

جامعة عمار ثليجي الأغواط  
كلية: العلوم الإجتماعية  
قسم : علم الإجتماع والديمغرافيا  
التخصص : علم الإجتماع تنظيم والعمل



عنوان المذكرة:

## تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لدى الموظفين

### دراسة ميدانية على موظفي مديرية البيئة بالأغواط

مذكرة مكملة ضمن مقتضيات لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع تنظيم والعمل :

تحت إشراف الأستاذ:

- بوخلخال علي

إعداد الطالبتين:

- لشلق أمال

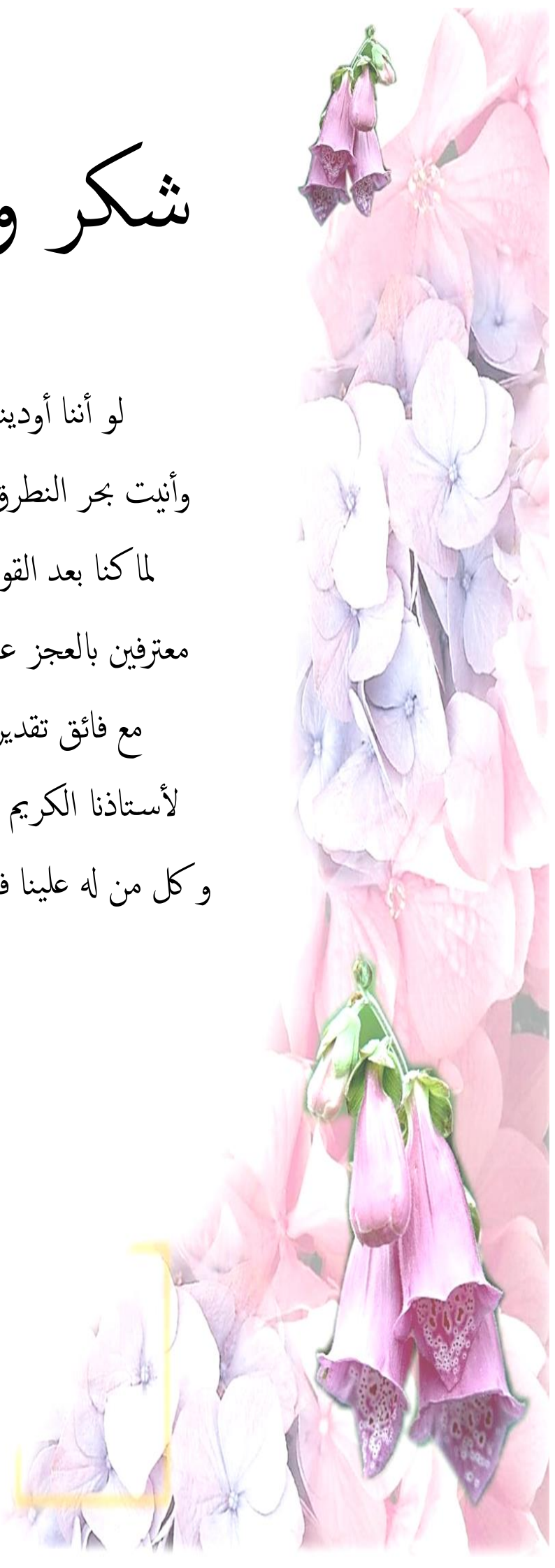
- لشلق غنية

السنة الجامعي: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و تقدير

لو أننا أودينا كل بلاغة  
وأنتيت بحر النطق في النظم والنثر  
لما كنا بعد القول إلا مقصرين  
معترفين بالعجز عن واجب الشكر  
مع فائق تقديرنا واحتراماتنا  
لأستاذنا الكريم "بوخلخال علي"  
وكل من له علينا فضلا في إنجاز عملنا



# إهداء

أولاً من يشكر ويحمد آناء الليل وأطراف النهار هو العلي القهار الذي أغرقنا بنعم التي لا تعد ولا تحصى وأغرق علينا برزقه الذي لا يفنى وانار دروبنا فله جزيل الحمد والثناء العظيم هو الذي أنعم علينا إذا أرسل فينا عبده ورسوله " محمد ابن عبد الله " عليه أزكى الصلوات وأطهر التسليم حث علي طلب العلم أينما وجد .

لله الحمد كله والشكر كله إنوفقنا وألهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا في إنجاز هذا العمل المتواضع .

و الشكر موصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه من أولى المراحل الدراسة حتى هذا اللحظة كما ترفع كلمة شكر للدكتور المشرف الذي لم يبخل علينا بنصائحه و بإرشاداته.

# أمال

# الإهداء

الى كل من علمني النجاح وصبر الى من افتده في مواجهة الصعاب

أبي والى من علمتني و عانت الصعاب لأصل الى ما انا فيه أمي

الى اخوتي و اخواتي و صديقاتي و زميلاتي و الى استاذي الكريم " بوخلخال

علي " والشكر الى الله الذي وفقنا في اتمام عملنا والحمد لله على كل شيء

وشكرا

غنية



# ملخص الدراسة

## ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير جائحة كورونا كوفيد (19) على الاداء الوظيفي للموظفين بمديرية البيئة لولاية الاغواط .

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة الدراسة من جميع موظفين المؤسسة (25) فردا واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات من افراد العينة اذ تم توزيع 25 استبانة وبعد اجراء عملية التحليل الاحصائي توصلت الدراسة النتائج التالية:

- أكدت الدراسة إن لضمان سير الأداء الوظيفي بربط متغيراته الفاعلة وهي البيئة والعاملين والمنظمة ذاتها أمانة تشير التوضيحات إن بيئة العمل سواء الداخلية أو الخارجية أمانة تحقق الاستقرار الوظيفي.

- أكدت الدراسة إن ترك المساحات للموظفين داخل إطار حر للتصرف والقرار ومفتوحة للمشاركة تعزز من ولائهم للمنظمة .

- أكدت الدراسة ان التكيف المطلوب من الإستراتيجية للتعامل مع الجائحة كحدث مستمر بتوفير آليات وخطط تكتيكية.

- أكدت الدراسة إن العمل بروح الفريق الواحد تؤثر على الوقت المخصص للعائلة .

- أكدت الدراسة أن الإجهاد و التوتر يؤثر على الاستقرار الوظيفي

- أكدت الدراسة إن تطبيق إجراءات مرنة والعمل في ظروف محكمة عزز من الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية:

كوفيد 19، الاداء الوظيفي، العمل عن بعد ، الضغوط المهنية.

## **The summarize of the study:**

the study aimed to know about the effect of the pandemic corona virus on employee job performance in the environment directorate for Laghouat city .

The researcher used the disprictive analytical method, and it was selected the sample of the study from all enterprise's staff (25) an individual , and it was used the questionnaire to collect information from sample members, so twenty-five questionnaires were distributed, and after performing the statistical analysis process the study reached to the following results :

- The study confirmed that leaving spaces for employees within a free framework for action and decision and open for participation enhances their loyalty to the organization.
- The study confirmed that the adaptation required of the strategy to deal with the pandemic as a continuous event by providing mechanisms and tactical plans.
- the study confirmed that to ensure job performance by linking its affective changes which are the environment , employees and the organization itself is safe, the clarification indicate that the work environment whether internal or external is safe and achieves job stability
- The study confirmed that teamwork affects the time allotted to the family.
- The study confirmed that stress and tension affect job stability.
- The study confirmed that applying flexible procedures and working in tight conditions enhanced job satisfaction.

key words:

COVID-19, job performance, remote work, occupational stress.



# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر وعرّفان
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول : الجانب المنهجي	
06	أولا : إشكالية الدراسة:
07	ثانيا : فرضيات الدراسة:
09	ثالثا : أسباب إختيار الموضوع :
10	رابعا : الأهمية و الأهداف:
11	خامسا : مفاهيم الدراسة :
15	سادسا: الدراسات السابقة
الفصل الثاني : فيروس كورونا	
32	تمهيد:
33	أولا : نبذة تاريخية حول الفيروسات
35	ثانيا : مفهوم فيروس كورونا

40	ثلاثا : خصائص كوفيد 19
28	رابعا : أعراضه وأسبابه
51	خامسا : إحصائيات (كوفيد 19) في العالم
60	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث : الأداء الوظيفي</b>	
62	تمهيد
63	أولا: ماهية الأداء الوظيفي
66	ثانيا: تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء
67	ثالثا : أهمية الأداء الوظيفي
69	رابعا: خصائص الأداء
70	خامسا : تصنيفات الأداء ومستوياته
74	سادسا: أبعاد الأداء والعوامل المؤثرة فيه
75	سابعا: تقييم الأداء الوظيفي وأهميته وأهدافه
80	خلاصة
<b>الفصل الرابع : الجانب التطبيقي</b>	
82	أولا: مجالات الدراسة

82	ثانيا: منهج الدراسة
83	ثالثا: إطار المعاينة
84	رابعا: أداء الدراسة
85	خامسا: خصائص عينة الدراسة
الفصل الخامس: تحليل وتفسير بيانات فرضيات الدراسة	
92	أولا: تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى
99	ثانيا: تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية
103	ثالثا: الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى
103	رابعا: الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية
104	الاستنتاج العام
107	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول
50	جدول رقم (1): يوضح طريقة التشخيص بالأعراض لفيروس كورونا
51	الجدول رقم 02: احصائيات كوفيد 19 في كل أنحاء العالم
58	الجدول رقم 03: احصائيات كوفيد 19 في الجزائر إلى غاية 10 أفريل 2020
85	الجدول رقم 04 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الجنس
86	الجدول رقم 05 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب السن
87	الجدول رقم 06 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الرتبة
88	الجدول رقم 07: يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب مصلحة العمل
89	الجدول رقم 08: يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الخبرة المهنية
90	الجدول رقم 09 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب مستوى الدراسي
92	الجدول رقم 10: يوضح العلاقة بين فكرة العمل عن بعد مع القدرة على إنجاز الأعمال في الحالات الطارئة
93	الجدول رقم 11: يوضح العلاقة بين فرصة مشاركة المعلومات مع المشاركة في اتخاذ القرارات
95	الجدول رقم 12: يوضح العلاقة بين مساحة منزلية للعمل مع مشكلات تعيق الأداء الوظيفي

96	الجدول رقم 13: يوضح العلاقة بين العمل عن بعد مع انجاز المهام الوظيفية
97	الجدول رقم 14: يوضح العلاقة بين توفير آليات العمل عن بعد مع تعامل المؤسسة مع إجراءات كوفيد 19
99	الجدول رقم 15: يوضح العلاقة بين القدرة على العمل كفريق مع تأثير العمل عن بعد على الوقت المخصص للعائلة
100	الجدول رقم 16: يوضح العلاقة بين الشعور بالاستقرار الوظيفي مع معاناة المبحوثين بالتوتر والاجهاد في فترة كوفيد 19
101	الجدول رقم 17: يوضح العلاقة بالشعور بضغوط العمل مع مسؤولية إضافية في فترة كوفيد 19
102	الجدول رقم 18: يوضح العلاقة بين رضى الموظف عن تعامل مؤسسته مع الكوفيد 19 بتطبيق إجراءات عمل مرنة

فهرس الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل
08	الشكل رقم 1: النموذج المفاهيمي للدراسة
45	شكل رقم 02: توضيحي يبين ارتباط البروتينات S الشوكية الموجودة على غلاف فيروس كورونا المستجد مع المستقبلات ACE-2 الموجودة على سطح خلايا الإنسان.
48	الشكل رقم 03: يبين شكل وتركيب الفيروس
85	الشكل رقم 04 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الجنس
86	الشكل رقم 05 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب السن
88	الشكل رقم 07: يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب مصلحة العمل
89	الشكل رقم 08: يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الخبرة المهنية
90	الشكل رقم 09 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب مستوى الدراسي

# مقدمة

شهد عام 2020 تغييرات غير مسبوقة في الاقتصاد العالمي و عالم العمال ففي الحادي عشر مارس وصفت منظمة الصحة العالمية فاشية فيروس كورونا (كوفيد19) ، بأنها جائحة و حثت الحكومات جميع العالم على أخذ الأمور على محمل الجد للطوارئ بعدة إجراءات و منها الإغلاق الكلي أو شبه الكلي حيز التنفيذ ، حيث أصدرت تعليمات لنسبة كبيرة من القوى العاملة بالمنازل و مواصلة العمل عن بعد ، إذا كان ذلك ممكن وفقا لطبيعة وظائفهم مما وضع المنظمات الموظفين بها في تحدي في وسط بيئة مهددة و كيفية تحقيق التوازن أفضل ، فإن نجاح التنظيم في المؤسسات في إدارة الموارد البشرية بغية الوصول إلى أهدافها المنشودة ، يعتمد على الفهم الصحيح و التحليل الموضوعي لمتطلبات الأداء و ظروفه مع الإدراك الصحيح لخصائص و جهودات الموارد، و كذلك تعتمد الإدارة الواعية التي تقوم بتهيئة الظروف حتى تحصل على أقصى مردود كمي و كفي فتوفر الظروف الملائمة.

يكون انطلاقا من بيئة العمل المهنية التي من شأنها أن تساهم في تحقيق هذا المردود لهذا تناولنا في دراستنا الحالية تأثير جائحة كورونا (كوفيد19) ، على أداء العاملين باعتباره جدير بالدراسة و أنه موضوع الساعة لما له من الانعكاسات على العمل و من هنا يمكننا التكلم على أداء الموظفين في المؤسسة خاصة الموظفين المهنيين و الإداريين و الذين هم محور دراستنا ، و نجد ان موضوع أداء العاملين قد أخذ حيز من كثير من اهتمام الباحثين

السوسيولوجيين ، بحيث هذا الأخير تعتمد عليه المؤسسات على اختلافها في تحقيق أهدافها و للتفصيل في حيثيات هذا الموضوع .

و من أجل تغطية الموضوع قمنا بتقسيمه إلى أربعة فصول، فصل الأول تناولنا الإطار المنهجي للدراسة ، حيث استهل بتحديد إشكالية وتساؤلات الدراسة ، مع الإشارة إلى الدراسات السابقة ومختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في انجاز هذه الدراسة، أما الفصل الثاني نعرض فيه الإطار نظري للمتغير المستقل بعنوان فيروس كورونا ( كوفيد 19 ) أما بالنسبة للمتغير التابع تطرقنا إليه في الفصل الثالث وكان بعنوان الأداء الوظيفي للعاملين وفصل تطبيقي يتناول الدراسة الميدانية بمدينة البيئة حيث ينقسم إلى عنصرين أيضا في العنصر الأول: الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية والعنصر الثاني تم فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات وأيضا مجموعة من التوصيات واخيرا الخاتمة.

# الفصل الأول:

الإطار المنهجي

## أولاً- إشكالية الدراسة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة أزمة إنسانية 'اجتماعية' اقتصادية تسبب فيه فيروس كورونا (كوفيد19) وعمق تأثيرها الذي طال الأسواق جميعا في بنيتها المادية والوظيفية وأشكال التجمعات وأنماط الحياة والتفاعلات 'ومن أهم تداعيات هذه الجائحة أنها أثرت بدرجة كبيرة على استقرار علاقات العمل' تبعا لسلسلة الإجراءات المتخذة في إطار السيطرة على الوباء ومكافحته وهو شأن الجزائر في ذلك على غرار باقي الدول 'نتيجة الأثر المباشر لتلك الإجراءات على سوق العمل والتشغيل ترتب عنها إصدار الوزير الأول مرسوما تنفيذيا رقم (20-69)<sup>1</sup> وضع 50% على الأقل من مستخدمي كل مؤسسة وإدارة عمومية في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر 'حرصا من الحكومة على سلامة الموظفين ولي الظرف الاستثنائي الذي لا يستجيب للقواعد التي كانت سارية المفعول في ظل الظروف العادية، حيث أشارت منظمة العمل الدولية أن ساعات العمل المفقودة انخفضت إلى 14% ما يعادل فقدان 400 مليون وظيفة بدوام كامل حيث بلغت خسائر وقت العمل من العام 2020 ما نسبته 18.3% وفي أمريكا وأروبا وأستراليا وAsia الوسطى 13.9% و المحيط الهادي 13.5% أما الدول العربية فبلغت 13.2% ونوهت أن الغالبية العظمى من العمال في العالم بما يصل إلى 93% في العيش في بلدان بها نوع من الإغلاق في مكان العمل (منظمة العمل الدولية الإصدار الخامس)<sup>2</sup> ، وفي محاولات التكيف من منظور البناء الاجتماعي للواقع في التحكم في استمرارية المنظمات وفق الظرف الطارئ والقوة القاهرة من خلال التعامل بمرونة مع بيانات جديدة في مجتمع المخاطر والكوارث .

<sup>1</sup> صالح بنشوري، خلود كلاش، تدابير العطلة الاستثنائية مدفوعة الأجر في ظل فيروس كورونا والإشكالات المترتبة عليه، عدد خاص (تأثير فيروس كورونا على علاقات العمل)، مجلة قانون العمل والتشغيل، أوت 2020، ص 11.

<sup>2</sup> Monitor: COVID-19 and the world of work. Fifth edition 0 given the high informality in this region، the recovery does not imply a return to better-quality (i.e. formal) jobs، only a recovery in total employment P12.

واستكمالاً لمختلف التدابير الاحترازية المتخذة تقرر اعتماد العمل عن بعد لبعض فئات الموظفين والمستخدمين 'تفعيلاً لسياسات التباعد الاجتماعي فترتب عنه نمط جديد للعمل ومن طريقة أدائه وهذا ما عكس حتمية تعقد تقسيم العمل حسب الضرورة أمر مهم احدث اعتماداً اقتصادياً واسع متبادل على الرغم من انه حمل مشكلات خطيرة مثل الصراع بين المسيرين والعمال والصراعات الداخلية بين الموظفين والمستخدمين جراء قرار تسريح خمسين بالمائة من المستخدمين مما خلق نوعاً من الاستعداد بين المستفيدين والمقصرين عند صعوبة تطبيق شروط لاستفادة مما أدى إلى انتشار الثقافة البرغماتية وليدة الأزمة وانهايار التضامن الاجتماعي وزيادة الشعور بالفر دانية فتحول المشكل من مستوى الإدارة المؤسساتية من خشية كثيراً من المدراء من التوجه إلى العمل عن بعد في تراخي الموظفين ' إلى مستوى المسالة الشخصية فان الواقع يقول العكس فالعاملون عن بعد أكثر عرضة للإرهاق ، فعندما تكون حياتك الشخصية وعملك تحت سقف واحد يكوم من الصعب التوقف عن العمل أو التعرض لوتيرة عمل أكثر كثافة ناهيك عن عدم القدرة على الفصل بين الحياة الشخصية والعمل إضافة إلى احتمالية التعرض لضغط أكبر وباعتبار أن مسالة الحفاظ على استقرار علاقات العمل التزام يتقاسمه كل المسيرين والعاملين فكيف لصاحب العمل الحفاظ على استمرارية والتغيير في قياس إنتاجية الموظفين الذين يعملون عن بعد وأي ضوابط تراها جبهة العمل مناسبة وفي المقابل قدرة الموظفين على الالتزام بتقديم تقرير يومي عن انجازاته ومستوى إنتاجيته في العمل عن بعد يعتبر من التحديات التي فرضتها الجائحة في وسط الارتباك التوازن التنظيمي للمؤسسات بفعل الإجراءات الغير مدروسة إلى أحدث فوضى تنظيمية من هما تكمن إشكالية دراستنا :

**ما مدى تأثير جائحة كورونا (كوفيد19) على الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية البيئة لولاية الأغواط؟**

وتتطوي تحته أسئلة فرعية:

- هل يؤثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية البيئة لولاية الأغواط؟
- هل تؤثر الضغوط المهنية في الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية البيئة لولاية الأغواط؟

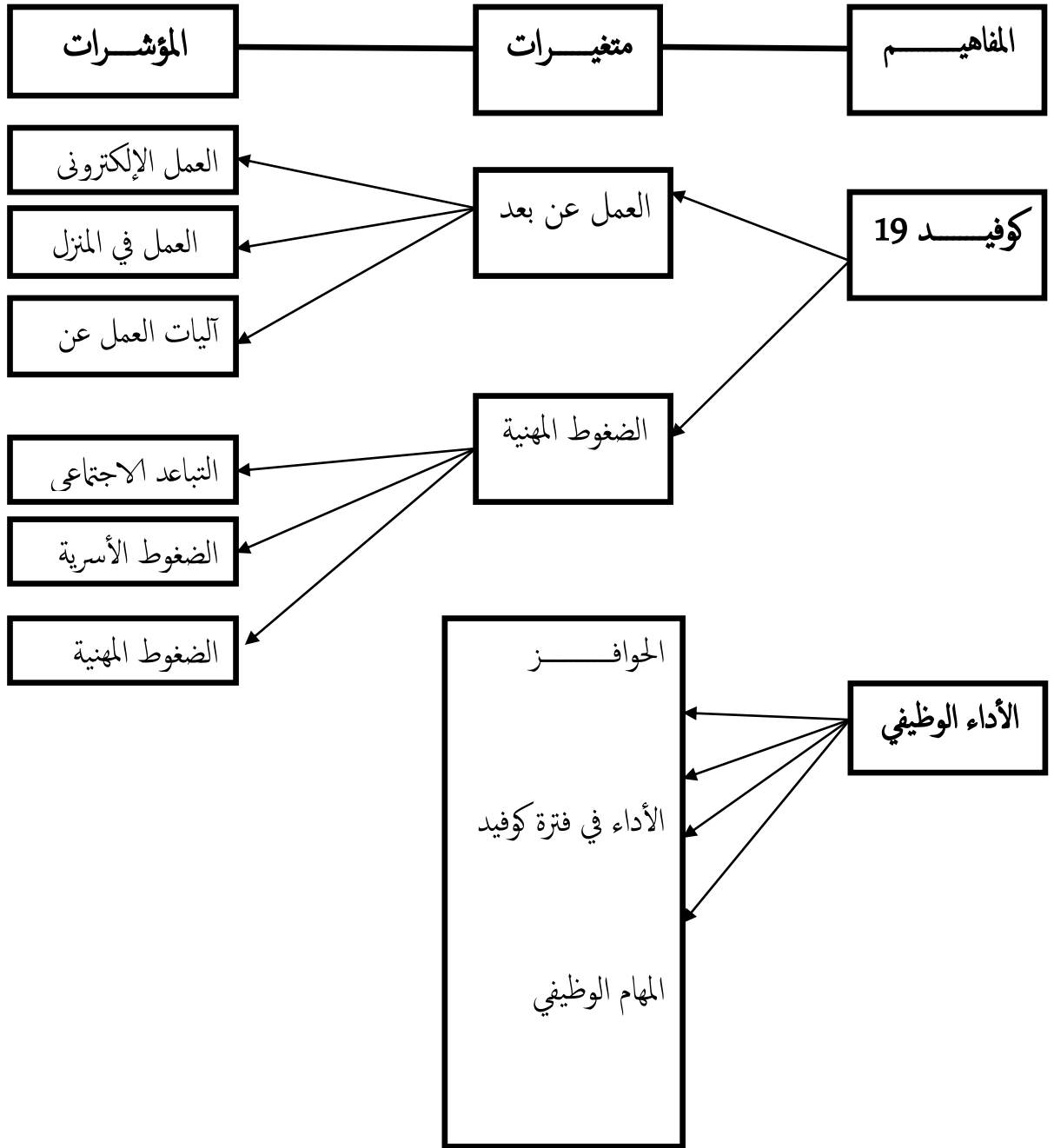
ثانيا -فرضيات الدراسة:

- الفرضية العامة:

- جائحة كورونا كوفيد 19 لها تأثير على الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية البيئة لولاية الأغواط.

- الفرضيات الجزئية:

- يؤثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية البيئة لولاية الأغواط.
  - تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية البيئة لولاية الأغواط.
- ومن أجل توضيح تحليل فرضيات دراستنا بدقة رأينا من ضروري إعداد نموذج التحليل التالي:



المصدر: من إعداد الطالبتين

الشكل رقم (1): النموذج المفاهيمي للدراسة

**ثالثاً: أسباب إختيار الموضوع**

باعتبار أن الموظف هو عنصر هام في العملية الإدارية، فهو بذلك يتعرض لضغوط العمل والتي يمكن أن تؤثر على أدائه في العمل وخاصة في ظل تداعيات كورونا جائحة كوفيد 19 وما اختيرنا لهذا الموضوع إلا للأسباب التالية:

**2- الأسباب الموضوعية**

- الوزن العلمي للموضوع يدرس أحد أهم المواضيع الراهنة وذلك لازدياد الاهتمام به.
- تزايد تدمير الموظفين وتخوفهم حيال نقص الأمان الوظيفي في بيئة العمل المهددة بالضغوط المهنية مما يفتح الباب أمام سلوكيات جديدة.
- تعدد وتنوع الدراسات العربية والأجنبية في مجال تأثيرات كوفيد19، وبالمقابل هناك ندرة في الدراسات الجزائرية بخصوص مجال التأثير علي الأداء الوظيفي في الإدارات العمومية على وجه الخصوص.

**3- الأسباب الذاتية**

- الرغبة في تحديد مستويات الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفين بالإدارات العمومية وانعكاساتها على الأداء في القيام بالواجبات العمل.
- الطموح في معرفة طرق التعامل والتكيف الموظفين مع جائحة كوفيد 19.
- الاهتمام والميول الشخصي بدراسة هذا الموضوع سواء من الجانب النظري ونظيره في الجانب التطبيقي.

**رابعاً: الأهمية والأهداف**

أ. الأهمية: تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

• الأهمية العلمية:

- 1- يعتبر بحثنا إضافة لمكتبة البحوث للاستفادة منه في بحوث أخرى.
- 2- تطابق الموضوع مع اهتماماتنا البحثية بالإضافة إلى تطابقه مع تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.

• الأهمية العملية:

- 1- تساهم في تحسين أداء العاملين، وتخفيف من الضغوط التي يتعرضون لها خاصة وقت الأزمات والتكيف معها.
- 2- تركز على جانب مهم من جوانب التي مستها أزمة كورونا على الأداء الوظيفي خاصة فئة العمال كطرف ضعيف في علاقات العمل.
- 3- تسليط الضوء على التأثيرات التي برزت من خلال تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي والعمل عن بعد، كتدبير وقائي، في سبيل ضمان استمرارية الخدمة في المؤسسات والإدارات العمومية.

