



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة حالة العيادة المتعددة الخدمات -الحامة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: تسيير عمومي

إشراف:
د. حجال سعيد

إعداد الطالبة:
براهيمي إيناس

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
د. شيبان سمير	أستاذ محاضر أ	عباس لغرور -خنشلة-	رئيسا
د. حجال سعيد	أستاذ محاضر أ	عباس لغرور -خنشلة-	مشرفا
د. عدنان حسام	أستاذ محاضر أ	عباس لغرور -خنشلة-	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الأداء الوظيفي للعاملين من أكثر المواضيع التي أخذت حيز كبير من اهتمام الباحثين والمفكرين وغيرهم خاصة في الآونة الأخيرة، كونه يعتبر الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المنظمات باختلافها سواء عمومية كانت أو خاصة، من أجل تحقيق الريادة من خلال الوصول إلى الأهداف المسطرة.

كون الأداء الوظيفي مرتبط بالعنصر البشري فإن جميع المنظمات تركز اهتماماتها بشكل كبير حول مواردها البشرية، حتى أنها أطلقت عليها تسمية رأس المال البشري، فمستوى الأداء الذي يقدمه الفرد هو الذي يحدد مستوى المنظمة ومدى نجاعتها في تقديم الأنشطة والخدمات في مختلف المجالات ومختلف المنظمات، كالمستشفيات مثلا والعيادات متعددة الخدمات.

العيادة متعددة الخدمات والصحة الجوارية هي جزء تنظيمي ينشط به مجموعة من الموظفين لتقديم خدمات لازمة بأقصى حد من الكفاءة، الفعالية، والجودة، والمتمثلة في جميع أعمال الرعاية الصحية والوقائية، والاستشارات الطبية العامة والمتخصصة، وبرامج التلقيح لمواجهة مختلف الأوبئة بطريقة مرنة. من أخطر الأوبئة التي انتشرت في وقتنا هذا وأثرت على جميع الجوانب والجانب الصحي خاصة فيروس كورونا الذي يعتبر وباء العصر، والذي أعلنت منظمة الصحة العالمية عن تحوله إلى جائحة بعد فترة قصيرة من ظهوره وبعد تسجيل العالم لأرقام قياسية من الإصابات والوفيات بهذا الوباء.

➤ إشكالية الدراسة

بما أن جائحة كورونا اكتسحت أيضا المنظمات، هل يوجد تأثير لجائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات الربيعي بن ناجي، الحامة؟

➤ الأسئلة الجزئية

تحت الإشكالية الرئيسية تتدرج مجموعة من الأسئلة الفرعية تم صياغتها وفق المتغير التابع كما

يلي:

- هل يوجد أثر لجائحة كورونا على كمية الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات؟
- هل يوجد أثر لجائحة كورونا على جودة الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات؟
- هل يوجد أثر لجائحة كورونا على نمط الأداء في العيادة المتعددة الخدمات؟

➤ فرضيات الدراسة

تم إدراج الفرضيات التالية لغرض الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية من أجل

اختبارها:

الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد تأثير لانتشار جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات

الفرضيات الجزئية

- **H0₁:** لا يوجد تأثير لجائحة كورونا على كمية الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات.
- **H0₂:** لا يوجد تأثير لجائحة كورونا على جودة الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات.
- **H0₃:** لا يوجد تأثير لجائحة كورونا على نمط الأداء في العيادة المتعددة الخدمات.

➤ متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: جائحة كورونا

تعرف بجائحة فيروس كورونا، وهي جائحة عالمية مستمرة لحد الآن، سببها فيروس كورونا (COVID-19) المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة، تفشى المرض أولا في مدينة ووهان بالصين ثم انتشر عبر العالم لتعلن عنه منظمة الصحة العالمية رسميا كجائحة في يوم 11 مارس 2019.

- المتغير التابع: الأداء الوظيفي للعاملين

يعتبر الأداء الوظيفي العنصر الأساسي في العملية الإدارية والتنظيمية للمؤسسة كونه مرتبط بالفرد الذي يحول المدخلات إلى مخرجات ويدير العملية الإنتاجية.

- المتغير التابع الأول: كمية الجهد المبذول.

هو كمية الطاقة الجسدية والعقلية التي يبذلها الفرد الموظف خلال فترة زمنية محددة.

- المتغير التابع الثاني: جودة الجهد المبذول.

ويمثل نوعية وجودة الجهد المبذول التي تبين مستوى بعض المهام، ويعتبر معيار لقياس درجة الابداع والابتكار في الأداء.

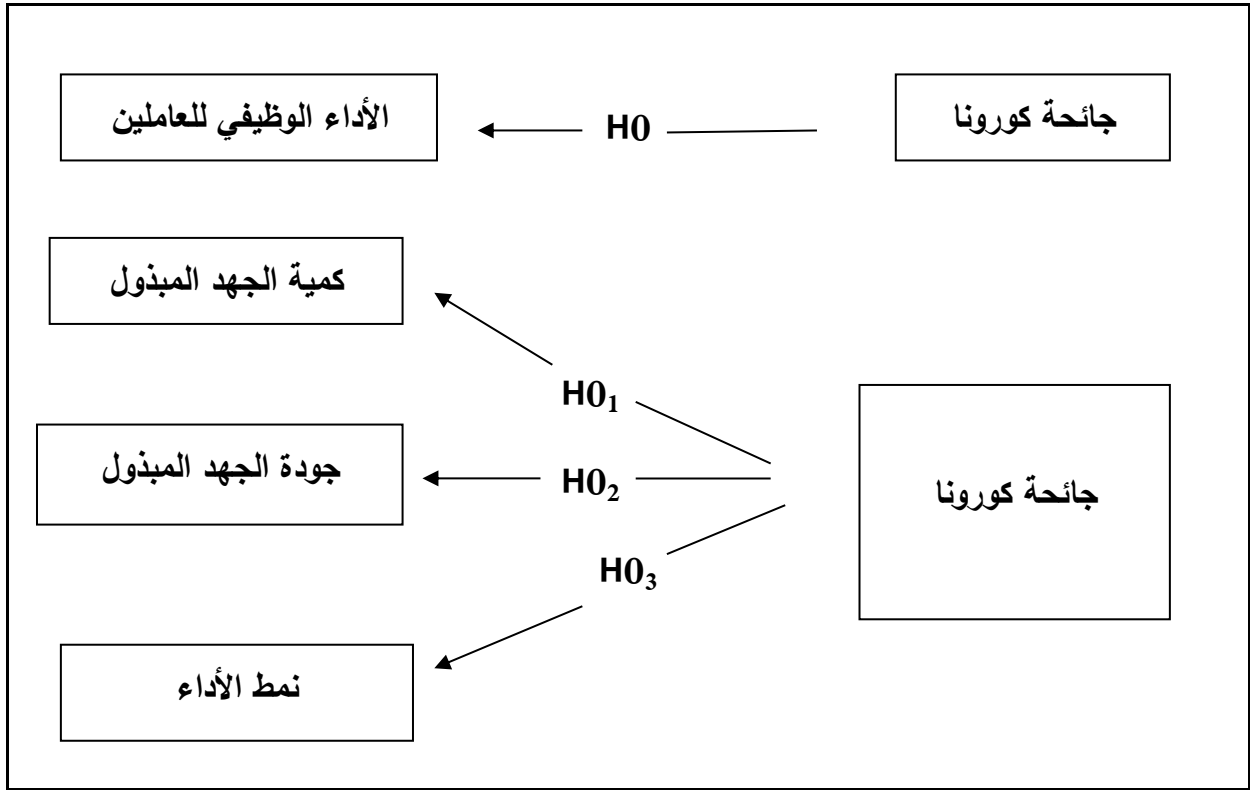
- المتغير التابع الثالث: نمط الأداء.

