافة إلى ذلك فثمة شكل آخر يتمثل في الموظف صاحب الوظيفة الفعلية ذات المهام المحددة وغير الزائد عن حاجة المؤسسة فإنه عند حضوره إلى عمله، وهو يعاني من مرض ما أو مشكلة شخصية أو مالية، يؤثر ذلك على مقدار ونوعية أدائه وإنتاجيته والذي قد يكون مؤقتاً بحسب استمرار مشكلته الصحية أو الشخصية (Sanderson, 2013) (Cocker&)، لذلك يمكن اعتبار معاناة الموظف من مشكلات صحية أو شخصية شكلاً آخر من أشكال البطالة المقنعة.

ومع أهمية ظاهرة البطالة المقنعة إلا أنها لم تلقَ الاهتمام اللازم من قبل الباحثين والدارسين في الأردن وعموم الدول العربية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تطرقت لهذا الموضوع، فلم تجد الباحثة على المستوى المحلي والعربي دراسات بحثت في مشكلة البطالة المقنعة في القطاع العام. ولتسهيل تحليل ودراسة مفهوم البطالة المقنعة قامت الباحثة بتقسيم العوامل المسببة لهذا المفهوم إلى عوامل ذاتية وعوامل موضوعية، فقد تكون هذه العوامل ذاتية تتمثل بمعاناة الموظف من مرض ما،

أو ألم، أو مشاكل شخصية (مالية أو عائلية) وهي ما تسمى في الدراسات الأجنبية بمصطلح (Presenteeism) (Lowe, 2002; Epstein, 2005; Johns, 2010) أو عوامل موضوعية لها علاقة بالعمل، ويعود ذلك بناءً على الدراسات السابقة لعدة أسباب أهمها (الواسطة، والسياسات الحكومية في التعليم والتعيين، وحجم السكان)، وستحاول هذه الدراسة قياس أثر هذه العوامل على أداء موظفي القطاع العام، أما حجم السكان فستكتفي الباحثة بمناقشة أثره نظرياً.

لذا فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في تعرف أثر العوامل الذاتية والموضوعية المسببة للبطالة المقنعة على مستوى أداء العاملين في مؤسسات القطاع العام في محافظة الطفيلة. وتأسيساً على ما تقدم فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في مدى الإجابة على الأسئلة التالية:

السؤال الأول: هل يوجد علاقة بين العوامل الذاتية والموضوعية للبطالة المقنعة وأداء العاملين في القطاع العام؟
السؤال الثاني: هل يوجد أثر للعوامل الذاتية والموضوعية للبطالة المقنعة على أداء العاملين في القطاع العام؟

3.1 محددات الدراسة:

1. اقتصار هذه الدراسة على القطاع العام في المملكة الأردنية الهاشمية الذي يشمل المؤسسات والدوائر الحكومية وعدم تطرقها لقطاعات أخرى، نظراً لخضوع تلك القطاعات لأنشطة وقوانين وإجراءات مختلفة لا تنطبق مع متغيرات الدراسة الحالية.

2. اقتصار مجتمع الدراسة وعينتها على مؤسسات القطاع العام في محافظة الطفيلة وعدم شمولها للقطاع العام في كافة المحافظات، نظراً لضخامة الجهاز الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية، وأن أغلب العاملين في محافظة الطفيلة هم من موظفي الدولة، فلذلك يمثلون مجتمعاً ملائماً لإجراء هذه الدراسة.

3. محدودية المتغيرات الواردة في الدراسة، وقد يرتبط وجود المشكلة بمتغيرات أخرى لم تتمكن الباحثة من تحديدها ودراستها، وبناء عليه فإن الباحثة تأمل من زملائها الباحثين الآخرين محاولة القيام بحصرها ودراستها في المستقبل.

4.1 فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة وللإجابة على أسئلتها تمت صياغة الفرضيات الرئيسية على النحو التالي:

الفرضية الأولى:

H01: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الذاتية للبطالة المقنعة ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$).

الفرضية الثانية:

H02: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الموضوعية للبطالة المقنعة ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$).

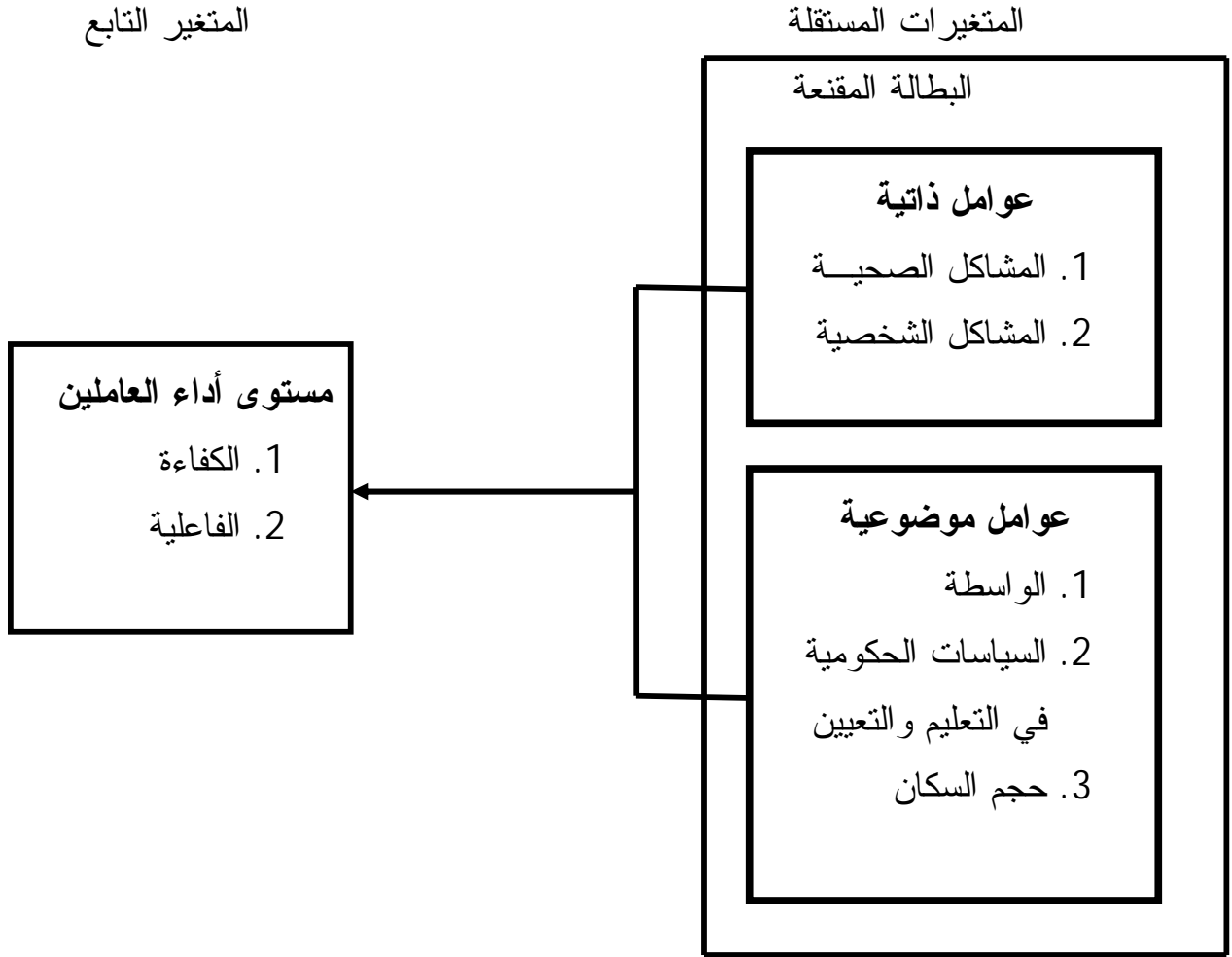
الفرضية الثالثة:

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين العوامل الذاتية للبطالة المقنعة ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$).

الفرضية الرابعة:

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين العوامل الموضوعية للبطالة المقنعة ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$).

5.1 نموذج الدراسة:



شكل رقم (1)

نموذج الدراسة

يبين نموذج الدراسة وجود متغيرين مستقلين هما: المتغير المستقل الأول (العوامل الذاتية)، و المتغير المستقل الثاني (العوامل الموضوعية)، والمتغير التابع وهو (مستوى أداء العاملين)، وأن كل متغير يتضمن مجموعة من الأبعاد ويقوم النموذج على العلاقة بين المتغيرات المستقلة وأبعادها، وتأثير هذه العلاقة في المتغير التابع.

6.1 التعريفات الإجرائية:

أولاً: البطالة المقنعة: هي الحالة التي يتكدس فيها عدد كبير من العمال بشكل يفوق الحاجة الفعلية لمتطلبات العمل.

ثانياً: العوامل الذاتية:

أ. المشاكل الصحية: وهي حضور الموظف للعمل، ولكن مع عدم قدرته على الإنتاجية الكاملة بسبب معاناته من المرض.

ب. المشاكل الشخصية: ويقصد بها المشاكل غير الصحية المتعلقة بالشخص كالتوتر النفسي، والمشاكل العائلية، والمشاكل المالية.

ثالثاً: العوامل الموضوعية:

أ. حجم السكان: يعرف معدل الزيادة الطبيعية للسكان على أنه المعدل الذي يزيد به عدد السكان، أو ينقص خلال سنة معينة بسبب فائض في المواليد، أو عجز بالنسبة للوفيات في منطقة جغرافية محددة.

ب. الوساطة: هي استخدام قنوات غير رسمية تستند في معظمها على علاقات القرابة والصدقة للحصول على أي نوع من الخدمات.

ج. السياسات الحكومية في التعليم والتعيين: هي السياسات التي انتهجتها الحكومات المتعاقبة والتي ربطت بين التعليم الجامعي وتقلد الوظائف في الهيكل الحكومي، والتزمت بتوظيف أعداد كبيرة سنوياً في المؤسسات الرسمية لمحاولة القضاء على البطالة.

رابعاً: المتغير التابع

مستوى أداء العامل: هو انعكاس لمدى قدرة العامل من عدمه في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله، أي كانت طبيعة هذا العمل.

الفاعلية: هي مدى درجة تحقيق الأهداف الفعلية (النوعية والكمية) مقارنة مع الأهداف المخططة وكلما زادت درجة تحقيق تلك الأهداف كلما زادت قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

الكفاءة: أداء الأعمال بطريقة صحيحة وترتبط بمقدار المدخلات من المواد الخام والأموال و الأفراد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود.

7.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثل في تعرف أثر العوامل الذاتية والموضوعية التي تسبب البطالة المقنعة على مستوى أداء العاملين في مؤسسات القطاع العام في محافظة الطفيلة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. تحديد العلاقة بين العوامل الذاتية (المشاكل الصحية والشخصية) ومستوى أداء العاملين.

2. تحديد العلاقة بين العوامل الموضوعية (الواسطة، والسياسات الحكومية في التعليم والتعيين، وحجم السكان) ومستوى أداء العاملين.

3. تحديد أثر العوامل الذاتية (المشاكل الصحية والشخصية) على مستوى أداء العاملين.

4. تحديد أثر العوامل الموضوعية (الواسطة، والسياسات الحكومية في التعليم والتعيين، وحجم السكان) على مستوى أداء العاملين.

5. تقديم الاقتراحات والتوصيات التي تهدف إلى التقليل من مشكلة البطالة المقنعة و زيادة كفاءة وفاعلية موظفي القطاع العام.

8.1 أهمية الدراسة:

تعد مشكلة البطالة المقنعة إحدى المشكلات الرئيسة التي تواجه القطاع العام في الكثير من الدول وخاصة في الأردن، والتي لم تحظَ للأسف بالاهتمام والبحث الكافي طيلة الفترة الماضية، لذلك فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في البنود التالية:

1. محاولة النظر إلى مفهوم البطالة المقنعة من منظور متكامل من حيث (مفهومها، أسبابها، علاقتها بالأداء).

2. ندرة الدراسات التي بحثت في مشكلة البطالة المقنعة في القطاع العام (على حد علم الباحثة) على المستويين المحلي (الأردني) والعربي، وتعد هذه الدراسة من وجهة نظر الباحثة من الدراسات القليلة التي تناولت مفهوم (Presenteeism) بالدراسة والتحليل، وأنها من أوائل الدراسات في هذا المجال على مستوى الوطن العربي والأردن.
3. تحديد أثر العوامل الذاتية والموضوعية المسببة لمشكلة البطالة المقنعة على مستوى الأداء.
4. إن التوصيات والمقترحات التي توصلت إليها هذه الدراسة من شأنها أن تسلط الأضواء على جوانب مختلفة وهامة في هذا المجال.
5. المساهمة في إثراء المكتبة العربية والمحلية على وجه الخصوص في مجال ما زال يعاني من ندرة وجود مثل هذه الدراسات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

يشمل نبذة عن مفهوم البطالة والأدب النظري للبطالة المقنعة وأبعادها اعتماداً على الدراسات والبحوث في هذا المجال.

1.1.2 البطالة (Unemployment) :

تعريفها:

تعرف منظمة العمل الدولية العاطل عن العمل "بأنه كل من هو قادر على العمل وراغب فيه ويبحث عنه ويقبله عند مستوى الأجر السائد ولكن دون جدوى. فالبطالة حالة وجود أشخاص لا يعملون رغم رغبتهم في العمل وبحثهم عنه، وهم يدخلون في مفهوم قوة العمل، ولكنهم لا يحصلون عليه، وبالتالي هم متعطلون عن ممارسة العمل" (السرياني، 2009). كما يمكن تعريف البطالة "بأنها التوقف الإجباري لجزء من القوة العاملة في الاقتصاد عن العمل مع وجود الرغبة والقدرة على العمل." والمقصود بالقوة العاملة هو عدد السكان القادرين والراغبين في العمل مع استبعاد الأطفال (دون الثامنة عشرة) والعجزة وكبار السن (الحيالي، 2008).

أهميتها:

تعد مشكلة البطالة واحدة من أهم المشكلات التي تواجه معظم دول العالم سواءً كانت هذه الدول مصنفة ضمن البلدان المتقدمة اقتصادياً أم النامية، ولكن تختلف حدتها من دولة لأخرى ومن مجتمع لآخر، وتزداد هذه المشكلة أهمية في الدول النامية لزيادة الضغوط على القطاعات الإنتاجية والخدمية، فالبطالة تشكل السبب الرئيس لمعظم الأمراض الاجتماعية، وتمثل تهديداً واضحاً على الاستقرار السياسي (الزواوي، 2004). وتتسعى كثير من الدول إلى دراسة البطالة وتحليل أسبابها ونتائجها في

مجتمعاتها بشكل مستمر ودؤوب، وتحاول جاهدة تحديد أعداد العاطلين عن العمل ونسبتهم مقارنة بقوة العمل من إجمالي تعداد السكان. لذا تعد قضية البطالة المتمثلة بعدم وجود فرص عمل تتناسب من حيث الحجم والنوع مع القوى العاملة المحلية من أهم الموضوعات التي أخذت تشغل السياسيين وأصحاب القرار في الوقت الراهن، إذ اهتم هؤلاء بالعمل على وضع الخطط والبرامج المدروسة لخفض نسب البطالة وتقليصها في مجتمعاتهم. إن هذا الاهتمام الكبير بقضية البطالة يأتي بلا شك من أهمية ظاهرة البطالة نفسها وما يترتب عليها من آثار جسيمة تمس بنية المجتمع، وبخاصة تلك المتعلقة بالآثار الأمنية والاجتماعية والاقتصادية والصحية على أفراد المجتمع ومؤسساته (الحيالي، 2008؛ عميرة، 1992).

ووفق تقرير "اتجاهات الاستخدام العالمية 2012": بلغ عدد العاطلين عن العمل عالمياً (200) مليون شخص. إلى جانب ذلك، يشير التقرير إلى الحاجة إلى استحداث أكثر من (400) مليون وظيفة جديدة خلال العقد القادم بهدف احتواء نمو القوى العاملة البالغ (40) مليون شخص في العام الواحد، أما في الأردن فيبلغ معدل البطالة حوالي (12.5%)، ونسبة المتعطلين من خريجي الجامعات وصلت إلى (34.1%) (تقرير اتجاهات الاستخدام العالمية، 2012).

أنواع البطالة:

تصنف البطالة إلى أنواع عديدة وذلك وفقاً لأسس مختلفة، فيمكن تصنيفها اعتماداً على أسبابها أو على مدتها أو على طبيعتها، وإذا اعتمدنا التصنيف حسب طبيعة البطالة فإنه يمكن تقسيمها إلى: (البشير، 2004؛ رمزي، 1998)

1. البطالة الاحتكاكية (Frictional Unemployment):

وتنشأ بسبب التنقلات المستمرة للعاملين بين المهن والمناطق المختلفة، والسبب الرئيس للبطالة الاحتكاكية هو نقص المعلومات لدى الباحثين عن العمل ولدى أصحاب الأعمال الذين تتوافر لديهم فرص العمل.

2. البطالة الهيكلية (Structural Unemployment):

وهي البطالة الناجمة عن تحول الاقتصاد من طبيعة إنتاجية معينة إلى أخرى. إلا أن مثل هذا النوع من البطالة يمكن التغلب عليه عن طريق اكتساب المهارات الإنتاجية المطلوبة والتدريب على مستلزمات الطبيعة الإنتاجية الجديدة للاقتصاد.

3. البطالة الدورية (Cyclical Unemployment):

وهي البطالة الناجمة عن تقلب الطلب الكلي في الاقتصاد حيث يواجه الاقتصاد فترات من انخفاض الطلب الكلي مما يؤدي فقدان جزء من القوة العاملة لوظائفها وبالتالي ارتفاع نسبة البطالة في الاقتصاد إلا أن هذه النسبة تبدأ بالانخفاض عندما يبدأ الطلب الكلي بالارتفاع مجدداً.

4. البطالة الموسمية (Seasonal Unemployment):

وهي البطالة الناجمة عن انخفاض الطلب الكلي في بعض القطاعات الاقتصادية (وليس الاقتصاد ككل). فقد تشهد بعض القطاعات الاقتصادية (كقطاع السياحة مثلاً أو الزراعة) فترات من الكساد، مما يؤدي إلى فقدان العاملين في هذه القطاعات وظائفهم مؤقتاً.

5. البطالة السلوكية (Behavioral Unemployment):

وهي البطالة الناجمة عن إحجام ورفض القوة العاملة عن المشاركة في العملية الإنتاجية والانخراط في وظائف معينة بسبب النظرة الاجتماعية لهذه الوظائف.