**ب. الأهداف**

- 1- التعرف على تأثير جائحة كوفيد 19 على الأداء الوظيفي.
- 2- الكشف عن تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي.
- 3- الكشف عن تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي.

## خامسا: مفاهيم الدراسة

## أ. مفهوم التأثير:

- التعريف اللغوي: التأثير لغة تقول أثر، يؤثر فيه إذا تلك فيه أثر، وتأثر عمل فيه وظهر فيه الأثر.<sup>1</sup>

- التعريف اصطلاحى: من خلال البحث في المصادر المتنوعة من كتب وأنترنت تبين للباحث عدة تعاريف، وأقتصر على ذكر أهمها:

- **التعريف الأول:** التأثير هو عبارة عن توجيه نشاطات المنظمة أو الأفراد بالاتجاه الصحيح، عبر استخدام النشاطات الإدارية الأساسية، القيادة، التنظيم، الإشراف والتواصل والملاحظ في هذا التعريف أنه حصر التأثير بالعملية الإدارية، ومجالاته غير منحصرة بالإدارة فقط.<sup>2</sup>

- **التعريف الثاني:** التأثير هو إضافة حالة نفسية ناتجة عن إضافة أفكار جديدة لدى ملئقى، تجعله عند تحركه مدفوعا بهذه الحالة النفسية ومجموعة الأفكار والمعلومات التي لديه، ولهذه الحالة النفسية دور كبير جدا، بل أساسى في تغيير سلوك إنسان أو مجموعة من الناس لفترة معنية في إتجاه معين والملاحظ في هذا التعريف أنه يركز على إضافة الأفكار بينما التأثير قد يكون بصقل وتوجيه الأفكار الموجودة مسبقا لدى الفرد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> لسان العرب مادة (أثر) 5/4 وانظر المصباح المنير مادة (إثر) 4/1 ومختار الصحاح مادة (أثر) 2/1 والمعجم الوسيط مادة (أثر) 5/.

<sup>2</sup> ديمة الشاعر، التأثير بالآخرين والعلاقات العامة، بحث مقدم لنيل درجة دبلوم في العلاقات العامة، -أكاديمية السورية الدولية 2009 ص 10.

<sup>3</sup> د إبراهيم بن الصالح الحميدان، الإقناع والتأثير دراسة تأصيلية دعوية، كلية الدعوة والإعلام، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية العدد(49)، ص 12.

- **التعريف الإجرائي:** القدرة على تكيف مجموعة من الأفراد نحو أهداف القائد من خلال معرفه شخصيه كل فرد والتركيز على ميولاته التي من خلالها ينصاع بدون ضغط نحو أهداف القائد.

### ب. مفهوم فيروس كوفيد 19

التعريف اللغوي: يشتق اسم coronavirus، عربيا فيروس كورونا اختصار (COV)، اللاتينية (corona) وتعني إكليل زهور، كما تعني التاج أو الهالة يشير الاسم إلى المظهر المميز للفيروسات الشكل المعدي للفيروس والذي يظهر عبر المجهر الإلكتروني حيث يمتلك زغابات، مما يظهر على شكل تاج الملك أو الهالة الشمسية وفي اللغة العربية، تعتبر تسمية فيروس كورونا أكثر شيوعا من باقي التسميات الأخرى، ولكن التسميات الأخرى أكثر دقة في الوصف.<sup>1</sup>

التعريف اصطلاحى: كوفيد-19 " هو اسم الوباء المعدي الذي يتسبب به كورونا المستجد، وظهر الفيروس أول مرة في ديسمبر/ كانون أول 2019 بمدينة ووهان الصينية، وتم تعريف المرض في 13 يناير/ كانون ثاني عقب أعراض ظهرت على مجموعة من المرضى. وظهر الوباء لأول مرة في سوق للمأكولات البحرية والحيوانات، ثم انتقل منها إلى بقية مدن مقاطعة هوبي، ومنها إلى مقاطعات الصين وثم إلى سائر أنحاء العالم.<sup>2</sup>

**التعريف الاجرائي:** كوفيد 19 هو مرض معدي تكمن خطورته في سرعة انتشاره وصعوبة التحكم فيه لأنه غير مرئي ولا تظهر أعراضه الأولية إلا بعد ثمانية أيام وأحيانا يؤدي إلى الموت الأصحاب جهاز المناعة الضعيف والأمراض المزمنة.

<sup>1</sup> أحلام حال، معجم مصطلحات كوفيد-19، للمنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة-ألكسو، 20 مايو 2020، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين - ألمانيا 2020، ص 19.

<sup>2</sup> منظمة الصحة العالمية 2020، مركز وسائل الإعلام سؤال وجواب على الانترنت 12 أكتوبر 2020. تاريخ الاطلاع: WHO/2019-nCoV/Surveillance\_Case\_Definition/2020.1 سا 10.45، 2021/02/22

## ج. الأداء الوظيفي:

التعريف اللغوي: جاء في معجم الوسيط بالمعاني التالية أدى الشيء قام به، أدى الدين قضاة.

الأداء : التأدية والتلاوة ويقابله اللفظ اللاتيني (performare) التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما ، والتي اشق منها اللفظ الانجليزي (performance) التي تعني انجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه ، وهو نفس المعنى ذهب إليه قاموس petit la rousse<sup>1</sup>.

التعريف اصطلاحى: يعرفه "وماس جيل برت " إلى مفهوم الأداء ويقول بأنه لايجوز الخلط بين السلوك والانجاز والأداء ، حيث أن السلوك ما يقوم به الفرد من أعمال في المؤسسة ، أما الانجاز فهو يبقى من اثر أو نتائج بعد أن يتوقف الفرد عن العمل ، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز فهو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا . إذن فالأداء هو تفاعل بين والنتائج المترتبة عنه.<sup>2</sup>

التعريف الاجرائي: هو القيام بفعل مسطر ينتج عنه انجازات تساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة للمنظمة.

## د. مفهوم العمل عن بعد:

التعريف اللغوي: يعمل عن بُعد: يمارس العمل عن طريق حاسوب في بيته متّصل بمكان عمله، عمِلَ شيئاً: فعله عن قصد وصنعه "ماذا تعمل طوال النهار؟ - {أَنْ اَعْمَلَ سَابِغَاتٍ وَقَدِّرْ فِي السَّرْدِ. هو وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، بحيث يتم أداء

<sup>1</sup> الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث جامعة الجزائر (04)، 2010، ص 77.

<sup>2</sup> بوخاري محمد، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2010 - 2011)، ص 77.

العمل بعيداً عن المقر الرئيسي. كالعامل من المنزل، أو مكتب العمل، أو حتى في الرحلات.<sup>1</sup>

التعريف اصطلاحياً: يعرفه فرانس كينسمان العمل عن بعد بالعمل الذي يستلزم أن يؤدي في مكان ما بعيداً عن المكتب سواء كانت طبيعة العمل دوام كلي أو جزئي أوفي أيام معينة والاتصال عادة يكون الكترونياً بدلاً من الانتقال إليه شخصياً.<sup>2</sup>

**التعريف الإجرائي:** وهو القدرة الفرد العامل على ممارسة وأداء الوظائف من أي مكان يتواجد فيه العامل شريطة توفره على المعدات التكنولوجية للتواصل عكس العمل التقليدي وهو المكتب وبذلك يوفر الجهد والوقت والتكاليف.

#### هـ. الضغوط المهنية:

التعريف اللغوي: الضغوط هي تعبير عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقاً أو إزعاجاً أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعاً.<sup>3</sup>

مفهوم الضغط اصطلاحاً: في علم الفيزياء هو بهذا المفهوم الفيزيائي يعني المضاعفات التي تؤثر في حركة الضغط الدم الجسم ، أما في مفهوم علم النفس فان الضغوط تعني المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله وتتمثل في الضغوط النفسية وأما

<sup>1</sup> أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة معجم أحادي اللغة العربية، الناشر عالم الكتب القاهرة، 2008، ص 420.  
<sup>2</sup> منشورات وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، دليل " العمل عن بعد " بالإدارات العمومية، قطاع إصلاح الإدارة ابريل 2020، ص 4.

<sup>3</sup> خالد محمد رشيد، الضغوط المهنية التي تقابل معلمي الفئات الخاصة بالضفة الغربية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة النجاح الوطنية، 1997، ص 67.

مصطلح ضغوط العمل فإنها لم تستخدم إلا في القرن الثامن عشر ويقصد بها جهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو الأعضاء الجسم أو قواه العقلية.<sup>1</sup>

**التعريف الإجرائي:** وهو تفاعل الفرد العامل مع بيئة العمل المشحونة بالضغوطات وهي السبب الرئيسي في اختلال التوازن النفسي الذي بدوره يعكس على أدائه.

سادسا: الدراسات السابقة

**الدراسة الأولى:** أثر أزمة كورونا Coronavirus أو COVID-19 على ممارسات إدارة الموارد البشرية في الشركات العاملة في السعودية من إعداد مقعد بن مطلق بن مداد سنة 2020:

ركزت الدراسة على معرفة أثر أزمة كورونا Coronavirus أو COVID-19 على ممارسات إدارة الموارد البشرية في الشركات العاملة في السعودية. وطرحت الدراسة التساؤلات التالية: ما الممارسات أو الإجراءات التي اتبعتها الشركات في إدارة الموارد البشرية خلال جائحة كورونا؟ وما تأثير هذه الممارسات على الموظفين والمنظمة؟ كما حاولت الدراسة معرفة مدى اختلاف الممارسات والأثر باختلاف حجم الشركة. وقد كان عدد أفراد عينة الدراسة (446) موظفًا وموظفه يمثلون أكثر من (12) نشاطًا تجاريًا. واعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى أن 60% من أفراد العينة يرون أن أزمة كورونا وتبعاتها الاقتصادية أثرت سلبًا على شركاتهم خصوصًا ما يتعلق بإدارة مواردها البشرية. كما أكدت الدراسة على أن تعامل الشركة مع الموارد البشرية خلال الأزمة يؤثر

<sup>1</sup> سمية بيبصار، الضغوط المهنية وعلاقتها بأداء معلمي المرحلة الثانوية - دراسة ميدانية بثانوية عبد الله بن مسعود-ولاية المسيلة، مذكرة الماستر، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (قسم علم الاجتماع) 2014-2015، ص 17.

على مستوى الرضا والولاء التنظيمي. وأوضحت النتائج أنه لا يوجد علاقة بين حجم الشركة وممارسات إدارة الموارد البشرية خلال أزمة كورونا، تبحث هذه الدراسة الاستطلاعية في تأثير أزمة كورونا على ممارسات إدارة الموارد البشرية في الشركات العاملة في المملكة، خصوصًا آثارها المحتملة على الجوانب الرئيسية لإدارة الموارد البشرية، مثل: التوظيف، والتدريب، والمزايا المالية، والصحة والسلامة، والعلاقات العمالية، والعمل عن بعد. وأيضًا تهدف إلى معرفة ما تأثير هذه الممارسات على الموظفين والمنظمة، وما إذا كانت هناك اختلافات لحجم الشركة.

وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي لمعرفة أثر أزمة كورونا على ممارسات الموارد البشرية في الشركات العاملة في السعودية، ومعرفة مستوى الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا عن إدارة الأزمة.

ويتمثل مجتمع البحث لهذه الدراسة في: موظفي القطاع الخاص في المملكة. وقد تم استخدام العينة الميسرة/الملائمة (Convenience Sampling) ، وفيها يتم اختيار العينة بطريقة غير عشوائية، حيث تم توزيع الاستبيان من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي. وقد تم استخدام هذا الأسلوب نظرًا لطبيعية الدراسة، فأزمة كورونا أثرت بشكل مباشر على كل الشركات والموظفين، ولو بدرجات مختلفة.

وقد تم إعداد الاستبانة من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، التي درست أثر الأزمات على أداء الشركات كالأزمة الاقتصادية الآسيوية 1997م والأمريكية 2008م. وقد تم تصنيف

ممارسات الموارد البشرية التي اتبعتها الشركات للتكيف مع الأزمات إلى: التواصل وإتاحة المعلومات، وتخفيض ميزانية الرواتب والمكافآت، وميزانية التدريب والتطوير، وتجميد التوظيف وتقييم الأداء وإنهاء خدمات الموظفين.

### وأوضحت النتائج الدراسة:

كما أوضحت الدراسة أن الشركات اهتمت بالتواصل مع الموظفين خصوصًا فيما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية، إلا أن هذا المستوى من التواصل كان منخفضًا فيما يخص حقوق وواجبات الموظفين خلال هذه الأزمة. وفيما يتعلق بإدارة الأداء يتضح أن هناك تعليق مؤقتًا لنشاط تقييم الأداء كما أنه لم يتم تحديد أية آلية جديدة لقياس أداء الموظفين خلال هذه المرحلة الحرجة.

وأوضحت النتائج أيضًا أن ممارسات الموارد البشرية لها أثر على زيادة رضا الموظفين والتزامهم الوظيفي، وأن رضا الموظفين عن إدارة الأزمة يرتبط إيجابيًا بمستوى التزامهم الوظيفي. وكشف تحليل البيانات كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في هذه الممارسات وأثرها على الموظفين وفقًا لحجم الشركة.

الدراسة الثانية: عبارة عن استطلاع رأي في شهر يوليو (2020) من إعداد مركز البحرين للدراسات الاستراتيجية حول تأثير جائحة كورونا (كوفيد 19) وتطبيق نظام العمل عن

بعد:

بعد انتشار جائحة كورونا (كوفيد 19) وتطبيق نظام العمل عن بعد في جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية ومعظم الشركات الخاصة. لا بد من تقييم هذه التجربة من وجهة نظر مسؤولي الموارد البشرية ومدى القدرة على تحقيق المستوى المقبول من الإنتاجية والكفاءة خلال فترة تطبيق هذا النظام (من مارس إلى يوليو 2020م).

وتلعب نتائج الاستطلاع في الوقت ذاته دورا مهما في صياغة الخطط الاستراتيجية المستقبلية. وتكوين صورة واضحة نصف واقع المرحلة بدقة. حيث يهدف الاستطلاع بشكل أساسي إلى قياس التالي:

- تقييم تطبيق نظام العمل عن بعد، وقياس مدى إنتاجيته، والتعرف على سلبياته.
- تجديد الوظائف الفعالة، والتي يمكن تطبيق نظام العمل عن بعد على موظفيها.
- التعرف على المعوقات والتحديات التي واجهها تطبيق نظام العمل عن بعد.
- قياس تأثير تطبيق نظام العمل عن بعد على التالي:

- الهيكل التنظيمي وصياغته المهام الوظيفية.

- الاستثمار في تقنية المعلومات.

- التدريب ومتطلبات التوظيف الجديد.

شملت عينة من الدراسة 67 مسؤولا من مسؤولي الموارد البشرية وتقنية المعلومات في القطاعات الثلاث الحكومي وشبه الحكومي والخاص في مملكة البحرين. شكل الذكور نسبة 60% من مجملها. بينما شكلت الإناث نسبة 40%.

- أقر غالبية المسؤولين المبحوثين بجميع القطاعات بالفعالية المرتفعة لنظام العمل عن بعد الذي طبق على الوظائف بمؤسساتهم، وأكدوا أن وتيرة العمل مرتفعة منذ تطبيق نظام العمل عن بعد.
- صرح غالبية المسؤولين المبحوثين في جميع القطاعات بتوفير البنية التحتية التقنية. وتوفر الدعم التقني اللازم لتطبيق نظام العمل عن بعد في مؤسساتهم.
- هناك توجيهات في مؤسسات القطاعات الثلاث الحكومي وشبه الحكومي والخاص. لزيادة الميزانية والاستثمار والتطوير لصالح تقنية المعلومات.
- أشاد غالبية المسؤولين بقدرة موظفيهم العالية على استخدام وتطبيقات نظام العمل عن بعد. بالإضافة الى التزام الموظفين العالي بإنجاز المهام الموكلة اليه. وبكفاءتهم العالية في جميع القطاعات.
- تم رصد الوظائف التي أثبتت فعاليتها، والتي لا يمكن تطبيق نظام العمل عن بعد على موظفيها، وأن هناك خطة مستقبلية لتحويل بعض الوظائف بصورة دائمة للعمل عن بعد.
- ستؤثر الجائحة من حيث خفض عدد الوظائف الحالية في القطاعين الحكومي وشبه الحكومي، لكنها لن تؤثر على عدد الوظائف في القطاع الخاص.
- ستتغير الأوصاف والمتطلبات الوظيفية في القطاعين الحكومي وشبه الحكومة، لكنها لن تتأثر في القطاع الخاص.

■ تم رصد مجموعة من الإيجابيات الكبيرة لتطبيق نظام العمل عن بعد وأهم المعوقات والتحديات التي تمت مواجهتها

**الدراسة الثالثة: العمل عن بُعد لم يؤثر على كفاءة أداء المؤسسات والتزامها من طرف مركز البحرين للدراسات الاستراتيجية والدولية والطاقة «دراسات» سنة 2020:**

مواصلةً لجهود الدراسة الاستطلاعية التي أعدها مؤخرًا مركز البحرين للدراسات الاستراتيجية والدولية والطاقة «دراسات»، بعنوان «تأثير جائحة فيروس كورونا (COVID-19) وتطبيق نظام العمل عن بُعد على صياغة الخطط الاستراتيجية المستقبلية لقطاع الموارد البشرية»، نظم المركز «حوارًا فكريًا» افتراضيًا، من سلسلة ندواته، بعنوان «ما هي التوجهات المهنية المستقبلية للحفاظ على قوى عاملة مستدامة؟»، تحدث فيها كلٌّ من الدكتور أحمد البناء الرئيس التنفيذي لمجموعة أوريجين ورئيس مجلس إدارة مركزها التدريبي، والأستاذ مشعل الحلو مؤسس ورئيس مجلس إدارة جمعية التكنولوجيا والأعمال، وأدارت الحوار الأستاذة إجلال بوبشيت مدير إدارة استطلاعات الرأي في مركز دراسات.

وأسفرت الدراسة عن ثبوت كفاءة عمل الموظفين من حيث الالتزام وكفاءة الأداء بنسبة 78% في القطاعين الحكومي وشبه الحكومي، و82% في القطاع الخاص.

وبيّنت النتائج عددًا من الوظائف عالية الكفاءة والمرونة، تمكن موظفوها من مواصلة العمل والإنتاجية فيها عن بعد، على رأسها التنسيق والمتابعة والاستشارات في القطاع العام، وبعض الوظائف المالية والمشتريات في القطاع الخاص. في المقابل، تعذر تجنب العمل من

المكاتب في بعض الأدوار، تتقدمها كبرى وظائف الموارد البشرية والمالية والفنية والهندسية في القطاع العام، والمناصب الإدارية العليا وأدوار الهندسة والتصنيع في القطاع الخاص كذلك تم رفع الميزانية التشغيلية لتقنية المعلومات بواقع 78% في القطاع العام و64% في القطاع الخاص، مع زيادة مبالغ الاستثمار والتطوير في هذا القطاع بواقع 98% و82% للقطاعين العام والخاص تبعاً. من جانب آخر، أفاد 49% من المبحوثين أن جائحة كورونا ستؤدي إلى خفض عدد الوظائف الحالية في القطاع العام، مقابل 68% ذكروا عدم تأثيرها على عدد الوظائف في القطاع الخاص. وأفاد 47% بعدم حدوث تغيير على أوصاف ومتطلبات وظائف القطاع العام، مقابل 59% رأوا ذات النمط في القطاع الخاص.

ورأى 69% من المبحوثين أن برامج التدريب ستزداد في القطاع العام، مقابل 41% لم يروا تغييراً في برامج التدريب للقطاع الخاص. وأفاد 42% بوجود زيادة في المهام الوظيفية في القطاع العام، مقابل 50% لم يلاحظوا تغييراً عليها في القطاع الخاص. وجاءت ميزتا منع العدوى واستمرارية العمل على رأس مميزات العمل عن بعد في مختلف القطاعات. في الوقت نفسه، تصدرت مشكلتا وقت التدريب على التطبيقات واختلاف استيعاب مفهوم العمل عن بُعد قائمة التحديات الخاصة بالعمل الافتراضي في القطاع العام، مقابل مواجهة القطاع الخاص لمشكلتي ضعف التدريب على التطبيقات وصعوبة إدارة الوقت في العمل عن بُعد

وشمل عرض نتائج تقرير الدراسة الاستطلاعية، الذي قدمته إجلال بوبشيت، عوامل مهمة ومؤثرات طالت العمل، إثر التحول الذي فرضته جائحة كورونا على مجريات تنفيذ المهام

الوظيفية، وفق ما أدلى به 67 مبحوثاً من الجنسين بمختلف مدد الخدمة من مسؤولي الموارد البشرية وتقنية المعلومات في القطاعات الثلاث الحكومي وشبه الحكومي والخاص، إذ تم التطرق لدرجة التغير الوارد على الهياكل التنظيمية والأوصاف الوظيفية، وزيادة الاستثمار في تقنية المعلومات والاتصال، والنظر في متطلبات التوظيف الجديد، وتدبير التأقلم لعودة الموظفين إلى المكاتب بعد انحسار الجائحة.

وبالعودة إلى الحوار الفكري الإلكتروني لـ«دراسات»، قال خبير الموارد البشرية الدكتور أحمد البناء في عرضه أننا ملزمون بالتركيز على الإنسان كأهم مورد، خاصةً عند اكتسابه لمهارات عملية مطابقة ومكملة لاحتياجات الوظائف التي يحمل الخريجون مؤهلاتها، إذ أن المؤهل المجرد لم يعد عاملاً تنافسياً يرفع من قيمة الأهلية للطالب أو الموظف للحصول على وظيفة أو التطور فيها، أو حتى المحافظة عليها عند الاستغناء عن الموظفين في الظروف الصعبة، مثل جائحة كورونا، داعياً إلى ضرورة الاستمرار في تطوير الطالب والموظف لمقوماتهم المعرفية والمهارية والسلوكية، لتتكون لديهم قيمة مضافة تجعل منهم عملة صعبة ذات تنافسية عالية في سوق العمل.

وأضاف د. البناء أن المطلوب من المؤسسات هو الصمود والمرونة، والمطلوب منها ومن الموظفين أنفسهم هو التركيز على تطوير كفايات العمل والقيادة والشخصية، نظراً للحاجة إلى الموظف المحلل بدلاً من الإداري، لأهمية دوره في التعرف على المشكلات وأوجه القصور وإيجاد الحلول وتطبيقها. ويندرج ذلك تحت بند الاستثمار في الذات من قبل

الموظفين وجهة العمل، لاستدامة الطلب على الأدوار الفاعلة والمحافظة عليها، وهو حافظ لخروج الطلبة والموظفين الطموحين من المنطقة المريحة واكتساب المزايا التي يحتاج إليها سوق العمل بشدة هذه الفترة.

**الدراسة الرابعة: من اعداد عيسى إبراهيم المعشر " بعنوان أثر الضغوط العمل على الأداء الوظيفي " في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم دراسة ميدانية سنة 2009:**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني واثار هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة، وأيضاً تقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من هذه الضغوط، وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، ونظراً لكبر المجتمع الذي يتكون من 23 فندقاً فقد تم اختيار 12 فندقاً يمثل وفي منطقة الوسط عمان ومن أجل جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، تم توزيع 240 استبانة على أفراد العينة الدراسة، واسترداد منها 197 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقد عولجت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية بواسطة الحاسوب وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقلين عبئ العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في الفنادق من جهة أخرى.

**الاستنتاجات:**

من خلال مراجعة الاختبارات في الفصل السابق نجد عند اختبار الفرضية العدمية الرئيسية الأولى وفي فروعها الأربعة باستخدام الاختبار اللامعلمي (Spearman's Test) ودرجة الدلالة الإحصائية ما يلي:

- 1- إن عبئ العمل لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.
  - 2- المكافآت و الأجور تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان
  - 3- الهيكل التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.
  - 4- إن بيئة العمل تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.
- وعند اختبار الفرضية العدمية الثانية في فروعها الخمسة تبين أنه وفقا لقاعدة القرار الخاصة باختبار (Mann-Whitney) يمكن الاستنتاج ما يلي:

- 5- ان الجنس لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.
  - 6- ان الحالة الاجتماعية تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.
- اما فيما يتعلق بالفرضية العدمية الفرعية الثالثة و الرابعة و الخامسة فكانت النتائج وفقا لقاعدة القرار الخاصة باختبار (Kruskal Wallis- Test) يمكن الإستنتاج ما يلي:
- 7- ان العمر لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.
  - 8- إن المستوى التعليمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

9- إن عدد سنوات الخبرة لا تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

نستنتج مما سبق نجد أن عبئ العمل والهيكل التنظيمي لا يعتبران أن مؤثرا معنويا في أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان وانه لا يوجد فروق في الأداء تعزي للجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة في حين أداء العمل يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للعاملين في الفنادق.

الدراسة الخامسة: من إعداد الأستاذ سويسي احمد، الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة (دراسة ميدانية ديوان الترقية والتسيير العقاري - الأغواط)، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير -تنظيم وعمل - (2012-2013)، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية:

أجريت الدراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري - الأغواط - حول الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء العاملين داخل المؤسسة حيث استخدم الباحث المنهج الكمي وتم اختيار عينة الدراسة من جميع عمال المؤسسة (94) فردا.

واستخدم الاستبيان لجمع المعلومات من أفراد العينة إذ تم توزيع 94 استبانة. تم التوصيل الى النتائج التالية:

- الثقافة التنظيمية تعتبر عنصرا هاما لدى أي مؤسسة فهي من العناصر التي تساعد المؤسسة على بلوغ أهدافها.

- تسعى المؤسسة الى تغيير ثقافتها استجابة للتغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية أو الخارجية لها.
- تعكس الثقافة التنظيمية عادة رسالة المؤسسة وأهدافها وقيم المؤسسين، فهي تمثل القيم السائدة والزيائن وتعني طريقة الأشياء المعمول بها حولنا أو الافتراضات والمعتقدات الأساسية التي يشترك فيها أعضاء المؤسسة.
- الثقافة التنظيمية تتميز عموما بمجموعة من الخصائص التي تراعي عند ممارسة الإدارة الاستراتيجية منها أنها كل مركب من عناصر ومكونات متصلة وهي نظام متغير متطور تراكمي.
- إن التغيير سواء في الثقافة أو في الاستراتيجية أو حتى في التكنولوجيا والقدرة على مواكبة التغيير في العالم هو من أبرز خصائص المؤسسات القوية والثقافات القوية وهذا ما تم ملاحظته من خلال البيانات التي تم جمعها من ديوان الترقية والتسيير العقاري، ذلك أنه يتبنى ثقافة تنظيمية قوية تمتاز بصلاية قيمها ومعاييرها.
- إن وجود ثقافة قوية بالمؤسسة يساهم في تحقيق التماسك والانسجام والولاء لأعضاء المؤسسة.
- سعي المؤسسة الى تحقيق موائمة بين نظام القيم لديها وثقافتها واستراتيجيتها ومواردها لتحقيق أهدافها.