ويقصد به الطريقة أو الأسلوب الذي يبذل بها المجهود وتؤدي بها الأنشطة.

سيتم استخدام هذه المتغيرات لدراسة علاقة التأثير بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة، وبالتالي اختبار فرضيات الدراسة.

➤ نموذج الدراسة

لتبسيط العلاقات المراد دراستها من خلال اختبار الفرضيات في هذه الدراسة، قام الباحث بتوضيحها في نموذج الدراسة كما يلي:



الشكل رقم (1): نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة

➤ مبررات اختيار الموضوع

انقسمت المبررات الأساسية التي جعلت الباحث يختار الموضوع إلى مبررات شخصية ومبررات موضوعية:

- المبررات الشخصية لاختيار الموضوع: الرغبة في دراسة الموضوع خاصة بعد تغير الأوضاع في ظل الجائحة، وحدثة الموضوع.
- المبررات الموضوعية لاختيار الموضوع: المبررات الموضوعية لاختيار الموضوع: تتمثل في كونه يدرس جائحة العصر التي ظهرت حديثاً ومازالت قائمة لحد الساعة، وقلة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

➤ أهداف وأهمية الدراسة

الهدف من هذا البحث لا يخرج في حقيقة الأمر عن كونه محاولة لتحقيق الأهداف التالية:

- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة تأثير بين جائحة فيروس كورونا والأداء الوظيفي للعاملين؛

- الوصول إلى حقائق واقعية تتعلق بجائحة كورونا وعلاقتها بالأداء الوظيفي؛
- محاولة إيجاد المشاكل التي خلقتها جائحة كورونا بخصوص الأداء الوظيفي للعاملين وإيجاد حلول لها.

أهمية الدراسة تتمثل في القيمة التي ستعطيها للإدارات والموظفين، فهي ستساهم في تنبيه العمال والإدارات باتخاذ الإجراءات اللازمة في تفادي مثل هذه الأوبئة المعرّقة للأعمال وتجنبها، كما أنها ستجيب عن إشكالية مدى تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي، أيضا تعتبر مهمة لأنها ستكون منطلق يثير مسائل أكثر عمق، وستساهم في خلق رصيد علمي أكبر حول نفس الموضوع.

➤ حدود الدراسة

- لكل دراسة حدود زمنية، حدود مكانية، وحدود بشرية، وتتمثل حدود هذه الدراسة فيما يلي:
- **الحدود الزمنية للدراسة:** المعلومات الواردة في الإطار النظري للدراسة تخص الفترة الممتدة من 2001 إلى 2021، في حين أن الحدود الزمنية للبيانات الأولية قد جمعت في الفترة الممتدة من افريل 2022، وتم معالجتها إحصائيا إلى غاية ماي 2022.
 - **الحدود المكانية للدراسة:** المؤسسة العمومية للصحة الجوارية خنشلة، العيادة متعددة الخدمات- الحامة.
 - **الحدود البشرية للدراسة:** شملت الدراسة جميع موظفي ومسيري المؤسسة العمومية للصحة الجوارية خنشلة، العيادة متعددة الخدمات الربيعي بن ناجي- الحامة.

➤ منهج وأدوات الدراسة

أنجزت هذه الدراسة بإتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، من خلال وصف متغيرات الدراسة وتوضيح ماهيتها، وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية، لان هذين المنهجين يتناسبان مع طبيعة الدراسة وأهدافها. وقد تم الاعتماد على طريقة IMRAD في انجاز هذه الدراسة.

أداة الدراسة تمثلت في الاستبيان، وقد استخدم كأداة وحيدة لجمع البيانات الأولية من المستجوبين.

➤ صعوبات الدراسة

واجه الباحث بعض الصعوبات في انجاز هذه الدراسة، واهم هذه الصعوبات تمثلت في صعوبة استجواب فئة معينة والتي تعمل بالفترة الليلية، وصعوبة في التوصل إلى دراسات سابقة لها علاقة مباشرة بالموضوع.

➤ هيكل الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى خمس فصول ومقدمة وخاتمة كما يلي:

- **مقدمة:** تم من خلال المقدمة وضع تمهيد حول متغيري الدراسة، ثم طرح الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية لها، ووضع الفرضيات لاختبارها، وتوضيح العلاقات بشكل مبسط بين المتغيرات قيد الدراسة في نموذج الدراسة، أيضا تم التطرق إلى كل من مبررات اختيار الموضوع، أهداف وأهمية الدراسة، منهج وأدوات الدراسة، حدود الدراسة، صعوبات الدراسة، وهيكل الدراسة.
- **الفصل الأول:** الإطار النظري للدراسة: يتضمن هذا الفصل مبحثين، تناول المبحث الأول متغير جائحة كورونا حيث تم من خلاله تعريف جائحة فيروس كورونا، طرق انتشار فيروس كورونا، أعراض وطرق الوقاية منه، وتطرق المبحث الثاني إلى الأداء الوظيفي للعاملين والذي تم من خلاله التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته، محددات الأداء الوظيفي، وأيضا عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي.
- **الفصل الثاني:** الدراسات السابقة: تم عرض من خلال هذا الفصل مختلف الدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة، حيث تم عرض الهدف من هذه الدراسة والنتائج التي توصلت إليها، وذلك من اجل مقارنتها بنتائج دراستنا، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأول الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي، أما المبحث الثاني شمل الدراسات السابقة المتعلقة بتغيرات الأداء في ظل جائحة كورونا في حين تم التعليق على الدراسات السابقة وتوضيح ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة من خلال المبحث الرابع.
- **الفصل الثالث:** الطريقة والأدوات: في هذا الفصل تم التطرق إلى طريقة إجراء الدراسة الميدانية والأدوات التي تم استخدامها في ذلك، حيث تم توضيح منهجية ونوع الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة وخصائصها، طريقة اختيار مفرداتها، كيفية قياس متغيرات الدراسة، وصف أداة الدراسة، شرح كيفية تحضير البيانات للتحليل الإحصائي، وعرض الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