2.1.2 البطالة المقنعة (Disguised Unemployment):

تعتبر ظاهرة البطالة المقنعة مشكلة عالمية تعاني منها غالبية الدول، غير أن الدول النامية تعد أكثر المتأثرين سلبياً بهذه الظاهرة. وبالرغم من ارتباط ظاهرة البطالة المقنعة بالقطاع الزراعي لوقت طويل، وبشكل خاص في الدول النامية بما فيها الدول العربية، نظراً لما يوجد بها من فائض نسبي للسكان فإن مشكلة البطالة المقنعة قد انتقلت

بعد ذلك إلى قطاع الخدمات والذي يهيمن على غالبية القطاع العام، ويعتبر هذا النوع من أكثر الأنواع شيوعاً في الدول النامية (عبد، 1984).

وتعتبر جوان روبنسون (Joan Robinson) أول من صاغت عبارة (البطالة المقنعة) في عام 1936م لوصف حالة العمال في الدول المتقدمة الذين قبلوا وظائف أو أعمالاً دون مستواهم الإنتاجي نتيجة الاستغناء عنهم من قبل الصناعات التي كانت تعاني من نقص في الطلب الفعال عليها، وكانت تشير بذلك إلى العمال الذين ينخفض الناتج الحدي لعملهم انخفاضاً كبيراً ربما يصل إلى الصفر (Cruz, 1970).

وتعرف البطالة المقنعة أو المستترة بأنها الحالة التي يمكن فيها الاستغناء عن حجم معين من العمالة دون التأثير على العملية الإنتاجية، حيث يوجد نوع من تكديس القوة العاملة في قطاع معين وغالباً ما تتقاضى هذه العمالة أجوراً أعلى من حجم مساهمتها في العملية الإنتاجية. وفي هذا النوع من البطالة يعمل الأفراد ويتقاضون أجورهم ولكنهم لا يساهمون في الإنتاج (الناتج الحدي لهم يساوي صفراً) (Ducoff & Hagood, 1957; Wang & Piesse, 2009).

فإذا وجد في مؤسسة في القطاعين العام أو الخاص عدد من العمال والموظفين يفيض عن الحاجة الحقيقية، وكان بالإمكان الاستغناء عن جزء منهم دون أن يطرأ خلل أو نقص في أداء العمل أو مجموع الإنتاج، بمعنى آخر أن إنتاجيتهم الحدية معدومة، فإن ذلك الجزء يوصف بأنه بطالة مقنعة تمييزاً لها عن البطالة السافرة أو المكشوفة التي تورد بالغالب ضمن سجلات العاطلين.

ويوجد مفهوم آخر للبطالة المقنعة ويعني الأفراد الذين يعملون ولكن ليس بكامل طاقتهم أو يعملون في أعمال إنتاجيتهم فيها أقل بكثير مما يمكن أن نكون عليه في أعمال أخرى، وقد استقر هذا المفهوم خلال الأزمة الاقتصادية العالمية حيث اضطر العمال المهرة الاشتغال في أعمال تتطلب مهارات محدودة فكانت إنتاجيتهم محدودة (البشير، 2004). وتسمى أيضاً بالبطالة المستترة لأن الشخص يعمل بشكل رسمياً ويحصل على أجر، ولكنه لا ينتج فعلياً. وبحسب تعريف منظمة العمل الدولية فإن

البطالة المقنعة هي العمل ولو لكل الوقت المعتاد ولكن على مستوى إنتاجي منخفض، أو دون استغلال كامل للمهارات والمؤهلات والقدرات، ومع ضعف القدرة على الوفاء بالحاجات. وتعرف أيضاً بأنها الحالة التي يتكدس فيها عدد كبير من العمال بشكل يفوق الحاجة الفعلية لمتطلبات العمل (عبد علي، 2011)، وتعرف أيضاً بأنها زيادة عدد العمال في قطاع أو مؤسسة ما عن الحد اللازم للإنتاج بكفاءة، حيث يؤدي هذا العدد الزائد إلى تخفيض الإنتاجية لوحدة العمل، إلى درجة تصبح فيها سالبة في بعض الأحيان (الخصاونة وآخرون، 1998).

ظهر في السنوات الأخيرة مفهوم جديد في مجال البحوث الإدارية يعرف بـ (Presenteeism)، ويعني عدم وصول العامل أو الموظف للإنتاجية الكاملة ومستوى الأداء المطلوب بسبب مشاكل صحية أو شخصية يعاني منها (Prater & et.al 2000; Aronsson, smith, 2011).

وبحسب هذا التعريف يمكننا اعتبار هذا المفهوم شكلاً للبطالة المقنعة ترافق الموظف أثناء أداءه لعمله، حتى وإن كانت وظيفته ذات مهام وصلاحيات محددة، وسواءً كان عمله في مؤسسة حكومية أو في القطاع الخاص.

وقد أدى انتشار البطالة المقنعة في كافة أصقاع الوطن العربي إلى جعل طاقات العاملين الإنتاجية في مستويات محدودة، بل هزيلة في بعض الأقطار، وإذا كان وجود أو عدم وجود بطالة مقنعة مسألة تتوقف على مدى تعريفنا لها، بالتالي مدى تأثيرها وتأثرها على البنية الاجتماعية لمجموع السكان، فإن ذلك يرجع إلى أن تعريفها جاء متأخراً بعض الشيء، نتيجة الاستعمار الذي كان قابلاً في معظم الأقطار العربية، وما زال الكثير من هذه الأقطار يعاني البطالة المقنعة وعلى وجه الخصوص في خدمات الإدارة الحكومية ومؤسسات القطاع العام. وفي معظم البلدان العربية يتكدس في بعض الدوائر أعداد من العاملين وظيفتهم فقط الانتظار كل آخر شهر لتحصيل الراتب، بينما في دوائر أخرى يكدح البعض الآخر في أعمالهم من الثامنة صباحاً حتى ما بعد الثانية ظهراً. وبالمعيار الإداري فإن الصنف الأول منتظم شأنه شأن الصنف الثاني، بل

ويحصل على ذات الامتيازات. لذلك يجب تجنب الأخطاء التي مر بها القطاع العام على مر السنين بحيث أضحي بؤرة للبطالة المقنعة، وبالتالي أن توجد الظروف التي تساعد على تطور هذا القطاع بحيث يحقق رسالته في إرساء قواعد المجتمع وتنميته (عبده، 1984).

ومن وجهة نظر الباحثة فالبطالة المقنعة أو المستترة من أخطر أنواع البطالة لكنها لا تلقى الاهتمام اللازم ويعود هذا، إلى الصعوبات الكبيرة التي تحيط بهذه الظاهرة، في فهم أبعادها وأسبابها وكيفية تشخيصها وإيجاد طرق العلاج المناسبة لها لكونها مشكلة مقنعة بغطاء العمل. وما زال القطاع الحكومي يعاني من البطالة المقنعة بسبب:

1. تكس أعداد كبيرة من الموظفين في العديد من المؤسسات والدوائر الذين يؤدون أعمالاً متشابهة يمكن إنجازها بعدد أقل من الموظفين، أو لا يؤدون شيئاً يذكر.
 2. المشاكل الصحية والشخصية التي يعاني منها الموظف وتؤثر على أدائه في العمل.
- وفي هذه الدراسة سوف يتم تسليط الضوء على أهم العوامل المسببة للبطالة المقنعة والتي تتمثل بالتالي:

3.1.2 المشاكل الصحية والشخصية (Presenteeism):

يعد مفهوم (Presenteeism) مفهوماً جديداً ظهر حديثاً في السنوات الأخيرة، وأصبح يلقي اهتماماً متزايداً من الباحثين والإداريين. ويعني هذا المصطلح "حضور الموظف للعمل بالرغم من المرض، والألم، والإصابة، والقلق ونحو ذلك، مما يؤدي بالعادة إلى تأثير إنتاجية الفرد سلبياً" (Dictionary.com).

وبحسب علم الباحثة لا توجد أية ترجمة أو دراسات عربية بحثت مفهوم (Presenteeism)، ومن خلال البحث والدراسة تبين للباحثة أنه يمكن اعتبار هذا المفهوم شكلاً من أشكال البطالة المقنعة في الوطن العربي عامة وفي الأردن بشكل خاص، ولذلك سيتم اعتبار ترجمة مفهوم (Presenteeism) على أنه "البطالة المقنعة

التي يعاني منها الموظف، الناتجة بسبب المشاكل الصحية أو الشخصية التي يحملها معه إلى العمل وبالتالي تؤثر على إنتاجيته وأدائه".

عرف بعض الباحثين (Presenteeism) (البطالة المقنعة بسبب العوامل الذاتية) من الناحية الطبية بأنه حضور الموظف لعمله، ولكن مع عدم قدرته على الإنتاجية الكاملة بسبب المرض (Hemp, 2004; Aronsson, et.al 2000).

أما (Caverley, Cunningham & MacGregor, 2007) فقد عرفوه بأنه قيام الموظف بالذهاب للعمل رغم شكوى المرض، وعدم الصحة، والذي يوجب عليه الراحة، وأخذ إجازة مرضية. وبينما لاقت المشاكل الصحية التي تؤدي إلى البطالة المقنعة معظم اهتمام الباحثين، بدأ القليلون منهم بالتطرق إلى نوع آخر وهو دراسة المشاكل الشخصية التي تسبب البطالة المقنعة. فهناك دراسات أخرى وسّعت مفهومه ليشمل عدة نواحٍ وأشكال غير مرضية، فعرفته بأنه حضور العامل إلى عمله، ولكنه لا يعمل بكامل قدراته بسبب معاناته من مشاكل عائلية، أو مشاكل مالية أو ظروف أخرى. ووفق هذا التعريف فعندما يذهب الموظف للعمل فإنه يمضي جزءاً منه في أمور شخصية مثل قضاء الأوقات وإضاعتها في التدخين، وتصفح الإنترنت، وإجراء مكالمات هاتفية شخصية، وإرسال وقراءة البريد الإلكتروني وغير ذلك (Prater, & Smith, 2011; McCormack, 2009; WilMnghan , 2008 ; D'Abate, & Eddy, 2007).

ويعد البروفسور كاري كوبر (Cary Cooper) أول من طرح مفهوم (Presenteeism) (البطالة المقنعة بسبب العوامل الذاتية) عام (1994م)، وقد عرفه بأنه حضور العامل إلى مكان عمله لكن إنتاجيته ليست كالمعتاد وذلك بسبب المرض، أو التوتر النفسي، أو المشاكل الشخصية، أو أي نوع آخر من المشتتات (WilMnghan, 2008).

وقد أصبح موضوع (Presenteeism) من أحدث الموضوعات المطروحة للدراسة خلال السنوات الأخيرة الماضية لما وجد له من تأثير كبير على إنتاجية الفرد والتي يمكن أن تقل أكثر من الثلث (hemp, 2004) فقد يأتي الموظف المريض إلى

العمل ويوقع في كشف الحضور، ويكون قائماً بالعمل متأثراً مع ذلك بمرضه بما يقلل من مستوى أدائه بحكم اللزوم (عبد الباسط، 1991). وتشير الكثير من الدراسات إلى انتشار هذه الظاهرة، فحسب تقرير CCH لسنة 2004 فإن (39%) من أرباب العمل يقرّون أن هذا النوع من البطالة المقنعة يشكل مشكلة حقيقية في مؤسساتهم، مما يوجب على الإدارات العليا في المؤسسات والشركات أن تتجاوب بفاعلية، وتجد حلولاً عملية، لإدارة وتقليص هذه المشكلة؛ لأنها يمكن أن تكلف أصحاب الأعمال بلايين الدولارات سنوياً بسبب تضرر أداء وإنتاجية موظفيهم (CCH, 2004).

فالكثير من الموظفين يأتون إلى أعمالهم وهم يعانون من أعراض مرضية يمكن أن تؤثر على أدائهم وإنتاجيتهم، وهذا التعريف يستثنى منه الأمراض الخطيرة والتي تجبر المريض عادة على الغياب (كأمراض القلب، والسرطان). وهناك نوعان من الأمراض التي تؤدي لحدوث المشاكل الصحية لدى الموظف وهما:

- أ. الأمراض غير المزمنة (Acute illness) مثل الأنفلونزا، والبرد.
- ب. الأمراض المزمنة (Chronic, ongoing condition) مثل التهاب المفاصل، وآلام الظهر، والحساسية (Levin, 2005).

ومما يدل على أهمية مفهوم (Presenteeism):

أنه يعد من أحدث الموضوعات المطروحة للدراسة خلال السنوات الأخيرة الماضية لما وجد له من تأثير كبير على إنتاجية وأداء الأفراد (Hemp, 2004). أن مجلة (The New York Times) اعتبرته واحداً من أعظم اكتشافات سنة (2004) (D'Abate & Eddy, 2007)، وما زال البحث جارياً فيه على الكثير من القضايا التي لا تزال غامضة.

هناك اتجاه متزايد في المؤسسات العامة والشركات في الفترة الحالية لخلق ميزات تنافسية تساهم في المحافظة على بقاءها ومن هذه الميزات بناء بيئة عمل صحية، لذلك فالتحدي الذي يواجه المديرين الآن هو أن يقدموا أدوات فعالة تقلل من تأثير انخفاض

إنتاجية عاملهم، وتكون هذه الحلول والطرق فعالة يجب أن يكون مفهوم هذه المشكلة ومسبباتها واضحاً وهذا ما سيتم التركيز على دراسته.

أما عن العلاقة بين حضور الموظف المريض أو الذي يعاني من مشاكل شخصية وغيابه عن العمل فتناولت دراسات عديدة تكلفة غياب العمال بسبب المشاكل الصحية والشخصية، ثم اتجهت الدراسات الحديثة إلى دراسة تكلفة (Presenteeism)، ذلك لأن الخسارة الحاصلة بسبب غياب العامل هي (100%) من إنتاجيته التي تفقد كل يوم لا يحضر فيه للعمل، أما حضور العامل الذي يكون إنتاجه اقل من المطلوب فتكلفته غير مباشرة (غير ظاهرة)؛ لأن الموظف يحضر للعمل، ولكنه لا ينجز كل ما هو مطلوب منه. ففي الولايات المتحدة الأمريكية كانت الخسارة السنوية للمؤسسات بسبب (Presenteeism) عام (2010) حوالي (180) بليون دولار متفوقة على الخسارة بسبب الغياب وهي (118) بليون دولار. (Weaver, 2010) لذلك فإن الهدف الأساسي من الدراسات التي تناولت مفهوم (Presenteeism) هو تقديم طرق لإدارة وتقليل تكلفته مما يمكن الشركات من تطبيقها لاسترجاع بعض الإنتاجية الضائعة أو كلها. (Coats, & Max, 2005)

ومن مظاهر (Presenteeism) تأثيره السلبي على كمية العمل المطلوب إنجازها؛ فيعمل الموظف أبطأ من المعتاد، أو يعيد العمل أكثر من مرة، والذي يؤثر على نوعية وجودة العمل المنجز لزيادة الأخطاء وتكرار العمل (Hemp, 2004).

وهناك العديد من المقاييس المستخدمة لقياس (Presenteeism) ومن أكثرها استخداماً: (Mattke, Balakrishnan, Bergamo, & Newberry, 2007; WilMnghan, 2008 ; Schultz, Chen & Edington, 2009).

1. American Productivity Audit

تم تطوير هذا المقياس من قبل (Dr. Walter Stewart) ويتكون من (46) سؤالاً، وهدفه قياس وقت الإنتاج الضائع بسبب مشاكل العاملين الصحية.

2.The WHO Health and Work Performance Questionnaire

هذا المقياس طوره (Dr. Ron Kessler) ويتكون من (30) سؤالاً وصمم ليقيّم المستجيبون ظروفَ عملهم من حيث المشاكل الصحية التي يعانون منها وتغيّبهم عن العمل في آخر أربعة أسابيع قبل التقييم.

3.The Work Limitations Questionnaire

أما هذا المقياس فطوره (Dr. Debra Lerner) ويحتوي على (25) سؤالاً لقياس تأثير مرض العمال على أدائهم الوظيفي بحسب متطلبات العمل.

4.Stanford/American Health Association Presenteeism Scale (SAHAPS)

تم تطوير هذا المقياس من قبل (Dr. Kenneth R. Pelletier) في عام 2001) ويتكون المقياس من (42) سؤالاً منها (7) أسئلة تختص بالبيانات الشخصية و(35) سؤالاً تتناول المشاكل الصحية التي يعاني منها العامل. وسيتم الإستعانة بهذا المقياس في الدراسة الحالية، لما يتميز به من شمولية الاسئلة ووضوحها.

4.1.2 الواسطة:

يمكن تعريف الواسطة أو المحسوبية بأنها استخدام قنوات غير رسمية تستند في معظمها على علاقات القرابة للحصول على أي نوع من الخدمات مثل (تجنب غرامة، أو تسريع عملية إدارية، أو الحصول على وظيفة، أو علامة أعلى في الجامعة) والواسطة هي المساعدة في الحصول على شيء ليس فيه الحق، كمساعدة شخص في الحصول على وظيفة وهو غير مستحق لها، فعملية التعيين تتطلب الأخذ بعوامل متعددة تضمنها أسس الاختيار والتعيين لضمان تحقيق أقصى ما يمكن من عدالة وأفضل ما هو متاح من كفاءة في اختيار المرشحين لشغل الوظائف, Ronsin, (2010).

وتُعرف أيضاً بقيام المسؤول التنفيذي في مؤسسة حكومية، أو شخص متنفذ في إحدى الهيئات العامة أو مؤسسات القطاع الخاص، سعيًا وراء تحقيق مكاسب مادية أو معنوية أو سياسية أو اجتماعية، بإعطاء الأفضلية والأولوية للأقارب والأصدقاء

والمعارف في حالات الإختبار والتعيين والترقية الوظيفية في المؤسسات الحكومية، وفي حالات منح العطاءات والمناقصات على المشتريات والعمليات التجارية الأخرى، وذلك دون التقيد بالقواعد والشروط القانونية، ودون النظر لإعتبارات الجدارة والمؤهلات وتكافؤ الفرص (حمارنة والصياغ، 2004).

وينطلق هذا السلوك من دوافع قبلية أو عنصرية أو إقليمية تقوم على التمييز بين المواطنين أو بين المناطق أو بين شرائح المجتمع وفئاته لاعتبارات مختلفة تؤدي بالنهاية إلى إضعاف ثقة المواطن بالإدارة وعدالتها ونزاهتها. وهذا النمط من السلوك الإداري يعد انحرافاً بالجهاز الإداري عن أهدافه المتمثلة بخدمة المواطنين على حد سواء، وهو خروج على المبادئ القانونية الداعية للمساواة والعدالة بين أفراد المجتمع وهو إضعاف للقيم المؤسسية والوظيفية المؤكدة على الحياد والموضوعية والدقة في اتخاذ القرارات والمواقف (حبيقه، 1997).