- كلما كانت المؤسسة قوية والاستراتيجية قوية تكون الثقافة قوية، ومنه يمكن إرجاع قوة ثقافة ديوان الترقية والتسيير العقاري إلى الاهتمام البالغ الذي يوليه للموارد البشرية.
- يعتبر ارتفاع الأداء من النتائج الإيجابية التي تؤكد على أهمية الثقافة التنظيمية، وهذا ما يفسر نتائج الفرضية الأولى "لنمط الثقافة التنظيمية السائدة انعكاس على سلوك العاملين بالمؤسسة".
- يسود في المؤسسة روح التعاون والجدية والعمل الجماعي مما يولد حس المسؤولية لدى الأفراد بالإضافة إلى الانحياز نحو الفعل والاستعداد لبذل قصارى الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة.
- إن العمل بروح الفريق من شأنه أن يوفر الجو الملائم من تعاون وتفاهم بين الأفراد وقلّة الصراعات وتحقيق الانسجام بين الأفراد وشعورهم بالالتزام.
- إن العمل الجماعي يعتبر مفيدا للمؤسسة لما يتوفر عليه من دافعية نحو الإنجاز وتحقيق الأداء الأفضل. تساهم روح الفريق والعمل الجماعي في إيجاد الجو الملائم لجعل الأفراد يشعرون بالانتماء والرضا ويقل شعورهم بالإحباط والفشل.
- شعور العامل أن جهده محل اعتبار واحترام من قبل الزملاء والمسؤولين يقوي عزيمته وإخلاصه في إتقان عمله وحببه له.
- وجود تقدير متبادل بين أعضاء الفريق لجهود الأفراد مما يزيد من مضاعفة الجهود.
- شعور العاملين بالولاء الكبير للمؤسسة.

- اعتماد المؤسسة على العاملين في تحقيق نتائج جيدة ومهمة مما أدى بشعور العامل بثقة في نفسه وأن محل اهتمام وتقدير من قبل المؤسسة.
- إيمان الأفراد بضرورة إتقان العمل واستعدادهم لذلك لأنهم يرونه السبيل الوحيد لتحقيق أداء جيد.
- وجود تقدير واحترام كبير يديها المسؤولين للعاملين بالمؤسسة مما يشعر العاملين بالرضا وأنهم محل تقدير وهذا ما يدفعهم لبذل جهد مضاعف لتحقيق أداء أفضل، وهذا ما يفسر نتائج الفرضية الثانية التي ترى أن "روح الفريق والعمل الجماعي تساهم في تحقيق أداء أفضل داخل المؤسسة".
- إن الأفراد بالمؤسسة يحترمون مواعيد الدخول والخروج مما يدل على إحساسهم بقيمة الوقت واحترامهم لمدة العمل.
- مشاركة العاملين في تسيير مؤسساتهم من شأنه أن يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة والسير بالمؤسسة نحو أداء أفضل.
- عملية المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية تمكن من إبراز المواهب و القدرات التي يتمتع بها الأفراد.
- تساهم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في تلبية حاجات اجتماعية نتيجة روح الفريق.
- تمكن المشاركة في اتخاذ القرارات من تدعيم عنصر الانتماء لدى العامل بالمؤسسة.

- إن تجاهل المؤسسة للجانب الإنساني والثقافي للموارد البشرية يؤدي الى حدوث مشاكل نتيجة تجاهل رغباتهم.... وهذا ما يقودنا للإجابة على الفرضية الثالثة "كلما زادت مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة زادت فاعليتهم في تحقيق أهدافها".

الدراسة السادسة: من إعداد الأستاذة فرحي ابتسام: التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - مذكرة شهادة الماستر، تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2016-2017

هدف الدراسة الى التعرف على تأثير التمكين الإداري على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة لولاية أم البواقي.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة الدراسة من جميع عمال المؤسسة (50) فردا. واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد العينة إذ تم توزيع 50 استبانة. وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن لكل من صور التمكين الإداري (تفويض السلطة واتخاذ القرار) دور فعال في رفع أداء العاملين.

- إن تفويض السلطة يكون جزئي كتابي أكثر منه شفوي.

- إن تفويض السلطة يكون في جميع الحالات.

- أن اتخاذ القرارات يعتمد على امتلاك الصلاحيات والكفاءة المهنية.
  - أن العوامل التي تؤدي إلى زيادة سرعة اتخاذ القرار هي تفويض السلطة.
- وقد أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بعملية التمكين الإداري بأبعاده تفويض السلطة، اتخاذ القرار لما لذلك من دور في زيادة تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في مختلف المؤسسات حيث يؤدي ذلك إلى تحقيق أهدافها واستمرار نشاطها ونموها.
- التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة وبعد عرض وتحليل ما توصلت إليه من نتائج نستخلص ما يلي:

1. أن معظم متغيرات الدراسة تتشابه مع دارستنا الحالية من خلال دراسة تأثير أبعاد جائحة كورونا كوفيد 19 على، الأداء وأفادتنا هذه الدراسة في معرفة مختلف أبعاد الجائحة.

2. وكذلك تتشابه من حيث المنهج وأدوات جمع البيانات حيث تم أيضا الاعتماد عليها في الجانب- المنهجي للدراسة.

3. اهتمت معظم الدراسات السابقة بمفهوم أبعاد جائحة كورونا وتأثيرها على الأداء.

# الفصل الثالث

## تمهيد :

نحاول من خلال الفصل التطرف إلى موضوع مهم من مواضيع علم الاجتماع تنظيم وعمل أو ما يسمى في الدراسات الحديثة ب: سوسيولوجيا التنظيم أو الإدارة لما لها أهمية في الجانب الإداري والمؤسسي، بحيث يتوقف نجاح المؤسسة مهما كان نوعها على نوعية ودرجة الأداء الوظيفي، وسنحاول أن نتطرق إلى أهم العناصر من مفاهيم وأنواع ومكونات وكل ما يتعلق بالأداء الوظيفي.

## أولاً: ماهية الأداء الوظيفي

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء على الساحة الإدارية.

(أ) - **التعريف اللغوي للأداء (Performance):** هو الطريقة التي يتم بها الفعل أو المهمة أو دورا و هي مقدرة الفرد العامة التي يؤثر بها في مجموعة من المراقبين (الملاحظين) المتواجدين بصورة مستمرة في مناسبة معينة و هو كمية العمل التي إنجازها فرد واحد أو مجموعة أفراد خلال زمن معين، و هو مصدر الفعل أدى و أدى الشئ أي قام به.<sup>1</sup>

(ب) - **التعريف الاصطلاحي للأداء:** هو درجة تحقيق و إتمام المهام المكون لوظيفة ما في المؤسسة، بشكل قانوني و مسطر مسبقا من طرف السلطات العليا، و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الموظف متطلبات الوظيفة، فهو يرتبط بالمجهود المبذول لتحقيق الأهداف الجزئية لتلك الوظيفة و التي تنعكس على الأهداف العامة للمؤسسات و تعكس الكمية و الجودة المطلوبة في العمل.

لقد تعددت التعاريف لمفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها:

يعرف الأداء على أنه "النتيجة المتحصل عليها في أي ميدان عمل، كالنتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة عمل والمعبر عنها

<sup>1</sup> راوية حسين، إدارة الموارد البشرية-رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 233.

بوحداث قياس معينة". ويعرف أيضا أنه "الانجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبده الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني"<sup>1</sup>.

بينما الأداء الوظيفي فيشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد بها، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها ، او يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد .

ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ". وفي تعريف آخر للأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسئولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته<sup>2</sup>.

تعرف راوية حسن الأداء بأنه "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة، و غالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء و الجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد"<sup>3</sup>.

نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات الوظيفة التي يؤديها فهي بعد توصيف الإدارة لهذه الوظيفة و رضاه على تأدية هذه الوظيفة، و منه يمكن أن نستخلص هذه النتائج الخاصة بالأداء الوظيفي و هي:

- الأداء هو خلاصة إنجاز الموظف لمهامه الموكلة له.

<sup>1</sup> كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، 1997، ص 156.

<sup>2</sup> هلال محمد عبد الغني، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر، 1996، ص 195.

<sup>3</sup> راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 21.

- هو عملية تحويل كل الحوافز والخبرات والكفاءة والوعي إلى مخرجات و هي إنجاز المهام بدون أخطاء و بالجودة المطلوبة.
  - هو محصلة التفاعل بين كل من الدافعية + الجهد + الخبرات + الكفاءة.
  - و يمكن أن نقول بأنه سلوك موجه نحو تحقيق أهداف المنظمة.
  - و يعرفه عبد القادر سعيد على أنه "عبارة عن قدرة العامل على القيام بمهام وواجبات و مسؤوليات الوظيفة المحددة له بأقل وقت و كلفة لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج، في ظل بيئة تنظيمية متكاملة، بمناخ ملائم و جيد للعمل مع توفير التعليمات الإدارية في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في الاعتبار كافة المتغيرات المحيطة.<sup>1</sup>
  - كما يشير الأداء إلى تحقيق و إتمام المهمات المكونة لوظيفة الفرد، و هو يعكس الكيفية التي يحقق الفرد متطلبات الوظيفة، و غالبا ما يحدث لبس و تداخل لنتائج التي حققها الفرد مثلا قد يبذل جهد كبيرا في الاستعداد لامتحانات، و لكنه يحصل على درجة منخفضة، و في مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عاليا بينما الأداء منخفض.<sup>2</sup>
- ت- مفهوم الأداء المؤسسي: ورد مصطلح الأداء المؤسسي العديد من التعاريف وذلك بتعدد آراء وتوجهات الكثير من الكتاب والباحثين ومن بينهم نجد:
- الشيخ(2010) عرف الأداء المؤسسي على أنه: "تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة"<sup>3</sup> نلاحظ من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام لما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة.

<sup>1</sup> عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، بحث مكمّل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010/2009، ص82.

<sup>2</sup> رواية محمد حسن، مرجع سابق، ص 215.

<sup>3</sup> الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء. مجلة الباحث، جامعة ورقلة: العدد 7، 2010، ص 218.

وبرأي الفاعوري (2012) فإن الأداء المؤسسي هو: " قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها<sup>1</sup> ".

أما الربيق ( 2004 ) فعرفه بأنه: "التفاعل بين السلوك والانجاز، أي أن يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا."<sup>2</sup>

في حين مرارقة ( 2009 ) عرفه على أنه: "عملية قياس كفاءة وفعالية العمل الماضي وتقييم لمدى نجاح المؤسسات في خلق القيمة المقدمة للزبائن وغيرهم من أصحاب المصلحة."<sup>3</sup>

### ثانياً تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء:

بالنظر لتداخل مفهوم الأداء مع بعض المفاهيم الأخرى، سوف نحاول رسم حدود هذه المفاهيم، حتى يتسنى لنا التمييز، ومن هذه المفاهيم الفعالية، الكفاءة والإنتاجية:

- **الفعالية:** "تعرف فعالية المنظمة بأنها درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها<sup>4</sup>، وكذلك ترتبط "بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة، بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> الفاعوري أسماء مروان، أثر فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تمييز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية إدارة الأعمال، الأردن، 2012، ص 41.

<sup>2</sup> محمد الربيق ومحمد بن إبراهيم، العوامل المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي القيادات الأمنية: دراسة تطبيقية على الضباط العاملين في قيادة قوات أمن المنشآت والقوات الخاصة لأمن الطرق، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2004، ص 115.

<sup>3</sup> رازقة عيسى، الأساليب الاستراتيجية لقياس الأداء والفعالية في المنظمات الهادفة للربح، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة (11 - 10 نوفمبر)، جامعة مسيلة. 2009، ص 10.

<sup>4</sup> عاطف زاهر الرحيم، المنظمات الهيكل التنظيمي للمنظمة، دار النشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 94.

<sup>5</sup> فرانسيس ديف. مايك رود كوك، القيم التنظيمية، تر: عبد الرحمان هيجان، الإدارة العامة للبحوث، الرياض، 1995، ص 91.

- **الكفاءة:** هي الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة وهي النسبة بين المخرجات والمدخلات وأيضا تمثل بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة، "تعني الكفاءة عمل الأشياء بطريقة صحيحة"<sup>1</sup>.

إذن هناك إرتباط بين الفعالية والكفاءة بحيث المنظمات يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفئة والعكس صحيح، كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة، فالفعالية تركز على العمليات الداخلية للمنظمة.

- **الإنتاجية:** تعبر الإنتاجية عن المقدرة على خلق الناتج (القيمة المضافة) باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة، وهي علاقة نسبة بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج (سلع وخدمات)، وقيمة الإنتاج وفقا لمقياس نقدي أو مادي محدد.<sup>2</sup>

### ثالثا: أهمية الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي يعتبر مقياس لقدرة الفرد على أداء عملية في الوقت الحاضر، وأعمال أخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل ولترقية، إن نظام التحفيز بالفرد وارتباطه بالأداء الوظيفي لدى العاملين يبدو أن العاملين ذو الأداء السيئ يكونوا وإنما مهددين بالاستغناء عن خدماتهم وهذا ما يلاحظ داخل المؤسسات الإدارية العمومية حيث نلاحظ أن هناك إتباط دائما مع الأفراد الذين توجد لهم كفاءات في إنجاز العمليات المتاحة لهم. فهنا يتبين لنا أن الأداء الوظيفي الذي يمتاز به هؤلاء الأفراد داخل المنظمة قد يحقق مزايا للمؤسسة وهؤلاء الأفراد والذي يمكنهم من الارتقاء إلى أعلى المراتب وتقييمهم داخل المؤسسة دائما إيجابيا فمن هنا تظهر أهمية الأداء الوظيفي في الأعمال

<sup>1</sup> زيد منير عبوي، التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 169.

<sup>2</sup> فيصل عبد الرؤوف الدحلة، تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001، ص 96.

التي يمكن أن تحققها المؤسسة وفي أقرب وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة سمعتها من الناحية الاقتصادية والاجتماعية<sup>1</sup>.

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك لأن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء الموظفين أداءً متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام الموظفين بها. وعلى ذلك فيمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياته في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها<sup>2</sup>.

- يعد الركيزة لاتخاذ العديد من القرارات المرتبطة بالحياة الوظيفية للعامل أو الموظف أو القيادي "كالترقية والنقل،.....إلخ."

- تستخدم تقارير الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية للموظف.

- تستخدم تقارير الأداء كأداة لتقييم بيانات إدارة الموارد البشرية.

- تستخدم كأداة لتزويد الإدارة بمعلومات عن العاملين بالمؤسسة.

- تستخدم كوسيلة يعتمد عليها في قيام الرؤساء بالتوجيه المستمر.

<sup>1</sup> بكراوي إيمان، الاتصال التنظيمي وعلاقة بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة: دراسة ميدانية بمديرية التجارة (بأدرار)، منكرة الماستر، غير منشورة، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، ص140.

<sup>2</sup> طلال عبد الملك الشريف، "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2002-2003، ص 82.

## رابعاً: خصائص الأداء :

للأداء مجموعة من الخصائص تتمثل في<sup>1</sup>:

-الأداء مفهوم واسع : يختلف مدلول الأداء باختلاف الجماعات أو الأفراد الذين يستخدمونه، فبالنسبة لمالكي المؤسسة قد يعني الأرباح، أما بالنسبة للقائد الإداري فقد يعني المردودية والقدرة التنافسية، أما بالنسبة للفرد العامل فقد يعني الأجور الجيدة أو مناخ العمل الملائم، في حين قد يعني بالنسبة للزبون نوعية الخدمات والمنتجات التي توفرها له المؤسسة، لذا يبقى الأداء مسألة إدراك يختلف من شخص لآخر ومن جماعة لأخرى، ومن مؤسسة لأخرى، وهذا ما يطرح إشكالية صعوبة ضبطه وقبوله وفقاً لمعايير معتمدة من جميع الفاعلين داخل وخارج المؤسسة، كما قد يمنع ذلك المؤسسة من أن تكون في وضعية جيدة على كل المعايير.

-الأداء مفهوم متطور: إن مكونات الأداء تتطور عبر الزمن، إذ أن المعايير التي يتحدد الأداء على أساسها سواء كانت معايير داخلية للمؤسسة أو تلك التي تحددتها البيئة الخارجية تكون متغيرة. فالعوامل التي تتحكم في نجاح المؤسسة في المرحلة لدخول السوق -الانطلاق- يمكن أن تكون غير ملائمة للحكم على أداء مؤسسة تمر بمرحلة النمو أو النضج.

- الأداء مفهوم شامل: يفضل بعض الباحثين استخدام مدخل شامل عند دراسة الأداء، لذلك يقترحون على القادة الإداريين مجموعة واسعة من المؤشرات المتكاملة لقياسه، حيث يوضح بعضها البعض، وهي ذات علاقة بالأهداف العديدة للمؤسسة، إذ أن المعايير المالية وحدها غير كاملة و غير كافية للتعبير عن أداء المؤسسة، لذلك على القادة الإداريين أن يستخدموا إلى جانبها معايير غير مالية وخاصة المعايير البشرية

<sup>1</sup> جيلح الصالح، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين: دراسة حالة مجمع صيدال، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر : كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 2006، ص ص 128 - 129.

والاجتماعية لتكملها، وهي تشكل أساس النجاح في المستقبل لكونها توفر نظرة شاملة وضروية عن الأداء في مجالات متعددة.

-الأداء مفهوم غني بالتناقضات : إن الأداء تحدده مجموعة من العوامل منها ما يكمل بعضها البعض ، ومنها ما يكون متناقضا، ويظهر هذه التناقض مثلا عندما يسعى القادة الإداريون إلى تحقيق هدف تحسين النوعية في الخدمات والسلع أو السعي لخفض تكاليف وأعباء العاملين والحفاظ في نفس الوقت على الروح المعنوية العالية لهم، لذلك فإن مكونات الأداء تتطلب تحكما مستديما وبما أن مكونات الأداء ليس لديها كلها نفس الأهمية النسبية، لذا على القائد الإداري اخذ الأولويات بعين الاعتبار، إضافة إلى محاولة التوفيق بينها .

- الأداء ذو أثر رجعي على المؤسسة: يؤثر أداء المؤسسة على سلوكيات القادة الإداريين فإ ، ن كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة، فإنه يتوجب عليهم إعادة النظر في البرامج والخطط وحتى في الخيارات الإستراتيجية، لذلك فمعرفة مستوى الأداء عن طريق قياسه وتقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء المستهدف.

#### خامسا: تصنيفات الأداء ومستوياته

##### أ. تصنيفات الأداء

توجد عدة تصنيفات للأداء ولعل هذا يعود كما أشرنا في البداية لاختلاف اتجاهات الباحثين، ويمكن تصنيف الأداء استنادا إلى عدة معايير، ومن أهم هذه المعايير، معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية والمعياري الوظيفي.

- حسب معيار المصدر<sup>1</sup>: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى أداء داخلي خارجي:

<sup>1</sup> سليمان محمد، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة. رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، 2007، ص 117.

➤ **الأداء الداخلي:** وينتج من تفاعل مختلف أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة أي مختلف الأداءات الجزئية متمثلة في الأداء البشري أي الموارد البشرية في المؤسسة، والأداء التقني الذي يتعلق بجانب الاستثمارات، والأداء المالي الخاص بالإمكانيات المالية المستعملة .

➤ **الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة بالمؤسسة فهو ينتج عن المحيط الخارجي للمؤسسة، وبالتالي فإن المؤسسة لا يمكنها التحكم في هذا الأداء، حيث قد يظهر هذا الأداء في نتائج جيدة تحصل عليها المؤسسة، على سبيل المثال قد يزيد حجم مبيعات المؤسسة نتيجة تحسن في الأوضاع الاقتصادية أو نتيجة إعانات تحفيزية من طرف الدولة، حيث أن هذه التغييرات قد تنعكس على الأداء إيجابا أو سلبا، وبالتالي يجب على المؤسسة قياس وتحليل هذا الأداء، لأنه يمكن أن يشكل تهديدا لها فهي لا تتحكم فيه كما هو الحال بالنسبة لأداء الداخلي.

- **حسب معيار الشمولية<sup>1</sup>:** يعتبر هذا التصنيف مقترنا بمعياري الجزئية والشمولية أي أن الأداء هنا قد ينظر إليه إما على أساس أنه أداء عام كلي للمؤسسة واعتبارها وحدة واحدة أو ينظر إليه على أساس جزئي أي النظر إلى المؤسسة على أنها مجموعة من الأنظمة الفرعية المرتبطة فيما بينها حيث :

➤ **الأداء الكلي:** يتمثل في الانجازات التي ساهمت في كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة على تحقيقها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على المؤسسة بالضعف أو بالقوة في مواجهة الفرص والتهديدات الموجودة ببيئتها الخارجية.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص ص 117 - 118.

➤ **الأداء الجزئي:** يقصد به الأداء الذي تحققه كل وظيفة وكل نظام فرعي داخل المؤسسة. والقدرة على بناء هذا المفهوم يمكن مؤسسة الأعمال من ضبط الاختلالات الجزئية قبل الوصول إلى أزمة يصعب أو يستحيل الخروج منها. إلا إن أداء الكلي ما هو في الحقيقة إلا نتيجة تفاعل الأداءات الجزئية داخل المؤسسة والوصول إلى الهدف العام لا يتم إلا بتحقيق الأهداف الفرعية وإذا اختلفت إحداها انعكس ذلك عليها وعلى نجاح المؤسسة ككل.

- **حسب المعيار الوظيفي<sup>1</sup>:** حسب هذا المعيار يقسم الأداء إلى أداء الوظائف الأساسية وهي الإنتاج، المالية، التسويق، والموارد البشرية ويتم تقسيم الأداء إلى:

➤ **أداء الوظيفة المالية:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي، وبناء هيكل فعال، بالإضافة إلى تحقيق المردودية وتعظيم العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المؤسسة، لذا فإن البعد المالي للأداء الكلي للمؤسسة يتحقق من خلال التحقيق المردودية وتعظيمها، مما طرح فكرة ربط المكافآت الممنوحة لمسيري المؤسسة بحجم المردودية التي ساهموا في تحقيقها، أي تكون متناسبة طردياً معها وهذا من شأنه أن يرسخ لدى المسيرين فكرة أنهم مستثمرون في المؤسسة أي مساهمين فيها وليسوا مسيرين فقط، وبالتالي يعملون على تعظيم مردوديتها أكثر فأكثر .

➤ **أداء وظيفة التسويق:** يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من مؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق منها حجم المبيعات، الحصة السوقية، ضار العملاء، شهرة العلامة ومدى توقعها في ذهن المستهلكين...إلخ

➤ **أداء وظيفة الإنتاج:** يتحقق عندما تحقق المؤسسة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف أقل تسمح لها

<sup>1</sup> سليمان محمد، مرجع سابق، ص 119.

بالمنافسة، بالإضافة إلى تخفيض التعطيلات الناتجة عن توقف الآلات أو التأخر في تلبية الطلبات.

➤ **أداء وظيفة الأفراد:** يعتبر المورد البشري أهم مورد في المؤسسة ومن خلاله يتم تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها بما يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يعني أن بقاء واستمرار المؤسسة مرهون بأداء العامل البشري فيها وعلى الكفاءات واختيار ذوي المهارات العالية حيث أن فعالية المورد البشري لا تكون إذا إلا كان الشخص المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب، وعلى اعتبار المورد البشري أساس خلق القيمة المضافة.

#### ب. مستويات الأداء المؤسسي:

هناك عدة مستويات للأداء التي يمكن إيجازها فيما يلي<sup>1</sup>:

- **الأداء الاستثنائي:** وهو الذي يبين التفوق في الأداء على البعيد والذي يعبر عنه في شكل العقود المربحة ازدهار الوضع المالي.
- **الأداء البارز:** وتتميز به المؤسسة التي تقود القطاع الذي تنشط فيه وأهم ما يعبر عنه هو الحصول على عقود عمل كبيرة، امتلاك الكفاءات، وضع نقدي ومالي متميز
- **الأداء الجيد جدا:** الذي يبين مدى صلاحية الأداء وتوفر الدلائل المستقبلية والكفاءات، والتمتع بوضع مالي جيد.
- **الأداء الجيد:** والذي يبين التميز في الأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات (الخدمات) وضع مالي غير مستقر.

<sup>1</sup> ترغيني صباح، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2004، ص

-**الأداء المعتدل** : الذي يمثل سيرورة دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات وقاعدة عملاء، كوادر عاملة، عدم سهولة الوصول إلى الأموال اللازمة للبقاء والنمو.

-**أداء الضعيف**: والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير مع وضوح نقاط الضعف في جميع المحاور فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الكفاءات، مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالي.

-**الأداء المتأزم** : وهو الأداء الغير كفاء تماما والذي يتحمل أن يسبب مشاكل متنوعة وكبيرة في جميع محاور المؤسسة.

سادسا: أبعاد الأداء والعوامل المؤثرة فيه:

أبعاد الأداء المؤسسي: ويمكن تقسيمها إلى<sup>1</sup>:

- **الرضا الوظيفي**: يؤكد العديد من المديرين في المؤسسات المعاصرة على أهمية تقييم الأداء المؤسسي من خلال مقاييس تتصل بالعنصر البشري ويرون أن الرضا الوظيفي يعد مؤشرا مهما لتقييم الفعالية التنظيمية، ويمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه: "مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يزاوله حاليا، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية".