- **الفصل الرابع:** نتائج الدراسة: تضمن هذا الفصل نتائج الدراسة التي يسعى الباحث للوصول لها من خلال فرضياتها، حيث تم عرض نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على كل العبارات المكونة لمحاور الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والجزئية.
- **خاتمة:** تم عرض استنتاجات الباحث حول متغيري الدراسة حسب ما تم التطرق إليه في الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، وعرض النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، ومن خلال هذه النتائج تم اقتراح مجموعة توصيات لمختلف المنظمات لأجل اتخاذ إجراءات الوقاية من الوباء للحفاظ على مواردها البشرية وأدائهم المهني، واقتراح مواضيع لدراستها مستقبلاً.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

نتناول في الفصل الأول الإطار النظري للدراسة، حيث يحتوي على مبحثين، مفردين المبحث الأول للإطار النظري لجائحة كورونا، حيث سنتطرق من خلاله إلى مفهوم جائحة كورونا، طرق انتشار فيروس كورونا، أسباب انتشار فيروس كورونا، أعراض فيروس كورونا وطرق الوقاية منه، وهذا كتمهيد مختصر خدمة للموضوع قيد الدراسة، أما في المبحث الثاني فنتناول الإطار النظري للأداء الوظيفي للعاملين حيث تطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي، محددات الأداء الوظيفي، عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي

المبحث الأول: الإطار النظري لجائحة كورونا

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى بعض المفاهيم التي تدخل في إطار البحث، وهذا من أجل توضيح أكثر وتبسيط المعلومات والدلالات فيما يدور حوله موضوع هذه الدراسة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب تستعرض بعض المفاهيم الأساسية عن جائحة كورونا.

المطلب الأول: مفهوم جائحة كورونا

أودت الأوبئة والفيروسات على مر العصور بحياة عدد كبير من الأشخاص وتسببت في أزمات كبيرة استغرقت وقتا طويلا لتجاوزها.

أولا: الفيروسات

عرفها العلماء والباحثون كما يلي حسب التسلسل التاريخي لها:¹

- **تعريف 1934 homles:** "الفيروسات هي مسببات مرضية ذات حجم صغير قابل للمرور خلال مرشحات مائعة لمرور البكتيريا، تتكاثر فقط في داخل خلايا حية منتجة سلالات جديدة بالطفرات الوراثية".

- **تعريف 1957 Lwoff:** "الفيروسات هي كائنات تحت مجهرية تتكاثر فقط داخل الخلايا الحية ولها القابلية على إحداث المرض".

¹عثامنة إلهام وآخرون، دراسة وصفية تصنيفية تحسيسية لكل من فيروس إيبولا وكورونا، مذكرة تخرج لنيل شهادة أستاذ التعليم المتوسط، كلية العلوم الطبيعية، المدرسة العليا للأساتذة القبة القديمة- الجزائر، 2015، ص 07.

- **تعريف Lauri وآخرون 1978:** "الفيروسات هي كائنات تملك مادة وراثية في هيئة حمض نووي تتكاثر في الخلايا الحية مستخدمة جهازها التمثيلي وموجهة إياها إلى صنع جسيمات تسمى البريونات التي يمكن أن تنتقل إلى خلايا أخرى لتعيد نفس الدورة".

من خلال هذه التعاريف نلاحظ انه تم الاتفاق في تعريف الفيروسات على أنها كائنات مجهرية وتتكاثر داخل الخلايا فقط.

تعريف فيروس كورونا:

يعرف فيروس كورونا (Corona Virus) على أنه: ¹

"أحد الفيروسات الشائعة التي تسبب عدوى الجهاز التنفسي العلوي، والجيوب الأنفية، والتهابات الحلق، وفي معظم الحالات لا تكون الإصابة به خطيرة باستثناء الإصابة بنوعية المعروفين بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية MERS الذي ظهر في 2012، والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (SARS) الذي ظهر في 2003، بالإضافة إلى النوع المستجد الذي ظهر في الصين في نهاية 2019".

ويشتق اسم Corona virus (عربياً: فيروس كورونا) باللاتينية: Corona وتعني التاج أو الهالة، حيث يشير الاسم إلى المظهر المميز لجزيئات الفيروس (البريونات) والذي يظهر تحت المجهر الإلكتروني، حيث تمتلك خلا من البرونزات السطحية، مما يظهرها على شكل تاج الملك أو الهالة الشمسية".

ومن هنا يمكننا القول بأن فيروس كورونا عبارة عن مرض أو وباء يصيب الجهاز التنفسي لدى الإنسان، ويأخذ شكل تاجي.

فيروس كورونا المستجد (nCov):

يمكن تعريف فيروس كورونا المستجد بأنه: "سلالة حديثة لم يسبق التعرف عليها عند البشر إذ أنها حيوانية المنشأ، حيث تنتقل بين البشر والحيوانات، حيث تظهر علامات العدوى عند الإنسان على شكل: الأعراض التنفسية، الحمى، السعال، ضيق وصعوبات التنفس، وفي الحالات المستعصية قد تسبب التهاب، والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة، والفشل الكلوي، وحتى الوفاة".

¹نعيم بوعموشة، فيروس كورونا في الجزائر (كوفيد 19) -دراسة تحليلية- مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، العدد 02، جوان 2020، ص 113-151.

اظهر هذا التعريف مدى خطورة فيروس كورونا المستجد كونه قد يصل إلى حد الموت، كما اظهر انه ينتقل من الحيوان إلى الإنسان.

ثانيا: جائحة كورونا

إن ظهور الأوبئة بالعالم ليس بالأمر الجديد، حيث أن كل فترة زمنية وعلى مرور الزمن ظهر بها وباء جديد وذلك منذ الحضارات الأولى، إذ ظهر آنذاك الطاعون الأسود الذي أدى إلى خسائر بشرية فادحة، كما أكدت الدراسات الأولى للأوبئة أن وجودها كان منذ تواجد الإنسان بحكم تعايشه مع البيئة والحيوان، ومن اخطر الأوبئة التي شهدتها القرن العشرين هي: وباء الانفلونزا الاسبانية، وباء الانفلونزا الآسيوية، وباء انفلونزا كونج كونج، فيروس الايدز، فيروس السارس، فيروس الايبولا، هذه الأوبئة ظهرت بالترتيب من سنة 1918 إلى غاية عام 2018م. وفي أواخر سنة 2019 ظهر فيروس كورونا المستجد في مدينة ووهان الصينية ومازال مجهول السبب إلى حد الآن، حيث أطلقت الصين تسمية "فيروس كورونا المستجد" على الالتهاب الرئوي الناجم عن الإصابة بفيروس كورونا، في حين اعتمدت منظمة الصحة العالمية تسمية هذا الفيروس بـ كوفيد-19 في 11 شباط 2020م، وصنفته كجائحة في شهر آذار من نفس السنة¹، حيث تم تأكيد وجود 75.775 حالة في كامل مقاطعات الصين، كما تأكدت أول حالة وفاة بفيروس كورونا يوم 9 يناير، ومن هنا توسعت دائرة الوفيات وبلغ عددها 3.015 شخص، وهنا قامت الصين كرد فعل أولي، حيث أن حكومات ووهان و15مدينة في مقاطعة هوبي قامت بفرض حظر تجول شمل أكثر من 57 مليون شخص، انطوى ذلك على توقيف جميع وسائل النقل البرية والجوية، وفي أوائل ومنتصف شهر يناير 2020 بدا ظهور الإصابات في البلدان الأخرى وانتشر الوباء.²