فما زال الانتماء الأقوى للفرد في مجتمعنا هو الانتماء للعائلة أو القبيلة، وربما كان هذا الولاء في أغلب الأحيان على حساب الولاء للمؤسسة أو للمهنة، ولمثل هذا الانتماء أثره على السلوك الإداري وعلى موقف الموظف من الوظيفة العامة، ولهذا فقد ينظر الموظف إلى الوظيفة على أنها وسيلة للمنفعة وخدمة الفئة التي ينتمي إليها دون إعطاء الأولوية للمصلحة العامة، ويكون ناتج ذلك انتشار الوساطة والفساد الإداري (عبد، 1984). والوساطة كنمط سلوكي اجتماعي تعتبر أداة أو وسيلة تستخدم من قبل طرفين أو أكثر في عملية تبادل للعلاقات والمصالح والمنافع سواء أكانت عامة أو خاصة حيث يمثل أحد الأطراف جانب المدخلات (المتوسط و/أو المتوسط له)، والطرف الآخر جانب المخرجات (المتوسط لديه) (المجالي، 1996).

وللوساطة ثلاثة عناصر أساسية: (سكجها و الكيلاني، 2002)

العنصر الأول: صاحب الحاجة، وقد تكون حاجته للوساطة:

- 1- للتحايل على القوانين، إذا كانت حاجته غير قانونية.
- 2- لتحصيل حق يخشى ضياعه سواء كان لطلب توظيف أو إنجاز معاملة... الخ.

3- لتسريع الإنجاز بتجاوز الرتبة والتعقيدات الإدارية.

العنصر الثاني: الوسيط، وهو على الأغلب صاحب قرار أو متنفذ، وقد يكون اكتسب موقعه من خلال: وظيفة حكومية، أو مكانة عشائرية، أو إمكانية مادية.

العنصر الثالث: الجهة المتوسّط لديها، وهي قد تكون فرداً أو مؤسسة خاصّة أو حكومية، وتعني استجابتهم للواسطة توظيف هذه المؤسسة لخدمة مصالح جهات معينة، أو مصالح من هم ذوو أهميّة بالنسبة لهذه الجهات الوسيطة.

وتعد الواسطة من أكثر أنواع الفساد شيوعاً في الأردن، وهي ظاهرة سلبية متفشية في معظم الإدارات الحكومية وتؤدي إلى إعاقة العمل الوظيفي في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني (الفاعوري، 1997). وعلى مرّ السنين اكتسبت الواسطة أهمية متزايدة في المجتمع الأردني فأصبحت ذات تأثير كبير على مختلف العمليات الاجتماعية حتى باتت أسلوب حياة، ابتداءً من اختيار الموظفين في القطاعين العام والخاص إلى اختيار الطلبة في الجامعات وإرساء العطاءات على الشركات ورجال الأعمال. وقد أكدت الدراسات الأخيرة انتشار الواسطة في المجتمع الأردني، سواء عن طريق قبول استخدامها أو الاعتراف بفائدتها، ففي عام 2006 كان رأي غالبية المستجيبين لاستطلاع الرأي الذي تم من قبل المركز الأردني للدراسات الإستراتيجية أن نسبة انتشار الفساد (بما في ذلك الواسطة) في القطاع العام نحو (65%) والقطاع الخاص (52%)، أما منتدى الشفافية الأردني فقد أجرى دراسة عام 2009 نشرت في الجوردان تايمز، وفيه أجاب (81.3%) من العينة أن الواسطة منتشرة بشكل كبير في الأردن (Ronsin, 2010).

أما استطلاع الرأي الذي أجرته مؤسسة الأرشيف العربي لقياس استجابات الشارع الأردني لموضوع الواسطة في عام 2000 وأعيد إجراؤه في عام 2009 فتبين أن نسبة من أكدوا أنه يجب القضاء على الواسطة تراجع في الاستطلاع الجديد من (87%) إلى (81.3%)، وتعد هذه نتيجة سلبية. وبالمقابل فإن من اعتقدوا بأنهم سيحتاجون إلى الواسطة في المستقبل قد تراجع أيضاً من (93.04%) إلى (87%)

وهذه نتيجة إيجابية. وترجع أسباب تفشي ظاهرة الوساطة في المجتمع الأردني بحسب العينة عام 2009 إلى: (Ronsin, 2010;) سكجها، الكيلاني، 2002)

1- التخلف الإداري 35.1%.

2- الفساد 29.5%.

3- العشائرية والجهوية 26.5%.

4- غياب الديمقراطية 8.9%.

5.1.2 السياسات الحكومية في التعليم والتعيين:

شهد النظام التعليمي في المملكة تحسناً مستمراً منذ منتصف القرن العشرين، وأدى التعليم دوراً كبيراً في تحويل الأردن من بلد يغلب عليه الطابع الزراعي إلى دولة يغلب عليها الطابع الصناعي. ويحتل نظام التعليم في الأردن المرتبة الأولى في العالم العربي، ويعد من أجود أنظمة التعليم في بلدان العالم النامي (فريج وشهاب، 2012). وقد حقق الأردن نقلة نوعية في قطاع التعليم، بعد أن تمكن من تأسيس نظام تعليمي شامل ذي جودة عالية، وذلك من خلال إلزامه بمجانبة التعليم حتى سن السادسة عشر، والعمل على تطوير المناهج بما يتواءم مع التطورات العالمية، بالإضافة إلى تنوع وتشعب المجالات التعليمية بما يتلاءم مع سوق العمل، الأمر الذي أدى إلى زيادة الطلب على التعليم بشكل مستمر (حميدات وغزو، 2011).

وبموازاة ذلك يؤدي قطاع التعليم العالي في الأردن دوراً مميزاً في إحداث التنمية الشاملة على مختلف الصعد والمجالات، وحقق التعليم العالي في المملكة تقدماً ملحوظاً من حيث تنوع البرامج الدراسية وأنماط التعليم والتعلم، والتوسع في مؤسسات التعليم العالي وعلى الرغم من محدودية الإمكانيات المادية والبشرية في المملكة إلا أن التعليم العالي يقع ضمن أولويات اهتمامات الدولة لما له من دور في الارتقاء بمستوى حياة المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والمعرفية. إذ بلغ عدد الجامعات الرسمية في المملكة

(10) جامعات، و(17) جامعة خاصة، و(51) كلية مجتمع متوسطة (موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2012).

وبالرغم من الدور الكبير الذي يؤديه القطاع التعليمي، إلا أن هذا القطاع يواجه عدة مشاكل رئيسية من أهمها: الأعداد المتزايدة من الشباب الطامح لمزيد من التعلم، والذي يتطلب التوسع المستمر للنظام التعليمي وما يرافقه من ضرورة تحسين الخبرات العملية للمعلمين والكتب والمناهج والمرافق، ويتطلب ذلك أيضاً الموازنة بين مخرجات الجامعات ومتطلبات سوق العمل، وتخفيض أعداد المقبولين في التخصصات المشبعة، والاهتمام بالتعليم التطبيقي، والإرتقاء بالبحث العلمي وتأمين مصادر تمويل وتطوير أداء الهيئات التدريسية (سلامة، 2012). فالشباب هم العنصر الأبرز في التركيب السكاني في الأردن ويلتحق سنوياً بالآلاف منهم في كافة الجامعات والكليات في المملكة وخارجها، والذي يمثل ما نسبته (2.5%) من إجمالي سكان المملكة وهي نسبة مماثلة للمملكة المتحدة، فقد بلغ عدد الطلبة على مقاعد الدراسة بمستوى البكالوريوس في الجامعات الأردنية لعام 2011 نحو (225.443) طالباً و طالبة (دائرة الإحصاءات العامة، 2011)، وهذا يعني ازدياد عدد خريجي الجامعات مقارنة مع فرص العمل المتوفرة في السوق المحلي، مما يعني استمرار نمو القوى العاملة بمعدلات مرتفعة في الوقت الحاضر والمستقبل القريب.

وحسب بيانات مسح فرص العمل المستحدثة لعام 2011، فإن صافي فرص العمل المستحدثة خلال نفس السنة قد بلغ حوالي (54) ألف فرصة عمل مقارنة مع حوالي (66) ألف فرصة عمل تم استحداثها خلال عام 2010، والذي يبين تراجعاً واضحاً في فرص الشباب العاطل عن العمل لإيجاد وظيفة مناسبة. وقد قام القطاع العام باستحداث حوالي (18) ألف فرصة عمل خلال عام 2011، أما القطاع الخاص فقد تمكن من استحداث حوالي (35) ألف فرصة عمل في نفس العام مقارنة مع حوالي (47) ألف فرصة عمل استحدثت خلال عام 2010، وبتراجع مقداره (26%) في حين ارتفعت مساهمة القطاع العام والذي يشمل الإدارة العامة والدفاع والقطاع التعليمي

والصحي العام من (28%) (في عام 2010 إلى (34%) (في عام 2011، وما زال القطاع الحكومي يستوعب أعداداً كبيرة وبنسب متزايدة من الخريجين بخلاف القطاع الخاص والذي تتراجع به فرص العمل (دائرة الإحصاءات العامة، 2012). ويشكل التوسع السريع للقوى العاملة تحدياً جوهرياً للاقتصاد المحلي من ناحية استحداث وظائف كافية تستوعب أكثر من (60.000) باحث عن عمل، غالبيتهم من الشباب إلى سوق العمل في كل عام، فيما تستطيع الحكومة استحداث (10.000) وظيفة لا غير. وحتى الآن، لا يزال أكثر من (30%) من الأردنيين موظفين في القطاع العام، الذي لا يزال يعتبره الكثيرون أكثر جاذبية من ناحية الأجور، والأمن الوظيفي، والمنافع الاجتماعية (منظمة العمل الدولية، 2012).

ومن وجهة نظر الباحثة، فما زالت السياسة الحكومية في التعليم واختيار المناهج الدراسية في مختلف المراحل وخاصة المرحلة الجامعية تنتج موظفين تعج بهم المؤسسات، ويزيدون العبء على الميزانية العامة للدولة، وأصبحت الدولة تحاول استيعاب خريجي المرحلة الثانوية من الحاصلين على الثانوية العامة، وتدبير الأماكن اللازمة لهم في الجامعات والكليات، ثم استيعاب الآلاف من هؤلاء الخريجين في مؤسسات ودوائر الحكومة، بهدف القضاء على البطالة في المجتمع، و لكن هذه الإجراءات تعمق من ناحية أخرى تواجد البطالة المقنعة في الدوائر والمؤسسات الحكومية.

6.1.2 حجم السكان:

يعرف معدل الزيادة الطبيعية للسكان على أنه المعدل الذي يزيد به عدد السكان، أو ينقص خلال سنة معينة بسبب فائض في المواليد أو عجز بالنسبة للوفيات في منطقة جغرافية محددة، ولا يشمل هذا المعدل النتائج المترتبة على الهجرة إلى البلاد أو منها. وتعتبر الزيادة السكانية عاملاً مهماً من عوامل التركيب الاجتماعي والذي يرتبط به سمات عديدة للتركيب السكاني في البلدان النامية بشكل عام وهو يعتبر أحد الأسباب

الرئيسية لانخفاض نسبة العاملين إلى مجموع السكان بالمقارنة بالبلدان المتقدمة اقتصادياً. وبالرغم من تراجع معدل الإنجاب الكلي خلال العقدين الماضيين إلا أن هذا المعدل بقي ثابتاً تقريباً خلال الفترة بين (2002 و2011) فقد بلغ معدل نمو الزيادة الطبيعية لعام 2011 (2.2%)، وقد أدت الزيادات المتسارعة في عدد السكان إلى ظهور العديد من المشكلات منها النقص في الماء والمساكن وفرص العمل، إضافة إلى زيادة الضغوط على النظام التعليمي والخدمات الصحية والبنية التحتية وانتشار البطالة بشكل كبير والتي تظهر بدرجة كبيرة بشكل بطالة مقنعة وتشمل قسماً كبيراً من السكان، وتؤثر تأثيراً بالغاً في كثير من جوانب الحياة في مجتمعنا الأردني (المجلس الأعلى للسكان، 2012).

ويذكر أن عدد سكان الأردن وصل إلى (6388000 نسمة) عام 2012، وقد ازداد عدد السكان في الأردن بمعدل نمو سنوي قدره (2.2%) خلال العقد الماضي (دائرة الإحصاءات العامة، 2012)، ويظهر الجدول الموضح أدناه عدد سكان المملكة لسنوات مختلفة بدءاً من سنة (1952) وحتى سنة (2011)، وقد تم اختيار السنوات التي شهدت زيادات كبيرة في عدد السكان.

جدول رقم (1)

عدد سكان المملكة لسنوات مختارة والمقدر (بالآلاف نسمة)

السنة	المجموع
1952	586
1965	1028
1979	2133
1989	3144
1994	4139
2004	5350
2011	6249

المصدر: (دائرة الإحصاءات العامة، 2011)

أما قوة العمل فقد بلغ مجموعها من الأردنيين (1436019) عام 2011، بينما شهد معدل البطالة زيادة مقدارها (0.4%) ليبلغ (12.9%) في نفس العام، مقارنة مع (12.4%) عام 2010 (حالة البطالة في الأردن، 2012).

تشكل محافظة الطفيلة ما نسبته (1.4%) من العدد الكلي لسكان المملكة، ويبلغ عدد السكان الكلي للمحافظة (87500)، وكما يوضح الجدول رقم (2) يتوزع سكان المحافظة على ثلاثة ألوية وهي (قصة الطفيلة، وبصيرا، والحسا).

جدول رقم (2)

عدد سكان محافظة الطفيلة حسب التقسيمات الإدارية في نهاية (2011)

عدد السكان	التقسيمات الإدارية
54510	لواء قصة الطفيلة
22490	لواء بصيرا
10500	لواء الحسا
87500	المجموع

(دائرة الإحصاءات العامة، 2011).

7.1.2 أداء العاملين: (Job Performance)

مفهوم الأداء: يؤدي الأداء دوراً مهماً وأساسياً في أدوار حياة المنظمات، فهو الذي يكفل لها النمو والتوسع والاستمرار ويحقق لها الميزة التنافسية، ويمكنها من مواجهة تحديات البيئة الخارجية سواء كانت المنظمة خاصة أو عامة، خدمية أو إنتاجية (سالم، 2008). ويعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية وذلك لأهمية هذا المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة، ولتداخل المؤثرات التي تؤثر عليه وتنوعها، وهنا سنحاول تسليط الضوء على مفهوم الأداء وأهميته وأبعاده.

يمكننا تعريف مفهوم الأداء بأنه المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، و يمكن تعريفه بأنه العملية التي يتعرف من خلالها أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح. (Sanderson, Harshak, & Blain, 2009)

وبحسب تعريف (الشنواني، 2001) فإن أداء أي فرد ما هو إلا انعكاس لمدى قدرته من عدمه في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله، أي كانت طبيعة هذا العمل، بينما عرفه (هاينز، 1998) بأنه قدرة الموظف على تحقق أهداف الوظيفة التي يشغلها في المؤسسة وكذلك بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعرف أيضاً بأنه المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات في استطاعة العامل الكفاء المدرب القيام بها. ولذلك يتضح الدور الهام والفاعل للعنصر البشري لأهمية الدور الذي يقوم به العامل باعتباره أهم مدخلات العملية الإنتاجية والذي يدير ويوجه المدخلات (الجساسي، 2010).

ويحتاج الأداء المتميز المحقق للأهداف المرجوة منه إلى توفر العناصر التالية:
(Sanderson, et.al, 2009).

- 1- تصميم العمل بطريقة علمية سليمة يحدد الأداء المطلوب وطريقته والنتائج المتوقعة حين تمام التنفيذ.
- 2- توفير مستلزمات الأداء المادية والتقنية من مواد، معدات، معلومات، وغير ذلك من موارد يتطلبها التنفيذ السليم للعمل حسب التصميم الموضوع.
- 3- تهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ العمل بما يتوافق ومتطلبات التنفيذ السليم.
- 4- توفير الفرد أو الأفراد المؤهلين للقيام بالعمل، وإعدادهم وتدريبهم على طرق الأداء الصحيحة، وتوفير المعلومات الكاملة عن خطة الأداء وأهدافه والمعدلات المحددة ومستويات الجودة ومعايير تقييم النتائج.

5- متابعة الأداء وملاحظة ما يقوم به الفرد أثناء العمل وتزويده بالمعلومات المتجددة. وتخطي ما قد يصادفه من عقبات.

6- رصد نتائج التنفيذ وتقييمها بالقياس إلى الأهداف والمعدلات المحددة، وتعويض العامل عن أداءه وفق نتائج التقييم.

تستخدم عدة مفاهيم للتعبير عن الأداء من أهمها مفهومي (الكفاءة والفاعلية)، وتعني الفاعلية حسب تعريف (قاموس الإدارة، 1972) تحقيق الأهداف الصحيحة من وجهة نظر أفضل التفسيرات الممكنة لظروف التجارة وإمكانات الربح. وتعرف أيضاً بأنها مدى صلاحية العناصر المستخدمة (المدخلات) للحصول على النتائج المطلوبة (المخرجات)، ويمكن تعريفها بأنها مدى درجة تحقيق الأهداف الفعلية (النوعية والكمية) مقارنة مع الأهداف المخططة وكلما زادت درجة تحقيق تلك الأهداف كلما زادت قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وبالتبعية أهداف المجتمع الذي تعمل من خلاله (عبد الجليل، 1978).

أما الكفاءة فتعني أداء الأعمال بطريقة صحيحة، وتشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد و النتائج. وترتبط بمقدار المدخلات من المواد الخام و الأموال و الأفراد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود. وتعني أيضاً تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف، وأن تمتلك المنظمة الكفاءة يعني أن تحصل على أعلى ما يمكن من الهدف الذي تسعى إليه، ومصطلح الكفاءة يستخدم لقياس مدى نجاح المنظمة في إحكام العلاقة بين الموارد (المدخلات) المستخدمة والمخرجات بهدف تعظيم المخرجات وتخفيض المدخلات (القريشي، 1983)، وكفاءة العمل هو عنصر أساسي من عناصر النمو والتقدم للعاملين والذي يتطلب توفر رغبة الفرد في عمله وقدرته عليه، حتى يتمكن من إتقان عمله والإنجاز بأقل التكاليف وبأعلى جودة، ويعتبر عنصري الرغبة والقدرة من المحددات للكفاءة؛ لأن القدرة تستلزم المهارة والمعرفة، كما أن الرغبة ترتبط بظروف العمل المادية والاجتماعية والنفسية للعاملين (ميا، وآخرون، 2009).