- **الالتزام التنظيمي**: يعد موضوع الالتزام التنظيمي موضوعا مهما يثير اهتمام كثير من المؤسسات بسبب ارتباطه الوثيق بسلوكيات العاملين، وحضورهم، وغيابهم، والأهم من ذلك التأثير على إنتاجيتهم، وأدائهم، واتجاهاتهم النفسية ينعكس ذلك بدوره أداء المنظمة وعلى علاقتها بالمحيط الخارجي من العملاء، وموردين ومنافسين .... الخ، ومن هذا فإن تنمية وتعزيز مشاعر الانتماء والسلوك الانتمائي لدى القوى العاملة بالمؤسسة بات من الاستراتيجيات المهمة التي يتعين على الإدارة الواعية أن تنتهجها إذا ما سعت إلى تحسين

<sup>1</sup> أبو زياد زكي، أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، الأكاديمية الفلسطينية: للعلوم الأمنية، مجلد 25، عدد 4، 2011، ص ص 779 - 791.

العلاقة بين المؤسسة وتلك القوى من أجل المحافظة عليها، أو سعت إلى تنمية السلوك الإبداعي لديها وتحريك الدوافع الكامنة عندها لتقديم المزيد من الجهد والعطاء، ويمكن تعريف الالتزام التنظيمي بأنه "درجة التزام الفرد وتفانيه في بذل الجهود لإنجاز عمله ورغبته القوية في البقاء واستمراريته عضوا مشاركا وفعالا وتطابق أهدافه مع أهداف التنظيم" حيث انه هناك اتفاق وانسجام ما بين أهداف الفرد والمنظمة كان هناك التزام تنظيمي.

- **ثقافة المؤسسة** : مجموعة من العناصر التي تفسر قواعد العمل والاختيارات الاستراتيجية لوحدة معينة، وتتكون من القيم، التقاليد، تاريخ المؤسسة، الدلائل الثقافية التي يتقاسمها الأفراد المنتمون إلى نفس المؤسسة ويمكن لثقافة المؤسسة أن تؤثر تأثيرا فعالا على النتائج الاقتصادية للمؤسسة على المدى الطويل.<sup>1</sup>

**سابعا: تقييم الأداء الوظيفي وأهميته وأهدافه:**

- **مفهوم تقييم الأداء** : تعددت تعاريف الأداء المؤسسي واختلفت من باحث إلى آخر وهذا بسبب ارتباط مفهوم تقييم الأداء المؤسسي بالغرض منه، حيث يعتبر الأداء المؤسسي المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية ويشمل الأبعاد التالية<sup>2</sup> :

- أداء الأفراد داخل كل إدارة وقسم .

- أداء الإدارات في إطار السياسات العامة للمؤسسة.

- أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

فالأداء المؤسسي محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما. فأداء الأفراد في المؤسسة يقاس

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص ص 779 - 791.

<sup>2</sup> رضوان، محمود عبد الفتاح، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2013، ص 9.

بمجموعة معينة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه وصولاً للتأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كل إدارة تحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بأقل قدر من التكلفة وفي أقل وقت وعلى مستوى مناسب من الجودة. ويقاس أداء كل إدارة بمجموعة من المعايير في ضوء تماشيها مع سياسة المؤسسة. ونظراً لوجود عوامل أخرى تخرج عن نطاق إدارة المؤسسة يجب قياس الأداء المؤسسي في ضوء التأثيرات الخارجية والداخلية. وتقييم الأداء المؤسسي هو جهد نظامي لوضع معايير الإنجاز في ضوء الأهداف التنظيمية وتصميم أنظمة معلوماتية للتغذية العكسية ومقارنة الإنجاز الفعلي بالمعايير الموضوعية من قبل، وتحديد أي وجود للانحرافات والأخطاء واتخاذ الفعل الإداري المطلوب للتأكد من أن كل الموارد المشتركة قد استخدمت بكفاءة وبطريقة فعالة لإنجاز الأهداف المشتركة<sup>1</sup>.

مما سبق نجد أنه لا يوجد اتفاق بين معظم الكتاب حول مفهوم محدد لتقييم الأداء فكل مفهوم يرتبط بالعرض منه، ولكن نرى أن تقييم الأداء المؤسسي هو نظره متعمقة للنتائج الفعلية بما لها من مقارنات وعلاقات مستنتجة ومستنبطة تساعد في تحديد ومعرفة فرص التطور لتقويتها وتحديد الإيجابيات لدعمها، بالمقارنة بالنتائج المخططة مع الأخذ في الاعتبار أن نتيجة تقييم الأداء سواء كانت بالإيجاب أو بالسلب لا بد وأن يكون لها خطة عمل Action Plan تفيد التغذية العكسية والرقابة، لتكون خلفية تاريخية تفيد الإدارة في اتخاذ القرارات مستقبلاً.<sup>2</sup>

- طرق تقييم الأداء الحديثة<sup>3</sup>: نظراً لأهمية عملية تقييم الأداء للفرد والمنظمة، فلقد تواصلت الجهود في تطوير طرق وأساليب جديدة لتقييم أداء الأفراد يهدف إلى تقليل درجة

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 9.

<sup>2</sup> الهام فرحي، أثر التغيير التنظيمي على أداء المؤسسة، مذكرة الماستر، غير منشورة، جامعة بسكرة، 2019، ص 44.

<sup>3</sup> صبحي العتيبي، تطور الفكر والأنشطة الإدارية، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 341.

الأخطاء والصعوبات المرتبطة بالطرق التقليدية، ومن هذه الطرق الحديثة التي تم تطويرها<sup>2</sup> ما يلي:

- **طريقة مقياس السلوكية المتدرجة:** تعد هذه الطريقة من الطرق الحديثة المعتمدة على الأداء المتوقع وفقا للصفات السلوكية المحددة على المقياس العمودي المتدرج، حيث أن كل صفة من الصفات السلوكية المرتبطة بالأداء المطلوب تحدد لها درجات ويتم وضع وصف كامل لكل درجة من هذه الدرجات.
  - **طريقة التقييم السري:** وفقا لهذه الطريقة تتبع المنظمات في تقييم أداء العاملين عن طريق تقييم كل فرد عامل في المنظمة من قبل الرئيس المباشر وزميله في العمل ومرؤوسيه ثم تصميم نماذج تحتوي على أسئلة يطلب الإجابة عليها حول أداء العامل من قبل الرئيس المباشر ومرؤوسيه وزملائه، ويطلب من كل طرف يقيم العامل أن يتم العملية بشكل سري بتعبئة النماذج دون إطلاع الغير. ومن بعد يتم اختيار العناصر والصفات موضع التقييم بمعرفة القائمين على التقييم، ثم يتم إحاطة كل مشترك في عملية التقييم بنتائجها.
  - **طريقة الإدارة بالأهداف:** انتشر حديثا استخدام هذه الطريقة وبشكل خاص إثر العيوب والانتقادات التي وجهت لأساليب التقييم السالفة الذكر. فهذه الفلسفة الإدارية اقترحها المفكر الأمريكي "بيتر دراكر " Drucker Peter " سنة 1957م. وتعرف الإدارة بالأهداف على أنها "عملية اجتماع الرئيس مع مرؤوسيه في بداية المشروع أو فترة العمل والاتفاق على النتائج التي ينبغي إنجازها بحيث تتبثق الأهداف ف من معدلات الأداء".
- فإذا ما تدنى مستوى الأداء الفعلي من المعدل المطلوب عندئذ يوضع هدف لإعادة الأداء إلى ما يجب أن يكون عليه<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 315.

- أهمية تقييم الأداء
- التخطيط لتقييم أداء المؤسسة وهيئتها الإدارية والبرامج والخدمات والنشاطات .
- التعرف على المعلومات التي تحتاجها في التقييم ومصادرها وطرق جمعها.
- كيفية تحليل نتائج التقييم واستخدامها للتطوير كما يساعد في التعرف على.
- إضافة إلى ذلك، فأهمية التقييم تكمن في<sup>1</sup>:
- التحقق من التفاعل والتأثير المتبادل بين الخدمات المقدمة والزبائن والعملاء.
- تحسين آليات التنفيذ لتكون أكثر كفاءة وأقل تكلفة.
- تحديد مواطن القوة والضعف في البرنامج لتحسينه
- التحقق من تنفيذ البرنامج كما كان مقررا أصلا.
- يمكن الإدارة من التحقق فيما إذا تم تحقيق أهدافها أم لا.
- يعزز العلاقات العامة والخدمات في المجتمع.
- يؤدي إلى المقارنات الصحيحة بين البرامج والقرارات التي ينبغي الإبقاء عليها .
- يؤدي إلى دراسة كاملة ووصف فعالية البرامج منها للازدواجية في أماكن أخرى.
- **أهداف تقييم الأداء:** ويكتمل مفهوم تقييم الأداء المؤسسي بالتعرف على أهدافه، ومنها ما يلي<sup>2</sup>:
- تحسين الأداء والإنتاجية، والإنتاجية هدف أساسي Target Basic لكل مؤسسة أو مؤسسه فهي هدف أخير تسعى إليه المؤسسات مرورا على أهداف أوليه ثم وسيطة، ولهذا فإن تقييم الأداء المؤسسي للمؤسسة هو هدف أولي لهدف وسيط، هو تحسين الأداء لزيادة الإنتاجية.

<sup>1</sup> موقع إلكتروني، -http://www.ssc.gov.jo/upleads/performance، يوم الزيارة: 2021/05/12، الساعة: 20:00.

<sup>2</sup> بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2009، ص 74.

- معرفة مدى مساهمة العاملين في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تقييم أداء العاملين وربطه بتقييم أداء المؤسسة، مثال زيادة الربحية بنسبة 10 % عن العام الماضي، هل قام رجال البيع بمجهود في كسب ثقة عملاء جدد Customers New تؤدي لزيادة الإيرادات ومن ثم زيادة الربحية.
- تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة مواطن القوة والضعف في المؤسسة، ومن ثم يمكن رسم الاستراتيجيات والأهداف المستقبلية بوضوح بعد تحليل البيئة (الداخلية والخارجية) من خلال بعض أساليب التحليل مثل S.W.O.T Analysis .
- هدف تقييم الأداء المؤسسي هو التغذية العكسية للمنظومات الفرعية - أي إدارات المؤسسة - والنظام ككل للرقابة الوقائية .
- تقييم الأداء على مستوى المؤسسة مرآة للإدارة العليا: تعكس أداء الإدارات والفروع وبالتالي تمكنها من رسم التوجهات والسياسات مثل الترقيات أو زيادة الرواتب أو إدخال تكنولوجيا جديدة.
- تقييم الأداء المؤسسي يعكس للدولة أداء القطاع التي تعمل فيه المؤسسات.
- التقييم الذاتي للمؤسسات: فتقييم الأداء على مستوى المؤسسات يمكنها من معرفة نقاط الضعف لتقويتها ونقاط القوة لتطويرها والحفاظ عليها.
- توحيد سلوك العاملين تجاه الهدف الموحد: والذي يرتبط باستراتيجية المؤسسة العامة.
- زيادة القيمة المضافة والكفاءة والفعالية التنظيمية، حيث أن القيمة المضافة تعبر عن ناتج طرح المدخلات من المخرجات، والكفاءة هي المخرجات الفعلية التي تم إحرازها منسوبة إلى المخرجات القياسية المتوقعة، والفعالية هي درجة تحقيق الأهداف التنظيمية.
- يهدف نظام تقييم الأداء المؤسسي تقريبا النتائج من التوقعات والتنبؤ بالأخطاء قبل وقوعها باستخدام مؤشرات أداء كمحطات إنذار مبكر عند حدوث انحراف<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> رضوان محمود عبد الفتاح، مرجع سابق، ص ص 13-15.

## خلاصة الفصل:

نستخلص أن الأداء الوظيفي هو المعنى الحقيقي للتفوق والتميز، فالمؤسسة ذات الأداء الممتاز والمستمر هي التي يمكن لها تحقيق أهدافها سواء كانت قصيرة المدى أو بعيدة المدى، لهذا يوصى الكثير من الباحثين والإداريين الناجحين على الاهتمام بالكفاءة والفعالية.

# الفصل الثاني

فيروس كورونا

## تمهيد:

إن الأمراض المستجدة، هي الأمراض المعدية التي ظهرت جديدا ولم تكن معروفة من قبل، أما الأمراض المنبعثة أو المعاودة، فهي التي عادت إلى الظهور بعد اختفائها، وقد تكون الأمراض المعدية الجديدة نشأت نتيجة لتحول أو تطور مورثات وراثية للكائنات المسببة للمرض من جراثيم وفيروسات وغيرها. وقد تعود الأمراض المعدية القديمة والتي كانت نادرة الحدوث أو بعد انقراضها أقوى مما كانت عليه نتيجة عدة عوامل منها: مقاومة العامل المسبب للمرض للأدوية والمضادات الحيوية المستخدمة، أو نتيجة ضعف وانهيار المنظومة الصحية في المجتمع وغيرها من العوامل. وتتمثل خطورة هذه الأمراض المعدية، في قدرة بعضها على الانتشار السريع مسببة أوبئة وجائحات، مما يشكل خطرا عالميا وتهديدا للأمن الصحي، لما قد ينتج عنها من خسائر مادية في الأرواح سواء بشرية أو حيوانية، وخسائر في الاقتصاد العالمي، وحالات الذعر والهلع بين البشر، وخاصة إن لم يتوفر لها علاج أو لقاح مضاد فعال، مما يجعل السيطرة عليها صعبة جدا.

تعيش البشرية هلع كبير من فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) كونه يعد جائحة يختلف نمط انتشارها عن سابقتها من الفايروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي. فما هو فيروس كورونا المستجد وما هي طبيعة تركيبته البنوية وآلية تسببه بالمرض.

## أولاً: نبذة تاريخية حول الفيروسات

تصيب الأمراض الفيروسية مثل الكلب الصفراء أو الجدري، الإنسان منذ عدة قرون، و قد مثل الهيروغليفيين بوضوح شلل الأطفال في مصر القديمة، كما قامت الكتابات الإغريقية و الرومانية و المشرق الأقصى بوصف بعض الأمراض الفيروسية، و عرف الصينيون في القرن العاشر قبل الميلاد ان الجدري مرض معدي دون أن يعرفوا ان سببه هو فيروس. [24] ، و قد أثار مرض تقطع اللون عند الزنبقيات Tulip color breaking حماسا شديدا لدى المعجبين و مرببي هذه الأزهار فأصبحت الأزهار المصابة غالية الثمن، مما أدى ببعض الباحثين الى شرح كيفية إنتاج هذه الأزهار لواسطة التطعيم، كما جلبت هذه الحالة انتباه الرسامين، و بقيت لوحاتهم المرسومة منذ 1619 الى الوقت الحاضر في المتاحف الهولندية و هذا حسب ما ذكره العالمان GIBBS and HARISSON عام 1917.<sup>1</sup>

كما أدى هذا الحماس الى ولادة قصة الزنبقة السوداء و مع هذا فلم يعرف أحد أن: الفيروسات هي التي تسبب هذه الحالة إلا في عام 1933 بعد أن درست و اكتشفت فيروسات أخرى تصيب النباتات .

لاحظ الدكتور Jiner سنة 1798 بأن الفلاحين الذين هم في اتصال دائم مع الأبقار المصابة بالجدري لا يصابون بالمرض، و توصل في أبحاثه الى طريقة لتحصين الأشخاص ضد مرض الجدري، و لا تزال هذه الطريقة متبعة حتى الآن

في عام 1800 تم وصف مرض الموزاييك و النفاق الأوراق الذي تسبب في دمار محصول البطاطا في المملكة المتحدة

<sup>1</sup> عثمانة إلهام، دراسة وصفية تصنيفية تحسيسية لكل من فيروسي إيبولا وكورونا، مذكرة تخرج لنيل شهادة أستاذ التعليم المتوسط، المدرسة العليا للأساتذة، قسم العلوم الطبيعية، الجزائر، 2015، ص ص 4-5.

وحتى نهاية القرن التاسع عشر كان من الصعب التعامل مع عامل معدي ليس ببكتيريا أو فطر أو طفيلي، كما لم يمكن الكشف عنه بواسطة المجهر الضوئي.<sup>1</sup>

و قام العلماء حينها بعزل عوامل معدية باستعمال مرشحات من الخزف و التي كانت تستعمل لعزل البكتيريا.

قام عالم الروسي Dimitri Ivanovski بدراسة مرض فسيفساء التبغ بين 1887 و 1892، حيث توصل إلى أن نسغ النباتات المريضة يحتوي على عامل ممرض الذي لم يتمكن من الإمساك به بواسطة مرشحات "شامبر لاند" و اعتقد إيفنوفسكي بأنه يتمثل في سم أو بكتيريا جد دقيقة

و في عام 1898 قام الكيميائي الهولندي Martines Beijernick بالعديد من الدراسات فيما يخص نسغ النباتات المريضة حيث قام بتسمية العامل الممرض Contagium Vivum Fluidum أي جرثوم حي ذائب.

وقد تم تعريف فيروس الحمى القلاعية كأول فيروس من طرف العالمين Paul Lrosch و Freidrich Loffter في نفس الوقت. و كان فيروس الحمى الصفراء هو أول فيروس ممرض للإنسان ما بين 1900 و 1902 حيث أعطاه العالم باستور اسم "تحت البكتيريا" Infrabactéries.<sup>2</sup>

خلال الحرب العالمية الأولى قام الإنجليزي Twort و الفرنسي Herelle بتوضيح ظاهرة "الانحلال الخلوي المعدي" الملاحظة لدى البكتيريا المزروعة في أوساط صلبة التي تحدث بفعل فيروس بكتيري و الذي أطلق عليه Bactériophage ..

<sup>1</sup> ديفيد كوامن، الفيض أمراض الحيوانات المعدية وجائحة الوباء التالية بين البشر، ج 2، تر: مصطفى إبراهيم فهمي، عالم المعرفة، 2014، ص 12.

<sup>2</sup> طارق الديردي، جانحة كورونا (كوفيد 19) وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة (2030)، نشرية الالكسو العلمية، العدد الثاني يونيو، 2020، ص 03.

إن اكتشاف فيروسات النباتات و الحيوانات و الإنسان و البكتيريا و تدوينها قد استمر وبدون توقف خلال القرن العشرين و قد سمح ظهور المجهر الإلكتروني سنة 1930 بمشاهدة و ملاحظة الفيروسات.

قام البيوكيميائي الأمريكي Wendell Stanley ببلورة فيروس التبغ ألفيسفائي في شكل بلورة بروتينية عام 1935 وفي سنة 1964 أعلن BAWDEN أن الفيروس يحتوي أيضا على حامض نووي وأنه ليس بروتين نقي.

بفضل التطور العلمي والتكنولوجي شهدت الستينات والسبعينات تقدما كبيرا في علم الفيروس حيث أن تطور الزراعة الخلوية والمجهر الإلكتروني و البيولوجيا الجزيئية ساهم في فهم آليات تضاعف الفيروسات 'وبالتالي تقديم التشخيص الدقيق وتحضير اللقاحات.<sup>1</sup>

## ثانيا: مفهوم فيروس كورونا:<sup>2</sup>

اكتشفت فيروسات كورونا في عقد 1960، وأول الفيروسات المكتشفة كانت فيروس التهاب القصبات المعدي في الدجاج وفيروسان من جوف الأنف لمرضى بشر مصابين بالزكام سُميا فيروس كورونا البشري E229 وفيروس كورونا البشري 6.[OC43] منذ ذلك الحين تم تحديد عناصر أخرى من هذه العائلة بما في ذلك: فيروس كورونا سارس سنة 2003، فيروس كورونا البشري NL63 سنة 2004، فيروس كورونا البشري HKU1 سنة 2005، فيروس كورونا ميرس سنة 2012، وفيروس كورونا الجديد nCoV-2019، ومعظم هذه الفيروسات لها دور في إحداث عدوى جهاز تنفسي خطيرة بل وقد تؤدي إلى الموت .

<sup>1</sup> ماركوس تيبو، الأنفلونزا والأمراض الحيوانية الأخرى المشتركة بين الإنسان والحيوان، تر: صالح الدين عبد الرحمن الصفتي، دليل منظمة الأغذية والزراعة عن الإنتاج الحيواني وصحة الحيوان، منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة القاهرة، 2013، ص 6.

<sup>2</sup> مظفر احمد الموصل، كورونا الوقاية والعلاج بالنباتات الطبية، جامعة الموصل، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2020، ص ص 19-20.

يُشتق اسم "coronavirus" (عربيًا: فيروس كورونا. اختصارًا CoV) من (باللاتينية: corona) و(باليونانية: κορώνη) ("korōnē"، وتعني إكليل زهور أو الإكليل)، كما تعني التاج أو الهالة. يُشير الاسم إلى المظهر المميز للفيروسات (الشكل المُعدي للفيروس) والذي يظهر عبر المجهر الإلكتروني، حيث تمتلك حُملاً/زغاباتٍ من البروزات السطحية البصلية الكبيرة، مما يُظهرها على شكل تاج الملك أو الهالة الشمسية. يحدث هذا التشكل عبر قسيماتٍ فولفية للشوكة الفيروسية (S)، وهي بروتيناتٌ تملأ سطح الفيروس وتحدد انتحاء مضيف.<sup>1</sup>

تُساهم عدة بروتيناتٍ في البنية العامة لجميع فيروسات كورونا، وهي الحسكة (spike اختصارًا S)، والغلاف (envelope اختصارًا E)، والغشاء (membrane اختصارًا M) والقفيصة المنواة (nucleocapsid اختصارًا N). في حالةٍ مُحددة لفيروس كورونا المُرتبط بمتلازمة سارس، يعمل نطاقُ ارتباطٍ بالمستقبل محددٌ متواجدٌ في S كوسيطٍ لتعلق الفيروس على مستقبله الخلوي، وهو الإنزيم المحول للأنجيوتنسين 2 (ACE2). بعض فيروسات كورونا (خاصةً أعضاء مجموعة فيروسات كورونا بيتا الفرعية A) لديها أيضًا بروتينين أقصر شبيه بالחסكة (spike-like) يُسمى إستراز الراصة الدموية (HE).

في اللغة العربية، تُعتبر تسمية فيروس كورونا أكثر شيوعًا من باقي التسميات الأخرى، ولكن التسميات الأخرى أكثر دقةً في الوصف، حيثُ يُسمى: الفيروس التاجي، فيروس الهالة، الفيروسة المُكَلَّلة أو الفيروس المكلل)، الحمة التاجية الحمة الإكليلية، الحمة التاجية المكلفة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> معاوية أنور العليوي، كورونا القادم من الشرق (كيف احمي نفسي وأسرتي من الكورونا)، منارة العلم، 2020، ص 22.  
<sup>2</sup> معجم مصطلحات كوفيد-19 (انجليزي-فرنسي-عربي، منظمة العربية لتربية والثقافة والعلوم -مكتب تنسيق التعريب بالرياض، سبتمبر 2020 ص 15.

مرض فيروس كوفيد<sup>1</sup> ( COVID 19 ) ويُعرف أيضًا باسم المرض التنفسي الحاد المرتبط بفيروس كورونا المستجد 2019، هو مرضٌ تنفسي إنتاني حيواني المنشأ، يُسببه فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (سارس كوف 2). هذا الفيروس قريبٌ جدًا من فيروس سارس. اكتُشف الفيروس المستجد لأول مرة في مدينة ووهان الصينية عام 2019، وانتشر حول العالم منذ ذلك الوقت مسببًا جائحة فيروس كورونا 2019-2020 العالمية. ومنذ بداية الجائحة ولغاية اليوم، تم الإبلاغ عن أكثر من 62,094,127 مليون إصابة بفيروس كورونا في كافة دول العالم، مما أدى إلى أكثر من 1,449,709 مليون حالة وفاة. وتُقدر نسبة عدد الوفيات إلى عدد الإصابات المشخصة بنحو 3.4% لكنها تختلف تبعًا للعمر ووجود أمراض أخرى.

تتضمن الأعراض الشائعة للمرض الحمى والسعال وضيق النفس، أما الآلام العضلية وإنتاج القشع وألم الحلق فليست أعراضًا شائعة. في حين تسلك معظم الإصابات مسارًا حميدًا قليل الأعراض، يتطور عدد منها إلى أشكال أكثر خطورة مثل ذات الرئة الشديدة والاختلال العضوي المتعدد. في حين أن غالبية الحالات المصابة تعاني من أعراض خفيفة، لكن المصابين بمتلازمة الضائقة التنفسية الحادة (ARDS) قد يعانون من فشل في عدد من الأعضاء، وصدّات إنتانية، وجلطات دموية. تتراوح المدة الزمنية الفاصلة بين التعرض للفيروس وبداية الأعراض من يومين إلى 14 يومًا، بمعدل وسطي هو خمسة أيام. لوحظ ضرر طويل الأمد للأعضاء (على وجه الخصوص الرئتين والقلب)، وهناك قلق بشأن عدد كبير من المرضى الذين تعافوا من المرحلة الحادة من المرض ولكنهم ما زالوا يعانون من مجموعة من الأعراض - بما في ذلك الإرهاق الشديد وفقدان الذاكرة والمشكلات الإدراكية

<sup>1</sup> نعيم بوعموشة، فيروس كورونا (كوفيد 19) في الجزائر -دراسة تحليلية-، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة الأغواط، المجلد (2)، العدد 2، جوان 2020، ص 125.

الأخرى، وحمى خفيفة وضعف العضلات وضيق التنفس، وأعراض أخرى - لعدة أشهر بعد الشفاء.<sup>1</sup>

ينتشر الفيروس في العادة بين الأشخاص أثناء الاتصال الوثيق بينهم، غالبًا عبر قطرات صغيرة من الرذاذ تنتج عن طريق السعال والعطس والتحدث. تسقط هذه القطرات عادةً على الأرض أو على الأسطح بدلًا من السفر عبر الهواء لمسافات طويلة. في الحالات الأقل شيوعًا، قد يصاب بعض الأشخاص بالمرض عن طريق لمس الأسطح الملوثة ثم لمس وجههم. يكون الفيروس أكثر قابلية للعدوى خلال الأيام الثلاثة الأولى بعد ظهور الأعراض، على الرغم من أن للعدوى ممكن ان تحدث قبل ظهور هذه الأعراض ومن أشخاص لا تظهر عليهم أعراض المرض. بالإضافة إلى ذلك، يوصى باستخدام غطاء الوجه لأولئك الذين يشكون في أن لديهم الفيروس والذين يقدمون الرعاية لهم. تتعارض توصيات تغطية الوجه التي يستخدمها الناس، مع توصية بعض السلطات لهم، بعضهم ضدهم، والبعض الآخر ينصحهم باستخدامها. هناك أدلة محدودة على أو ضد استخدام الأقنعة (الطبية أو غيرها) من قبل الأفراد المعافين في مجتمعنا. فتنقل العدوى عادة من شخص إلى آخر بالقطيرات التنفسية الناتجة عن السعال أو العطاس. تتراوح المدة الزمنية الفاصلة بين التعرض للفيروس وبداية الأعراض من يومين إلى 14 يومًا، بمعدل وسطي هو خمسة أيام. طريقة التشخيص المعيارية هي إجراء مسحة (PCR) مأخوذة من البلعوم الأنفي أو من الحلق. يمكن تشخيص الإصابة أيضًا من خلال جمع الأعراض وعوامل الخطر مع التصوير المقطعي المحوسب للصدر الذي يبدي علامات ذات الرئة.<sup>2</sup>

تتضمن الإجراءات الهادفة إلى منع العدوى غسل اليدين بشكل متكرر والتباعد الاجتماعي (المحافظة على مسافة كافية بين الأفراد) وتجنب لمس الوجه. يُنصح بارتداء

<sup>1</sup> دوروثي إتش كروفورد، الفيروسات، تر: أسامة فاروق حسن، مؤسسة هنداوي للتعليم والثقافة، 2014، ص 46.