المطلب الثاني: طرق وأسباب انتشار فيروس كورونا (كوفيد19):

من خلال ما تم التطرق إليه حول فيروس كورونا تم استخلاص أن اغلب الأمراض المعدية تنتشر بطريقتين هما:

الطريقة المباشرة:

¹ علي سعدي عبد الزهرة، منظمة الصحة العالمية وجائحة كورونا (الأدوار والتحديات)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد 05، العدد 04، ديسمبر 2020، ص 619-636.

² زهراء جار الله حمو اسكندر، بؤادر الأزمة المالية في ظل جائحة فيروس كورونا (دراسة تحليلية لبعض القطاعات المؤثرة في النظام العالمي المالي)، مجلة الدنانير، جامعة الحمداية، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 23، ص 702-726.

- حيث ينتقل المرض من شخص إلى شخص آخر بطريقة مباشرة من خلال:¹
- لمس الأشخاص لبعضهم البعض مباشرة حيث أن أكثر الأمراض انتقالاً هي الأمراض الجلدية المعدية مثل الجرب والفطريات؛
 - الرذاذ الذي يخرج من الشخص المصاب عن طريق السعال والعطس أو البصق مثل مرض السل والانفلونزا؛
 - العلاقات الجنسية المحرمة والخطئة مثل مرض الإيدز والسيلان؛
 - انتقال المرض عن طريق الدم عند نقله من شخص إلى شخص مثل الإيدز؛
 - الانتقال من الأم إلى الجنين عبر المشيمة كالإيدز.

الطريقة الغير مباشرة:

- وهي الطريقة التي ينتقل من خلالها المرض عن طريق وسيط آخر مثل:
- الكائنات الحية الموجودة في الطبيعة كالحشرات والقوارض والحيوانات الأخرى؛
 - الكائنات الغير حية الموجودة في الطبيعة مثل التربة، الماء، الهواء والغذاء والتي تسبب التسمم الغذائي والجفاف والإسهال والالتهابات.

هذه الطرق المباشرة وغير المباشرة تنطبق أيضاً على فيروس كورونا (كوفيد-19) باعتباره مرض من الأمراض المعدية، كما أن طريقة انتقال هذا الفيروس الرئيسية هي من إنسان إلى إنسان آخر من خلال مفرزاته التنفسية التي تصدر عنه عن طريق السعال أو العطس، وهذا ما ثبت عن أغلب الدراسات والأبحاث .

كما أن لفيروس كورونا المستجد أسباب لانتشاره حسب ما وضعه علماء الفيروسات وهي موضحة كالتالي:

2

- إن الطفرة الوراثية التي تعرض لها فيروس كورونا المستجد جعلته أكثر قدرة على التفشي بين البشر مقارنة بالنسخة الأصلية، حيث أكدت الدراسات العلمية أن الفيروس المتحور أكثر قدرة على اختراق الخلايا البشرية من النسخ الغير متحورة، فالتحديتات التي طرأت على البروتين الشوكي الذي يستخدمه الفيروس ليعلق بالخلايا البشرية تجعله أكثر التصاقاً وتأثيراً؛

¹نعيم بوعموشة، مرجع سبق ذكره.

² لويزة مكسح، التدابير الشرعية للوقاية من جائحة كورونا المستجد (COVID-19)، مجلة الأحياء، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1، المجلد 20، العدد 26، سبتمبر 2020، ص 285-304.

- كان للعولمة دور كبير في تفشي الفيروس من خلال نظامها القائم على السفر والتنقل والسياحة والتبادل التجاري الذي سهل انتقال الفيروس؛
- التغيرات المناخية، والزيادة في قطع الأشجار، وكميات النفايات المتزايدة يزيد بدوره من نسبة الإصابة بالفيروسات ونقلها إلى جسم الإنسان من خلال القوارض؛
- الخفافيش هي واحدة من المسببات لتفشي الفيروس على مستوى العالم، إذ تمكن الأطباء في المخابر الصينية من تحديد التركيبة الجينية للفيروس في جسم الإنسان ووجدوا أنها تتشابه مع التركيبة الجينية لها في الخفافيش إلى حد كبير.

ولقد بات بقاء بلايين البشر حول العالم أمراً ضرورياً جداً استجابة للتحذيرات والتعليمات العالمية المتزايدة للحد من انتشار الفيروس، ومع بقاء الوضع على حاله دون معرفة موعد محدد لزوال هذا الفيروس وعودة الحياة إلى مجاريها كما كانت من قبل، تزداد الضغوطات ويعاني الكثير من هذا الوضع ومن عدم القدرة على التأقلم مع الظروف الراهنة، فما يطلبه منا المختصون ومسئولو الصحة من ضرورة "التباعد الاجتماعي" ليس أمراً سهلاً إذ يتنافى مع الطبيعة البشرية.¹

المطلب الثالث: أعراض فيروس كورونا وطرق الوقاية منه

إن أي مرض يحمل أعراض قد تظهر على الشخص المصاب بها، ومن بين هذه الأمراض نذكر فيروس كورونا، كما أنه في المقابل دائماً ما ينصح بطرق أو سلوكيات للوقاية وتجنب الإصابة به.

أولاً: أعراض فيروس كورونا

تظهر لدى المصابين بفيروس كورونا عدة أعراض غالباً ما تكون مدة ظهورها هي خمسة أيام حسب ما تم تأكيده من العلماء وهي متمثلة فيما يلي:

- حمى متبوعة بسعال جاف في البداية؛
- ضيق في التنفس بعد أسبوع.