لذلك فإن الفعالية والكفاءة هي: أداء الأعمال الصحيحة بطريقة صحيحة. وترتبط الفعالية بالقيادة، وترتبط الكفاءة بالإدارة. لذلك فإن الفعالية تتحقق عندما يكون هناك رؤيا واضحة وأهداف محددة واستراتيجيات ومبادئ وقيم وتنمية. وتتحقق الكفاءة عندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت ورقابة ومتابعة (الكردي، 2010).

ولأغراض هذه الدراسة سيتم النظر للأداء على أنه الجهد الذي يبذله الموظف داخل المؤسسة من أجل تحقيق هدف معين وسيتم قياس مفهوم الأداء من خلال قياس الكفاءة والفعالية لدى الموظفين.

أهمية الأداء:

تتألف العملية الإنتاجية من عدة مراحل للوصول إلى مخرجات وتحقيق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى موارد تتفاعل مع بعضها وتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي، أو غير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، وبعد الأداء من المكونات الرئيسة للعملية الإنتاجية، وهو الجزء المرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام (الموارد) إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية (القرالة، 2010).

ويحظى مفهوم الأداء باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، فقد أصبح معياراً ومؤشراً أساسياً للتقدم الاقتصادي والإداري أيضاً، وذلك لما له من أثر في معدلات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة للبلاد، كما يحظى الأداء على اهتمام بالغ من جميع المستويات ابتداءً من مستوى الفرد العامل أياً كان موقعه داخل التنظيم وتدرجاً إلى المستوى القومي وذلك من منطلق أن أداء الفرد يؤثر في الأداء الإجمالي للإدارة التي ينتمي إليها، وهذا بدوره يحدث تأثيره الإيجابي أو السلبي في كفاءة وفاعلية المنظمة ككل والعكس صحيح وفي النهاية ينعكس هذا التأثير على المستوى القومي أي مستوى الدولة، وذلك لان الأداء على المستوى القومي ما هو إلا تعبير عن أداء التنظيمات العاملة فيه (سليمان، 1975).

ويعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاساً لأداء القسم أو الدائرة أو المنظمة التي يتبعها التنظيم، كما أن العاملين ودرجة إجادتهم له هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها إلا أن الأمر لا يقتصر على ذلك، حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه وإجادته له ينعكس شخصياً عليه، فالأداء الفردي يصبح احد العوامل الأساسية التي تبنى عليها الكثير من القرارات الإدارية إذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس أداء العاملين (منصور، 1986).

القطاع الحكومي:

يستخدم تعبير القطاع الحكومي أو القطاع العام للدلالة على النشاطات الاقتصادية القائمة على أساس ملكية الدولة لرأس المال والمنتجات، وتتشابه البلدان النامية في وضع القطاع الحكومي من حيث إن معظم النشاطات الاقتصادية للدولة تميل نحو التركيز على تقديم الخدمات الاجتماعية، وتشديد البنى التحتية. ويعتبر الموظف الحكومي ملتزماً في تأديته لواجبات عمله بوقت دوام محدد وبالتالي يكون مسؤولاً عن كيفية استغلاله لهذا الوقت؛ إذ إن استغلال الموظف لأوقات الدوام الرسمي استغلالاً جيداً ينعكس بطبيعة الحال على مستوى أدائه، بعكس ما إذا كان هناك هدر لأوقات الدوام في أمور لا تمت إلى الوظيفة بصلة (أبوشيخة، 1982). ويصل عدد منشآت القطاع العام في الأردن بإستثناء قطاع الزراعة والمنشآت الأمنية والعسكرية والقطاع غير المنظم إلى (247) منشأة، وبلغ عدد العاملين في القطاع العام بإستثناء ما أسلفنا ذكره (330507) موظف في عام 2009م ليصل إلى (306140) موظفاً في عام 2010م (حالة التشغيل في القطاعين العام والخاص لعام 2011، 2012م).

2.2 الدراسات السابقة:

1.2.2 الدراسات العربية:

في دراسة أجراها (القاضي، 2012) وكانت بعنوان "علاقة الممارسات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأداء العاملين وأثرهما على أداء المنظمات (دراسة تطبيقية على

الجامعات الخاصة في الأردن"، هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الممارسات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في الجامعات الخاصة ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (88) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر واضح للممارسات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في الجامعات الخاصة وهناك أثر للاستقطاب والتعيين والتدريب والتطوير ومشاركة العاملين في الجامعات الخاصة الاردنية.

وفي دراسة أجراها (عبد علي، 2011) وكانت بعنوان "دراسة اقتصادية حول سوق العمل و مشكلة البطالة المقنعة في إقليم كردستان - العراق"، هدفت الدراسة إلى تحليل واقع سوق العمل وانتشار ظاهرة البطالة المقنعة في إقليم كردستان - العراق. وتم الاعتماد في هذا البحث على توزيع استبانة على مختلف الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات ضمن القطاعات الخدمية في إقليم كردستان - العراق. وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

1. أكثر من ثلث المتعيينين تم توظيفهم بدون الحاجة لهم.
2. الاستفادة المحدودة من خريجي الجامعة، وبالتالي فان ذلك يؤدي بالخريج إلى أن يبحث عن أية وظيفة تتسجم أولاً وتتسجم مع مؤهلاته و ذلك ما يؤدي إلى ظهور البطالة المقنعة.
3. أكثر من ثلث أعداد المتعيينين لا يحسنون مستوى الأداء في الدائرة التي يتوظفون فيها وبالتالي فإن ذلك يعمل على حدوث البطالة المقنعة التي تعني أن إنتاجيتهم الحدية منخفضة وغالباً ما تصل إلى الصفر.
4. حاجة الدائرة إلى خدمات المتخرج الجديد لا تتعدى (50%) من إجمالي المتعيينين وذلك ما يتبين أن الدائرة المعنية تعاني و بشكل كبير من مشكلة البطالة المقنعة.

وفي دراسة أجراها (الصرايرة، 2010) بعنوان "اتجاهات النخب السياسية نحو الفساد الإداري والمالي في المملكة الأردنية الهاشمية"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة

اتجاهات النخب السياسية نحو الفساد الإداري والمالي في الأردن من حيث أشكاله وآثاره وأساليب الحد منه في المؤسسات الدولة، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة المقابلة الشخصية بأداة الاستبانة، وقد تكون مجتمع الدراسة من النخب السياسية في الأردن، اختير منهم (388) مبحوثاً بطريقة عشوائية. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن اتجاهات النخب الأردنية نحو الفساد العام الإداري والمالي كانت مرتفعة، وقد احتل استغلال الوظيفة العامة لتلبية المصالح الشخصية المرتبة الأولى، تلاه المحسوبية والواسطة والرشوة. وقد أظهرت النتائج أن أكثر عناصر الفساد الإداري والمالي أهمية من وجهة نظر النخب السياسية الأردنية هي الواسطة والمحسوبية والرشوة والتهرب الجمركي واستغلال الوظيفة العامة وغسيل الأموال وعدم الالتزام بالأنظمة والتعليمات وأخلاقيات العمل حيث فسرت تلك العوامل مجتمعة ما نسبته (67.3%) من الاتجاه العام.

وقد قام (الطراونة، 2010) بإجراء دراسة وعنوانها "دور أجهزة الرقابة الحكومية في الحد من الفساد الإداري والمالي في الأردن"، و تم في هذه الدراسة بناء استبانته وزعت على عينة بلغ حجمها (372) مشاركاً ومشاركة، تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة الذي تكون من جميع العاملين في أجهزة الرقابة الحكومية في الأردن (وزارة المالية، هيئة مكافحة الفساد، ديوان المحاسبة). وقد خرجت الدراسة بجملة من النتائج من أهمها: - إن تصورات المبحوثين لأشكال الفساد الإداري الشائعة (التسيب والإهمال الوظيفي، الواسطة، الابتزاز، الرشوة) جاءت متوسطة. وأكثر أسباب الفساد الإداري والمالي أهمية من وجهة نظر المبحوثين: تدني المردود المادي للوظيفة الحكومية، ثم الحاجة للمال وتردي الأحوال المعيشية لبعض الموظفين، تلا ذلك عدم كفاية نظام الحوافز المادية، ثم زيادة متطلبات الحياة على الموظف العام، و عدم كفاية نظام الحوافز المعنوية، يليه الروتين وتعقيد الإجراءات، وأخيراً ضعف الوازع الديني. وفي دراسة اجراها (ميا وآخرون، 2009) بعنوان "قياس أثر التدريب في أداء العاملين دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان"، هدفت

هذه الدراسة إلى قياس أثر التدريب في أداء العاملين بمديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان، وذلك للتعرف على مستوى تأثير البرامج التدريبية المناسبة في تحسين أداء العاملين ومدى كفاءتها وتصميمها وتقويمها. وشملت عينة الدراسة (73) فرداً من الإداريين تمثلت في مدراء دوائر ونواب مدراء ورؤساء أقسام بمحافظة البريمي في سلطنة عمان شاركوا في تعبئة استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر واضح للتدريب وأهميته في تحسين أداء العاملين من خلال زيادة المهارة، وصقل الخبرة لدى المتدربين، وإن ارتفاع كفاءة أداء العاملين يسهم في زيادة الانتاجية وخلق القيمة المضافة.

وفي دراسة قام بها (العيسى، 2007) وكانت بعنوان "الفساد الإداري وعلاقته بظاهرة بطالة خريجي الجامعات الرسمية كما يتصوره القادة الإداريون في القطاع العام والخريجون أنفسهم"، هدفت الدراسة إلى كشف الفساد الإداري وعلاقته بظاهرة بطالة خريجي الجامعات الرسمية من وجهة نظر القادة الإداريين والخريجين. وبلغ مجتمع الدراسة (108) قائداً إدارياً وعينة من الخريجين عددها (350) خريجاً جامعياً لا يعمل للعام الدراسي (2006-2007)، أجابوا جميعهم عن فقرات الاستبانة. وكانت أسباب الفساد الإداري كما يتصورها القادة الإداريون: فساد الأخلاق والذي يزيد من ارتكاب الفساد، والرواتب الحالية لا تلبي متطلبات الفرد، سيطرة الطمع والتطلع إلى المزيد من المكاسب. أما أبرز أسباب الفساد الإداري كما يتصورها الخريجون فهي: الرواتب الحالية لا تلبي متطلبات الفرد، الارتفاع المستمر وغير المبرر للضرائب مما يرهق كاهل الفرد، فساد الأخلاق والذي يزيد من ارتكاب الفساد. أما أبرز أسباب البطالة وفقاً للقادة الإداريين والخريجين فكانت:

1. الوساطة والمحسوبية في التعيينات.
2. إساءة استخدام السلطة والصلاحيات لدى بعض المسؤولين.

3. وكانت أكثر أشكال الفساد الإداري انتشاراً من حيث درجة الممارسة كما يتصوره القادة الإداريون والخريجون هو: الوساطة والمحسوبية، التحيز والمحاباة، التمسك بالروتين الوظيفي، وسرقة فرص الآخرين وحقوقهم. وفي الدراسة التي أجراها (الحراخشة، 2003) بعنوان "الفساد الإداري دراسة ميدانية لوجهات نظر العاملين في أجهزة مكافحة الفساد الإداري في القطاع الحكومي الأردني"، شملت عينة الدراسة جميع العاملين في ديوان المحاسبة ومديرية مكافحة الفساد وقد بلغ إجمالي حجم العينة (429) موظفاً من الجهازين. و أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى وجود أشكال الفساد الإداري كان متوسطاً في مجال مظاهر الرشوة والاختلاس والتزوير والابتزاز، في حين كانت درجة الوجود مرتفعة في مظاهر الوساطة والمحاباة والتحيز وسوء استخدام المال العام إضافة إلى قبول الهدايا الرمزية. وأجرى كل من (سكجها و الكيلاني، 2002) دراسة بعنوان "الوساطة في الأردن - السر المعن"، كان الهدف من هذه الدراسة قياس اتجاهات المواطنين حول موضوع الوساطة باختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (400) مستجيب من الجامعات والوزارات والدوائر الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص وأماكن السكن في الأردن عن طريق المقابلات الشخصية والمكالمات هاتفية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: (85.83%) (من المستطلعة آراؤهم يعتقدون أن الوساطة شكل من أشكال الفساد، ومع ذلك فإن (93.40%) منهم قالوا إن الحاجة إليها ستظلّ ضرورية. وأن سبب نقشي ظاهرة الوساطة في المجتمع الأردني يرجع في رأي العينة إلى الأسباب التالية:

- | | |
|-----------------------|---------|
| 1- الفساد | 83.22 % |
| 2- العشائرية والجهوية | 43.13 % |
| 3- غياب الديمقراطية | 43.11 % |
| 4- التخلف الإداري | 29.43 % |
- (1) أجاب (57%) من أفراد العينة بأنهم يستخدمون الوساطة لتسهيل إنجاز المعاملات الحكومية.

2) ومع ذلك كله، فقد أجاب (22.78%) من أفراد العينة بأنه يجب القضاء على الواسطة.

أما الدراسة التي أجراها (الفاعوري، 1997) بعنوان "الواسطة في القطاع الحكومي الأردني" فأظهرت هذه الدراسة أن الواسطة ظاهرة متفشية في معظم ممارسات الإدارة الوسطى في مختلف المؤسسات الحكومية الأردنية، كما أن الواسطة ظاهرة سلبية تؤدي إلى إعاقة العمل الوظيفي في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني. كما أظهرت الدراسة أن عدم كفاءة المؤسسة والروتين وغياب العدالة في المعاملة هي من الأسباب التي تدفع المواطن لاستخدام الواسطة كوسيلة لانجاز معاملاتهم، بالإضافة إلى ذلك كشفت الدراسة أن الواسطة ظاهرة محببة اجتماعيا وتعززها البيئة الاجتماعية. وأجرى (الزهراني، 1992) دراسة بعنوان "فعالية أداء المهام الإرشادية للعاملين بالجهاز الإرشادي بالمنطقة الوسطى بالمملكة العربية السعودية وعلاقتها بخصائصهم الشخصية والمناخ التنظيمي"، هدفت هذه الدراسة لتحديد فعالية أداء المهام الإرشادية للعاملين بالجهاز الإرشادي بالمنطقة الوسطى من المملكة العربية السعودية، وتم اعتمد على بيانات جمعت بواسطة استبانة أعدت لهذا الغرض من (96) مرشداً زراعياً يمثلون (51.5%) من جملة المرشدين الزراعيين الذين يعملون في المنطقة. ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن جميع العاملين بالجهاز الإرشادي غير متخصصين أكاديمياً في مجال الإرشاد الزراعي وان مستواهم التعليمي في المجالات الزراعية الأخرى مرتفع وان نشأتهم في الغالب غير ريفية. كما أوضحت الدراسة أن مستوى أداء هؤلاء العاملين لمهامهم الإرشادية وكذلك رضاهم عن عوامل المناخ التنظيمي كانت منخفضة. وقد وجدت علاقات ارتباطيه بين مستوى أداء العاملين لمهامهم الإرشادية وبعض خصائصهم الشخصية وكذلك بين مستوى الأداء وبعض عوامل المناخ التنظيمي.

وأجرى (حجره، 1987) دراسة بعنوان "الإنتاجية (كفاءة العمل) في القطاع الحكومي وطرق تحسينها"، وهدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مستوى الكفاءة الإنتاجية في بعض القطاعات الحكومية في المملكة العربية السعودية، ودراسة الوضع

القائم بها، والمعوقات والمشكلات التي تواجهها، والوصول إلى طرق تحسين الإنتاجية بها. وقد تم توزيع الاستبانة عشوائياً على (40) مديراً ومشرفاً يمثلون الإدارة العليا والوسطى الإشرافية في (40) إدارة في مدينة الطائف في المملكة العربية السعودية. وتلخصت النتائج بعدة نقاط وهي:

1. الوضع القائم في الإدارات الحكومية ومستوى الكفاءة الإنتاجية: معظم الموظفين يحملون شهادات متوسطة وهذا لا يتكافأ مع الحد المثالي لتحسين الإنتاجية.
2. معظم الإدارات تعاني من نقص في الموظفين ذوي المؤهلات العليا.
3. مستوى الإنتاجية الحالي جيد بالنسبة للإمكانات المتوفرة ولكن لا تصل إلى الحد المثالي للكفاءة الإنتاجية.
4. الأسباب التي تقع عقبة أمام الكفاءة الإنتاجية: عدم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وعدم الابتكار، وتحمل المسؤولية والتنظيم من قبل الموظفين.
5. العوامل والأساليب الكفيل بتحسين الإنتاجية: تطبيق أسلوب اللامركزية، والهيكل الإداري والتصميم الوظيفي له تأثير كبير في تحسين الإنتاجية.

أما الدراسة التي أجراها (البديوي و حمزة، 1987) بعنوان "العوامل المؤثرة في الإنتاجية بالقطاع الحكومي"، فهدفت إلى التعرف على واقع إنتاجية العاملين في الأجهزة الحكومية ودراسة مجموعة من العوامل المؤثرة عليها وهي: عنصر الزمن، والاتصال الإداري، والتنظيم، والتدريب والتطوير، والتقنية، والإشراف الإداري، والرضا الوظيفي. تم اختيار (28) جهازاً حكومياً في جميع مناطق المملكة العربية السعودية بشكل عشوائي وبلغ مجموع من اختيروا عشوائياً للمشاركة في العينة وتعبئة الاستبانة (550) موظف. وقد تبين للباحثين أن (25%) من وقت الدوام الرسمي يضيع في نشاطات غير متعلقة بالعمل، وأن الموظف يحتاج إلى (88.43%) من وقت الدوام الرسمي لإنجاز متطلبات عمله، في حين لا يعمل فعلياً أكثر من (66.4%) من هذا الوقت. أما بالنسبة للاتصال الإداري والتنظيم تبين أن فرص الاتصال الإداري جيدة وأن معظم المؤسسات المشاركة في عينة الدراسة (72%) يوجد في إدارتها أدلة

تنظيمية، وأن (66%) من الإدارات يوجد لديها وصف وظيفي لكل وظيفة. وأفاد (51%) من العينة أن هناك خطة تدريب محددة في الأجهزة التي يعملون بها بينما تبين أن (45%) فقط من العاملين يستفيدون من خدمات وحدات التطوير. كما بينت النتائج أن لدى (60%) من العاملين في الأجهزة الحكومية وسائل تقنية حديثة في الإدارات التي يعملون بها، وأن (73%) تتم متابعة نوعية عملهم بشكل مستمر من قبل رؤسائهم، أما الرضا الوظيفي فقد تبين أن (22%) من الموظفين لديهم مستوى منخفض من الرضا عن وظائفهم.