<sup>2</sup> صحيفة الحقائق الخاصة بفيروس كورونا (يناير 2020)، <https://www.cdc.gov/coronavirus/index.html> تاريخ الاطلاع: 2021/03/10.

الأقنعة الطبية لمن يُشتبه بحملهم للفيروس وللأشخاص الذين يعتقدون بهم بينما لا يُنصح عامة الشعب بارتدائها. لا يوجد حتى الآن لقاح أو علاج فيروسي فعال ضد كوفيد-19، وتتركز جهود التدبير على علاج الأعراض ودعم الوظائف الحيوية والعزل والتدابير التجريبية.

أعلنت منظمة الصحة العالمية اعتبار تفشي فيروس كورونا 2019-20 جائحة عالمية وحالة طوارئ الصحة العامة محل الاهتمام الدولي. وُجدت أدلة على الانتشار المحلي للمرض في الأقاليم الست التابعة لمنظمة الصحة العالمية.

\*أعلنت منظمة الصحة العالمية في الحادي عشر من فبراير 2020 أن كوفيد-19 هو الاسم الرسمي للمرض. أشار المدير العام لمنظمة الصحة العالمية تيدروس أدهانوم غيبريسوس إلى أن مقطع «كو» يشير إلى «كورونا» ومقطع «في» يشير إلى «فيروس» ومقطع «د» يعني داء (بالإنجليزية disease)، أما رقم 19 فيشير إلى العام، إذ أُعلن عن تفشي المرض الجديد بشكل رسمي في الحادي والثلاثين من ديسمبر عام 2019. ذكر تيدروس أن الهدف من اختيار الاسم كان تجنب ربط المرض بمنطقة جغرافية معينة (أي الصين) أو نوع من الحيوانات أو مجموعة من البشر، بما يتماشى مع التوصيات الدولية الهادفة إلى تسمية الأمراض بشكل يمنع تحريض الوصم الاجتماعي.<sup>1</sup>

في حين يدعى المرض باسم كوفيد-19، تدعو منظمة الصحة العالمية الفيروس المسؤول عن المرض باسم فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (سارس كوف 2). كان الفيروس قبل ذلك يدعى باسم فيروس كورونا المستجد 2019.

<sup>1</sup> منظمة الصحة العالمية، فيروس كورونا المستجد المسبب لمتلازمة الشرق الاوسط التنفسية، البعثة المشتركة بين المملكة العربية السعودية ومنظمة الصحة العالمية، 9 يوليو 2019.

تستخدم منظمة الصحة العالمية أيضًا تسمية «فيروس كوفيد-19» و «الفيروس المسؤؤل عن كوفيد-19» في الخطابات العلنية.<sup>1</sup>

### ثالثًا: خصائص كوفيد 19

يتكون التركيب البنيوي لفيروس كورونا من غشاء بروتيني يبلغ قطره 50 - 200 نانومتر، ويغلف بداخله الحمض النووي الخاص بالفيروس RNA، وكباقي الفيروسات التاجية يتكون الفيروس من أربعة أنواع من البروتينات البنيوية تُسهم في تكوين هيكل جسم الفيروس، منها البروتين (S) الذي يُعرف بـ(بروتين الحسكة)، الذي يشكل النتوءات الشوكية الموجودة على سطح الفيروس وتمنحه الشكل التاجي المميز.

يقول "فانغ لي"، أستاذ مساعد في قسم العلوم البيطرية والعلوم الطبية الحيوية، بجامعة مينيسوتا الأمريكية، والذي قاد الفريق البحثي للدراسة، في تصريحاته لـ"العلم": "لِكي يصيب الفيروس إحدى الخلايا بالعدوى، يستخدم البروتين (S)، الذي يرتبط بالمستقبلات الموجودة على غشاء الخلية المضيفة -خلايا الرئة- مثل ارتباط المفتاح بالقفل، ويُمكن ذلك الارتباط الفيروس

من دخول الخلية، لذا فإنه يُعد خطوة مهمة في حدوث العدوى. كما تحدد آلية ذلك الارتباط نوع العائل الذي يمكن أن يصيبه الفيروس".

ووفقًا لما جاء في البيان الصحفي الذي أصدرته جامعة مينيسوتا الأمريكية، فإن تلك الدراسة تُعد الأولى من نوعها التي تستخدم الأشعة السينية لتحديد التركيب البلوري ثلاثي الأبعاد للمركب الناتج عن ارتباط الفيروس مع مُستقبل (hACE2) من أجل التوصل إلى الطفرات التي طرأت على هيكله، والتي تميز فيروس كورونا المستجد وتجعله أكثر قدرة على

<sup>1</sup> يورونيوز، منظمة الصحة العالمية تعلن كوفيد 19 وباء عالمياً.. فما هو الوباء العالمي؟ 12 مارس 2020 - 09:26 بتوقيت أبو ظبي [book.com/login.php?skip\\_api\\_login=1&api\\_key=244590942255207&signed\\_next=1&next=ht](http://book.com/login.php?skip_api_login=1&api_key=244590942255207&signed_next=1&next=ht) تاريخ الاطلاع: 2021/03/15.

إحداث العدوى، مقارنةً بفيروسات تاجية أخرى مثل "سارس" وفيروس RaTG13، وهو فيروس تاجي آخر يصيب الخفافيش ويرتبط بالمُستقبل نفسه (hACE2).

من أين جاء الفيروس؟

تعزّز الدراسة نظرية تطور الفيروس من فيروسات تاجية أخرى، ما أسهم في انتقاله من عائل إلى آخر، إذ وجدت أن الفيروس الخفاشي RaTG13 يحتوي على تسلسل أحماض أمينية في موضع ارتباط الفيروس RBD مشابهة لتلك الموجودة في الموضع نفسه من فيروس كورونا المستجد، مما يرجح أن فيروس كورونا المستجد قد يكون ناتجًا عن تطور الفيروس RaTG13.

وتُشير الدراسة إلى أن الطفرات التي حدثت في موضع ارتباط الفيروس ربما ساعدت على تطوره بشكل يسمح له بالانتقال من الخفافيش إلى البشر. ولكن لا يزال هناك اختلافات بين الفيروسين، منها ما يتعلق بهيكله البنائي، والتآلف الكيميائي بين الفيروس والمُستقبل (hACE2). بينما يعتقد بعض العلماء أنه على الرغم من أن فيروس RaTG13 هو الأقرب من الناحية الوراثية إلى فيروس كورونا المستجد، إلا أنه لا يزال بعيدًا عنه من الناحية التطورية، إذ أشارت دراسة أخرى أجراها علماء صينيون، ونُشرت في "دورية نيتشر" إلى أن الفيروسين يتشابهان في المادة الوراثية بنسبة 96.2%<sup>1</sup>.

في هذا الصدد، تقول رضوى شرف، باحثة في شركة "فونديشن مديسين" للتكنولوجيا الحيوية، في حديثها مع "العلم": "بالنظر إلى الحجم الكبير للجينوم الخاص بكلٍ من الفيروسين، فإنه يوجد اختلاف في 1130 نيوكليوتيدة -وحدة بناء الحمض النووي"، مضيفاً أنه "من غير المحتمل أن يكون فيروس RaTG13 قد مر بعدد كبير من الطفرات ليستطيع

<sup>1</sup> المرجع نفسه.

الانتقال من الخفافيش إلى البشر مباشرةً، وعلى الأرجح يوجد أكثر من عائل حيواني انتقل الفيروس فيما بينها واكتسب عددًا كافيًا من الطفرات تمكّنه من إصابة البشر".

تقترح الدراسة التي أجراها "فانج لي" وفريقه أنه من المحتمل وجود عائل وسيط وهو حيوان البانجولين -آكل النمل الحشفي- إذ جرى عزل نوعين من الفيروسات التي تصيب هذا الحيوان، ووُجد أن أحدهما يمكنه التعرف على مُستقبل (hACE2) والارتباط به. ولكن لا يزال هناك الكثير من العوامل التي قد تتحكم في انتقال الفيروس بين مضيف حيواني وآخر بشري. توضح "شرف": أن "المعلومات التي لدينا لا تزال محدودة، وما نراه ليس سوى قمة الجبل الجليدي".

تصنيف فيروس كورونا:

المملكة: الفيروسات

الرتبة: Nidovirales

العائلة: Coronaviridae

جنس: Coronavirus

قائمة الأنواع (أمثلة)<sup>1</sup>

المجموعة الأولى:

- كورونا فيروس التي تصيب الإنسان (HCoV-229E)

- الوباء المسبب لإسهال الخنازير (Porcine epidemic diarrhoea virus=PED

(virus=PED

<sup>1</sup> المرجع نفسه.

- الفيروسات التي تصيب الأحشاء الداخلية مثل فيروس من الأحشاء الداخلية الانتقالي (TGEV= transmissible gastroenteries virus)

#### المجموعة الثانية:

- (BCOV) Coronavirus bovin)
- (OC43) Coronavirus humain)
- (MHV) Virus des hépatites murines)
- (SARS-Cov) Respiratoire syndrome Corona virus)

#### المجموعة الثالثة:

- فيروس القصبات المعوية: (IBV) virus de la bronchite infectieuse aviaire

أما بالنسبة لمتلازمة الشرق الأوسط MRES-Cov فهي من جنس Coronavirus $\beta$ .3

#### آلية دخول الفيروس إلى الخلية (دورة حياة فيروس كورونا):<sup>1</sup>

يوجد على الغشاء الخلوي لفيروس كورونا مستقبل خاص عبارة عن شوكة بروتينية يرمز لها بالرمز "S" وهي المسؤولة الرئيسية عن دخول الفيروس إلى الخلية المضيفة. ويمكن أن يتم تنشيط هذه الشوكة البروتينية من قبل مختلف إنزيمات البروتياز، لكن لحد الآن لم يتم تحديد كيفية حدوث الآلية بالتفصيل ويتميز البروتين "S" بخصائص مميزة تم الحصول عليها بواسطة البيو معلوماتية حيث تم التعرف على موقعين.

<sup>1</sup> سمير أشرف، دراسة كيف يغزو فيروس كورونا خلايانا، علم الأحياء الدقيقة جامعة، الإسكندرية، 13 ابريل 2020، ص 10.

الأول: يوجد على السطح البيئي S1/S2 و لديه القدرة على التحليل أو التفكيك البروتيني.

لديه القدرة على الاختراق أثناء الدخول الفيروسي.

ويتم تنشيط هذين الموقعين الفيروسيين الذين يثبت عليها أنزيم البروتياز، و هذا الأخير يعمل على تحويل الشوكة " S " (محدد مستضدي) من الحالة الخاملة الى الحالة النشطة مما يؤدي إلى تثبيتها على المستقبل Dpp4 الموجود على سطح الخلية المضيفة تم إنطلاق عملية البلعمة.

- **خاصية الانتحاء:** للفيروس التاجي الجديد (MERS-COV) خاصية الانتحاء , القوي نحو الجهاز التنفسي ,إي الميل لإصابة الجهاز التنفسي ,وعلى وجه الخصوص الخلايا الطلائية الشعبية غير المهدبة عند الإنسان , وهذا أمر فريد من نوعه لان معظم الفيروسات التنفسية تستهدف الخلايا المهدبة , واتضح أن للفيروس القدرة على تفادي المناعة الطبيعية , ومقاومة الانترفيرون المنتج في تلك الخلايا.

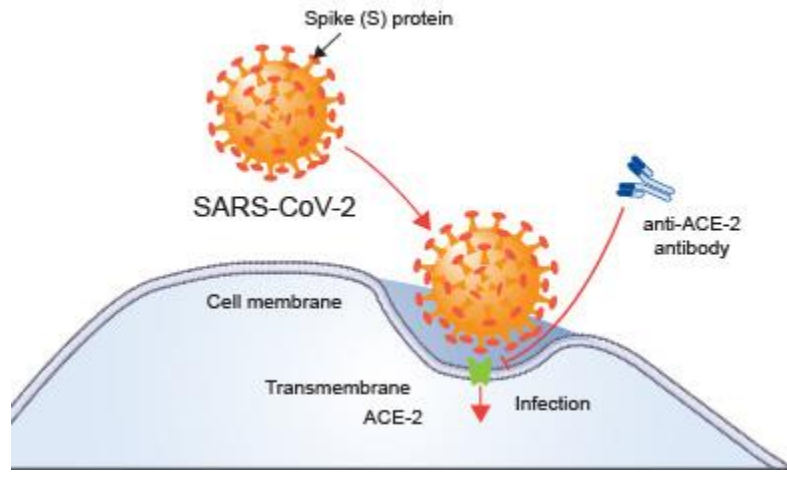
- **خاصية التنسخ:** بعد دخول هذا الفيروس إلى الخلية، يقوم بنزع قفيصته ويحرر جينوم الرنا الخاص به في السيتوبلازم. يملك فيروس كورونا جينوم رنا ذو قبة 5' ممثلة وذيل عديد الأدينين في النهاية<sup>1</sup> وهذا يسمح لجزئية الرنا الخاصة به بالارتباط بالريبوسوم من أجل ترجمتها.

لفيروس كورونا كذلك بروتين يسمى بوليميراز الرنا المعتمد على الرنا (ريبليكاز) مشفّر في جينومه، ويسمح هذا الأخير بنسخ الجينوم الفيروسي وإنتاج نسخ جديدة باستخدام ماكينة الخلية المضيفة. بوليميراز الرنا المعتمد على الرنا هو أول البروتينات المترجمة، وعند

<sup>1</sup> عثمانة إلهام، دراسة وصفية تصنيفية تحسيسية لكل من فيروسي إيبولا وكورونا، مذكرة تخرج لنيل شهادة أستاذ التعليم المتوسط، غير منشورة، المدرسة العليا للأستاذة، قسم العلوم الطبيعية، الجزائر، 2015، ص48.

انتهاء ترجمة جين هذا البوليميراز تتوقف الترجمة بواسطة كودون التوقف، ويعرف هذا بالنسخ المتداخل. نسخة الرنا الرسول التي تشفر جينا واحدا فقط تسمى وحيدة السيسترون. يوفر البروتين اللابنيوي - وهو بروتين يشفر بواسطة جينوم الفيروس لكن لا يدخل في تركيب بنيته ويُعبر عنه في الخلايا المصابة- غير موجودة لدى إنزيمات بوليميراز الرنا المعتمدة على الرنا.

يُنسخ جينوم الرنا ويتشكل عديد بروتين طويل تكون فيه جميع البروتينات مرتبطة ببعضها يملك فيروس كورونا بروتين لا بنيوي -ببتيداز-قادر على فصل البروتينات عن بعضها في هذه السلسلة المترجمة. هذه الطريقة في نسخ وترجمة البروتينات الفيروسية نوع من الاقتصاد الوراثي للفيروس تمكنه من تشفير عدد كبير من الجينات في عدد صغير نسبيا من النوكليوتيدات. والشكل التالي عبارة عن شكل<sup>1</sup>: توضيحي يبين ارتباط البروتينات S الشوكية الموجودة على غلاف فيروس كورونا:



شكل رقم 02: توضيحي يبين ارتباط البروتينات S الشوكية الموجودة على غلاف فيروس كورونا المستجد مع المستقبلات ACE-2 الموجودة على سطح خلايا الإنسان.

<sup>1</sup> مرجع سابق، طارق الديريدي المصدر: (://www.rndsystems.com/resources/articles/ace-2-sars- receptor-identified ) ، ص 17.

- **التضاعف:** يتضاعف فيروس كورونا بعد الدخول الى الخلية الهدف عن طريق البلعمة الخلوية، حيث يتم إزالة الغلاف الفيروسي و تحرير المادة الوراثية داخل سيتوبلازم الخلية و المتمثلة في ARN حيث يعامل الأخير كرسول (ARNm) أي حدوث الترجمة مباشرة دون المرور بمرحلة النسخ. يملك الجينوم الفيروسي نهاية 5' مميثلة و المتمثلة في القنسوة (3' CAP) بها متعدد الأدينين، هاتان النهايتان تسمحان للجينوم بالارتباط بالريبوزوم الخلوي من أجل حدوث عملية الترجمة.<sup>1</sup>

يملك فيروس كورونا أيضا بروتين يدعى "Replicase" الذي يساعد على تضاعف ARN الفيروسي باستعمل آليات الخلية المضيفة، بحيث أن "الريبليكاز" هو أول بروتين يتم ترجمته. يتم تضاعف ARN الفيروسي في نفس الوقت الذي يتم فيه تشكل سلسلة طويلة من متعدد البروتين، بحيث تكون كل البروتينات مرتبطة مع بعضها البعض و يتم فصلها بواسطة أنزيم البروتياز. بعد تشكل مختلف مكونات الفيروس يتم تجميعها و تغليفها و خروجها بالتبرعم .

- **خاصية الانتقال:** يُعتقد أن انتقال فيروسات كورونا من إنسانٍ إلى آخر يحدثُ أساسًا بين الأشخاص المُقربين أثناء الاتصال المُباشر عبر الرذاذ التنفسي الناتج عن العطس والسعال.

- **خاصية الطور:** قُدِّر أن أحدث سلف مشترك لفيروسات كورونا تواجد حوالي 8000 سنة قبل الميلاد. ويمكن أن يكون أقدم من ذلك بمدة معتبرة. يضع تقدير آخر السلف المشترك الأحدث لجميع فيروسات كورونا عند حوالي 8100 سنة قبل الميلاد. وُضِع أحدث سلف مشترك لفيروسات كورونا ألفا، كورونا بيتا، كورونا غاما، كورونا دلتا عند حوالي 2400 قبل الميلاد، 3300 قبل الميلاد، 2800، قبل الميلاد، و3000 قبل الميلاد على التوالي. يبدو أن الخفافيش والطيور -الفقاريات الطائرة ذات الدم الحار- مضيفات مثالية لمصدر جين

<sup>1</sup> عثمانة إلهام، مرجع سابق، ص48.

فيروس كورونا (الخفافيش لفيروسات كورونا ألفا وبيتا، والطيور لفيروسات كورونا غاما ودلتا) وبيئة مناسبة لدعم تطور فيروس كورونا وانتشاره.<sup>1</sup>

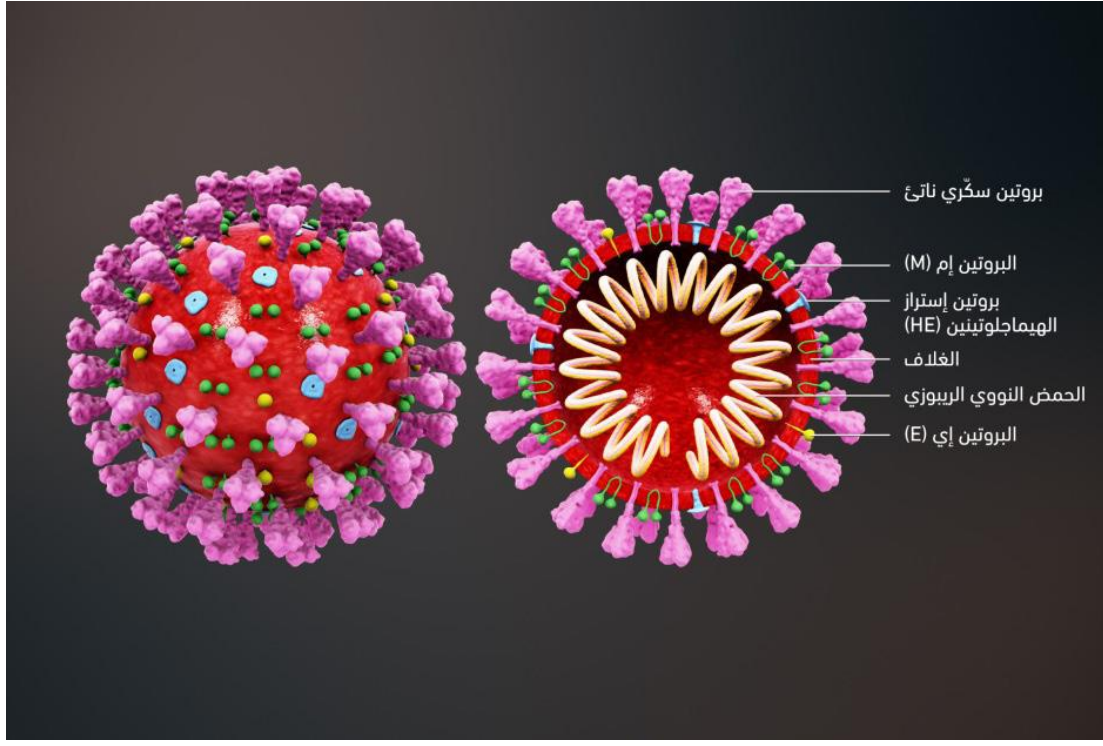
تفرع فيروس كورونا البقري وفيروس كورونا الكلبى التنفسي عن سلف مشترك سنة 1951. وتفرع فيروس كورونا البقري وفيروس كورونا البشري OC43 سنة 1899. تفرع فيروس كورونا البقري عن أنواع فيروس كورونا الخيلي في نهاية القرن الثامن عشر. يقترح تقدير آخر أن فيروس كورونا البشري OC43 تفرع عن فيروس كورونا البقري سنة 1890. يرجع تاريخ السلف المشترك الأحدث لفيروسات كورونا البشرية OC43 إلى العقد 1950. يبدو أن فيروس كورونا المرتبط بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) الذي له صلة بالعديد من أجناس الخفافيش قد يكون تفرع من هذه الأخيرة منذ عدة قرون مضت. فيروس كورونا البشري NL63 وفيروسات كورونا الخفاشية تشاركا في أحدث سلف مشترك منذ 563-822 سنة مضت.

تفرع أكثر فيروسات كورونا صلة بفيروسات كورونا الخفاشية وفيروس كورونا سارس سنة 1986 وقد تم اقتراح مسار تطور فيروس كورونا سارس وعلاقاته المتينة بالخفافيش. اقترح الباحثون أن فيروسات كورونا تطورت بشكل مشترك مع الخفافيش لمدة طويلة وأن أسلاف فيروس سارس أصابت بالعدوى لأول مرة أنواعا من جنس هيوسديردات [الإنجليزية] ثم انتشر إلى أنواع خفاش حدوة الفرس وبعد ذلك إلى قط الزباد وفي النهاية إلى البشر و تفرع فيروس كورونا الألباكا وفيروس كورونا البشري E229 قبل سنة 1960.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد نور بن أحمد الأهدل، تصنيف وتركيب فيروس كورونا المستجد (SARS-COV2) المسبب لمرض كوفيد (COVID 19)، منظمة المجتمع العلمي العربي، 2020، ص 2.

<sup>2</sup> من ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، لأجل الجائحة (التفشي) الحالية، انظر جائحة فيروس كورونا 2019-20، تاريخ لإطلاع 21/04/2020، 18:10 سا.

على اليسار: رسم توضيحي ثلاثي الأبعاد لفيروس كورونا المستجد، على اليمين:  
مقطع عرضي يوضح المكونات الداخلية للفيروس<sup>1</sup>



الشكل رقم 03: يبين شكل وتركيب الفيروس

#### رابعاً: أعراضه وأسبابه

دراسة حديثة وجدت أن الأعراض تأتي في مجموعات، وبناء على ذلك هناك 6 أنواع من مرض كوفيد 19 الناجم عن الإصابة بفيروس كورونا.

قد يكون المصابون بعدوى المرضين غير عرضيين، أو تتطور لديهم أعراض شبيهة بالأنفلونزا مثل الحمى والسعال وضيق التنفس. يعتبر الإسهال والأعراض التنفسية العلوية مثل العطاس وسيلان الأنف الأعراض الأقل شيوعاً، يمكن أن تتطور الحالات إلى الإصابة بذات الرئة أو الاختلال العضوي المتعدد لدى مجموعات الخطر.

<sup>1</sup> طارق الديريدي، مرجع سابق، ص 16.

الحمى هي أكثر الأعراض شيوعاً، على الرغم من أن بعض كبار السن و الذين يعانون من مشاكل صحية أخرى يعانون من الحمى لاحقاً خلال فترة المرض. في إحدى الدراسات أصيب 44% من الأشخاص بالحمى بينما 89% في الإصابة بالحمى في مرحلة ما أثناء دخولهم المستشفى. عدم وجود حمى لا يثبت خلو الشخص من المرض.

تشمل الأعراض الشائعة الأخرى السعال، وفقدان الشهية، والتعب، وضيق التنفس، خروج بلغم، وآلام العضلات والمفاصل. وقد لوحظت أعراض بنسب متفاوتة مثل الغثيان والقئ والإسهال. الأعراض الأقل شيوعاً تشمل العطس أو سيلان الأنف أو التهاب الحلق. تعرضت بعض الحالات في الصين في البداية إلى ضيق الصدر والخفقان فقط. وقد أدى بعد ذلك ضعف الإحساس بالرائحة أو اضطرابات في المذاق. 30% فقط من الحالات والمؤكدة تعرضوا لفقدان حاسة الشم في جنوب كوريا.