هذه الأعراض تستدعي الشخص إلى التوجه مباشرة نحو المستشفى، أما بالنسبة للأعراض التي نادراً ما تظهر فهي العطس، وسيلان مخاط من الأنف، إذ أن الشخص ليس بالضرورة مصاب بالفيروس إذا ما ظهرت عليه هذه الأعراض كونها تتشابه مع أعراض الانفلونزا ونزلات البرد، أما في حالات الإصابة

¹ جيهان على السيد سويد، الصحة النفسية ومخاطر الاضطرابات النفسية لدى البالغين وكبار السن في ظل انتشار جائحة فيروس كورونا (COVID-19)، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية، المجلد 9، العدد 14، يناير 2020، ص 1-21.

الشديدة بالفيروس فإنه قد يؤدي إلى الالتهاب الرئوي الحاد، قصور وظائف بعض الأعضاء في الجسم وحتى الوفاة.

إن أعراض فيروس كورونا تظهر على جميع الفئات العمرية إلا أن الأشخاص الأكثر عرضة له هم كبار السن والأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة مثل السكري، الربو، وأمراض القلب.¹

ثانياً: طرق الوقاية من فيروس كورونا

لا تقتصر الوقاية من فيروس كورونا على الجانب الجسدي فقط إنما على الجانب النفسي كذلك.

➤ الوقاية النفسية:

أصبحت السيطرة على فيروس كورونا من الأمور الصعبة، ومن بين الإجراءات المتخذة للوقاية النفسية منه ما يلي:²

- التقليل من الذعر الذي ينجم من الأخبار الغير موثوقة وعدم إتباع الأخبار الكاذبة والشائعات وتتبع أخبار هذا الفيروس كثيراً، ومتابعة المعلومات الموثوقة من المصادر الرسمية والتي تعلن عنها غالباً الحكومة والمنظمات الصحية، ومحاولة فهم الوباء جيداً من منظور علمي وعدم الخوف من المجهول؛
- ترتيب الأمور اليومية بطريقة منظمة، والانشغال وعدم التكاسل الذي يؤدي بدوره إلى جعل الفرد يهتم بأخبار الوباء ومتابعته، مما يجعله يفكر فيه زيادة عن اللزوم هذا الذي يؤدي إلى الخوف والذعر وتوتر الصحة النفسية للفرد، لذلك عليه المحاولة بالقيام بأي انشغالات تمنعه من التفرغ مثل الحفاظ على عادات الأكل الجيدة وخلق نظام أكل صحي ومتوازن، ممارسة التمارين الرياضية، مشاهدة الأفلام، تنمية المواهب، والنوم بشكل جيد؛
- التخلص من المشاعر السلبية التي تعتبر أمر طبيعي لدى كل إنسان، وذلك من خلال تعلم طرق الاسترخاء من أجل الهدوء والتخلص من القلق، واستخدام نظام الدعم الاجتماعي وطلب المساعدة من الآخرين كالعائلة والأصدقاء.

➤ الوقاية الجسدية:

¹نعيم بوعموشة، مرجع سبق ذكره.

²سنوسي بومدين، جلولي زينب، الصحة النفسية في ظل انتشار فيروس كورونا كوفيد-19 والتباعد الاجتماعي واستمرار الحجر الصحي، مجلة التمكين الاجتماعي، مجلد 02، العدد 02، جوان 2020، ص 65-80.

بالرغم من المجهودات المبذولة لم يتضح إلى غاية الآن أي علاج أو لقاح فعال ضد فيروس كورونا الجديد، ومن أجل الوقاية ومنع الإصابة بهذا الأخير تتصح منظمة الصحة العالمية القيام ببعض الإجراءات والالتزامات موضحة كالتالي:¹

- غسل اليدين بالماء والصابون بشكل مستمر لمدة لا تقل عن عشرون ثانية؛
- الاهتمام بالنظافة الشخصية في جميع الأوقات؛
- تجنب لمس العينين، أو الفم، أو الأنف؛
- الامتناع عن المصافحة أو العناق؛
- الابتعاد عن مسافة تزيد على متر عن كل من حولك في أي مكان كالطوابير أو التجمعات؛
- تطبيق الحجر المنزلي للمصابين بنزلات البرد في البيت وتجنب مخالطتهم؛
- إذا لم تتوفر المناديل أثناء السعال فيمكن ثني الذراع بديلاً مؤقتاً؛
- الامتناع عن المصافحة والتقبيل والعناق والاكتماء بتحية السلام؛
- الإكثار من شرب الماء والسوائل الدافئة والليمون والبرتقال؛
- الطهي الجيد للطعام.

وتجدر الإشارة هنا إلى أننا لا نستطيع التنبؤ بمسار الفيروس المستجد (كوفيد-19)، لكن التجربة البشرية مع مثل هذه الأوبئة قد تمتد لفترة طويلة نتعلم خلالها كيفية التعايش معها بشكل تدريجي وتقليل آثارها المدمرة، وأن الباحثين لا يعرفون الكثير عن طبيعة الفيروس أو سلوكه، والبحوث تتراكم حالياً، ومع الوقت قد تؤدي إلى فهم أعمق له، وبالتالي ستكون هنا كفرص أفضل في مكافحته وعلاجه.

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو مجموعة الأعمال والمسؤوليات التي توجه للموظف داخل المنظمة والملزم بأدائها وفق معايير محددة من انضباط وجهد وتحمل للأعباء، إذا سناحول في هذا المبحث تناول مفهوم الأداء الوظيفي للعاملين من خلال إيضاح بعض المفاهيم المتعلقة وذات الصلة به وأيضاً أهميته، محدداته، عناصره وأبعاده.

¹نعيم بوعموشة مرجع سبق ذكره.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم المحاور التي نالت جهود الباحثين نظرا للأهمية الكبيرة له في الإدارة وتحقيق أهداف المنظمة.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

تعددت تعاريف الأداء الوظيفي عبر تطور الأزمنة، وقد تم تعريفه من قبل مجموعة من العلماء كما يلي:

- تعريف هيرزبيرج (Herzberg 1957): "هو الحصيلة النهائية للأنشطة التي ينجزها الفرد (الموظف) والتي تتأثر بدوافع الفرد نفسه ودوافع تتعلق بأمر العمل."
- تعريف آدمز (Adams 1963): "هو ما يقدمه الموظف إلى المؤسسة من جهد وخبرة مقابل حصوله على عوائد مثل الأجور والترقية."
- تعريف الهيتي 2003: "هو التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي استندت إليه مهامها."¹
- تعريف كود (Good, 1984 :575): "هو الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته"
- تعريف ولسن ووسترن (Wilson and western, 2001 :93): "الأداء هو المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة."²

ومن خلال هذه التعاريف نقدم تعريفاً شاملاً حول الأداء الوظيفي حيث يعرف على أنه مجموعة الأعمال التي يقوم بها الفرد الموظف داخل المنظمة بالشكل المطلوب الذي يحقق أهداف المنظمة مراعيًا بذلك الفعالية والكفاءة في العمل.