2.2.2 الدراسات الأجنبية:

في دراسة قام بها (Klein, 2013) بعنوان "الحضور للعمل رغم المشاكل الصحية، والتغيب عن العمل، والإجهاد النفسي بين الأطباء الجراحين الألمان"، وكان الهدف من تلك الدراسة الكشف عن درجة تواجد هذه الظاهرة بين الأطباء المتخصصين في الجراحة وعلاقته مع الإجهاد النفسي في العمل، وقد استخدمت الباحثة عينة عشوائية طبقية مكونة من (1311) طبيب جراح في (489) مستشفى في ألمانيا، وتم تقييم تكرارات الحضور رغم المرض والغياب لكل عنصر من العينة، ولقياس الإجهاد النفسي في العمل استخدم نموذج التوازن بين (الجهد - المكافأة) ونموذج ضبط الطلب. وتوصلت الدراسة إلى أن:

1. (90%) من العينة أقرّوا أنهم اتوا إلى العمل على الرغم من معاناتهم من مشاكل صحية على الأقل مرة واحدة في السنة.
2. و (65%) أجابوا أنهم يعملون رغم المرض في بعض الأحيان أو في كثير من الأحيان.
3. أما بالنسبة للغياب فما يقرب من ثلثي نسبة غياب العينة -مدة لا تقل عن مرة واحدة في السنة- فكان بسبب المرض.

4. كان لحضور الأطباء لعملمهم برغم من معاناتهم من مشاكل صحية علاقة واضحة بالإجهاد النفسي الناتج عن العمل مقارنة بالغياب. وأجرى الباحث (Miraglia, 2013) دراسة بعنوان "لماذا تعمل وأنت مريض؟ دور فعالية الذات وصياغة العمل في التنبؤ بحضور الموظف رغم معاناته من مشاكل صحية الى العمل"، وهدفت هذه الدراسة الى اكتشاف دور فعالية الذات وصياغة العمل في تشكيل حضور الموظف رغم المرض، و فحص النتائج المترتبة عن ذلك على الاداء الوظيفي بحسب المشرفين عن العمل، ويقصد بفعالية الذات (Self-efficacy): معتقدات الناس بكيفية التحكم بحياتهم. أما صياغة العمل (Job crafting) فيعني بناء الموظف لسلوكيات تغيير ذاتية للتوفيق بين العمل والأهداف الشخصية والميول والقيم. وتكونت عينة الدراسة من (273) موظفاً من موظفي القطاع الخاص واجهوا مشاكل صحية أو نفسية في آخر ستة اشهر قبل الدراسة في ايطاليا، و قاموا بالإجابة عن استبانة إلكترونية، وتوصلت الدراسة الى أن:

1. هناك ارتباط بين الفعالية الذاتية ومكونات صياغة العمل.
2. وجد تأثير ايجابي لمكونات صياغة العمل وهي (تمديد فترات الأنشطة، والفرص والتحديات التي يمر بها الموظف) على حضور الموظف لعمله رغم معاناته من مشاكل صحية.
3. لا يوجد ارتباط مباشر بين الفعالية الذاتية وحضور الموظف المرض لعمله.
4. وجد ارتباط إيجابي بين حضور الموظف المرض لعمله وتقييم أداء الموظفين الايجابي من قبل المشرفين.

وفي دراسة أجراها الباحث (Johansen , 2012) بعنوان "الحضور للعمل رغم المعاناة من المشاكل الصحية في النرويج والسويد"، هدفت الدراسة الى توضيح مدى انتشار الحضور للعمل رغم المعاناة من المشاكل الصحية في النرويج والسويد، كما ناقشت الدراسة علاقته مع خصائص العمل المختلفة والعوامل الشخصية في كلا البلدين. تكونت عينة الدراسة من (2500) عاملاً من النرويج والسويد تراوحت اعمارهم ما بين

(20 و 60) عاماً قاموا بالإجابة على استبانة بريرية، وتوصلت الدراسة الى ان ما نسبته (55%) من المستجيبين في النرويج والسويد أجابوا بحضورهم الى العمل رغم وجود مشاكل صحية لديهم، وتبين أيضاً أن المستجيبين من ذوي الدخل المنخفض والمتوسط، و المهاجرين، والأفراد الأقل تعليماً لديهم مستوى حضور بالرغم من مشاكلهم الصحية مرتفعاً عن البقية، ولم يوجد للعمر أو النوع الاجتماعي أي تأثير معين.

أما الدراسة التي قامت بها مؤسسة صلتك (مؤشر صلتك: أصوات شباب العرب، 2011) (The Silatech Index) : (Voices of Young Arabs) هدف مؤشر صلتك: أصوات شباب العرب" إلى قياس وتحليل اتجاهات الشباب العربي ووجهات نظر الشباب العربي بشأن قضية خلق فرص العمل والعوائق التي يرون أنها تعترض سبيل نجاحهم. وقد شملت الدراسة (8597) شاباً تتراوح أعمارهم بين (15 و 29) عاماً ضمن (19) دولة من الدول الأعضاء بجامعة الدول العربية. ومن بين القضايا التي تم استطلاعها ظاهرة الواسطة، فقد اجمع معظم من شملهم المسح على انتشار ظاهرة الواسطة، وأهمية اللجوء إلى أشخاص من ذوي النفوذ أو ممن يشغلون مناصب رفيعة في الدولة من أجل الحصول على فرصة عمل، حيث أكد (69%) من المصريين على أهمية وجود واسطة للحصول على عمل، فيما قال (32%) من البحرينيين و (31%) من السوريين و (30%) من العراقيين أن الواسطة هي السبيل الوحيد للحصول على عمل.

وأجرى (MediBank, 2011) دراسة بعنوان "التكلفة المترتبة على أصحاب الاعمال بسبب المشاكل الصحية للموظفين"، هدفت هذه الدراسة الى تقدير حجم خسائر الاقتصاد الأسترالي الناتجة عن حضور الموظفين الذين يعانون من مشاكل صحية للعمل والتي بلغت عام (2010/2009) حوالي (34.1) بليون دولار وبالمتوسط فان (6.5%) من انتاجية الموظف سنوياً تضيع بسبب معاناته من المشاكل الصحية.

أما الدراسة التي أجراها (Bass, 2010) وكانت بعنوان "تأثير الحياة العائلية والمادية الهائلة للعامل على مستوى وجود المشاكل الشخصية لديه داخل العمل"، فكان الهدف الرئيس من هذه الدراسة الإجابة عن السؤال التالي: ما هو تأثير الحياة العائلية والمادية الهائلة للعامل على مستوى حضوره للعمل وهو يعاني من المشاكل الشخصية، وتم تطبيق هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية على (52860) موظفاً ممن يتلقون تأميناً صحياً سواء كان من مؤسساتهم أو من الحكومة، وقد روعي تمثيل هذه الدراسة لكافة القطاعات (الصناعية، والخدمية، والصحية) والمستويات التعليمية و الأعراف المختلفة. وتم توزيع الاستبيانات على المشاركين بإحدى طريقتين: الكترونياً أو ورقياً. وبينت نتائج الدراسة أن الحياة الهائلة التي تم قياسها بالرضا عن الحياة، والرفاهة المادية، والنفسية، والعاطفية لها أثر واضح في مستوى وجود المشكلات الشخصية وتأثيرها على العامل خلال عمله فكلما زاد مستوى الحياة الهائلة للعامل كلما قلت إمكانية تعرضه للتشتت داخل العمل بسبب مشاكله الشخصية.

وفي دراسة قام بها كل من (Ashby and Mahdon, 2010) بعنوان "لماذا يأتي الموظفون للعمل عند المرض؟ التحقيق في وجود المشاكل الصحية في أماكن العمل"، كان الهدف من هذه الدراسة استكشاف دوافع العامل المريض، -مع حاجته إلى البقاء في البيت- للحضور إلى عمله، وعلاقة حضور العامل المريض بأدائه الوظيفي، استخدم الباحثان في هذه الدراسة طريقتين لجمع البيانات أولهما إجراء (25) مقابلة، ثم توزيع استبيانات على (510) موظفاً والذين يعملون في (AXA PPP healthcare) في بريطانيا.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: أن أكثر من (45%) من عينة الدراسة أقرروا بأنهم أتوا يوماً أو أكثر للعمل وهم يعانون من مشاكل صحية، وأن حضور الموظف الذي يعاني من مشاكل صحية أثر بشكل عكسي على أدائه، ووجدت الدراسة أن هنالك ثلاثة عوامل لها أكبر تأثير على حضور الموظف للعمل رغم مرضه

وهي: مواجهة العامل لمشاكل مالية، وتعرضه لضغوط من أجل الحضور إلى العمل من قبل مديره وزملائه، ومعاناته من التوتر أثناء العمل.

كما أجرى (Al-Zo'bi, 2009) دراسة بعنوان "أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد: دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام بمحافظة الكرك/الأردن"، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر مصادر ضغط العمل على الأداء الفردي للعاملين في القطاع العام في محافظة الكرك في الأردن. تم تصميم استبانة من (61) سؤالاً، وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة من (556) فرداً، مثلت (50%) من مجتمع الدراسة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

1. إن مستوى ضغوط العمل مجتمعة والتي يتعرض لها المبحوثين كانت بدرجة مرتفعة.

2. إن مستوى أداء العاملين في مراكز الأجهزة الحكومية كان مرتفعاً.

3. هناك أثر لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد (مفهوم الذات، القدرات والمهارات، الحالة النفسية والصحية، نمط الشخصية، الصراع الشخصي) في مستوى أداء العاملين.

4. هناك أثر لمصادر ضغوط العمل الناشئة عن المنظمة (الهيكل التنظيمي، الأجور والحوافز، السياسات التنظيمية، عملية اتخاذ القرار) في مستوى أداء العاملين.

5. هناك أثر لمصادر ضغوط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء، الإضاءة، درجة الحرارة، الأمن والسلامة المهنية) في مستوى أداء العاملين.

6. هناك أثر لمصادر ضغوط العمل الاجتماعية (المشاكل الأسرية، الأصدقاء والأقارب، العلاقات المتبادلة، العلاقات الاجتماعية) في مستوى أداء العاملين.

كما أجرى (Warren, 2009) دراسة عنوانها "أعباء وتكاليف الحضور رغم المشاكل الصحية عند الممرضين والصيادلة"، هدفت الدراسة إلى تعرف مفهوم الحضور رغم المشاكل الصحية والتكلفة الناتجة عنه. وقد تم استخدام عينة مائة من (226) من الممرضين والصيادلة للإجابة عن استبانة إلكترونية. أما نتائج الدراسة فقد

وجد أن (47%) من الممرضين و(52%) من الصيادلة اقرؤا بأنهم يأتون إلى العمل رغم المرض، كما وجد أن تكلفة حضورهم وهم مرضى والمتمثل بنقص إنتاجية الممرض أو الصيدلاني يقارب (12700) دولار سنوياً للفرد. وقام كل من (Bockerman & Laukkanen, 2009) بدراسة بعنوان "ما الذي يجعلك تعمل وأنت مريض؟ الأدلة المستقاة من استقصاء للموظفين"، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى حضور الموظف المريض إلى العمل، تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (725) من أعضاء الإتحاد الفنلندي عن طريق الاستبانة، ودلت النتائج على أن طول ساعات العمل وتراكم العمل في حال غياب الموظف يؤدي إلى أن يستبدل الموظف الغياب بسبب المرض بالحضور بالرغم من معاناته من المشاكل الصحية.

وفي دراسة (Bergstrom, et.al 2009) والتي كانت بعنوان "الحضور رغم المرض اليوم، الغياب بسبب المرض غداً، دراسة مستقبلية"، هدفت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال التالي وهو هل يمكن أن يؤدي حضور الموظف المريض إلى عمله إلى تكرار غيابه بسبب المرض مستقبلاً؟ تم اختيار مجتمعين للدراسة في السويد حسب النوع الاجتماعي والقطاع العام والخاص وطبقت الدراسة بين عامي (1999-2003) وتم اعتماد عام (2000) كسنة الأساس، فالمجتمع الأول مكون من (3757) موظفة من القطاع العام، والمجتمع الآخر يضم (2485) موظفاً من القطاع الخاص وتم توزيع استبيانته تقيس المشاكل الصحية لدى الموظفين ثم متابعة اجازاتهم المرضية للسنوات اللاحقة. ودلت النتائج على أن حضور الموظف الذي يعاني من مشاكل صحية يعتبر مؤشراً مهماً للغياب المتكرر مستقبلاً، فكلما زاد حضور الموظف المريض لعمله زادت احتمالية تكرار غيابه بسبب المرض في المستقبل.

أما الدراسة التي أجراها كل من (D'Abate and Eddy, 2007) وكانت بعنوان "ممارسة الأعمال الشخصية خلال أوقات العمل"، وهدفت هذه الدراسة إلى تعرف أنواع الأنشطة الترفيهية أو الأعمال الشخصية التي تخص الحياة الأسرية التي يمارسها

الموظفون خلال ساعات العمل، ومعرفة كم من وقت العمل يقضي هؤلاء الموظفون في ممارسة هذا الأعمال، وتم استقصاء آراء (115) موظفاً يعملون بدوام ثابت في مكاتب متنوعة في اثنتي عشرة ولاية أميركية عن طريق الاستبانة الإلكترونية (online survey). وقد وجدت الدراسة أن إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية واستخدام هاتف العمل لإجراء المكالمات الشخصية، وتصفح الإنترنت هي أكثر الأنشطة غير المتعلقة بالعمل انتشاراً بين الموظفين. وحسب الدراسة فإن الموظفين يقضون بالمتوسط (6.48) ساعة للفرد كل أسبوع في أداء أعمال ليس لها علاقة بالعمل والذي يعني (1.20) ساعة كل يوم.

وفي دراسة قام بها (Rogerson, 2005) بعنوان "العلاقة بين حضور العاملين للعمل رغم مشاكلهم الصحية والغياب عن العمل"، كان الهدف الرئيس من هذه الدراسة بيان العلاقة بين مشاكل العاملين الصحية العمل أو غيابهم عنه، وتضمنت عينة الدراسة (526) من خبراء الصحة والسلامة من عدة مهن منهم الإطفائيون، وموظفو الطوارئ، ومفتشو السلامة بالمنشآت الصناعية، ومدراء الصحة والسلامة في ولاية تينيسي الأمريكية. وتم توزيع استبانة على المستجيبين مع تصنيفهم بحسب العمر، والجنس، وتدخينهم من عدمه. وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر المشاكل المرضية المسببة لغياب العاملين وحضورهم إلى العمل وهم مرضى هو (الحساسية) والذي شمل جميع المجموعات الداخلة ضمن العينة، أما المشاكل الأخرى والتي وجد لها تأثير أيضاً فقد تفاوتت بحسب المجموعة وهي: الشقيقة، وصعوبات النوم، والاكتئاب، والتوتر.

كما أجرى (Aronsson & Gustafsson, 2005) دراسة بعنوان "حضور العامل المريض للعمل: الانتشار، عوامل الحضور الإجباري، أساسيات نموذج البحث"، هدفت هذه الدراسة إلى تعرف طبيعة العلاقة بين الحضور للعمل رغم المعاناة من مشاكل صحية وعدة عوامل وهي: متطلبات العمل (حجم العمل المطلوب إنجازه، ومسؤولية العامل عن تنفيذ العمل)، ومتطلبات شخصية (عدم الفصل بين الحياة العملية والشخصية، والمشاكل المالية. وقد شملت عينة الدراسة (3136) موظفاً سويدياً شاركوا

في تعبئة الاستبانة. ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة: هي أن (53%) من العينة اقرروا أنهم حضروا إلى العمل رغم مرضهم يوماً على الأقل خلال السنة التي تم فيها القياس. ووجد الباحثين أن معاناة الموظفين من مشاكل مرضية هي السبب الرئيس لتدني إنتاجهم في العمل.

في دراسة قام بها (Hussain, 2003) بعنوان "القياس الاقتصادي للبطالة المقنعة في العمل المزرعي بمنطقة الجبل الأخضر في ليبيا"، هدفت هذه الدراسة إلى اختبار وتحليل مشكلة البطالة المقنعة في العمل الزراعي وانعدام الإنتاجية الحدية للعمل. اعتمد التحليل في هذه الدراسة على بيانات مقطع عرضي لمائة مزارع في الموسم الزراعي (1997/1998م) في منطقة الجبل الأخضر في ليبيا. وخلصت الدراسة إلى وجود بطالة مقنعة في العمل الزراعي مما يدعم فرضية انعدام الإنتاجية الحدية للعمل. وأجرى كل من (Aronsson et.al 2000) دراسة ميدانية بعنوان "الحضور للعمل رغم المشاكل الصحية، دراسة ميدانية للعوامل المسببة له"، هدفت هذه الدراسة إلى تعرف طبيعة العلاقة بين الحضور للعمل رغم المشاكل الصحية وطبيعة الوظيفة التي يشغلها الموظف، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة من مجمل القوى العاملة في السويد وعددها (3801) موظفاً باستخدام المقابلات الهاتفية والاستبيانات وكانت نسبة المشاركة (87%)، وتوصل الباحثون إلى أن ثلث المستجيبين يأتون إلى العمل رغم معاناتهم من المرض، وأن أكثر هؤلاء الموظفين هم من الممرضين والمعلمين وخاصة معلمي المراحل الأساسية.

ملخص الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن تلخيص أهم ما جاء بها بالتالي:

1. الوساطة ظاهرة سلبية تؤدي إلى إعاقة العمل الوظيفي في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني.
2. تعد الوساطة من أكثر أشكال الفساد الإداري انتشاراً في المملكة.

3. العديد من المتعنين في القطاع العام لا يحسنون مستوى الأداء في المؤسسة التي يتوظفون فيها وبالتالي فان ذلك يؤدي الى حدوث البطالة المقنعة.
4. عدم توفر فرص عمل حقيقية لخريجي الجامعات تؤدي إلى أن يبحث الخريج عن أية وظيفة قد لا تتسجم مع مؤهلاته و مما يؤدي إلى ظهور البطالة المقنعة.
5. معاناة الموظفين من مشاكل مرضية وشخصية هي من الأسباب الرئيسة لتدني إنتاجهم وأدائهم في العمل.
6. أن حضور الموظف الذي يعاني من مشاكل صحية أو مشاكل شخصية الى العمل يؤثر بشكل سلبي على أداءه.
7. أكثر الأنشطة الخارجة عن نطاق العمل انتشاراً بين الموظفين هي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية واستخدام هاتف العمل لإجراء المكالمات الشخصية، وتصفح الإنترنت.