كما هو شائع مع الإصابة بالأمراض. هناك تأخير بين لحظة إصابة الشخص لأول مرة ووقت ظهور الأعراض عليه. و هذا ما يسمى بفترة الحضانة. فترة الحضانة لفيروس كورونا عادة ما تكون من خمسة إلى ستة أيام وقد تتراوح إلى 14 يوماً، على الرغم من أن 95.5% من الأشخاص المصابين ظهرت عليهم الأعراض في غضون 11.5 يوماً من الإصابة.<sup>1</sup>

تكتشف الإصابة بالفيروس التاجي الجديد بعدة طرق هي:

- التشخيص بالأعراض:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أداة تقييم مختبري للمختبرات القائمة بتنفيذ اختبارات فيروس كوفيد-19 بالإنجليزية. منظمة الصحة العالمية 2020، 8، نيسان/أبريل 2019 متاح من <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus> : من متاح؛ [2020 يوليو/تموز 7، 2020، technical-guidance/

<sup>2</sup> نصائح بشأن استخدام اختبارات التشخيص المناعي لكوفيد-19 في نقاط الرعاية بالإنجليزية. منظمة الصحة العالمية، 8 نيسان/2020/أبريل من متاح، <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus> : 2019/technical-guidance

جدول رقم (1): يوضح طريقة التشخيص بالأعراض لفيروس كورونا

التعريف	الحالة
مريض تحت فحص للعدوى بفيروس كورونا الحديثة	هو الشخص المصاب بعدوى تنفسية وله تاريخ مرضي للارتفاع درجة الحرارة أكبر من 38 درجة مئوية واشتباه في مرض رئوي نسيجي (مثل: الالتهاب الرئوي أو متلازمة الضائقة التنفسية الحادة سارس) بناءً على دليل طبي واشعاعي لوجود عتمة في الرئة، مع التأكد من الإقامة أو السفر إلى شبه الجزيرة العربية أو إحدى الدول المجاورة لها خلال أربعة أشهر يوماً قبل بداية الأعراض، يجب كذلك التأكد من عدم وجود سبب آخر للأعراض أو أي عدوى أخرى بالاختبارات الطبية اللازمة. ليس من الضروري انتظار نتائج الاختبارات لميكروبات أخرى قبل اختبار فيروس كورونا الحديثة.
الالتهاب الرئوي الشديد	ارتفاع درجة حرارة المرضى الصغار والبالغون أو اشتباه عدوى أو كحة أو زيادة معدل التنفس عن 30 نفس في الدقيقة أو ضيق شديد في التنفس ونسبة. تشبع الدم للأكسجين أقل من 90% في هواء الغرفة.
متلازمة ضائقة النفس الحادة	ظهور المرض: حاد، بمعنى خلال أسبوع من الإصابة يكون هناك تدهور في الأعراض التنفسية أو ظهور أعراض جديدة. -صورة الأشعة للقفص الصدري: (مثل أشعة X والأشعة المقطعية) تظهر عتمة في كلا الجانبين أو التهاب فصي /رئوي أ و العقيدان الصغيرة. -مصدر الارشاح الرئوي: فشل تنفسي غير واضح لسبب فشل في القلب أو حمل سائلي زائد.

## خامسا: إحصائيات (كوفيد 19) في العالم

سجلت الاحصائيات الاجمالية العالمية حسب worldometers.info إلى غاية يوم الخميس

20 مايو 2021 النتائج التالية:

1- مصاب: 165.575.058

2- معافي: 144.624.673

3- وفاة: 3.432.001

والجدول التالي يوضح احصائيات كوفيد 19 في كل أنحاء العالم:

## الجدول رقم 02: احصائيات كوفيد 19 في كل أنحاء العالم

معافي	وفيات	إصابات	البلد
27,299,180	601,949	33,802,324	أمريكا
22,355,440	287,156	25,772,440	الهند
14,330,118	441,864	15,815,191	البرازيل
5,188,641	108,181	5,917,397	فرنسا
4,980,516	45,419	5,151,038	تركيا
4,581,787	116,965	4,965,676	روسيا
4,284,015	127,694	4,452,527	بريطانيا
3,741,149	124,646	4,172,525	إيطاليا
3,358,000	87,405	3,627,777	ألمانيا
3,342,024	79,568	3,625,928	أسبانيا
3,009,150	72,265	3,411,160	الأرجنتين
2,961,313	82,743	3,161,126	كولومبيا
2,610,932	72,250	2,859,261	بولندا
2,272,719	77,765	2,792,204	إيران
1,907,538	220,850	2,387,512	المكسيك
1,916,194	48,899	2,170,398	أوكرانيا
1,720,665	67,034	1,903,615	بيرو
1,616,603	48,669	1,753,101	إندونيسيا
1,602,118	29,948	1,655,414	التشيك

1,528,868	55,507	1,621,362	جنوب أفريقيا
1,393,462	17,488	1,610,868	هولندا
1,255,714	25,066	1,342,388	كندا
1,236,581	27,997	1,300,629	تشيلي
1,089,613	19,507	1,159,071	الفلبين
1,061,975	16,069	1,151,557	العراق
1,028,554	29,716	1,073,679	رومانيا
902,392	14,349	1,051,762	السويد
922,277	24,768	1,038,514	بلجيكا
804,122	19,987	890,391	باكستان
804,176	17,013	843,278	البرتغال
832,232	6,395	839,221	إسرائيل
648,513	29,329	799,588	هنغاريا
726,132	12,248	783,737	بنغلاديش
710,445	9,314	727,612	الأردن
682,847	6,725	708,328	صربيا
609,086	11,851	692,702	اليابان
626,589	10,755	684,954	سويسرا
618,798	10,508	639,054	النمسا
530,085	1,639	550,029	الإمارات
503,774	7,651	537,043	لبنان
504,210	9,106	515,758	المغرب
436,116	2,040	485,496	ماليزيا
360,403	5,657	480,418	نيبال
420,671	7,201	436,239	السعودية
369,781	17,416	415,687	بلغاريا
354,499	19,979	412,907	الإكوادور
372,055	12,262	388,138	سلوفاكيا
340,612	11,587	383,558	اليونان
370,135	2,732	380,089	بيلاروس
360,254	6,305	372,221	بناما
327,026	4,124	366,481	كازاخستان
338,982	7,792	351,997	كرواتيا

276,549	13,693	340,207	بوليفيا
313,651	4,519	333,601	جورجيا
317,609	4,814	331,040	أذربيجان
291,515	12,032	329,925	تونس
266,328	7,914	321,032	باراغواي
295,643	3,448	304,532	فلسطين
280,940	1,703	294,693	الكويت
225,950	3,696	293,820	كوستا ريكا
253,678	2,505	269,343	الدنمارك
243,126	4,136	267,769	ليتوانيا
222,560	4,038	267,597	أثيوبيا
238,970	4,941	256,893	أيرلندا
245,510	6,053	254,213	مولدوفا
239,442	4,338	250,453	سلوفينيا
216,589	3,638	249,365	أوروغواي
183,696	14,498	249,238	مصر
224,185	7,928	243,833	غواتيمالا
83,123	6,051	229,211	هندوراس
209,508	4,357	221,368	أرمينيا
202,625	2,446	218,814	فنزويلا
209,251	538	214,150	قطر
192,198	2,228	207,805	عمان
188,496	773	206,878	البحرين
170,788	9,086	202,847	بوسنة وهرسك
169,070	3,097	182,350	ليبيا
114,235	3,035	166,382	كينيا
146,499	5,249	154,891	مقدونيا
122,367	1,051	151,343	سيريلانكا
132,136	3,216	143,159	ميانمار
123,659	1,916	134,117	كوريا
127,240	2,438	132,095	ألبانيا
118,219	2,298	129,297	لاتفيا
120,282	834	128,094	كوبا

119,608	1,232	127,757	استونيا
87,746	3,395	125,896	الجزائر
88,952	781	120,292	النرويج
76,636	703	119,585	تايلاند
94,803	1,729	101,580	قرغيزستان
96,226	1,566	99,031	الجبل الأسود
93,071	676	97,543	أوزبكستان
91,348	783	93,456	غانا
90,919	1,263	92,630	زامبيا
85,990	4,636	90,920	الصين
46,000	929	90,687	فنلندا
70,497	1,189	77,429	الكاميرون
39,061	348	71,533	قبرص
66,903	2,199	71,479	السلفادور
68,777	828	70,509	موزمبيق
66,803	808	69,398	لوكسمبورغ
55,529	2,772	64,575	أفغانستان
61,183	31	61,689	سنغافورة
48,531	739	51,827	ناميبيا
47,477	774	50,800	بوتسوانا
44,391	235	50,618	منغوليا
29,644	112	48,608	المالديف
23,530	892	47,572	جامايكا
46,217	298	46,777	ساحل العاج
42,429	350	43,094	أوغندا
39,649	1,128	40,925	السنغال
38,443	777	40,385	مدغشقر
36,416	1,583	38,612	زيمبابوي
27,949	2,446	34,272	السودان
32,246	1,153	34,238	ملاوي
26,458	696	31,438	أنغولا
26,603	776	30,708	الكونغو
29,952	417	30,489	مالطا

28,952	910	29,994	أستراليا
25,816	253	28,699	كابو فيردي
24,808	348	26,424	رواندا
20,759	147	24,039	الغابون
21,460	1,714	23,884	سوريا
15,700	164	23,697	كمبوديا
21,709	176	23,566	ريونيون
9,995	110	22,382	غيانا
2,964	171	20,176	مايوت
18,197	457	18,957	موريتانيا
18,661	141	18,835	بولينيزيا
17,808	672	18,530	سوازيلاند
10,689	331	17,669	ترينداد
2,250	221	16,530	جوادلوب
13,359	349	15,607	غيانا
13,608	141	14,639	بابوا
6,579	762	14,575	الصومال
9,347	512	14,221	مالي
12,463	276	13,598	هايتي
13,234	127	13,569	أندورا
13,220	165	13,407	بوركينافاسو
13,218	90	13,308	طاجيكستان
12,013	125	13,299	توغو
12,346	323	12,753	بيليز
10,507	239	12,409	سورينام
12,080	121	12,262	كوراساو
98	93	11,866	مارتينيك
11,539	210	11,828	هونج كونج
8,208	150	11,476	الكونغو
11,290	152	11,468	جيبوتي
10,154	221	11,321	جزر البهاما
10,704	105	10,879	أروبا
6,427	320	10,806	ليسوتو

10,462	115	10,652	جنوب السودان
7,826	35	9,764	سيشيل
7,893	101	8,025	بنين
7,279	112	7,694	غينيا
4,225	185	7,193	نيكاراغوا
5,112	96	7,010	افريقيا الوسطى
3,120	1,298	6,593	اليمن
6,470	29	6,551	أيسلندا
5,717	175	5,966	غامبيا
5,008	192	5,356	نيجيريا
4,974	90	5,087	سان مارينو
2,636	11	4,949	تيمور
4,711	173	4,914	تشاد
4,581	77	4,906	سانت لوسيا
2,687	38	4,720	فيتنام
773	6	4,382	بوروندي
4,192	94	4,286	جبل طارق
3,104	79	4,107	سيراليون
3,956	86	4,059	جزر القنال
3,922	47	3,975	بربادوس
3,700	14	3,887	إريتريا
3,708	146	3,864	جزر القمر
3,438	68	3,746	غينيا بيساو
2,906	58	2,993	ليختنشتاين
2,609	26	2,659	نيوزيلاندا
1,133	14	2,533	تايوان
2,450	32	2,497	موناكو
2,311	32	2,479	برمودا
2,379	17	2,406	جزر تركس
2,278	35	2,333	سان تومي
2,236	27	2,326	سينت مارتن
2,022	85	2,142	ليبيريا
1,780	12	1,949	س. فنسنت

1,399	12	1,773	سانت مارتن
708	2	1,737	لاوس
1,570	17	1,605	جزر هولندا
1,558	29	1,591	جزيرة مان
1,186	1	1,322	بوتان
1,145	17	1,288	موريشيوس
1,184	42	1,252	أنتيغوا
462	1	974	س. بارتيليمي
699	13	712	باخرة DP
667	1	670	جزر فاروس
554	2	574	جزر كايمان
183	21	509	تنزانيا
436	7	445	Wallisan
209	1	248	جزر العذراء
222	3	235	بروناي
176	0	184	الدومنيكان
119	4	178	فيجي
160	1	161	غرينادا
58	0	125	كاليدونيا
95	0	109	أنغويلا
63	0	63	فوكلاند
49	0	50	ماكاو
45	0	45	سانت كيتس
32	0	34	جرينلاند
27	0	27	الفاتيكان
25	0	25	سانت بيير
19	1	20	مونتسيرات
20	0	20	Solomonl
8	1	10	الصحراء الغربية
7	2	9	باخرة زاندام
4	0	4	Marshall
3	1	4	Vanuatu
3	0	3	ساموا الأمريكية

2	0	2	SaintHel
1	0	1	Micrones

المصدر: [worldometers.info](http://worldometers.info)

سادسا: إحصائيات (كوفيد 19) في الجزائر

فيما يخص الجزائر فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 03: احصائيات كوفيد 19 في الجزائر إلى غاية 10 أبريل 2020

أول حالة	آخر حالة	مؤكدة	المدينة
13 مارس 2020	215 يوما	6506	الجزائر
1 مارس 2020	215 يوما	4435	البلدية
19 مارس 2020	215 يوما	4248	وهران
19 مارس 2020	215 يوما	3408	سطيف
26 مارس 2020	215 يوما	2183	باتنة
17 مارس 2020	215 يوما	2139	بجاية
22 مارس 2020	215 يوما	1765	قسنطينة
16 مارس 2020	217 يوما	1530	عنابة
23 مارس 2020	216 يوما	1505	تيزي وزو
12 مارس 2020	215 يوما	1497	تيزي وزو
23 مارس 2020	215 يوما	1467	جيجل
31 مارس 2020	215 يوما	1423	المسيلة
23 مارس 2020	216 يوما	1405	تلمسان
16 مارس 2020	215 يوما	1394	البويرة
25 فيفري 2020	215 يوما	1361	ورقلة
25 مارس 2020	216 يوما	1352	بسكرة
27 مارس 2020	217 يوما	1213	الجلفة
18 مارس 2020	215 يوما	1206	بومرداس
18 مارس 2020	215 يوما	1116	الوادي
3 أبريل 2020	215 يوما	1058	تبسة
2 أبريل 2020	216 يوما	959	تيارت
18 مارس 2020	216 يوما	826	المدية
23 مارس 2020	215 يوما	795	مستغانم

27 مارس 2020	225 يوما	777	عين الدفلى
26 مارس 2020	216 يوما	773	أم البواقي
23 مارس 2020	216 يوما	714	عين تموشنت
26 مارس 2020	217 يوما	701	الأغواط
12 مارس 2020	218 يوما	698	سكيكدة
15 مارس 2020	215 يوما	667	أدرار
20 مارس 2020	215 يوما	623	خنشلة
14 مارس 2020	215 يوما	567	قالمة
12 مارس 2020	217 يوما	487	سوق أهراس
4 أبريل 2020	216 يوما	475	ميلة
27 مارس 2020	222 يوما	440	غرداية
19 مارس 2020	222 يوما	435	تيسمسيلت
23 مارس 2020	216 يوما	427	سيدي بلعباس
16 مارس 2020	248 يوما	422	برج بوعرييج
27 مارس 2020	215 يوما	356	الطارف
3 أبريل 2020	258 يوما	348	بشار
5 مارس 2020	216 يوما	337	معسكر
6 أبريل 2020	233 يوما	264	النعامة
23 مارس 2020	215 يوما	248	الشلف
6 أبريل 2020	281 يوما	232	البيضاء
21 مارس 2020	215 يوما	229	غليزان
1 ماي 2020	237 يوما	205	تندوف
13 أبريل 2020	247 يوما	202	تامنراست
31 مارس 2020	215 يوما	140	إليزي
10 أبريل 2020	254 يوما	72	سعيدة

المصدر: worldometers.info

## خلاصة الفصل:

لابد من الأخذ بعين الاعتبار أن هذا الفيروس أُكتشف حديثاً وأن المعلومات عنه لاتزال مبدئية، خاصةً تلك التي تتعلق بآلية الأمراض والعلاج واللقاحات. رغم موافقة هيئة الغذاء والدواء الأمريكية على استخدام عقار ريمديسيفير وقرب إطلاق عدة لقاحات واعدة، تحتاج المعرفة العلمية إلى أبحاث مستفيضة تتطلب وقتاً ليس بالقصير، وهذه الأبحاث تتوالى في النشر، ولكن تصنيف وتركيب الفيروس متفقٌ عليه علمياً، ولذلك فما وردَ في هذا السرد يُعتبر أساسيات واقعية حقيقية، وفي هذه الأيام يتم التركيز على الاحتياطات والاحترازات التي تساهم في تحجيم انتشار الفيروس.

# الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

الميدانية

أولاً: مجالات الدراسة

- **المجال المكاني:** أجرينا الدراسة في جانبها الميداني بولاية الأغواط وشملت موظفي مديرية البيئة لولاية الأغواط.

يذكر " العلامة ابن خلدون أن الأغواط وذكرها بالقاف ( لقواط ) هم فخذ من مغراوة ومغراوة من زناته، وهناك قول يرجع نشأة مدينة الأغواط إلى بدايات القرن العاشر ميلادي أي حوالي سنة 1045 م، وهو تاريخ قدوم الهلاليين إلى المنطقة"<sup>1</sup>، ومدينة الأغواط هي إحدى المدن الجزائرية، تبعد عن العاصمة حوالي 400 كلم، تقع شمالاً على خط عرض 33.5 وعلى خط طول حوالي 3 شرقاً، أما ارتفاعها عن سطح البحر يبلغ 750 م على السفوح الجنوبية للأطلس الصحراوي ، " تقدر مساحة مدينة الأغواط بـ 400 كيلو متر مربع حيث يسكنها حوالي 212696 نسمة بكثافة سكانية قدرها 531، أي هناك 531 شخص في الكيلو متر مربع ، وهذا اعتماداً على احصائيات سنة 2009"<sup>2</sup>.

- **المجال الزمني:** انطلقنا في الموضوع منذ ديسمبر 2020 إلى غاية جوان 2021.

- **المجال البشري:** اقتصرنا الدراسة على 25 موظفي مديرية البيئة لولاية الأغواط.

ثانياً: منهج الدراسة

المنهج العلمي هو بمثابة الأداة التي تمكن الباحث العلمي من إجراء وتفعيل البحث العلمي من خلال عملية فهم وتحليل وتفسير الحقائق والظواهر المراد دراستها، وبصفة عامة يعرف " المنهج هو Method يعني الأساليب والمداخل المتعددة التي يستخدمها الباحث في جميع البيانات اللازمة لبحث، والتي سيصل من خلالها إلى نتائج أو تفسيرات أو تنبؤات أو نظريات"<sup>3</sup>، ويرتبط " تحديد الأسلوب أو المنهج العلمي الذي يستخدمه ويطبقه الباحث

<sup>1</sup> محمد جخدم، الفسحة في التعريف بالإمام شعبة، مطبعة بن سالم، الأغواط، 2011، ص33.

<sup>2</sup> مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية ، الأغواط.

<sup>3</sup> إبراهيم ابراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 66.

بدراسة ظاهرة أو مشكلة معينة بموضوع ومحتوى الظاهرة المدروسة، بمعنى أن مناهج وأساليب البحث العلمي تختلف باختلاف الظواهر والمشكلات المدروسة<sup>1</sup>، وبالتالي لا توجد طريقة علمية واحدة تقود الباحث للوصول إلى الحقيقة وإنما تتعدد وتختلف المناهج باختلاف المواضيع والظواهر، والمنهج مهما اختلف نوعه فهو " الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة"<sup>2</sup>، وفي دراستنا تم الاستعانة **بالمنهج الوصفي**، بحيث يعتبر المنهج الوصفي من أهم دعائم المنهج الكيفي حيث يقوم على وصف الظاهرة أو الموضوع محل البحث والدراسة " بحيث أنه لا يقتصر على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها، بالإضافة إلى تحليلها التحليل الكافي الدقيق المتعمق بل يتضمن أيضاً قدرًا من التفسير لهذه النتائج، لذلك كثيراً ما يقترن الوصف بالمقارنة، إضافة إلى استخدام أساليب القياس والتفسير للوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة"<sup>3</sup>.

### ثالثاً: إطار المعاينة

تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل يعنى بأنه حصر كافة مفردات المجتمع الإحصائي، وفي دراستنا تم حصر كل موظفي مديرية البيئة بولاية الأغواط والبالغ عددهم 25 موظف. ويعرف بأنه إحدى طرق جمع البيانات من المجتمع الإحصائي هي جمع البيانات من جميع عناصر المجتمع الإحصائي، وتوفر هذه الطريقة دقة في النتائج التي يمكن للباحث التوصل إليها.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، **مناهج وأساليب البحث العلمي**، دار صفاء، عمان، 2000، ص 33.

<sup>2</sup> عمار بوحوش، **دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985، ص 23.

<sup>3</sup> فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، **أسس ومبادئ البحث العلمي**، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص 86.

<sup>4</sup> جهاد الشبار، **الإحصاء السياحي**، كلية السياحة والآثار، قسم الإدارة السياحية والفندقية، مصر، 2020، ص 4.

## رابعاً: أداة الدراسة

تم الاعتماد الاستبيان **Questionnaire** من أدوات البحث العلمي وأصبح يستخدم بكثرة في الدراسات الإنسانية والاجتماعية في الآونة الأخيرة وهي الأداة الرئيسية في دراستنا، ويعرف بأنه " أداة هامة من أدوات البحث العلمي التي تستخدم كثيراً لجمع المعطيات حول ظاهرة من الظواهر موضوع الدراسة وهي أداة شائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية<sup>1</sup>، وقد أصبح من الشائع اليوم استخدام الاستبيانات على كل مستويات البحث الاجتماعي، ابتداء بالمشروعات البحثية المحدود النطاق كتلك التي يقدمها الطلاب والمشروعات البحثية على مستوى المجتمعات المحلية، وانتهاء بالمسوح الدولية الواسعة النطاق، والأمر المشترك بين كل الاستبيانات يتمثل في صياغة مجموعة من الأسئلة ( وكذلك الإجابات ) التي تساعد الباحث في الإجابة على أسئلة بحثه أو في اختيار فرضه البحثي<sup>2</sup>.

تتمثل أداة الدراسة في إستبيان تأثير جائحة كورونا (كوفيد 19) على الأداء الوظيفي لدى موظفي إدارة البيئة. ويتضمن 35 سؤال موزعة على أربعة محاور وهي:

1. محور البيانات الاجتماعية والديمقراطية
2. محور الفرضية الأولى (العمل عن بعد)
3. محور الفرضية الثانية (الضغوط المهنية)
4. محور الأداء الوظيفي

<sup>1</sup> محمد صلاح الدين مصطفى وآخرون، خطوات البحث العلمي ومناهجه، جامعة الدول العربية، 2010، ص47.

<sup>2</sup> بوب ماتيو ووليز روس، الدليل العلمي لمناهج البحث في العلوم الاجتماعية، تر: محمد الجوهري، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2016، ص 415.

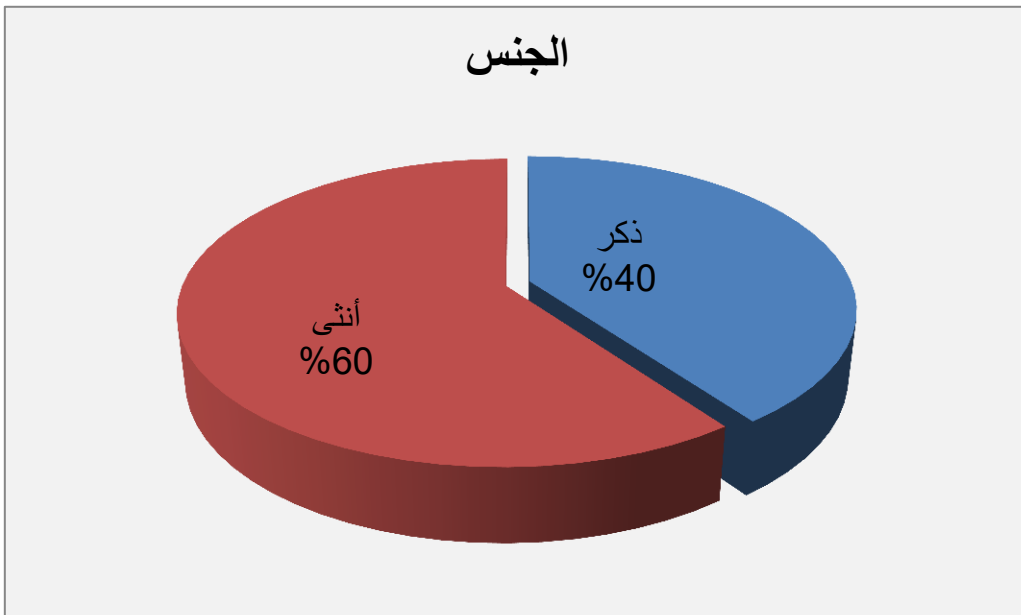
خامسا: خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم 04 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار .	الجنس
%40	10	نكر
%60	15	أنثى
%100	25	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول البسيط مؤشر من خصائص العينة والذي يمثل الجنس والذي يخبرنا على أن أغلبية مفرداتها اناث وذلك بنسبة %60 في حين بلغت نسبة الذكور نسبة %40.

الشكل رقم 04 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الجنس

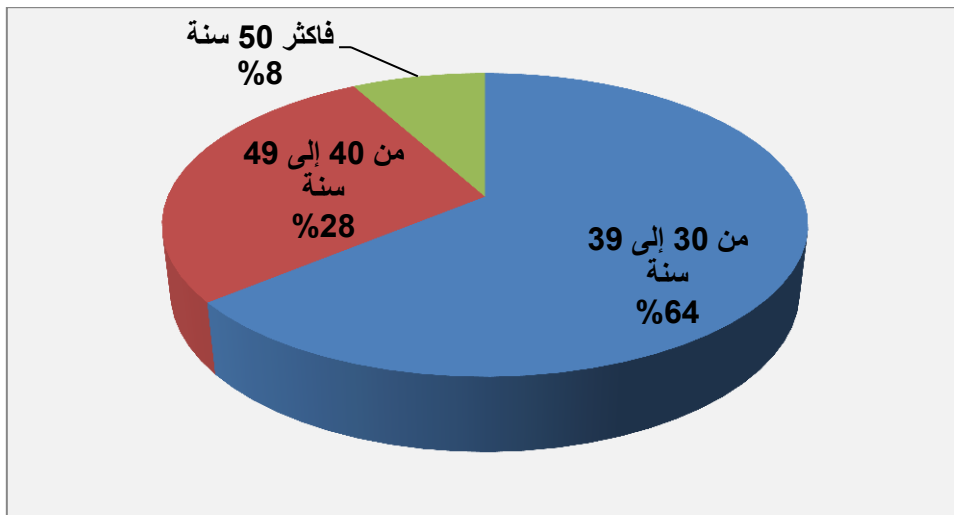


الجدول رقم 05 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار.	السن
%64	16	من 30 إلى 39 سنة
%28	07	من 40 إلى 49 سنة
%8	02	فاكثر 50 سنة
%100	25	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان النسبة الكبر كانت لفئة بين 30 سنة الى غاية 39 سنة بنسبة 64 % وهذا يدل على ان الفئة شبابية، في حين بلغت نسبة الفئة من 40 سنة الى 49 سنة نسبة 28%. وكانت اقل نسبة متمثلة في 8 % تمثلت في مفردتين فقط لفئة 50 فاكثر .