يوجد مصطلحات أخرى مرتبطة بالأداء الوظيفي، أبرزها الكفاءة والفعالية، وهناك من يعكس هذين المصطلحين من حيث المدلول وفيما يلي عرض لمفهومها:³

¹ علي عودة محمد الحلفي، الأداء الوظيفي لدى ضباط وزارة الداخلية، مجلة العلوم النفسية، مركز البحوث النفسية، كلية الآداب، جامعة بغداد، المجلد 31، العدد 03، 2020، ص 305-346.

² حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 90.

³ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد الأول، نوفمبر 2001، ص 85-100.

- **الكفاءة:** هي مدى تحقيق الأهداف وبالتالي فهي تقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة.
- **الفعالية:** هي القدرة على تدنية مستويات استخدام الموارد دون المساس بالأهداف المسطرة التي تقاس بالعلاقة بين النتائج وعوامله أو النتائج والموارد المستخدمة.
- **الإنتاجية:** هي استغلال الموارد التي في متناولنا بطريقة معينة أو أنها التوازن الذي يمكن تحقيقه بين عوامل الإنتاج المختلفة، فإذا كان هدفنا هو زيادة الإنتاجية فإن هذا لا يأتي إلا باستخدام مواردنا بأحسن الوسائل الممكنة، حتى يتحقق لنا أكبر كمية من السلع والخدمات بأقل تكاليف ممكنة وبأقل مجهود ممكن.¹

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي

- إن حياة المنظمة، وبقائها، وتوسعها، وتحقيق أهدافها قائم على أداء الموظفين داخلها مهما كانت طبيعة العمل الذي تمارسه، حيث كلما كان عملهم كاملا بالوجه المطلوب كلما حققت المنظمة أهدافها كما سطرنا لها وهنا تتضح أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي:²
- يساهم الأداء في قرارات الترقية والنقل وذلك كونه يعد كمقياس لأداء الفرد لعمله في الحاضر، وأعمال أخرى في المستقبل.
 - يهتم الفرد بعمله ويقوم به على أحسن وجه عند تحفيزه بمختلف الحوافز، هذا ما يؤدي بارتقاء المنظمة.
 - كون الأداء مرتبط بالاستقرار في العمل، فإنه يستقطب العمال ذوي الكفاءات والمهارات العالية، في المقابل فإن العمال ذوي الأداء المتدني مهددين بالاستغناء عنهم.

المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي

¹عربي فاطمة الزهرة، إنتاجية العمل دراسة مقارنة بين مؤسسة عمومية ومؤسسة خاصة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2007/2008، ص10.

²فايز عبد الرحمن الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، 2010، ص45.

إن الأداء الوظيفي هو "الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين، يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد". ولهذا نجد أن محددات الأداء الوظيفي تتضح في:¹

- الجهد المبذول من طرف الفرد.

- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.

- مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

✓ **الجهد:**

يشير الجهد إلى القدرات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد للقيام بالمهام والأعمال ليصل إلى أقصى ما يمكن تقديمه في وظيفته ومجال عمله.

✓ **القدرات:**

تشير القدرات إلى المميزات الشخصية للفرد والتي يستخدمها لأداء أعماله ومهامه.

✓ **إدراك الدور:**

ويقصد به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهود وقدرات في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه، ولا بد من وجود حد أدنى من الإلتقان في كل مكون من مكونات الأداء وذلك لتحقيق مستوى مرضي في انجاز المهام، بمعنى أن الأفراد حين يبذلون جهودا كبيرة وتكون قدراتهم جيدة لكن في المقابل لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، على الرغم من الجهود المبذولة والقدرات المتفوقة في أداء المهمة إلا أن الأعمال لن تكون موجهة في الطريق الصحيح، وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم دوره لكنه لا يملك القدرات الجيدة، وهنا يقيم أداء عمله كأداء غير مرض، وكاحتمال أخير هو أن يكون الفرد لديه قدرات جيدة ويفهم مساره جيدا لكنه كسول ومتقاعس على أداء مهامه ولا يبذل أي مجهود في العمل فيكون هنا أدائه غير مرض أيضا، وبطبيعة الحال فإن أداء الفرد قد يكون جيدا في مكون ومنخفضا في مكون آخر من مكونات الأداء.

كما يميز بعض الباحثين محددات الأداء فيما يلي:²

- **الدافعية:** حيث أن الجهد المبذول الذي يقوم به الفرد ما هو إلا انعكاس لدرجة دافعيته نحو العمل.

¹بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري محمد قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص74.

²عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري العلمية، 2013، ص264.

- قدرات الفرد وخبراته السابقة: وهي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.
- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: أي الكيفية التي ينبغي ممارسة العمل عليها، وتصورات الفرد حول الأنشطة التي يتضمنها عمله.

المطلب الثالث: عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة عناصر بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال نظرا لأهميتها في قياس وتحديد مستوى أداء العاملين في المؤسسات

أولاً: عناصر الأداء الوظيفي:

توجد عدة مكونات وعناصر للأداء الوظيفي يمكن حصرها في النقاط التالية:¹

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتتضمن كل من المعارف العامة، المهارات الفنية، الحالات المرتبطة بالوظيفة والخلفية العامة بها ومنهم من يعددها في:
 - 1) المعرفة الإجرائية:** وهي مجموعة من المراحل التي يجب اتخاذها للقيام بمهمة ما وتكون مرتبة للتنفيذ العملي للمهارات الواجب القيام بها. ولأجل هذا يجب الاتفاق على المنهج والطريقة المسموح باستخدامها للوصول إلى الأهداف المسطرة، حيث انه يفضل الاتفاق والتفاهم بين الرؤساء والموظفين على الإجراءات المتبعة في انجاز المهام بالرغم من أن هذه الإجراءات مدونة ومسجلة في مستندات المؤسسة وفق قواعد ونظم وتعليمات، وذلك حتى تكون الصورة واضحة للجميع وحتى لا يحدث أي خلل للأداء عند غياب أي طرف من الأطراف.
 - كما أن هذا لا يكون منافي لعمليات الابتكار والإبداع لدى الموظفين لكن التفاهم والاتفاق بين الموظف ورئيسه مسبقاً يعد أمراً جيداً ويعود بالايجاب على أداء المهام.
 - 2) المعرفة الوظيفية:** وهي مخطط ذهني خاص بموضوع معين وضعت للإجابة على "كيف يعمل شيئاً ما؟"
 - 3) المعرفة الإدارية:** إذ أن الأداء يتطلب معرفة جيدة تمكن الموظف من اختيار السلوك المناسب.
 - 4) معرفة المسؤولية:** وذلك بالالتزام في العمل المخصص للفرد.
 - 5) معرفة السلطة:** أي منح السلطة لإنجاز العمل بعد تحديد المسؤولية.
- **نوعية العمل:** وهي تتضمن ما يعرفه الفرد عن عمله وما يملكه من قدرة وخبرة وبراعة في انجاز العمل مع تجنب الوقوع في الأخطاء.