ما يميز هذه الدراسة:

من خلال العرض السابق يتضح أن هناك اهتماماً متزايداً بمفهوم البطالة المقنعة، إلا أن هذا المفهوم لا يزال يواجه العديد من التحديات، سواء في تحديد أبعادها وفهم أسبابها وإيجاد طرق العلاج المناسبة لها، ولا تزال الدراسات ذات العلاقة بهذا المجال قليلة. وقد ساعد استعراض الدراسات السابقة في إلقاء نظرة على مفهوم البطالة المقنعة وأبعادها إلا أنه وعلى حد علم الباحثة، لا توجد دراسات بحثت في أثر العوامل الذاتية والموضوعية للبطالة المقنعة في الأداء الوظيفي على مستوى الدول العربية، لذا جاءت هذه الدراسة لسد النقص الحاصل في هذا المجال، وهذا ما يميز هذه الدراسة من غيرها.

الفصل الثالث المنهجية والتصميم

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة وكيفية تطويرها، صدق الأداة وثباتها، وأسلوب تحليل البيانات.

1.3 منهجية الدراسة:

1. المنهج النظري: ويتمثل في الدراسة النظرية وتم الحصول على المعلومات المتعلقة بالجوانب النظرية عن طريق الكتب، والبحوث، والدوريات العربية والأجنبية، وشبكة الإنترنت.
2. المنهج التحليلي: المتمثل في الدراسة الميدانية حيث قامت الباحثة بتوزيع استبانة على عينة من موظفي القطاع الحكومي في محافظة الطفيلة، اشتملت على أسئلة تخدم أهداف البحث، ومن ثم تحليلها، واختبار الفرضيات عن طريق الأساليب الإحصائية المناسبة للبيانات للتأكد من صحة الفرضيات والخروج بنتائج وتوصيات.

2.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الدوائر الحكومية في محافظة الطفيلة والبالغ عددهم (5438) موظفاً، وتتنوع القوى العاملة في المحافظة بين القطاعات الاقتصادية المختلفة والتي تشمل المرافق الاجتماعية والخدمات (التعليم والتدريب المهني، والصحة، والبلدية والإدارات الداخلية والاجتماعية) وعددهم (4454) موظف، والإنتاج (الزراعة والسياحة) ما مجموعه (233) موظفاً، البنية التحتية (المياه، والأشغال العامة، والطاقة) ما مجموعه (751). ويبلغ عدد الذكور منهم (3241)

وعدد الإناث (2197)، (تعزيز التنمية الاقتصادية المحلية في الأردن، 2013) وترد هذه التفاصيل في الجدول أدناه:

جدول رقم (3)

مجتمع الدراسة موزعاً حسب القطاعات المختلفة والنوع الاجتماعي

المجموع	عدد القوى العاملة		القطاعات
	أنثى	ذكر	
4454	2126	2328	الخدمات الاجتماعية
233	35	198	الإنتاج
751	36	715	البنية التحتية
5438	2197	3241	المجموع

(المصدر: تعزيز التنمية الاقتصادية المحلية في الأردن (برنامج PLEDJ))

3.3 عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من (600) موظف بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من عدة مديريات رسمية في المحافظة وهي في لواء القصبه: (مديرية الزراعة، وبلدية الطفيلة الكبرى، ومديرية التربية والتعليم لقصبه الطفيلة، ومديرية الصحة، ومديرية الأشغال العامة، ومديرية التنمية الاجتماعية. أما في لواء بصيرا: فتم اختيار مديرية التربية والتعليم، ومديرية الأشغال، وبلدية بصيرا. وتم توزيع عينة الدراسة بواقع (450) مستجيباً من لواء القصبه، و (150) مستجيباً من لواء بصيرا اعتماداً على النسبة التقريبية لعدد السكان والتي تتركز في لواء القصبه. تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة شخصياً باليد، وبلغ عدد الموظفين الذكور في العينة (324) أما عدد الإناث فبلغ (257)، وتم استرجاع (581) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي من أصل (600) استبانة تم توزيعها وبنسبة (97%)، والجدول التالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي.

جدول رقم (4)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	العدد	النسبة المئوية %
الذكور	324	55.8
الإناث	257	44.2
المجموع	581	100%

4.3 أداة الدراسة:

بعد أن تم تحديد مشكلة الدراسة، وأسئلتها، وفرضياتها، قامت الباحثة بتطوير وصياغة فقرات الاستبانة وهي أداة القياس الرئيسة والمعول في جمع البيانات بما يعكس متغيرات الدراسة، وعدد فقراتها (54) فقرة، واحتوت الاستبانة على الأجزاء الآتية:

المقدمة: والتي هدفت إلى تشجيع أفراد عينة الدراسة على المشاركة في الإجابة عن أسئلة الاستبانة وتم توضيح الهدف من الدراسة والتأكيد لهم إن المعلومات المعطاة لن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي.

الجزء الأول: ويتضمن المتغيرات الديموغرافية التالية:

1. النوع الاجتماعي.
2. الحالة الاجتماعية.
3. العمر.
4. المؤهل العلمي.
5. سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: يحتوي هذا الجزء على المتغيرات المستقلة للدراسة و المسببة للبطالة المقنعة والتي تتضمن العوامل الذاتية وهي: (العوامل الصحية، والعوامل الشخصية)، والعوامل الموضوعية وهي: (الواسطة، والسياسات الحكومية في التعليم

والتعيين) وتم الاسترشاد في بناء فقرات العوامل الصحية والشخصية بدراسة كل من (عبد علي، 2011؛ Johns, 2010؛ D'Abate & Eddy; 2007; Mattke,et.al) ومقياس (SAHAPS).

أما العوامل الموضوعية فتم الاسترشاد بدراسة كل من (سكجها، 2002؛ سلامة، 2012).

الجزء الثالث: يحتوي هذا الجزء على فقرات تغطي متغير الدراسة التابع وهو أداء العاملين والمعبر عنه بمحورين رئيسيين هما (الكفاءة، والفاعلية) وتم الاسترشاد في تطوير فقرات هذا المتغير بدراسة (أبوشيخة، 1982؛ مخيمر وآخرون، 2000؛ القرالة، 2010).

لقد تم اختيار مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، وذلك أنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها المقياس المقترح، وقد ترجمت الإجابات على النحو التالي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وأعطيت الإجابات أرقاماً من (1-5) بحيث يدل الرقم (1) على (غير موافق بشدة) والرقم (2) على (غير موافق) والرقم (3) على (محايد) والرقم (4) على (موافق) والرقم (5) على (موافق بشدة).

1.4.3 صدق الأداة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بعرضها بصورتها الأولية على نخبة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المنتمين إلى علوم الإدارة في (الجامعة الأردنية، وجامعة مؤتة، وجامعة الطفيلة التقنية) وعددهم (9) محكمين للإفادة من مخزونهم المعرفي وخبرتهم الواسعة كما هو موضح في الملحق (ب)، وذلك للتحقق من مدى صدق الفقرات ووضوحها ومناسبتها لكل بعد، ومدى انتمائها للبعد الذي تقيسه، وتعديل أو حذف أي من الفقرات التي يرون أنها لا تحقق الهدف من المقياس،

وبناءً على آراء المحكمين تمت إعادة صياغة بعض فقرات الاستبانة وتعديل واستبدال بعض العبارات والكلمات بأخرى، حتى أصبح أداة القياس في صورتها النهائية وقد تم إدراج الاستبانة في الملحق (أ).

2.4.3 ثبات الأداة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال:

1. طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-re-test): حيث تم تطبيق أداة الدراسة على (50) موظفاً من مجتمع الدراسة وبفارق زمني مدته ثلاثة أسابيع، وتم احتساب معامل ارتباط بيرسون لكلا الاختبارين، وبلغت قيمة معامل الثبات (87.3) باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار.
2. معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha): وللتأكد من معامل الاتساق الداخلي بين أبعاد الأداة تم تطبيق معادلة كرونباخ ألفا، ويوضح الجدول (5) قيم معاملات الثبات باستخدام كرونباخ ألفا عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) والتي تدل على تمتع أداة الدراسة بمعامل ثبات عالٍ تعكس قدرة هذه الاداة على تحقيق أهداف الدراسة.

جدول رقم (5)

قيم معاملات الثبات باستخدام كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة

المتغير	قيمة (ألفا) α
المشاكل الصحية	90.6
المشاكل الشخصية	79.8
الواسطة	84.5
السياسات الحكومية في التعليم والتعيين	86.1
الكفاءة	86.9
الفاعلية	83.8

5.3 متغيرات الدراسة:

أولاً: المتغيرات المستقلة:

1. العوامل الذاتية: وهي العوامل التي يكون مصدرها الفرد العامل نفسه (العوامل الصحية، والعوامل الشخصية).
2. العوامل الموضوعية: وهي العوامل التي يكون مصدرها المجتمع الحاضن للفرد العامل (الواسطة، و السياسات الحكومية في التعليم والتعيين).

ثانياً: المتغير التابع:

1. أداء العاملين (الكفاءة، والفاعلية).

6.3 المعالجات الإحصائية:

بعد تطبيق الأداة تم جمع البيانات وتقريرها، من خلال برنامج (spss.17) وتم استخدام مقاييس الإحصاء التحليلي في تحليل بيانات الدراسة، والتي تشمل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والتكرارات، والنسب المئوية، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط والانحدار لقياس نوع العلاقة ومقدار تفسير المتغيرات المستقلة للمتغير التابع.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:

سيتم التطرق في هذا الجزء إلى خصائص عينة الدراسة من حيث النوع الاجتماعي، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة ويظهر الجدول رقم (6) تلك الخصائص.

جدول رقم (6)

وصف أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع الاجتماعي	الذكور	324	55.8
	الإناث	257	44.2
الحالة الاجتماعية	أعزب	248	42.7
	متزوج	333	57.3
العمر	أقل من 30 سنة	188	32.4
	من 30-39 سنة	196	33.7
	40 - 49 سنة	156	26.9
	50 سنة فأكثر	41	7.1
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	108	18.6
	دبلوم	198	34.1
	بكالوريوس	219	37.7
سنوات الخبرة	دراسات عليا	56	9.6
	أقل من 5 سنوات	183	31.5
	5- أقل من 10 سنوات	236	40.6
	10- أقل من 15 سنة	108	18.6
	15 سنة ما فوق	54	9.3

يبين الجدول (6) أن ما نسبته (55.8%) من عينة الدراسة من الذكور، و (44.2%) من الإناث، أما من حيث الحالة الاجتماعية فكان (42.7%) عزاب، بينما (57.3%) هم من المتزوجين وهم النسبة الأكبر مما يدل أما ما يتعلق بالعمر فقد تبين أن (32.4%) أعمارهم أقل من 30 سنة، و(33.7%) أعمارهم بين 30-39 سنة، بينما (26.9%) أعمارهم ما بين 40 - 49 سنة، و(7.1%) أعمارهم 50 سنة فأكثر، وفيما يتعلق بمؤهلات الموظفين العلمية تبين أن نسبة من يملكون الشهادة الثانوية أو أقل منها هي (18.6%)، أما من يمتلكون شهادة الدبلوم فكانت نسبتهم (34.1%)، بينما حقق حملة درجة البكالوريوس أعلى نسبة وهي (37.7%)، وأخيراً بلغت نسبة من حصلوا على درجة الماجستير أو الدكتوراه (9.6%) وهي نسبة قليلة نظراً لتكلفة الدراسات العليا، أما ما يتعلق بالخبرات فتبين أن (31.5%) لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، وأن (40.6%) هم من الذين خبرتهم تتراوح من 5 - أقل من 10 سنوات ويشكلون النسبة الأعلى، فيما تبين أن ذوي الخبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة شكلوا (18.6%)، وأخيراً بلغت نسبة من لديهم خبرة 15 سنة فأكثر (9.3%).

2.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد عينة الدراسة، وكانت كما يبين الجدول رقم (7).

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن المشاكل الصحية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
0.98	2.25	اشعر بالتعب في العمل نتيجة لعدم النوم ليلاً، ولذلك بسبب ما أعانيه من مشاكل صحية.	1.
1.20	3.18	إن الأدوية التي أتناولها لعلاج مشاكلي الصحية تساعدني على التركيز في العمل بشكل أفضل.	2.
1.10	2.66	إن شرب القهوة أو المشروبات التي تحتوي على الكافيين تساعدني على انجاز المزيد من العمل اليومي.	3.
1.27	2.98	لدي القدرة على إيجاد حلول جديدة ومبتكرة لمشاكل العمل القائمة على الرغم من وجود مشاكل صحية.	4.
1.16	2.90	استطيع إتمام مهمات عملي بالرغم من المشاكل الصحية التي أعاني منها.	5.
1.19	2.30	إن معاناتي من المشاكل الصحية لا تؤثر على طريقتي الودية في التعامل مع المراجعين.	6.
1.11	2.45	عندما أعاني من المشاكل الصحية، فإن المهام الموكلة إلي تأخذ وقتاً أطول لانجازها.	7.
1.16	2.58	إن الآثار الجانبية للأدوية التي أتناولها تسبب لي التشتت وعدم التركيز في العمل.	8.
1.10	2.43	عندما أعاني من مشكلة صحية فإنني أشعر بالتعب قبل انتهاء الدوام.	9.
1.10	2.53	عندما أعاني من المشاكل الصحية فإنني أصبح أقل صبراً في تعاملي مع المراجعين وزملاء العمل.	10.

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن المشاكل الشخصية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1.24	2.97	أقوم بإرسال وقراءة البريد الإلكتروني بقصد الترفيه خلال ساعات العمل.	1.
1.31	2.79	استخدم هاتف العمل لإنجاز مهام شخصية.	2.
1.28	2.65	استخدم الانترنت في العمل لتصفح مواقع التواصل الاجتماعي كموقع الفيسبوك.	3.
1.23	2.60	يزورني أفراد عائلتي أو أصدقائي أثناء العمل الرسمي.	4.
1.26	2.76	أتحدث مع زملائي في العمل عن مشاكل الشخصية.	5.
1.18	3.14	أقوم بتصفح الانترنت في أمور ليس لها علاقة بالعمل.	6.
1.16	2.60	أفكر باستمرار في حلول لمشاكل العائلة أو المادية أثناء العمل.	7.
1.03	2.33	عندما أواجه مشكلة مادية أو عائلية فإن ذلك يؤثر على تركيزي في تنفيذ المهام الموكولة إلي.	8.
1.14	2.76	أجري دائماً محادثات مع زملائي في العمل عن أمور ليس لها علاقة بالعمل.	9.
1.31	3.03	شعوري بالراحة النفسية يساعدني على إنجاز مهامي بسرعة ودقة.	10.
1.25	2.89	اشعر بالقلق أو التشتت أثناء العمل.	11.

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الوسطة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
0.95	2.37	يوجد في دائرتي وصف وظيفي يبين واجبات ومهام وصلاحيات الوظيفة التي أقوم بها.	1.
1,23	2.86	إن المؤسسة التي اعمل بها تعاني من زيادة في عدد الموظفين (لا حاجة لهم).	2.
0.99	2.40	لقد حصلت على وظيفتي الحالية بفضل أحد المعارف أو المتنفذين.	3.
1.10	2.81	إن العديد من الموظفين في المؤسسة التي اعمل بها لا يعملون ولا يقومون بمسؤولياتهم على أكمل وجه، وذلك لأنهم يعلمون بأنهم مهما حصل لن يطردوا من أعمالهم.	4.
1.20	2.68	إن العديد من الموظفين في المؤسسة التي أعمل بها لا يعملون في مجال تخصصهم.	5.
1.19	3.15	إن العديد من الموظفين في المؤسسة التي أعمل بها لديهم نفس مسؤوليات العمل.	6.
1.13	3.10	إن الموظفين في المؤسسة التي أعمل بها يواجهون تحديات مستمرة في مجال عملهم.	7.
1.26	2.58	إن العديد من الموظفين في المؤسسة التي أعمل بها يتم تعيينهم عن طريق الوسطة.	8.

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن السياسات الحكومية في التعليم والتعيين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1.12	2.57	أعتقد أن الجامعات الأردنية تشكل بيئات تعليمية مناسبة تتميز بجودة المخرجات.	1.
1.14	2.25	أعتقد أن الجامعات الأردنية تخرج أواجاً كبيرة من الطلبة تفوق احتياجات السوق المحلي.	2.
1.05	2.37	إن تحصيلي العلمي هو الذي أهلني للحصول على وظيفتي الحالية.	3.
1.10	2.47	إن مؤهلي العلمي غير مطلوب في سوق العمل الحالي.	4.
1.28	2.81	أعتقد أن مهاراتي وقدراتي تفوق متطلبات وظيفتي الحالية.	5.
0.96	2.25	حصلت على وظيفتي بمنتهى النزاهة والشفافية.	6.
1.04	2.34	أعتقد بأن التعيينات في المؤسسات الحكومية تفتقد للعدالة وتكافؤ الفرص.	7.
1.26	2.88	إن متطلبات عملي الحالي تناسب مؤهلاتي العلمية والعملية.	8.

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الكفاءة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1.32	2.95	إن عملي الحالي في المؤسسة يتصف بالدقة المتناهية.	.1
1.09	2.26	أشعر بالسعادة الغامرة حينما أقوم بتنفيذ عملي الحالي بإتقان.	.2
1.14	2.39	أرغب بالبحث والنقصي عن الأفكار الجديدة في مجال مهنتي.	.3
1.25	2.87	أصل إلى العمل مبكراً وأغادر العمل متأخراً لإنجاز بعض المهام طواعية.	.4
1.23	2.65	أتابع باستمرار ما يواكب التطور الحاصل في مجال تخصصي الوظيفي وذلك بهدف تحسين أدائي في المستقبل.	.5
1.59	2.66	نادراً ما ارتكب الأخطاء أثناء أدائي لعملي في المؤسسة.	.6
1.27	2.64	أنا مقتنع بأن هناك علاقة وثيقة بين راحتي النفسية مع الزملاء في العمل وبين أدائي الوظيفي.	.7
1.28	2.60	أشعر بأن مكان عملي يوفر لي الراحة التامة لأداء المهام المطلوبة.	.8

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الفاعلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	أطلب دائماً عملاً أو مسؤوليات إضافية عن العمل المطلوب مني للمؤسسة التي اعمل بها.	2.70	1.26
2.	أقيم نفسي باستمرار من خلال رضا المسؤولين عني وظيفياً.	2.74	1.23
3.	أعمل بجد ولا استغرق وقتاً طويلاً لإنجاز مهامي وواجباتي.	2.82	1.23
4.	إن علاقتي بزملائي في العمل علاقة طيبة وحسنة.	2.48	1.24
5.	أعمل باستمرار على تنفيذ التعليمات والأنظمة المتعلقة بعملتي.	2.46	1.22
6.	أشعر بأنني قد حققت طموحي الوظيفي في عملي الحالي.	2.37	1.15
7.	أقوم بتقييم أدائي باستمرار للكشف عن نقاط القوة والضعف.	2.48	1.13
8.	إن أدائي في المؤسسة التي أعمل بها لا يختلف كثيراً عن المعايير الموضوعية.	2.55	1.14

3.4 اختبار الفرضيات:

قامت الباحثة في هذا الجزء باختبار فرضيات الدراسة من خلال استخدام معامل الارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط لإيجاد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بهدف الإجابة عن مشكلة الدراسة وأسئلتها.