الشكل رقم 05 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب السن

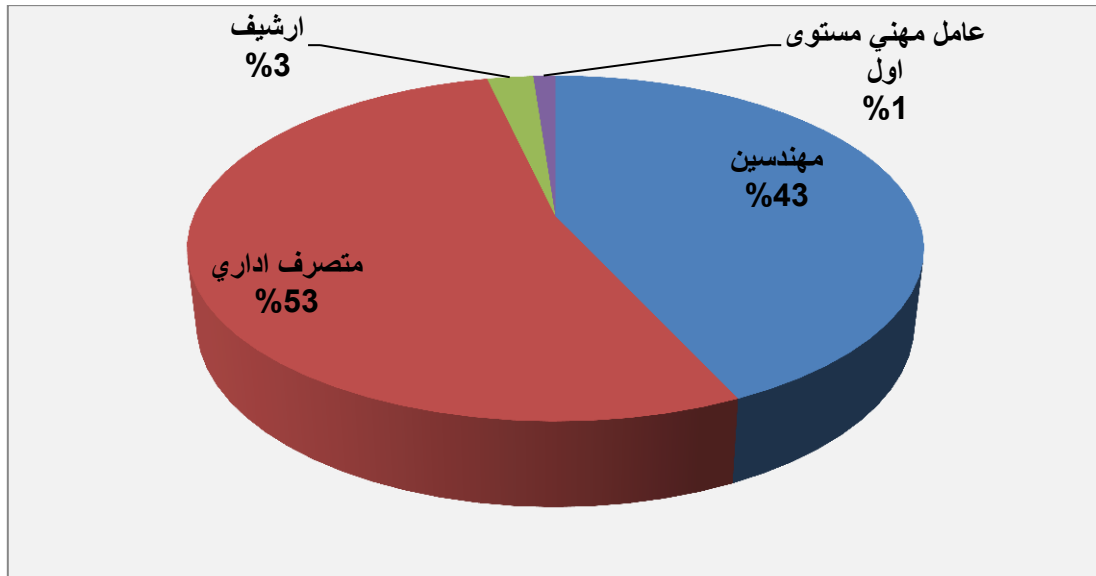


الجدول رقم 06 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الرتبة

النسبة %	التكرار.	الرتبة
%42.5	17	مهندسين
%55	22	متصرف اداري
%2.5	1	ارشيف
% 28	7	عامل مهني مستوى اول
%100	25	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول البسيط مؤشر من خصائص العينة والذي يمثل الرتبة والذي يخبرنا على أن أغلبية مفرداتها متصرفين إداريين وذلك بنسبة %55 في حين كانت اقل نسبة لأرشيف نسبة %2.5

الشكل رقم 06 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الرتبة

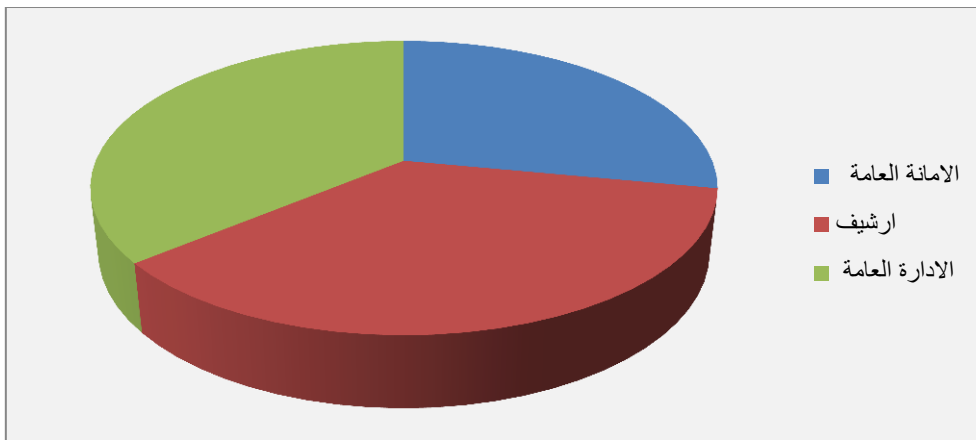


الجدول رقم 07: يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب مصلحة العمل

مصلحة العمل	التكرار	% 100
الامانة العامة	07	%28
ارشيف	09	%36
الادارة العامة	09	%36
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال هذا الجدول البسيط مؤشر من خصائص العينة والذي يمثل المصلحة والذي يخبرنا على أن أغلبية مفرداتها انقسمت بين الادارة العامة والارشيف وذلك بنسبة 36% لكل منهما في حين كانت اقل نسبة الامانة العامة نسبة 28% .

الشكل رقم 07: يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب مصلحة العمل

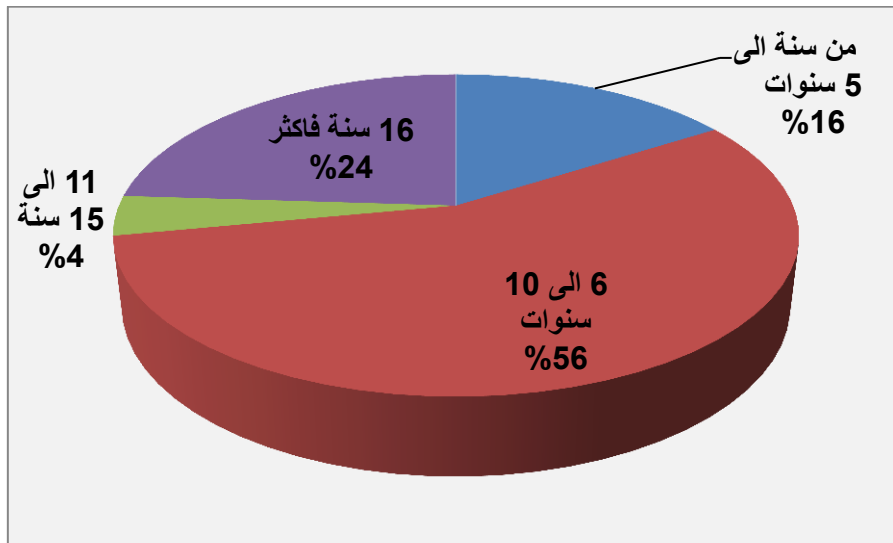


الجدول رقم 08: يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة	التكرار	%
من سنة الى 5 سنوات	4	16
6 الى 10 سنوات	14	56
11 الى 15 سنة	01	04
16 سنة فاكثر	06	24
المجموع	40	%100

نلاحظ من خلال هذا الجدول البسيط مؤشر من خصائص العينة والذي يمثل الخبرة المهنية والذي يخبرنا على أن أغلبية مفرداتها لفئة من 6 الى 10 سنوات وذلك بنسبة 56% في حين كانت اقل نسبة لفئة من 11 الى 15 سنوات نسبة 04% .

الشكل رقم 08: يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب الخبرة المهنية

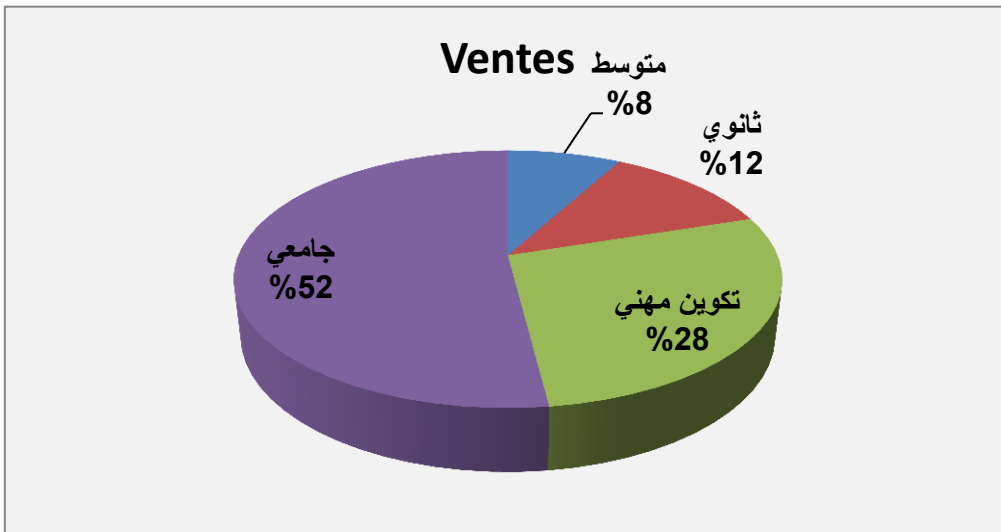


الجدول رقم 09 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب مستوى الدراسي

مستوى الدراسي	التكرار	%
متوسط	02	8
ثانوي	03	12
تكوين مهني	07	28
جامعي	13	52
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال هذا الجدول البسيط مؤشر من خصائص العينة والذي يمثل المستوى الدراسي والذي يخبرنا على أن أغلبية مفرداتها جامعين وذلك بنسبة 52% في حين كانت اقل نسبة لفئة من مستواهم التعليم من التعليم المتوسط نسبة 08%

الشكل رقم 09 : يمثل توزيع ونسب افراد العينة حسب مستوى الدراسي



# الفصل الخامس:

تحليل وتفسير بيانات

فرضيات الدراسة

## أولاً: تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى

الجدول رقم 10: يوضح العلاقة بين فكرة العمل عن بعد مع القدرة على إنجاز الأعمال في

## الحالات الطارئة

المجموع		لا		نعم		فكرة العمل عن بعد
ن	ت	ن	ت	ن	ت	
						القدرة على انجاز الاعمال
						نعم
18	72%	02	100%	16	69.56%	
07	28%	/	/	7	30.34%	لا
25	100%	02	100%	23	100%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 الذي العلاقة بين فكرة العمل عن بعد مع القدرة على إنجاز الأعمال في الحالات الطارئة، فوجدنا في الاتجاه العام أن أغلب المبحوثين يرون بأن لهم القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة بنسبة 72% ودعمت بنسبة 100% يرون بأن فكرة العمل عن بعد ليست جديدة، بينما نسبة 69.56% يرون بأن العمل عن بعد جديدة عليهم، بينما الفئة الأخرى التي ترى بأن ليس لهم القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة بنسبة 28% ودعمت بنسبة 30% يرون بأن فكرة العمل عن بعد جديدة، أما من يرون عكس ذلك فلم نسجل أية حالة.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اعلى نسبة للمبحوثين أن لديهم القدرة على انجاز الاعمال في الحالات الطارئة والتكيف مع ازمة الذين يتمتعون بالمرونة من خلال التحول التدريجي لحظة الخليط بين العمل الكلاسيكي المحدد بالمكان وبيئة العمل والوقت المحدد من جهة والعمل عن بعد ونظامه المرن في الدوام ولإنتاجه من جهة ثانية رغم حداثة الممارسة بينما الفئة لأقل نسبة التي ترى أن فكرة العمل جديدة وليس لهم القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة هم من كان اكثر عرضة للضغوط النفسية من الخوف مما انعكس على ادائهم حيز الضغوط المهنية.

## الجدول رقم 11: يوضح العلاقة بين فرصة مشاركة المعلومات مع المشاركة في اتخاذ

## القرارات

المجموع		لا		نعم		فرص المشاركة المعلومات المشاركة في اتخاذ القرارات
		ن	ت	ن	ت	
11	%44	2	%25	9	%52.94	نعم
4	%16	/	/	4	%23.52	لا
10	%40	6	%75	4	%23.52	احيانا
25	%100	8	%100	17	%100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 الذي يوضح العلاقة بين فرصة مشاركة المعلومات مع المشاركة في اتخاذ القرارات، فوجدنا في الاتجاه العام أن الذين عبروا عن المشاركة في اتخاذ القرارات بلغت نسبتهم 44% ودعمت بنسبة 52.94% يرون بأن العمل عن بعد أثر على فرصتهم في مشاركة المعلومات، بينما من يرون بأنه أحيانا يتم مشاركتهم في اتخاذ القرارات فقد بلغت نسبتهم 40% ودعمت بنسبة 23.52% يرون بأن العمل عن بعد أدى إلى انخفاض فرصتهم في مشاركة المعلومات، أما الفئة الأخيرة والتي صرحوا بعدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات بنسبة 16% ودعمت بنسبة 75% يرون بأن العمل عن لم يؤثر على فرصتهم في مشاركة المعلومات.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن اعلى نسبة للمبحوثين الذين لديهم الفرصة في المشاركة في المعلومات واتخاذ القرار هم من يعملون بروح الفريق ونعني بهذا المشاركة العقلية والعاطفية بدلا من مجرد الوجود المادي مما يضيف ان الادارة ذات طابع ديمقراطي تقوم على مبدأ المساواة والمساواة الطوعية وتقاسم سلطة منع القرار من قبل صفوف المنظمات من خلال ممثلها الملائمين على جميع مستويات الادارة ... في كامل العمل الاداري تعطي الحق للمثلي العمال في انتقاد وتقديم اقتراحات لبناء لتحسين الادارة ودليل على التزامهم الوظيفي بينما من يرون انه احيانا يتم مشاركتهم في اتخاذ اقل نسبة هم الموظفين العاديين

الذين يطورون من مهامهم وان ولاءهم التنظيمي في اتجاه ثابت نسبيا بالمقارنة مع الرضا الوظيفي الذي يكون اتجاه أقل استقرار وأسرع تكوين مما يعكس لاستجابة العامة الفعالة اتجاه المنظمة أما الفئة الاخيرة والتي صرحوا بعدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات وهم أقل وأضعف نسبة .... وهذا راجع لشخصية متخذ القرار ونقص المعلومات المماثلة للظاهرة المدروسة والخوف من اتخاذ القرار تحت تأثير بعض العوامل كالتقيود الداخلية أو العملية التنفيذية وخضوعه لسلطة أعلى ويضاف الى ذلك درجة ذكائه وخبراته وقدراته العلمية والعقلية وبالتالي لا تستطيع تقديم البدائل.

**الجدول رقم 12: يوضح العلاقة بين مساحة منزلية للعمل مع مشكلات تعيق الأداء الوظيفي**

المجموع		لا		نعم		مساحة منزلية للعمل مشكلات الأداء الوظيفي
		ن	ت	ن	ت	
10	%40	9	%50	1	%14.28	نعم
15	%60	9	%50	6	%85.71	لا
25	%100	18	%100	7	%100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 الذي يوضح العلاقة بين مساحة منزلية للعمل مع مشكلات تعيق الأداء الوظيفي، فوجدنا في الاتجاه العام أن الذين عبروا بأنه لا توجد مشكلات تعيق الأداء الوظيفي بلغت نسبتهم 60% ودعمت بنسبة 85.71% يرون بأنهم يمتلكون مساحة منزلية ومكتب مخصص للعمل بالمنزل، بينما من يرون بأنه توجد مشكلات تعيق الأداء الوظيفي فقد بلغت نسبتهم 40% ودعمت بنسبة 50% صرحوا بأنهم لا يمتلكون مساحة منزلية خاصة بالعمل عن بعد.

من خلال الجدول اعلاه ان اعلى نسبة للمبحوثين لا توجد لديهم مشكلات تعيق ادائهم الوظيفي وهذا راجع لامتلاكهم مساحة منزلية للعمل مجهزة بالإمكانات التكنولوجية تساعده على انجاز مهامه من حاسوب مزود بالإنترنت للتواصل في البيئة الافتراضية دون التقيد بالزمان والمكان وايضا في بيئة امنة تقيهم العدوى والتخفيف من الاجهاد والتوتر المرتبطين بالعمل والمواصلات او التمتع ساعات أكثر مرونة والمزيد من الحرية في العمل بشكل.... قد تعطي للموظف الشعور بالأمان والابداع والمثابرة بينما من يرون انه توجد مشكلات تعيق ادائهم الوظيفي بسبب عدم توفر مساحة خاصة بالعمل في المنزل وهذا راجع لقلّة او انعدام الوسائل من حاسوب يغير من رسائل فالأشخاص غير معتادون العمل من المنزل قد لا يكونون معتادين على العزلة على زملائهم مع وجود افراد العائلة عرضة للمقاطعة وعدم القدرة على التوازن بين العمل والحياة الشخصية وايضا ليس من السهل دائما ضبط تقنيات الاجتماعات الافتراضية لتعمل بالشكل الصحيح ويمكن لهذه التحديات ان تسبب القلق والتوتر والاحباط الذي يعيق الاداء الوظيفي من خلال العمل عن بعد.

## الجدول رقم 13: يوضح العلاقة بين العمل عن بعد مع انجاز المهام الوظيفية

المجموع		لا		نعم		العمل عن بعد انجاز المهام الوظيفية
		ن	ت	ن	ت	
ن	ت	ن	ت	ن	ت	نعم
96%	24	100%	14	90.90%	10	
4%	1	/	/	9.09%	1	لا
100%	25	100%	14	100%	11	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 الذي يوضح العلاقة بين العمل عن بعد مع انجاز المهام الوظيفية، فوجدنا في الاتجاه العام أن الذين عبروا بأنه ينجزون مهامهم الوظيفية وفقا للمعايير المطلوبة منهم بنسبة 96% ودعمت بنسبة 100% يرون بأن العمل لم يحسن من أدائهم الوظيفي، بينما من يرون بأنهم ينجزون مهامهم الوظيفية وفقا للمعايير المطلوبة فقد بلغت نسبتهم 4% ودعمت بنسبة 9.09% صرحوا بأن العمل لم ساهم في تحسين أدائهم الوظيفي.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اعلى نسبة للمبحوثين من يرون انهم ينجزون مهامهم عن بعد وهذا راجع للتقيد بالإجراءات الوقائية ضد جائحة كورونا وكذا نظرا للانتشار الكبير للجائحة أوساط المجتمع المدني وارتفاع عدد الاصابات، فوجدوا أنفسهم ملزمون بأداء مهامهم الوظيفية والعمل عن بعد ومضاعفة المجهود لتفادي الاصابة بالعدوى، وذلك راجع للعامل النفسي الذي يؤثر على الاداء الوظيفي للعمال لتجنب الخوف والقلق والتوتر فوجدوا ان العمل عن بعد هو راحة نفسية ويسهل لهم الاداء الوظيفي ويقلل من الاصابة بالعدوى.

الجدول رقم 14: يوضح العلاقة بين توفير آليات العمل عن بعد مع تعامل المؤسسة مع

### إجراءات كوفيد 19

المجموع		لا		نعم		توفير الآليات تعامل المؤسسة
		ن	ت	ن	ت	
24	%96	5	%83.33	19	%100	راضي
1	%4	1	%16.66	/	/	غير راضي
25	%100	6	%100	19	%100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 الذي يوضح العلاقة بين توفير آليات العمل عن بعد مع تعامل المؤسسة مع إجراءات كوفيد 19، فوجدنا في الاتجاه العام أن الذين عبروا بأنه راضي عن تعامل المؤسسة مع إجراءات كوفيد 19 بنسبة 96% ودعمت بنسبة 100% يرون بأن المؤسسة ساهمت في توفير آليات العمل عن بعد، بينما من يرون بأنهم غير راضون عن تعامل المؤسسة مع إجراءات كوفيد 19 فقد بلغت نسبتهم 4% ودعمت بنسبة 16.66% صرحوا بأن المؤسسة لم توفر آليات العمل عن بعد.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اعلى نسبة للذين عبروا عن رضاهم عن تعامل المؤسسة مع اجراءات كوفيد وذلك من خلال توفير اليا العمل عن بعد بتزويدهم بوسائل نقل خاصة تجنبهم للاحتكاك بالآخرين مع توفير بطاقات شحن الانترنت مع سياسات كفيلة بضمان أن تكون جيدة عمليات .... وساعات العمل وفترة متناسبة وعادلة وتخفيف العبء الإداري على العاملين بمديرية البيئة مع اتاحة امكانية الحصول على خدمات الرعاية النفسية والدعم الاجتماعي بما في ذلك نصائح بشأن التوازن بين العمل والحياة وتقسيم المخاطر والتحقق في حدتها ضمان توفر معدات الحماية الشخصية في جميع الأوقات حسب الأدوار والمهام بكميات مناسبة وملائمة للعرض ذات نوعية مقبولة، ضمان توفر مخزون احتياطي كافي من معدات الحماية الشخصية، ضمان توفر الخدمات البيئية مثل المياه والنظافة الصحية والتطهير كلها خدمات مجانية وفرتها المؤسسة من أجل سلامة وحماية موظفيها وبنسبة

ضئيلة هم غير راضون عن تعامل المؤسسة مع كوفيد 19 وعدم توفيرها آليات هم فئة المفتشين الذين يقومون بالخرجات الميدانية والتعامل بشكل مباشر مع المحيط الخارجي والذين يقومون بحملات التوعية والتحسيس في الأماكن المكتظة فهنا لا تستطيع المؤسسة توفير الحماية الفعالة.

## ثانياً: تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية

الجدول رقم 15: يوضح العلاقة بين القدرة على العمل كفريق مع تأثير العمل عن بعد

على الوقت المخصص للعائلة

المجموع		لا		نعم		الوقت المخصص للعائلة
		ن	ت	ن	ت	
17	68%	3	100%	14	63.63%	تؤثر
8	32%	/	/	8	36.36%	لم تؤثر
25	100%	3	100%	22	100%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 الذي يوضح العلاقة بين القدرة على العمل كفريق مع تأثير العمل عن بعد على الوقت المخصص للعائلة، فوجدنا في الاتجاه العام أن الذين صرحوا بأن العمل عن بعد أثر على الوقت المخصص للعائلة بنسبة 68% ودعمت بنسبة 100% يرون بأنهم لا يعملون كفريق عمل داخل المؤسسة، بينما من يرون بأن العمل عن بعد لم يؤثر على الوقت المخصص للعائلة فقد بلغت نسبتهم 32% ودعمت بنسبة 36.36% صرحوا بأنهم يعملون كفريق عمل داخل المؤسسة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين صرحوا أن العمل عن بعد اثر على الوقت المخصص للعائلة فالتواصل المستمر بأجهزة الحاسوب مع الاجتماعات الافتراضية حيث يشعر الموظف الى عدم انتهاء الدوام على حساب الالتزامات العائلية خاصة مع الاتصالات المستمرة وفي اوقات محرجة قد يكون غير مستبعد لها خاصة تشغيل الكاميرا في غرفة نوم او مطبخ او لباس غير رسمي ويؤدي وانهم لا يعملون كفريق عمل واحد داخل المؤسسة يؤدي الى البعد عن التطورات في المنظمة فهو يؤدي بعض الاحيان الى عدم فهم التغييرات التي تحدث على مستوى القيادة العليا او تغيير استراتيجية المنظمة وطبيعة الاعمال بينما من يرون بان العمل لم يؤثر بنسب اقل فهم لديهم القدرة على التوازن من خلال تخصيص وقت محدد للعمل مع العمل كفريق واحد داخل المؤسسة توفر المعلومة وسهولة للاتصال المباشر والتنسيق في الوحدات.

**الجدول رقم 16: يوضح العلاقة بين الشعور بالاستقرار الوظيفي مع معاناة المبحوثين بالتوتر والاجهاد في فترة كوفيد 19**

المجموع		لا		نعم		الاستقرار الوظيفي الجهد والتوتر
		ن	ت	ن	ت	
ن	ت	ن	ت	ن	ت	اعاني
%64	16	%85.71	6	%55.55	10	اعاني
%36	9	%14.28	1	%44.44	8	لا اعاني
%100	25	%100	7	%100	18	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 الذي يوضح العلاقة بين الشعور بالاستقرار الوظيفي مع معاناة المبحوثين بالتوتر والاجهاد في فترة كوفيد 19، فوجدنا في الاتجاه العام أن الذين صرحوا بأنهم يعانون من التوتر والاجهاد جراء استمرار انتشار كوفيد 19 بنسبة 64% ودعمت بنسبة 85.71% يرون بأنهم لا يشعرون بالاستقرار الوظيفي، بينما من يرون بأنهم لا يعانون من التوتر والاجهاد جراء استمرار انتشار كوفيد 19 فقد بلغت نسبتهم 36% ودعمت بنسبة 44.44% صرحوا بأنهم يشعرون بالاستقرار الوظيفي.

نلاحظ في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للمبحوثين يعانون من التوتر والإجهاد في فترة كوفيد مع عدم الشعور بالاستقرار الوظيفي وسبب العمل في بيئة مهددة والخوف من المجهول أنتج وضعاً خطيراً على الوسط العمالي برزت نتائجه في التعطل المؤقت في العمل أو نقص في المردودية أو تسريح من الوظيفة أو تراجع قدرتها على الاستقرار بنفس الوتيرة لما يتعرض له من قلق وحزن لكونها ترسبات متراكمة فجأة ويكون ذلك في جميع الأزمات العملية الطارئة وأهمها الأزمة الحالية وما صاحبها من مشاعر فقدان الأمان وزعزعة رابط البيئة العملية. بينما من صرحوا بعدم معاناتهم من التوتر والإجهاد أقل نسبة مع شعورهم بالأمان الوظيفي وهذا راجع إلى الثقافة التنظيمية السائدة في الإدارة من روح الدعم والتعاون التعامل بمرونة مع الأزمة وتكيفها وفق المصلحة وتكاتف الجهود مما يؤدي إلى الشعور بالأمان الوظيفي.

الجدول رقم 17: يوضح العلاقة بالشعور بضغط العمل مع مسؤولية إضافية في فترة

### كوفيد 19

المجموع		لا		نعم		مسؤولية إضافية ضغط العمل
		ن	ت	ن	ت	
%16	4	%7.69	1	%25	3	نعم
%76	19	%92.30	12	%58.33	7	لا
%8	2	/	/	%16.66	2	أحيانا
%100	25	%100	13	%100	12	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 الذي يوضح العلاقة بين ضغوط العمل مع مسؤولية إضافية في فترة كوفيد 19، فوجدنا في الاتجاه العام أن الذين صرحوا بأنهم لا توجد ضغوطات في العمل بلغت نسبتهم 76% ودعمت بنسبة 58.33% وتوكل إليهم مهام إضافية، بينما من يرون بأنهم توجد ضغوطات فقد بلغت نسبتهم 16% ودعمت بنسبة 7.69% صرحوا بأنهم لا توكل إليهم مهام إضافية.