¹د. مريم ارفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة- دراسة نظرية-، مجلة التغير الاجتماعي، جامعة محمد خيضر- بسكرة- الجزائر، العدد السادس، ص477-498.

- **المثابرة و الوثوق:** وهي مدى الجدية في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية في انجازه في وقت محدد دون حاجته للتوجيه.¹

ثانيا: أبعاد الأداء الوظيفي:

يتميز الأداء ثلاث أبعاد موضحة كما يلي:²

- كمية الجهد المبذول.
- نوعية الجهد المبذول.
- نمط الأداء.

1. كمية الجهد المبذول:

وتمثل كمية الطاقة الجسمانية والعقلية التي يؤديها الفرد في فترة زمنية محددة، حيث أن البعد الكمي للطاقة المبذولة يعبر عنه من خلال المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته خلال فترة زمنية معينة.

2. جودة الجهد المبذول:

ويقصد به مستوى بعض الأنواع من المهام، وقد لا يركز كثيرا على كمية الأداء أو سرعته بقدر ما يركز على نوعية وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج مع المواصفات، والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

3. نمط الأداء:

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

¹ عبد المجيد اونيس، مرجع سبق ذكره، ص 263.

² بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مرجع سبق ذكره، ص 78.

خلاصة الفصل:

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى الإطار النظري للدراسة حيث تم التوصل إلى:

- وباء كورونا أو ما يسمى بكوفيد-19 مثل مختلف الأوبئة التي ظهرت سالفًا، تحول إلى جائحة سنة 2019 وظهرت عدة أساليب وقائية وطرق لمنع انتشاره؛
- الأداء الوظيفي هو مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة من أجل تحقيق أهدافها المسطرة، له محددات، عناصر وأبعاد؛
- للعنصر البشري قيمة في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة، حيث لا يمكن الاستغناء عنه لما يؤديه من مهام تؤدي إلى رقي المنظمة وهذا ما يفرض عليها الاهتمام به؛
- تم اقتراح نموذج يتكون من ثلاث أبعاد للأداء الوظيفي (كمية الجهد المبذول، جودة الجهد المبذول، نمط الأداء)، وهي ما يمثل نموذج الدراسة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

تمهيد:

أجرى الباحثون موضوع جائحة كورونا كثيرا في أبحاثهم، لكن معظم هذه الدراسات لم تكن لها علاقة مباشرة مع الموضوع بل كانت الدراسة مرتبطة مع متغيرات أخرى مثل السلوك الشرائي للأفراد، العملية الإنتاجية، قلق الموت وغيرها، وبناء على هذا تم التطرق إلى دراسات ربطت متغير جائحة كورونا بمتغيرات أخرى مشابهة بمتغير الأداء الوظيفي للعاملين.

تم تقسيم هذا الفصل إلى مجموعة مباحث متمثلة في:

- **المبحث الأول:** الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي.
- **المبحث الثاني:** الدراسات السابقة المتعلقة بتغيرات الأداء في ظل جائحة كورونا.
- **المبحث الثالث:** التعليق على الدراسات السابقة.

المبحث الأول: دراسات سابقة حول تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي

في هذا المبحث سيتم عرض دراسات سابقة تتعلق بتأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي:

دراسة (Beyza Erer, 2020):

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الخوف من فيروس كورونا (COVID-19) على أداء الموظف، حيث أجريت الدراسة على عينة قدرت ب 223 موظفي قطاع تصنيع المنتجات الغذائية (المخابز ومنتجات المخابز) في قونية بتركيا، توصلت الدراسة إلى جملة نتائج أهمها أن الموظفين لديهم مستوى عال من الخوف من فيروس كورونا، وان هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الخوف من فيروس كورونا وأداء الموظف وان الفيروس اثر بشكل كبير على أداء الموظفين.¹

دراسة (Farida Saleem, and others, 2021):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين، حيث أجريت الدراسة على عينة من الموظفين في البنك بلغ عددهم 213 موظفاً، من بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي أن لفيروس كورونا COVID-19 تأثير سلبي على العمل والأداء الوظيفي، وان انتشار ثقافة السلامة يؤدي إلى خفض ضغوط الأداء.²

دراسة (Monija Islam, Tanveer Muhammad Al-Sham, 2021):

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير جائحة كورونا على كل من الأمن الوظيفي والرضا الوظيفي لقطاع الخدمات في بنغلادش، من خلال استبيان 300 موظف في مختلف قطاعات الخدمات، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي في مختلف القطاعات منخفض، وان الموظفون يعانون من هذا المشكل.³

دراسة (أمال بوسمينة، أسماء سفاري، 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كورونا، أجريت الدراسة من خلال توزيع استبيان وزع على عينة قدرت ب 189 فرد في كل من

¹Erer, B., Impact of Covid-19 Fear on Employee Performance. **Journal of Current Researches on Social Sciences**, 10 (4), 2020, PP: 845-852.

²Saleem F, Malik MI and Qureshi SS, (2021) Work Stress Hampering Employee Performance during COVID-19: Is Safety Culture Needed? *Journal of Frontiers in psychology*, volume12, article655839, 2021.

³Monija Islam, Tanveer Muhammad Al-Shams, The Impact of COVID – 19 on Employee's Job Security and Job Satisfaction of Bangladesh, **ABC research Alert**, vol 9, N 3, 2021.

مستشفى زرداني صالح، ومستشفى محمد بوضياف بولاية أم البواقي، حيث تم التوصل إلى نتيجة هي أن البيئة الداخلية التي توفرها المستشفيات تساهم بشكل كبير في إجهاد نفسي وجسدي للعاملين في المستشفى، إذ يعتبر اشد خطورة من الوباء نفسه، كما انه قد تم التوصل إلى وجود اثر معنوي بين ضغوط العمل وأبعاد أداء العاملين عند مستوى ¹0.05

دراسة (بلخضر مسعودة، 2021):

هدفت الدراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا على الالتزام الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية عبد الله نواورية، ببلدية البونبي، بولاية عنابة، من خلال استبيان لاستطلاع رأي 92 عاملا، حيث النتيجة التي توصلت إليها هذه الدراسة هي انه يوجد تأثير إحصائي فيما يخص ضغوط مهام العمل ومختلف أبعاده في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي للعاملين، وقدمت توصيات للمسؤولين بضرورة وضع حلول وآليات لتخفيض مستوى الضغط المرتبط بالمهام الوظيفية في ظل جائحة كورونا.²

دراسة (خالدي فراح، زاوي صورية، 2021):

هدفت هذه الدراسة إلى إيضاح اثر المعلومات المنتشرة حول فيروس كورونا على ضغوط العمل لدى عمال مؤسسة عموري للأجر ببسكرة، حيث توصل الباحثان من خلال الدراسة إلى عدة نتائج تبين أن المعلومات المنتشرة حول فيروس كورونا تفسر 14% من المتغيرات التي حصلت في ضغوط العمل لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.³

¹أمال بوسمينية، أسماء سفاري، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد19 دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة أم البواقي(الجزائر)، المجلد08، العدد03، 2021.