الفرضية الأولى:

H01: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الذاتية للبطالة المقنعة ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها لفرضيتين فرعيتين، واستخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار كل فرضية فرعية على حدا.

الفرضية الفرعية الأولى:

H_{01} : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاكل الصحية للعاملين ومستوى أداهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين مشاكل العاملين الصحية وأدائهم داخل المؤسسة كما هو موضح في الجدول رقم (13).

الجدول رقم (13)

معامل الارتباط بين المشاكل الصحية وأداء العاملين

البعد	أداء العاملين	الدالة الإحصائية
المشاكل الصحية	- 0.681 *	0.000

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (13) العلاقة بين المشاكل الصحية وأداء العاملين حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة سلبية بين المشاكل الصحية وأداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.681) واتجاه العلاقة سلبياً مما يعني وجود علاقة عكسية بين مشاكل العامل الصحية ومستوى أدائه في العمل، وكانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$). وهذا يؤكد عدم صحة هذه الفرضية الفرعية وعليه ترفض وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاكل الصحية للعاملين ومستوى أداهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

فكلما زادت معاناة الموظف من الأمراض والمشاكل الصحية كلما قلل ذلك من أدائه في العمل.

H01₂: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاكل الشخصية للعاملين ومستوى أداهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين مشاكل العاملين الشخصية وأدائهم داخل المؤسسة كما هو موضح في الجدول رقم (14).

الجدول رقم (14)

معامل الارتباط بين المشاكل الشخصية وأداء العاملين

البعد	أداء العاملين	الدالة الإحصائية
المشاكل الشخصية	-*0.581	0.000

*دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول السابق العلاقة بين المشاكل الشخصية وأداء العاملين حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة سلبية بين المشاكل الشخصية وأداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.581) واتجاه العلاقة سلبياً مما يعني وجود علاقة عكسية بين مشاكل العامل الشخصية ومستوى أدائه في العمل، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$). وهذا يؤكد عدم صحة هذه الفرضية الفرعية وعليه ترفض وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاكل الشخصية للعاملين ومستوى أداهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

مما يؤكد أن معاناة الموظف من مشاكل شخصية سواء كانت عائلية أو مالية أو كليهما يقلل من أدائه في العمل.

الفرضية الثانية:

H02: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الموضوعية للبطالة المقنعة ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها لفرضيتين فرعيتين، واستخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار كل فرضية فرعية على حدا.

H_{02_1} : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الواسطة في اختيار العاملين ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الواسطة في اختيار العاملين وأدائهم داخل المؤسسة كما هو موضح في الجدول رقم (15).

الجدول رقم (15)

معامل الارتباط بين الواسطة في الاختيار وأداء العاملين

البعد	أداء العاملين	الدالة الإحصائية
الواسطة	- *0.584	0.000

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول أعلاه العلاقة بين الواسطة وأداء العاملين حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة سلبية بين الواسطة في اختيار العاملين وأدائهم في العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.584) واتجاه العلاقة سلبياً مما يعني وجود علاقة عكسية بين الواسطة في اختيار العاملين ومستوى أدائهم في العمل، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$). وهذا يؤكد عدم صحة هذه الفرضية الفرعية وعليه ترفض وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الواسطة في اختيار العاملين ومستوى أدائهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وتشير هذه العلاقة إلى أن العاملين الذين يتم اختيارهم عن طريق الواسطة لشغل وظائف معينة لديهم مستوى أداء منخفض.

H_{02_2} : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة كما هو موضح في الجدول رقم (16).

الجدول رقم (16)

معامل الارتباط بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين ومستوى أداء العاملين

البعد	أداء العاملين	الدالة الإحصائية
السياسات الحكومية في التعليم والتعيين	-*0.542	0.000

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (16) العلاقة بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين ومستوى أداء العاملين حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة سلبية بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين و مستوى أدائهم داخل المؤسسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.542)، وكانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$). وهذا يؤكد عدم صحة هذه الفرضية الفرعية وعليه ترفض وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويتبين من العلاقة السابقة أن السياسات التي تتبعها الحكومات في مجالي التعليم والتعيين تؤدي إلى انخفاض أداء عاملي القطاع العام.
الفرضية الثالثة:

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين العوامل الذاتية للبطالة المقنعة في مستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها لفرضيتين فرعيتين، واستخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار كل فرضية فرعية على حدا.

H03₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المشاكل الصحية ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار البسيط لإيجاد أثر المشاكل الصحية وأداء العاملين داخل المؤسسة.

الجدول رقم (17)

تحليل الانحدار البسيط لأثر المشاكل الصحية ومستوى أداء العاملين

مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	F المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	الارتباط (R)	البعد
0.000	1.73-	178.05	0.463	0.681	المشاكل الصحية

دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يبين الجدول رقم (17) إن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.463) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أي إن ما قيمته (0.463) من التغيرات في مستوى أداء العاملين ناتج عن المشاكل الصحية للعاملين، كما يتضح أن قيمة F (178.05) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وأن معامل الانحدار β ذو قيمة سلبية. وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الفرعية وعليه تقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المشاكل الصحية ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H03₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المشاكل الشخصية ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار البسيط لإيجاد أثر المشاكل الشخصية وأداء العاملين داخل المؤسسة.

الجدول رقم (18)

تحليل الانحدار البسيط لأثر المشاكل الشخصية ومستوى أداء العاملين

مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	F المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	الارتباط (R)	البعد
0.000	1.46-	55.10	0.338	0.581	المشاكل الشخصية

دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (18) إن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.338) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أي إن ما قيمته (0.338) من التغيرات في مستوى أداء العاملين ناتج عن المشاكل الشخصية للعاملين، كما يتضح أن قيمة F (55.10) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وأن معامل الانحدار β ذو قيمة سلبية. وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الفرعية وعليه تقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المشاكل الشخصية ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرابعة:

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين العوامل الموضوعية للبطالة المقنعة و مستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها لفرضيتين فرعيتين، واستخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار كل فرضية فرعية على حدا.

H04₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الواسطة في اختيار العاملين وبين مستوى أدائهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار البسيط لإيجاد اثر الواسطة في اختيار العاملين و أدائهم داخل المؤسسة.

الجدول رقم (19)

تحليل الانحدار البسيط لأثر الواسطة ومستوى أداء العاملين

مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	F المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	الارتباط (R)	البعد
0.000	1.42-	56.08	0.341	0.584	الواسطة

دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (19) إن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.341) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أي إن ما قيمته (0.341) من التغيرات في مستوى أداء العاملين ناتج عن الواسطة في الاختيار، كما يتضح أن قيمة F (56.08) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وأن معامل الانحدار β ذو قيمة سلبية. وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الفرعية وعليه تقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الواسطة في اختيار العاملين وبين مستوى أدائهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_04_2 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين ومستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار البسيط لإيجاد أثر السياسات الحكومية في التعليم والتعيين وأداء العاملين داخل المؤسسة.

الجدول رقم (20)

تحليل الانحدار البسيط لأثر السياسات الحكومية في التعليم والتعيين ومستوى أداء

العاملين

مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	F المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	الارتباط (R)	البعد الواسطة
0.000	1.41-	48.43	0.293	0.542	

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (20) إن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.293) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أي إن ما قيمته (0.293) من التغيرات في مستوى أداء العاملين ناتج عن السياسات الحكومية في التعليم والتعيين، كما يتضح أن قيمة F (48.43) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وأن معامل الانحدار β ذو قيمة سلبية. وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الفرعية وعليه تقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين في مستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

4.4 مناقشة النتائج:

فيما يلي مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية:

1. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة سلبية بين المشاكل الصحية وأداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.681) واتجاه العلاقة سلبياً مما يعني وجود علاقة عكسية بين مشاكل الموظف الصحية ومستوى أدائه في العمل، وكانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وإن ما قيمته (0.463) من التغيرات في مستوى أداء العاملين ناتج عن المشاكل الصحية للعاملين، كما يتضح أن قيمة F

(178.05) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وأن معامل الانحدار β ذو قيمة سلبية، الأمر الذي يعني بأن معاناة الموظف من المشاكل الصحية من شأنها أن تؤدي إلى ظهور البطالة المقنعة، وبالتالي انخفاض أداء العاملين في القطاع العام.

2. توصلت الدراسة إلى ان هناك علاقة سلبية بين المشاكل الشخصية وأداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.581) واتجاه العلاقة سلبياً مما يعني وجود علاقة عكسية بين مشاكل الموظف الشخصية ومستوى أدائه في العمل، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وإن ما قيمته (0.338) من التغيرات في مستوى أداء العاملين ناتج عن المشاكل الشخصية للعاملين، كما يتضح أن قيمة F (55.10) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وأن معامل الانحدار β ذو قيمة سلبية، الأمر الذي يعني بأن معاناة الموظف من المشاكل الشخصية (عائلية أو مالية) من شأنها أن تؤدي إلى زيادة ظاهرة البطالة المقنعة، وبالتالي انخفاض مستوى أداء العاملين في القطاع العام.

3. بينت الدراسة وجود علاقة سلبية بين الوساطة في اختيار العاملين وأدائهم في العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.584) واتجاه العلاقة سلبياً مما يعني وجود علاقة عكسية بين الوساطة في اختيار العاملين ومستوى أدائهم في العمل، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وإن ما قيمته (0.341) من التغيرات في مستوى أداء العاملين ناتج عن الوساطة في الاختيار، كما يتضح أن قيمة F (56.08) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وأن معامل الانحدار β ذو قيمة سلبية، الأمر الذي يعني بأن تفشي ظاهرة الوساطة وعدم الاعتماد على الكفاءة العلمية والعملية في التعيين من شأنه أن يؤدي إلى توسيع وتعميق ظاهرة البطالة المقنعة، وبالتالي انخفاض مستوى أداء العاملين في القطاع العام.

4. بينت الدراسة وجود علاقة سلبية بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين ومستوى أداء العاملين داخل المؤسسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.542) واتجاه العلاقة سلبياً مما يعني وجود علاقة عكسية بين السياسات الحكومية في التعليم والتعيين ومستوى أداء العاملين في العمل، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وإن ما قيمته (0.293) من التغيرات في مستوى أداء العاملين ناتج عن السياسات الحكومية، كما يتضح أن قيمة F (48.43) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وأن معامل الانحدار β ذو قيمة سلبية، الأمر الذي يعني بأن التشريعات والسياسات الحكومية تساهم بشكل كبير في توسيع وتعميق ظاهرة البطالة المقنعة، وبالتالي انخفاض مستوى أداء العاملين في القطاع العام.

5.4 التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة يمكن وضع التوصيات التالية:

1. تفعيل الدور الرقابي الموضوعي للحكومة، وذلك من خلال إعادة الهيكلة والعمل المباشر على دراسة وتحديد الاحتياجات الفعلية من العمالة، ووضع وصف وظيفي شامل لكل وظيفة من الوظائف الموجودة أو المحتملة، والتخلص التدريجي من العمالة الزائدة عن الحاجة.
2. تعزيز مشاركة القطاع الخاص في تشغيل القوى العاملة من خريجي الجامعات بما ينسجم مع مؤهلاتهم العلمية والعملية، والكف مستقبلاً عن التعيين في مؤسسات القطاع العام من خلال الوساطة، والاعتماد فقط على معايير الجدارة والكفاءة عند تعبئة الشواغر في مؤسسات القطاع العام.
3. ضرورة قيام الجهات المختصة بمراجعة كافة التشريعات والسياسات الحكومية ذات العلاقة، وعلى وجه الخصوص ما يتعلق بضرورة الموازنة بين القدرة

- والرغبة في العمل عند التعيين من جهة وتحديد مواصفات واحتياجات العمل وتعبئة الشواغر من جهة أخرى.
4. زيادة البرامج التوعوية للمواطنين في مواضيع الزيادة السكانية، ودعم الجهات الحكومية والخاصة لقطاع الشباب لإنشاء المشاريع الصغيرة، وذلك بدلاً من الانتظار والبحث عن فرصة عمل في الدوائر الحكومية وزيادة البطالة المقنعة.
5. السعي لتحسين المناهج الدراسية في مختلف المراحل الدراسية وخاصة المرحلة الجامعية وجعلها منسجمة مع متطلبات واحتياجات سوق العمل، والتركيز على التعليم التطبيقي الذي يحتاجه المجتمع.
6. عقد ورشات تثقيفية مختلفة للموظفين الحاليين للمساعدة في تقليل التوتر وتعزيز الصحة النفسية لديهم.
7. توصي الباحثة الباحثين بإجراء المزيد من البحث والتقصي عن متغيرات أخرى يكون من شأنها أن تساهم في تفسير ظاهرة تفشي البطالة المقنعة في مؤسسات القطاع العام، مع ضرورة القيام بإجراء المزيد من الدراسات العلمية المعمقة في المحافظات الأخرى، وذلك لبيان مدى أثر وخطورة ظاهرة البطالة المقنعة على مخرجات العمل الكمية والنوعية في مؤسسات القطاع العام.

المراجع

أ. المراجع باللغة العربية:

أبو شيخة، نادر (1982). الكفاية الإنتاجية ووسائل تحسينها في المؤسسات العام. جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية عمان - الأردن.

البدوي، بدر و حمزة، عدنان (1987). العوامل المؤثرة في الإنتاجية بالقطاع الحكومي. معهد الإدارة العامة، ندوة الإنتاجية في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، 28-29 رجب.

البشير، عبدالكريم (2004). تصنيفات البطالة ومحاولة قياس الهيكلية والمحبطة منها خلال عقد التسعينيات، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا-العدد الأول، 147-180. الجساسي، عبدالله (2010). أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.

حبيقة، لويس (1997). إمكانية محاربة الفساد الإداري، مجلة الإداري اللبنانية، العدد1، المجلد 33، ص 15-31.

حجرة، حسن (1987). الإنتاجية (كفاءة العمل) في القطاع الحكومي وطرق تحسينها. معهد الإدارة العامة، ندوة الإنتاجية في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، 28 - 29 رجب.

حراشنة، عبد المجيد (2003). الفساد الإداري دراسة ميدانية لوجهات نظر العاملين في أجهزة مكافحة الفساد الإداري في القطاع الحكومي الأردني. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد.

حمارنة، مصطفى و الصياغ، فايز (2004). الفساد دراسة حالة الأردن. بحث مقدم إلى الندوة الفكرية التي نظمها مركز دراسات الوحدة العربية بالتعاون مع المعهد السويدي بالاسكندرية، في الفترة الواقعة بين 20-23 أيلول 2004.

حميدات، وليد و غزو، عبدالله (2011). الطلب على التعليم الخاص بمراحله المختلفة: دراسة تطبيقية قياسية للحالة الأردنية (1979/1980-2004/2005). أبحاث اليرموك سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 27، العدد 3، ص 1931-1949، جامعة اليرموك، اربد- الأردن.

الحيالي، وليد (2008). دراسة بحثية حول البطالة، مقدمة الى الاكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، كلية الإدارة والاقتصاد.

الخصاونة، محمد و النبھاني، نبيه و العارضة، فوزي (1998). الفقر والبطالة في الأردن. الجمعية العلمية الملكية، مركز تكنولوجيا الحاسوب والتدريب الدراسات الصناعية.

دائرة الإحصاءات العامة. (2012). الكتاب الإحصائي السنوي الأردني (2011).

دائرة الإحصاءات العامة، مديرية الإحصاءات الاقتصادية / قسم إحصاءات العمل. (2012). حالة البطالة في الأردن 2011.

دائرة الإحصاءات العامة، مديرية الإحصاءات الاقتصادية/ قسم إحصائيات العمل. (2012). حالة التشغيل في القطاعين العام والخاص لعام 2011.

دائرة الإحصاءات العامة، مديرية المسوح الأسرية قسم قوة العمل. (2012). مسح فرص العمل المستحدثة التقرير التحليلي 2011، متوفر عبر http://www.dos.gov.jo/dos_home_a/main/Analasis_Reports/job/2011/3.pdf?newurl=2011&newurl0=%2F3.pdf

رمزي، زكي (1998). الاقتصاد السياسي للبطالة. سلسلة كتب ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب- الكويت.

الزهراني، خضران (1992). فعالية أداء المهام الإرشادية للعاملين بالجهاز الإرشادي بالمنطقة الوسطى بالمملكة العربية السعودية وعلاقتها بخصائصهم الشخصية والمناخ التنظيمي، مجلة جامعة الملك سعود، العدد 4، العلوم الزراعية.

الزواوي، خالد (2004). البطالة في الوطن العربي المشكلة والحل. مجموعة النيل العربية، ط1.

سالم، أكرم (2008). الأداء ومدلولاته في المنظمة المعاصرة. متوفر عبر <http://www.ahewar.org/>

السرياني، محمد. (2009). البطالة في الأردن. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، المجلد الأول، العدد الأول.

سكجها، باسم و الكيلاني، سائدة (2002). الواسطة في الأردن - السر المعلن. مؤسسة الأرشيف العربي.

سلامة، دلال (2012). التعليم العالي في الأردن: عندما تسير الجامعات عكس الخطط، موقع عين، متوفر عبر <http://www.ain.jo/node/199374>.

سليمان، حنفي (1975) السلوك التنظيمي والأداء، الإسكندرية دار الجامعات المصرية.

شطناوي، علي (1998). دراسات في الوظيفة العامة، منشورات الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي.

الشنواني، صلاح (2001). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، بلا ناشر. مؤسسة شباب الجامعة 1998.