نلاحظ الجدول أعلاه أن أغلب نسبة للمبحوثين الذين لا توجد لديهم ضغوط مهنية هم الموظفين الذين يحملون روح المبادرة والمتمرسين والقدرة على التكيف في الظروف الطارئة بالرغم من تكليفهم بمسؤولية إضافية اما فئة الموظفين الذين صرحوا بالشعور بضغط العمل بنسبة قليلة ولا توكل إليهم مسؤوليات إضافية بسبب تأثرهم بضغط الجائحة

**الجدول رقم 18: يوضح العلاقة بين رضى الموظف عن تعامل مؤسسته مع الكوفيد 19 بتطبيق إجراءات عمل مرنة**

المجموع		لا		نعم		تعامل المؤسسة إجراءات العمل
		ن	ت	ن	ت	
18	72%	/	/	18	75%	نعم
7	28%	100%	1	6	25%	لا
25	100%	100%	1	24	100%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 الذي يوضح العلاقة بين رضى الموظف عن تعامل مؤسسته مع الكوفيد 19 بتطبيق إجراءات عمل مرنة، فوجدنا في الاتجاه العام أن أغلب المبحوثين صرحوا بأن مؤسستهم طبقت إجراءات عمل مرنة تماشياً مع فترة كوفيد 19 بنسبة 72% وودعت بنسبة 75% يرون بأنهم راضون عن تعامل مؤسستهم مع كوفيد 19، بينما من يرون بأن مؤسستهم لم تطبق إجراءات عمل مرنة تماشياً مع فترة كوفيد 19 فقد بلغت نسبتهم 28% وودعت بنسبة 100% صرحوا بأنهم غير راضون عن مؤسستهم.

من خلال الجدول أعلاه يبين أن أغلب نسبة للمبحوثين هم راضون عن تعامل مؤسستهم مع الكوفيد 19 بتطبيق إجراءات عمل مرنة من خلال تفعيل إجراءات العمل عن بعد:

- العمل ببرامج الحكومة القانونية.
  - تطبيق العطل الاستثنائية مدفوعة الأجر للموظفين التي تتوفر فيهم شروط القانونية.
  - تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي.
  - تفعيل الإدارة الإلكترونية لضمان استمرارية الخدمة العمومية.
  - وضع دليل شامل مؤسستي لخدمة الموظف.
- بينما من يرون بأن مؤسستهم لم تطبق إجراءات عمل مرنة هم أقل نسبة وعدد زيادة أعباء مهنية مؤكدة.

**ثالثا: الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى**

والتي مفادها العمل عن بعد يؤثر على الأداء الوظيفي فمن خلال إجراء الدراسة الميدانية التي قمنا بها تبين أن الفرضية الأولى تحقق نسبة كبيرة حيث أجمع الموظفون بأن لهم القدرة على إنجاز الأعمال في الحالات الطارئة عن طريق العمل عن بعد وذلك بنسبة 100%.

كما أتاحت لهم فرصة مشاركة المعلومات من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات بنسبة 44%، كما أكدوا أيضا أنه لا توجد مشكلات تعيق أدائهم الوظيفي وذلك بتوفير مساحة منزلية للعمل بنسبة 60% كما أكد أنهم راضون عن تعامل المؤسسة مع إجراءات كوفيد 19 وذلك بتوفير آليات العمل عن بعد بنسبة 96%.

**رابعا: الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية**

والتي مفادها الضغوط المهنية تؤثر على الأداء الوظيفي وذلك من خلال البيانات الإحصائية تبين أن الفرضية تحقق تسيبا ويظهر ذلك من خلال ما أقربه مجموع الموظفين أن العمل عن بعد كفريق عمل أثر على الوقت المخصص للعائلة بنسبة 68% مع معاناة الموظفين بالتوتر والإجهاد في فترة كوفيد 19 مما اثر على الاستقرار الوظيفي بنسبة 36% أما بالنسبة لتعامل المؤسسة مع الكوفيد 19 بتطبيقها إجراءات عمل مرنة فهم راضون عنها بنسبة 72% و تليها أقلية ضعيفة غير راضية بنسبة 28%.

## الاستنتاج العام:

إن لكل من أبعاد صور جائحة كورونا (كوفيد 19) العمل عن بعد و الضغوط المهنية دور في أداء العاملين.

من خلال تفسير النتائج على ضوء الفرضية العامة تبين لنا أن الفرضية الأولى «يؤثر العمل عن بعد على أداء العاملين أثبتت الدراسة أن فكرة العمل عن بعد لم تؤثر على قدرة الموظفين على إنجاز الأعمال في الحالات الطارئة ذلك عن طريق مشاركة المعلومة التي منحتم الثقة في اتخاذ القرارات كونها تعبر عن الطابع الرسمي و الثقافة السائدة في المؤسسة و تضمن وصول المعلومة بدقة مما ساعد على سير أدائهم عن بعد بالبيئة الإدارية الافتراضية الخارجية و حتى فئة الموظفين في البيئة الداخلية عرفت نوعا من الاستقرار الوظيفي و ذلك للحرص على تطبيق المؤسسة و العمل وفق إجراءات كوفيد 19 الاحترازية بتوفير آليات العمل بتغيير المنهج الإداري في المديرية البيئة و تغيير الظروف و صعوبة التحديات.

أما الفرضية الثانية تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية البيئة لولاية الأغواط تحققت نسبيا و يظهر ذلك من خلال أن العمل عن بعد كفريق واحد اثر على الوقت المخصص للعائلة مما أدى إلى معاناة الموظفين من التوتر و الإجهاد في فترة كوفيد 19 وانعكس على الاستقرار الوظيفي بحيث ادى المؤسسة إلى التعامل بمرونة

لإرضاء وسلامة موظفيها من خلال تطبيقها الإجراءات كوفيد لتخفيف من ضغوط العمل مما أسفر عن رضي الموظفين بها و من أهم نتائج الدراسة أظهرت على:

- أكدت الدراسة إن لضمان سير الأداء الوظيفي بربط متغيراته الفاعلة وهي البيئة والعاملين والمنظمة ذاتها أمانة تشير التوضيحات إن بيئة العمل سواء الداخلية أو الخارجية أمانة تحقق الاستقرار الوظيفي.

- أكدت الدراسة إن ترك المساحات للموظفين داخل إطار حر للتصرف والقرار ومفتوحة للمشاركة تعزز من ولائهم للمنظمة .

- أكدت الدراسة ان التكيف المطلوب من الإستراتيجية للتعامل مع الجائحة كحدث مستمر بتوفير آليات وخطط تكتيكية.

- أكدت الدراسة إن العمل بروح الفريق الواحد تؤثر على الوقت المخصص للعائلة .

- أكدت الدراسة أن الإجهاد و التوتر يؤثر على الاستقرار الوظيفي

- أكدت الدراسة إن تطبيق إجراءات مرنة والعمل في ظروف محكمة عزز من الرضا الوظيفي.

**الاستنتاج العام:**

إن لكل من أبعاد صور جائحة كورونا (كوفيد 19) العمل عن بعد و الضغوط المهنية دور فعال في رفع أداء العاملين.

من خلال تفسير النتائج على ضوء الفرضية العامة تبين لنا أن الفرضية الأولى «يؤثر العمل عن بعد على أداء العاملين أثبتت الدراسة أن فكرة العمل عن بعد لم تؤثر على قدرة الموظفين على إنجاز الأعمال في الحالات الطارئة ذلك عن طريق مشاركة المعلومة التي منحتهم الثقة في اتخاذ القرارات كونها تغبر عن الطابع الرسمي و الثقافة السائدة في المؤسسة و تضمن وصول المعلومة بدقة مما ساعد على سير ذاتهم عن بعد بالبيئة الإدارية الافتراضية الخارجية و حتى فئة الموظفين في البيئة الداخلية عرفت نوعا من الاستقرار الوظيفي و ذلك للحرص على تطبيق المؤسسة و العمل وفق إجراءات كوفيد 19 الافتراضية بتوفير آليات العمل بتغيير المنهج الإداري في المديرية البيئة و تغيير الظروف و صعوبة التحديات.

أما الفرضية الثانية تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية البيئة لولاية الأغواط لم تحققت نسبيا و يظهر ذلك من خلال أن العمل عن بعد كفريق واحد اثر على الوقت المخصص للعائلة مما أدى إلى معاناة الموظفين من التوتر و الإجهاد في فترة كوفيد 19 مما اثر على الاستقرار الوظيفي مما أدى المؤسسة إلى التعامل بمرونة.

لإرضاء وسلامة موظفيها من خلال تطبيقها الإجراءات كوفيد لتخفيف من ضغوط العمل مما أسفر عن رضي

الموظفين بها و من أهم نتائج الدراسة أظهرت على:

- أكدت الدراسة إن العمل عن بعد يؤثر على قدرة الموظفين على الإنجاز في الحالات الطارئة.

- أكدت الدراسة إن ترك مساحات للموظفين داخل إطار حر للتصرف والقرار ومفتوحة للمشاركة تعزز من ولائهم

للمنظمة

- أكدت الدراسة أنه لا توجد مشاكل تعيق الأداء الوظيفي بتوفير مساحات عمل منزلية خاصة.

- أكدت الدراسة إن العمل بروح الفريق الواحد او تؤثر على الوقت يؤثر على الاستقرار الوظيفي

- أكدت الدراسة إن تطبيق إجراءات مرنة والعمل في ظروف محكمة عزز من الرضا الوظيفي.

خاتمة

من خلال دراستنا هذه وجدنا إن المنظمات الإدارية وبطبيعة التشغيلية وانتشار الجائحة كانت عرضة للتداعيات الناتجة عن إجراءات الحجر الصحي وعزل العاملين فقد تغير المنهج الإداري في تلك المنظمات وفق تغير الظروف وصعوبة التحديات لذلك تم اللجوء إلى ممارسة العمل عن بعد لضمان سيرورة ذاتها أو أقل لتدارك التباطئ في زمن الأزمات ورغم حدائته الممارسة استطاعت بعض المنظمات إن تتكيف مع بيئة العمل في ظل شروط مكنتها من القدرة على مواكبة نموذج العمل عن بعد بشكل أسرع لاستخدام الأمثل للتكنولوجيا اخذين بعين الاعتبار إن المعرفة وزيادتها والمهارات وتطويرها هي جزء من صراع البقاء و مناسبة لمواجهة الحقائق الجديدة باعتبارها فرصة لإعادة تشكيل ملامح العمل وبمرونة أكثر وذهني أكثر انفتاحا بالتركيز على النتائج مما أعاد ضرورة النظر إلى آليات التعامل مع الموارد البشرية وفقا للعالم الافتراضي الجديد.

- إن التواصل الافتراضي يستطيع الجمع بين المكاتب كما يمكن وضع معايير وإجراءات للموظفين للحد من معوقات البعد كضرورة للرد على الزملاء من ردود ورسائل الكترونية أو طلب التواصل المنصات الأخرى وهذا ما يساعد في رفع كفاءة ككل ومستوى أدائه والقضاء على الشعور بالعزلة ضمن الفريق وإشعار فريق بأنهم يعملون معا وذلك من خلال الاجتماعات المستمرة الضرورية في إشراك الموظفين وممثليهم في مراجعة كل جوانب العمل عن بعد ما يحدث يحتاج المدراء والعاملون إلى الثقة ببعض البعض ولا يكون العمل فعالا عن بعد بدونها، يمكن للمؤسسات بناء الثقة بشكل استباقي مما يخلق الشعور بأنهم ذو صلاحيات لاتخاذ القرار دون الخوف من التداعيات السلبية وضحايا للضغوط المهنية والنفسية ، فلا يمكن خلق بيئة عمل سعيدة ومنتجة في ظروف غير آمنة وغير مريحة.

# قائمة

المصادر و المراجع

• الكتب :

- 1) إبراهيم ابراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 2) أحلام حال، معجم مصطلحات كوفيد-19، للمنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة-ألكسو، 20 مايو 2020، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين - ألمانيا 2020.
- 3) أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة معجم أحادي للغة العربية، الناشر عالم الكتب القاهرة، 2008.
- 4) بوب ماتوز و ليز روس، الدليل العلمي لمناهج البحث في العلوم الاجتماعية، تر: محمد الجوهري، المركز القومي للترجمة، القاهرة، 2016.
- 5) جهاد الشبار، الاحصاء السياحي، كلية السياحة والآثار، قسم الادارة السياحية والفندقية، مصر، 2020.
- 6) دوروثي إتش كروفورد، الفيروسات، تر: أسامة فاروق حسن، مؤسسة هنداوي للتعليم والثقافة، 2014.
- 7) ديفيد كوامن، الفيض أمراض الحيوانات المعدية وجائحة الوباء التالية بين البشر، ج 2، تر: مصطفى إبراهيم فهمي، عالم المعرفة، 2014.
- 8) راوية حسين، إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001.
- 9) راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 10) رضوان، محمود عبد الفتاح، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2013.
- 11) ريحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، دار صفاء، عمان، 2000.
- 12) زيد منير عبوي، التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 13) سمير أشرف، دراسة كيف يغزو فيروس كورونا خلايانا، علم الأحياء الدقيقة جامعة، الإسكندرية، 13 ابريل 2020.

- 14) الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث جامعة الجزائر (04)، 2010.
- 15) صالح بنشوري، خلود كلاش، تدابير العطلة الاستثنائية مدفوعة الأجر في ظل فيروس كورونا والإشكالات المترتبة عليه، عدد خاص (تأثير فيروس كورونا على علاقات العمل)، مجلة قانون العمل والتشغيل، أوت 2020.
- 16) صبحي العتيبي، تطور الفكر والأنشطة الإدارية، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- 17) عاطف زاهر الرحيم، المنظمات الهيكل التنظيمي للمنظمة، دار النشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 18) عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985.
- 19) فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002.
- 20) فرانسيس ديف. مايك رود كوك، القيم التنظيمية، تر: عبد الرحمان هيجان، الإدارة العامة للبحوث، الرياض، 1995.
- 21) فيصل عبد الرؤوف الدحلة، تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001.
- 22) كامل برير، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، 1997.
- 23) لسان العرب مادة (أثر) 5/4 وانظر المصباح المنير مادة (إثر) 4/1 ومختار الصحاح مادة (أثر) 2/1 والمعجم الوسيط 1 مادة (أثر) 5/.
- 24) ماركوس تيبو، الأنفلونزا والأمراض الحيوانية الأخرى المشتركة بين الإنسان والحيوان، تر: صالح الدين عبد الرحمن الصفتي، دليل منظمة الأغذية والزراعة عن الإنتاج الحيواني وصحة الحيوان، منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة القاهرة، 2013.
- 25) محمد جخدم، الفسحة في التعريف بالإمام شعبة، مطبعة بن سالم، الأغواط، 2011.
- 26) محمد صلاح الدين مصطفى وآخرون، خطوات البحث العلمي ومناهجه، جامعة الدول العربية، 2010.

- (27) محمد نور بن أحمد الأهدل، تصنيف وتركيب فيروس كورونا المستجد (SARS-COV2) المسبب لمرض كوفيد (COVID 19)، منظمة المجتمع العلمي العربي، 2020.
- (28) مظفر احمد الموصللي، كورونا الوقاية والعلاج بالنباتات الطبية، جامعة الموصل، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2020.
- (29) معاوية أنور العليوي، كورونا القادم من الشرق (كيف احمي نفسي وأسرتي من الكورونا)، منارة العلم، 2020، ص 22.
- (30) معجم مصطلحات كوفيد-19 (انجليزي-فرنسي-عربي)، منظمة العربية لتربية والثقافة والعلوم -مكتب تنسيق التعريب بالرباط، سبتمبر 2020 .
- (31) منشورات وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، دليل " العمل عن بعد " بالإدارات العمومية، قطاع إصلاح الإدارة ابريل 2020.
- (32) منظمة الصحة العالمية، فيروس كورونا المستجد المسبب لمتلازمة الشرق الاوسط التنفسية، البعثة المشتركة بين المملكة العربية السعودية ومنظمة الصحة العالمية، 9 يوليو 2019.
- (33) الهام فرحي، أثر التغيير التنظيمي على أداء المؤسسة، مذكرة الماستر، غير منشورة، جامعة بسكرة، 2019.
- (34) هلال محمد عبد الغني، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر، 1996.
- (35) يورونيوز، منظمة الصحة العالمية تعلن كوفيد 19 وباء عالمياً.. فما هو الوباء العالمي؟ 12 مارس 2020 -09:26 بتوقيت

#### • المذكرات :

- (36) ديمة الشاعر، التأثير بالآخرين والعلاقات العامة، بحث مقدم لنيل درجة دبلوم في العلاقات العامة، -أكاديمية السورية الدولية 2009 .
- (37) د إبراهيم بن الصالح الحميدان، الإقناع والتأثير دراسة تأصيلية دعوية، كلية الدعوة والإعلام، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعودا سلامية العدد(49).

- (38) بوخاري محمد، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2010 - 2011).
- (39) خالد محمد رشيد، الضغوط المهنية التي تقابل معلمي الفئات الخاصة بالضفة الغربية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة النجاح الوطنية، 1997.
- (40) سمية بيسار، الضغوط المهنية وعلاقتها بأداء معلمي المرحلة الثانوية - دراسة ميدانية بثنائية عبد الله بن مسعود-ولاية المسيلة، مذكرة الماستر، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (قسم علم الاجتماع) 2014-2015.
- (41) عثمانة إلهام، دراسة وصفية تصنيفية تحسيسية لكل من فيروسي إيبولا وكورونا، مذكرة تخرج لنيل شهادة أستاذ التعليم المتوسط، المدرسة العليا للأساتذة، قسم العلوم الطبيعية، الجزائر، 2015.
- (42) نعيم بوعموشة، فيروس كورونا (كوفيد 19) في الجزائر -دراسة تحليلية-، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة الأغواط، المجلد (2)، العدد 2، جوان 2020.
- (43) عثمانة إلهام، دراسة وصفية تصنيفية تحسيسية لكل من فيروسي إيبولا وكورونا، مذكرة تخرج لنيل شهادة أستاذ التعليم المتوسط، غير منشورة، المدرسة العليا للأساتذة، قسم العلوم الطبيعية، الجزائر، 2015.
- (44) عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009/2010.
- (45) الفاعوري أسماء مروان، أثر فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تمييز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية إدارة الأعمال، الأردن، 2012.
- (46) محمد الربيق ومحمد بن إبراهيم، العوامل المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية: دراسة تطبيقية على الضباط العاملين في قيادة قوات أمن المنشآت والقوات الخاصة لأمن الطرق، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2004.

- (47) رازقة عيسى، الأساليب الاستراتيجية لقياس الأداء والفعالية في المنظمات الهادفة للربح، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة (11 - 10 نوفمبر)، جامعة مسيلة. 2009.
- (48) بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2009.
- (49) طلال عبد الملك الشريف، "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2002-2003 .
- (50) جيلح الصالح، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين: دراسة حالة مجمع صيدال، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 2006.
- (51) سليمان محمد، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة. رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، 2007.
- (52) ترغيني صباح، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، 2004.
- (53) 1 بكرابي إيمان، الاتصال التنظيمي وعلاقة بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة: دراسة ميدانية بمديرية التجارة (بأدرار)، مذكرة الماستر، غير منشورة، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.

• مواقع و مجلات :

- (54) منظمة الصحة العالمية 2020، مركز وسائل الإعلام سؤال وجواب على الانترنت 12 أكتوبر 2020. تاريخ الاطلاع: 2021/02/22، 10.45 سا-2019/WHO  
nCoV/Surveillance\_Case\_Definition/2020.1

- (55) طارق الديردي، جانحة كورونا (كوفيد 19) وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة (2030)، نشرية الالكسو العلمية، العدد الثاني يونيو، 2020.
- (56) الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء. مجلة الباحث، جامعة ورقلة: العدد 7، 2010.
- (57) موقع إلكتروني، -http://www.ssc.gov.jo/upleads/performance، يوم الزيارة: 2021/05/12، الساعة: 20:00.
- (58) أبو زياد زكي، أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، الأكاديمية الفلسطينية: للعلوم الأمنية، مجلد 25، عدد 4، 2011.
- (59) من ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، لأجل الجائحة (التقشي) الحالية، انظر جائحة فيروس كورونا 2019-20، تاريخ لإطلاع 21 / 2020/04/، 18:10 سا.

• مراجع أجنبية :

- 60) Monitor: COVID-19 and the world of work. Fifth edition 0 given the high informality in this region, the recovery does not imply a return to better-quality (i.e. formal) jobs, only a recovery in total employment.
- 61)
- 62) صحيفة الحقائق الخاصة بفيروس كورونا (يناير 2020)،  
تاريخ الاطلاع: 2021/03/10. <https://www.cdc.gov/coronavirus/index.html>.
- 63) أبو ظبي  
book.com/login.php?skip\_api\_login=1&api\_key=244590942255207&signed\_next=1&next=ht.2021/03/15: تاريخ الاطلاع:
- 64) أداة تقييم مختبري للمختبرات القائمة بتنفيذ اختبارات فيروس كوفيد-19 بالإنجليزية. منظمة الصحة العالمية 2020، 8 نيسان/أبريل 2019 متاح  
من: - <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus>  
technical-guidance: متاح؛ [2020 يوليو/تموز 7، 2020 /

- 65) نصائح بشأن استخدام اختبارات التشخيص المناعي لكوفيد-19 في نقاط الرعاية  
بالإنجليزية. منظمة الصحة العالمية، 8 نيسان/أبريل 2020 من متاح،  
:https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-  
2019/technical-guidance.

# الملاحق

جامعة عمار ثليجي الأغواط  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا  
ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل



في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل يقوم الباحث بدراسة حول تأثير جائحة كورونا (كوفيد19) على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عينة موظفي وموظفات مديرية البيئة لولاية الاغواط الرجاء منكم التفضل بالإجابة على هذه الأسئلة بدقة ومصداقية من خلال وضع العلامة (x) في المكان المحدد ونعدكم بحفظ وسرية أجوبتكم وعدم توظيفها لإغراض أخرى كما يعتبر تجاوبكم ومساهمة منكم في انجاز وإنجاح هذا البحث ولكم كل الشكر والتقدير والامتنان

مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

أشرف الدكتور :  
د. بوخلخال علي .

من إعداد الطالبتين:  
- لشلق امال .  
- لشلق غنية .

السنة الجامعية: 2021 - 2022

## المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ( ذكر )  ( أنثى )
- 2- السن: من 20 الى 29 سنة  من 30 سنة إلى 39 سنة  من 40 سنة إلى 49 سنة  - أكثر من 50 سنة
- 3- الرتبة: .....
- 4- المصلحة: .....
- 5- الخبرة المهنية:

- من 1- 5 سنوات
- من 6- 10 سنوات
- من 11- 15 سنوات
- من 16 فما فوق

### 6- المؤهل العلمي:

- متوسط
- ثانوي
- تكوين مهني
- جامعي

## المحور الثاني: العمل عن بعد يؤثر في أداء الموظفين

- 7- هل فكرة العمل عن بعد جديدة بالنسبة لك  نعم  لا
- 8- هل لديك مكتب أو مساحة منزلية ملائمة للقيام بالعمل.  نعم  لا
- 9- هل العمل عن بعد يحسن من أدائك .  نعم  لا
- 10- هل العمل عن بعد يؤدي إلى انخفاض فرص المشاركة المعلومات .  نعم  لا
- أحيانا

11- هل هناك تعويض عن العمل عن بعد في حالة عمالك لساعات أطول من تلك المقدرة رسمياً.  نعم  لا  أحيانا

12- كيف يتم تقييم عمالك عن بعد:.....

- 13- هل وفرت لإدارة المعنية الآليات الضرورية لتطبيق العمل عن بعد نعم  لا
- في حالة الإجابة بنعم حدد الآليات:.....

## المحور الثالث: هل الضغوط المهنية تؤثر في أداء العاملين

- 14- هل التباعد الاجتماعي والعزلة المهنية أثرت على أدائك.  تؤثر  لم تؤثر
- 15- هل أثرت واجبات العمل عن بعد على الوقت المخصص للعائلة  تؤثر  لم تؤثر
- 16- هل الاتصال المستمر بأنظمة العمل الالكترونية يؤدي بالشعور بك بأن الدوام دائم .  نعم  لا  أحيانا
- 17- هل تعاني من الإجهاد والتوتر المرتبطين بالعمل في فترة كوفيد 19 أعاني  لا أعاني
- أحيانا
- 18- هل تجد صعوبة في التوفيق بين العمل وحاجيات العائلة.  نعم  لا
- 19- هل تشعر بالقلق من تأثير كورونا على فرص التكوين  نعم  لا
- 20- هل طبقت جبهة العمل إجراءات عمل مرنة.  نعم  لا
- 21- هل أثرت الإجراءات المتبعة على الخرجات الميدانية.  تؤثر  لم تؤثر
- 22- هل مارست الإدارة عليك نوعاً من الضغوط.  نعم  لا  أحيانا

23 - هل ارتفعت أعبائك الوظيفية بسبب الوباء.  نعم  لا

### المحور الرابع: الأداء الوظيفي

24-هل تواجه مشكلات تعيق أدائك الوظيفي.  نعم  لا

25-هل لديك القدرة على التكيف وانجاز الأعمال في الحالات الطارئة  نعم  لا

26- هل تلتزم بأوقات الدوام الرسمي  التزم  لا التزم

27-هل تنجز المهام الوظيفية طبقا للمعايير الجودة المطلوبة .  نعم  لا

28-هل توكل لك مسؤولية إضافية إلى مهامك الحالية .  نعم  لا

29-هل تحضر الاجتماعات في الوقت المحدد.  نعم  لا  أحيانا

30-هل تشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي.  نعم  لا

31-هل يتاح للعاملين فرص مناسبة للمشاركة في اتخاذ القرار.  نعم  لا

32-هل يهتم العاملون في المؤسسة بالحصول على الحوافز المعنوية :  نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم حدد الحوافز (.....)

33- هل لديك القدرة العالية على التواصل مع زملائك  نعم  لا

هل لديك القدرة العالية على العمل بروح الفريق.  نعم  لا

34-كيف تقيم أدائك في فترة كوفيد 19:  ضعيف  متوسط  جيد  ممتاز

35-هل أنت راضي عن تعامل مؤسستك مع إجراءات الكوفيد 19  راضي

غير راضي