الصريرة، محمد (2010). اتجاهات النخب السياسية نحو الفساد الإداري والمالي في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

الطراونة، إبراهيم. (2010). دور أجهزة الرقابة الحكومية في الحد من الفساد الإداري المالي في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

عبد الباسط، محمد(1991). قياس كفاية الأداء: للعاملين المدنيين بالدولة. مطبعة زمزم، الإسكندرية.

عبد الجليل، راشد (1978). تقويم التدريب الإداري في مصر، دراسة تطبيقية على قطاع البترول، رسالة دكتوراه غير منشورة.

عبد علي، خالد. (2011). دراسة اقتصادية حول سوق العمل و مشكلة البطالة المقنعة في إقليم كردستان - العراق، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد السادس والثمانون.

عبد، سمير (1984). البطالة المقنعة في الوطن العربي. دار طلاس للدراسات والنشر، دمشق.

العلي، وجيه (1983). الإنتاجية مفهومها، قياسها، العوامل المؤثرة فيها. دار الطليعة والنشر للطباعة، ط1، بيروت - لبنان.

عميرة، محمد (1992). البطالة في الأردن: أبعاد وتوقعات. مركز الدراسات الدولية، الجمعية العلمية الملكية عمان - الأردن.

العيسى، لؤي. (2007). الفساد الإداري وعلاقته بظاهرة بطالة خريجي الجامعات الرسمية كما يتصوره القادة الإداريون في القطاع العام والخريجون أنفسهم. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

الفاعوري، رفعت (1997). الواسطة في القطاع الحكومي الأردني، دراسة ميدانية للإدارة الوسطى. مركز الدراسات الأردنية، منشورات جامعة اليرموك.

فريج، كمال و شهاب، زكريا (2012). التعليم العالي في الأردن: واقع وتحديات. أبناء اتحاد الجامعات العربية، العدد 1.

القاضي، زياد (2012). علاقة الممارسات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأداء العاملين وأثرهما على أداء المنظمات (دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة في الأردن). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

القرالة، عصمت (2010). الحكمانية في الأداء الوظيفي. دار جليس الزمان، عمان - الأردن.

القرشي، مدحت (1983) الكفاءة الإنتاجية وطرق قياسها وتطبيقاتها على الصناعة العراقية، مجلة الاقتصادي العربي، العدد (1، 2).

كردي، أحمد (2010). الفرق بين الكفاءة والفاعلية، موقع موسوعة الإسلام والتنمية.

المجالي، فايز (1996). معنى الوساطة وأسبابها لدى الشباب في المجتمع الأردني، دراسة تحليلية من منظور علم الاجتماع، مؤتمراً للبحوث والدراسات، المجلد 11، العدد3، ص 77-106.

المجلس الاعلى للسكان. اصـدارات 2012 ، متوفر عبر www.hpc.org.jo

محمد، موفق (2002). إدارة الأعمال الحكومية. دار المناهج، ط1، عمان - الأردن.

مخيمر، عبدالعزيز و جودة، عبدالمحسن و خشبة، ناجي و عبدالقادر، عبدالقادر و مطاوع، سعد (2000). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة-مصر.

منصور، أحمد (1986) القوى العاملة تخطيط وظائفها وتنظيم أدائها، مكتبة غريب، القاهرة.

منظمة العمل الدولية، المكتب الإقليمي للدول العربية. (2012). البرنامج الوطني للعمل اللائق في الأردن (2012 - 2015). الأردن.

منظمة العمل الدولية، المكتب الإقليمي للدول العربية. (2012). تقرير اتجاهات الاستخدام العالمية، متوفر عبر: <http://www.ilo.org/public/arabic/region/arpro/beirut/info/press/2012/pr240112.htm>

ميا، علي و ديب، صلاح و الشامسي، سالم. (2009). قياس أثر التدريب في أداء العاملين (دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان). مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (31) العدد (1).

هاينز، ماري (1998) إدارة الأداء والدليل الشامل للإشراف الفعال - ترجمة محمد مرسي وزهير الصباغ، معهد الإدارة العامة - مسقط.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،(2012). نبذة عن قطاع التعليم العالي في الأردن، متوفر عبر <http://www.mohe.gov.jo/brief /brief Mohe1/ tabid/558 /language/arO/Default.aspx> وزارة الداخلية والاتحاد الاوروبي، تعزيز التنمية الاقتصادية المحلية في الأردن (برنامج PLEDJ)، وثيقة استراتيجية تشغيل شاملة (2013-2015)، مديرية التنمية المحلية (LDD) محافظة الطفيلة.

ب. المراجع الأجنبية:

- Al-Zo'bi, k. (2009). " The Effect of the Sources of Job Stress on the Employee Performance Level: A Field Study in the Public Sector Institutions in Al-Karak Governorate/Jordan", **DIRASIT: Administrative Sciences**, vol 36, no 1.
- Aronsson, G., & Gustafsson, K. (2005). "Sickness Presenteeism: Prevalence, Attendance-Pressure Factors, and an Outline of a Model for Research", **Journal of Occupational and Environmental Medicine**, Volume. 47. No. 9, pp.958-966.
- Aronsson, G., Gustafsson, K., & Dallner, M. (2000). "Sick but yet at work. An empirical study of sickness Presenteeism", **Journal of Epidemiology and Community Health**, Volume. 54, pp. 502-509.
- Ashby, K. & Mahdon, M. (2010). "Why do employees come to work when ill? An investigation into sickness presence in the workplace", **The Work Foundation** , pp.1-72.
- Bass, C. (2010). "The Effect of Subjective well-being on Employee Presenteeism", **Unpublished dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy**, Middle Tennessee State University.
- Bergstrom,G., Bodin,L., Hagberg,J., Aronsson,G.& Josephon,M. (2009). "Sickness presenteeism today, sickness absenteeism tomorrow? A prospective study on sickness presenteeism and future sickness absenteeism", **American college of occupational and environmental medicine**, JOEM. Vol.51, no.6.
- Bockerman,P. & Laukkanen, E. (2009). " What makes you work while you are sick? Evidence from a survey of workers", **European journal of public health**, vol.20, no.1,pp.43-46.
- Caverley, N., Cunningham, J., and MacGregor, J. (2007). "Sickness Presenteeism, Sickness Absenteeism, and Health Following

- Restructuring in a Public Service Organization", **Journal of Management Studies**, pp.1-17.
- CCH Unscheduled Absence Survey. (2004). Available on: www.cch.com.
- Coats, D., & Max, C. (2005). "Healthy work: productive workplaces, Why the UK needs more “good jobs”", **The Work Foundation and the London Health Commission**, pp.1-69.
- Cruz, R. (1970). "Measuring Disguised Unemployment by Means of Labor Norms", ProQuest Dissertations and Theses, pp.193.
- D’Abate, C. , & Eddy, E. (2007)."Engaging in Personal Business on the Job: Extending the Presenteeism Construct", **Human Resource Development Quarterly**, vol. 18, No. 3, pp.1-24.
- Ducoff, L.& Hagood, M. (1957). " The Meaning and Measurement of Partial and Disguised Unemployment", **National Bureau of Economic Research**, pp. 155-166.
- Epstein, J. (2005). " Presenteeism and Paid Sick Days", **Center for law and social policy**, pp.1-4. Available on: www.clasp.org.
- Hemp, P. (2004). "Presenteeism: At Work—But Out of It", **Harvard Business Review**, pp.1-11.
- Hussain , M. (2003). "Economic Measurement of Disguised Unemployment at Farm Level in Al-Jabal Al-Akthther, Libya". **Journal of Economic & Administrative Sciences**, Vol. 18, No. 2, pp. 127-141.
- Johns, G. (2010). "Presenteeism in the workplace: A review and research agenda", **Journal of Organizational Behavior**, pp. 519–542.
- Johansen, V.(2012). " Sickness presenteeism in Norway and Sweden" , **NJSR – Nordic Journal of Social Research**, Vol. 3.
- Klein, J. (2013). "Presenteeism, Absenteeism and Psychosocial Stress at Work among German Clinicians in Surgery". **Federal Association of Physicians of the Public Health Service (Germany)**.
- Lowe, G. (2002)."Here in body, absent in productivity", **The National Journal of Human Resource Management**, Available on: www.hrreporter.com.
- Mattke, S., Balakrishnan, A. , Bergamo, G., & Newberry, S. (2007). "A Review of Methods to Measure Health-related Productivity Loss", **The American Journal of Managed Care**, VOL. 13, NO. 4, pp.211- 217.
- MediBank,(2011). " **Sick at wok, the cost of presenteeism to your business and the economy**", part of the MediBank research series.
- Prater, T., & Smith, K. (2011). "Underlying Factors Contributing To Presenteeism And Absenteeism", **Journal of Business & Economics Research** , Volume 9. No. 6. pp.1-15.

- Rogerson, W. (2005). "Absenteeism and Presenteeism as Related to Self-reported Health status and Health Beliefs of Tennessee Safety and Health Professionals", **Unpublished dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy**, University of Tennessee.
- Ronsin, C. (2010)." Wasta and state-society relations: the case of Jordan", دورية ابن رشد
- Sanderson, M. , Harshak, A. & Blain, L. (2009). "**Elevating Employee Performance in the Public Sector from Your People**", Booz & Company.
- Sanderson, K. & Cocker, F. (2013). " Presenteeism - Implications and health risks ", **Australian Family Physician journal**, pp. 172- 175.
- The Silatech Index: **Voices of Young Arabs**, (2011), www.silatech.com.
- Wang, X & Piesse, J.(2009). **Economic Development and Surplus Labour: A Critical Review of the Lewis Model**, The Brooks World Poverty Institute.
- Warren, C. (2009). "Cost Burden of The ‘Presenteeism’ Health Outcome in a Diverse Nurse and Pharmacist Workforce: Practice Models and Health Policy Implications", **Unpublished dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, University of Tennessee**.
- Weaver, R. (2010). "**Cost of Presenteeism Surpasses Absenteeism**". Available on: <http://www.examiner.com/human-capital-in-detroit/cost-of-presenteeism-surpasses-absenteeism>.
- Willingham, J. (2008). "**Managing Presenteeism and Disability**", Benefits & Compensation Digest.

الملحق (أ)
أداة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أرجو التفضل بالعلم بأن الباحثة سوف تقوم بإجراء دراسة تحت عنوان:

**أثر البطالة المقنعة على مستوى أداء العاملين
(دراسة تطبيقية على مؤسسات القطاع العام في محافظة الطفيلة)**

وذلك لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة مؤتة، لذلك أرجو التكرم بتعبئة الإستبانة المرفقة بدقة وواقعية، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحثة: أدب أحمد السعودي

الجزء الأول:

بيانات مفردات عينة الدراسة:

يرجى وضع إشارة أمام الإجابة التي تناسبك:

الجنس: ذكر أنثى

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج

العمر: أقل من 30 سنة 30-39 سنة

40-49 سنة 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي: ثانوية عامة فأقل دبلوم
 بكالوريوس دراسات عليا

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات
 10-15 سنوات 15 سنة ما فوق

الجزء الثاني: أسئلة الدراسة

أولاً: المشاكل الصحية					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرة
					1. اشعر بالتعب في العمل نتيجة لعدم النوم ليلاً، ولذلك بسبب ما أعانيه من مشاكل صحية.
					2. إن الأدوية التي أتناولها لعلاج مشاكلي الصحية تساعدني على التركيز في العمل بشكل أفضل.
					3. إن شرب القهوة أو المشروبات التي تحتوي على الكافيين تساعدني على انجاز المزيد من العمل اليومي.
					4. لدي القدرة على إيجاد حلول جديدة ومبتكرة لمشاكل العمل القائمة على الرغم من وجود مشاكل صحية.
					5. أستطيع إتمام مهمات عملي بالرغم من المشاكل الصحية التي أعاني منها.
					6. إن معاناتي من المشاكل الصحية لا تؤثر على طريقي الودية في التعامل مع المراجعين.
					7. عندما أعاني من المشاكل الصحية، فإن المهام الموكلة إلي تأخذ وقتاً أطول لانجازها.
					8. إن الآثار الجانبية للأدوية التي أتناولها تسبب لي التشتت وعدم التركيز في العمل.
					9. عندما أعاني من مشكلة صحية فإنني أشعر بالتعب قبل انتهاء الدوام.
					10. عندما أعاني من المشاكل الصحية فإنني أصبح أقل صبراً في تعاملي مع المراجعين وزملاء العمل.

ثانياً: المشاكل الشخصية

مطلقاً	نادراً	أحياناً	غالباً	باستمرار	الفقرة
					11. أقوم بإرسال وقراءة البريد الإلكتروني بقصد الترفيه خلال ساعات العمل.
					12. استخدم هاتف العمل لانجاز مهام شخصية.
					13. استخدم الانترنت في العمل لتصفح مواقع التواصل الاجتماعي كموقع الفيسبوك.
					14. يزورني أفراد عائلتي أو أصدقائي أثناء العمل الرسمي.
					15. أشعر بالقلق أو التشتت أثناء العمل.
					16. أتحدث مع زملائي في العمل عن مشاكلي الشخصية.
					17. أقوم بتصفح الانترنت في أمور ليس لها علاقة بالعمل.
					18. أجري دائماً محادثات مع زملائي في العمل عن أمور ليس لها علاقة بالعمل.
					19. أفكر باستمرار في حلول لمشاكلي العائلية أو المادية أثناء العمل.
					20. عندما أواجه مشكلة مادية أو عائلية فإن ذلك يؤثر على تركيزي في تنفيذ المهام الموكولة إلي.
					21. شعوري بالراحة النفسية يساعدني على إنجاز مهامي بسرعة ودقة.

ثالثاً: الوساطة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرة
					22. يوجد في دائرتي وصف وظيفي يبين واجبات ومهام وصلاحيات الوظيفة التي أقوم بها.
					23. إن المؤسسة التي أعمل بها تعاني من زيادة في عدد الموظفين (لا حاجة لهم).
					24. إن العديد من الموظفين في المؤسسة التي أعمل بها لا يعملون ولا يقومون بمسؤولياتهم على أكمل وجه، وذلك لأنهم يعلمون بأنهم مهما حصل لن يطردوا من أعمالهم.
					25. إن العديد من الموظفين في المؤسسة التي أعمل بها لا يعملون في مجال تخصصهم.
					26. إن العديد من الموظفين في المؤسسة التي أعمل بها لديهم نفس مسؤوليات العمل.
					27. إن الموظفين في المؤسسة التي أعمل بها يواجهون تحديات مستمرة في مجال عملهم.
					28. إن العديد من الموظفين في المؤسسة التي أعمل بها يتم تعيينهم عن طريق الوساطة.
					29. لقد حصلت على وظيفتي الحالية بفضل أحد المعارف أو المتنفذين.

رابعاً: السياسات الحكومية في التعليم والتعيين

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرة
					30. أعتقد أن الجامعات الأردنية تشكل بيئات تعليمية مناسبة تتميز بجودة المخرجات.
					31. أعتقد أن الجامعات الأردنية تخرج أفواجاً كبيرة من الطلبة تفوق احتياجات السوق المحلي.
					32. إن تحصيلي العلمي هو الذي أهلني للحصول على وظيفتي الحالية.
					33. إن مؤهلي العلمي غير مطلوب في سوق العمل الحالي.
					34. اعتقد أن مهاراتي وقدراتي تفوق متطلبات وظيفتي الحالية.
					35. حصلت على وظيفتي بمنتهى النزاهة والشفافية.
					36. أعتقد بأن التعيينات في المؤسسات الحكومية تفتقد للعدالة وتكافؤ الفرص.
					37. إن متطلبات عملي الحالي تناسب مؤهلاتي العلمية والعملية.

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
38. إن عملي الحالي في المؤسسة يتصف بالدقة المتناهية.					
39. اشعر بالسعادة الغامرة حينما أقوم بتنفيذ عملي الحالي بإتقان.					
40. أرغب بالبحث والتقصي عن الأفكار الجديدة في مجال مهنتي.					
41. إن قدراتي ومهاراتي مستغلة في العمل بشكل كبير.					
42. أصل إلى العمل مبكراً وأعادر العمل متأخراً لإنجاز بعض المهام طواعية.					
43. أتابع باستمرار ما يواكب التطور الحاصل في مجال تخصصي الوظيفي وذلك بهدف تحسين أدائي.					
44. نادراً ما ارتكب الأخطاء أثناء أدائي لعملي في المؤسسة.					
45. أنا مقتنع بأن هناك علاقة وثيقة بين راحتي النفسية مع الزملاء في العمل وبين أدائي الوظيفي.					
46. أشعر بأن مكان عملي يوفر لي الراحة التامة لأداء المهام المطلوبة.					

ب. الفاعلية

					47. أطلب دائماً عملاً أو مسؤوليات إضافية عن العمل المطلوب مني للمؤسسة التي اعمل بها.
					48. أقيم نفسي باستمرار من خلال رضا المسؤولين عني وظيفياً.
					49. أقوم بتقييم أدائي باستمرار للكشف عن نقاط القوة والضعف.
					50. أعمل بجد ولا استغرق وقتاً طويلاً لإنجاز مهامي وواجباتي.
					51. إن علاقتي بزملائي في العمل علاقة طيبة وحسنة.
					52. أعمل باستمرار على تنفيذ التعليمات والأنظمة المتعلقة بعملتي.
					53. أشعر بأنني قد حققت طموحي الوظيفي في عملي الحالي.
					54. إن أدائي في المؤسسة التي أعمل بها لا يختلف كثيراً عن المعايير الموضوعية.

الملحق (ب)
قائمة بأسماء المحكمين

أسماء السادة المحكمين

الجامعة	اسم الدكتور
جامعة الطفيلة التقنية	الدكتور أحمد نهار الرفوع
جامعة مؤتة	الدكتور أسعد العلي
جامعة الطفيلة التقنية	الدكتور إياد الرواشدة
الجامعة الأردنية	الدكتور برهان العمري
الجامعة الأردنية	الدكتور عباس الربيعي
جامعة الطفيلة التقنية	الدكتور غازي البداينة
الجامعة الأردنية	الدكتور فراس الرواشدة
جامعة الطفيلة التقنية	الدكتور فوزي السوالقة
الجامعة الأردنية	الدكتور محمد صالح

المعلومات الشخصية

الاسم: أدب أحمد السعودي.

الكلية: كلية ادارة الاعمال.

التخصص: MBA / ادارة.

السنة: 2013

العنوان البريدي: المملكة الاردنية الهاشمية/ الطفيلة / العين البيضاء.

الهاتف النقال: 0772288195

البريد الالكتروني: adab.alsoadi@yahoo.com