²بلخضر مسعودة، أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، الجزائر، المجلد16، العدد3الخاص، الجزء2، 2021.

³خالدي فراح، زاوي صورية، أثر المعلومات المنتشرة حول فيروس كوفيد 19 على ضغوط العمل دراسة حالة عمال مؤسسة عموري للأجر ببسكرة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة أم البواقي (الجزائر)، العدد01، 2021.

المبحث الثاني: دراسات سابقة حول تغيرات الأداء في ظل الجائحة

في هذا المبحث سيتم عرض دراسات سابقة متعلقة بعلاقة التأثير والارتباط بين جائحة كورونا ونمط الأداء.

دراسة (محمد سيف الدين بوفالطة، وآخرون، 2021):

هدفت الدراسة لمعرفة إمكانية اعتماد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر الموظفين في مركز الضرائب الجوازي بولاية سطيف، حيث توصلوا من خلال هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن مركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف لديه قابلية في تبني نظام العمل عن بعد، وتتجسد هذه القابلية تحديدا في الخصائص السلوكية للموظفين العاملين به والتي تؤهلهم للعمل بهذه الطريقة.¹

دراسة (Parul Kumar, and others, 2021)

هدفت الدراسة إلى إيضاح نتائج الغلق في ظل جائحة كورونا على الأداء الوظيفي وضغوط العمل والرضا عن الحياة، حتى توصلوا من خلال الدراسة إلى عدة نتائج متمثلة في أن مخلفات جائحة كورونا كثيرة وأثرت بدرجة كبيرة، لكن لم يؤثر كثيرا على الأداء الوظيفي بالمقارنة بنمط الحياة كما أثر على الراحة المهنية التي بدورها أثرت على الأداء، وبسبب الجائحة انخفض الرضا عن أسلوب الحياة بسبب تزايد متطلبات المستوى المعيشي مع تراجع الأداء الوظيفي.²

دراسة (Galih Fajar, and others, 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين الأداء الوظيفي للشركات الناشئة في اندونيسيا خلال جائحة كورونا، واستهدفت مدراء الشركات الناشئة في جاكرتا وبانتن وجاوة الغربية، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى حدوث تغيير في نمط العمل الذي تقوم به الشركات الناشئة في إدارة أعمالها، فقبل جائحة كورونا كان الموظفون يعملون لسبع ساعات متواصلة داخل المكاتب، لكن بعد الجائحة غيروا نمط العمل وانتقلوا إلى العمل من

¹محمد سيف الدين بوفالطة وآخرون، تقييم إمكانية إعداد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا-كوفيد19- من وجهة نظر الموظفين دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجوازي سطيف، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة و جامعة سطيف (الجزائر)، المجلد16، العدد03 الخاص الجزء الخامس، نوفمبر 2021.

²Parul Kumar and others, working in lockdown, the relationship between COVID-19 induced Work stressors, job performance, and distress, and life satisfaction, journal of Current Psychology (2021).

المنزل، الذي يتطلب من الشركات ممارسة أنماط قيادة وتحكم أفضل حتى يتمكن الموظفون من العمل بشكل مريح.¹

دراسة (Dodi IrawanIrant, 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف تم العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا وقياس الرضا في التوازن بين العمل والحياة، وضغوط العمل أثناء الجائحة، حيث استخدمت نهج كمي شارك فيه 472 عامل اجبروا على العمل من المنزل في إندونيسيا، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن العمل من المنزل، والتوازن بين الحياة والعمل، وضغوط العمل لها تأثير كبير بشكل مباشر وغير مباشر على رضا الموظفين، كما أن اعتماد العمل عن بعد علامة ايجابية يجب الانتباه إليها من اجل المنظمة.²

المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة

نظرا لحدائثة جائحة كورونا فان الدراسات السابقة التي لها صلة مباشرة بالموضوع قليلة جدا وطنيا وعالميا مثل ما تم ذكره سابقا.

حيث اتفقت معظم الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو دراسة تأثير فيروس كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين، وبعض الدراسات الأخرى التي تحدثت عن تأثير جائحة كورونا على نمط أداء العاملين، كما تشابهت الدراسات في عينة الدراسة والتي تمثلت في الموظفين، وأيضا تشابهت في النتائج حيث توصلت اغلبها إلى وجود تأثير سلبي لجائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين، كما تشابهت معظمها في أداة جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان.

أما بالنسبة لأوجه الاختلاف فقد اختلفت الدراسات من حيث المتغير التابع، حيث تطرقت بعض الدراسات إلى تأثير جائحة كورونا على الأمن الوظيفي، نمط الأداء، وضغوط العمل، واختلفت أيضا في مجتمع الدراسة بين مؤسسات عمومية وأخرى اقتصادية، واغلبها أجريت فالمؤسسات العمومية كالمستشفيات.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو مجتمع الدراسة، حيث سيتم دراسة تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي إذ أن مجتمع الدراسة سيكون في عيادة جوارية في الجزائر، كما تتميز باعتمادها على أبعاد الأداء الوظيفي الثلاثة (الجهد المبذول، كمية الجهد المبذول، نمط الأداء).

¹Galih Fajar MUTTAQIN, and others, Job Performance during COVID-19 Pandemic: A Study on Indonesian Startup Companies*, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol 7, No 12, 2020.

²Dodi WirawanIrawanto and others, Work from home, measuring satisfaction between work–life balance and work stress during the COVID19 pandemic in Indonesia, *Economies*, Vol 9, No 3, 2021.

خلاصة الفصل:

تم التطرق إلى الدراسات السابقة في هذا الفصل حيث تبين أن:

- نتائج الدراسات السابقة أجمعت على انه يوجد تأثير سلبي لجائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين؛
- جائحة كورونا أدت إلى خفض مستوى الأداء، خفض مستوى الرضا الوظيفي، الضغط في العمل، تهديد السلامة المهنية؛
- تقارب النتائج التي توصلت إليها معظم الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي؛
- توصلت الدراسات السابقة إلى أن جائحة كورونا أحدثت تغييرات في طريقة أداء المهام؛
- ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو مجتمع الدراسة والذي تمثل في العيادة المتعددة الخدمات فرع الحامة بولاية خنشلة بالجزائر، وكذلك الأداء الوظيفي الذي يتضمن ثلاث أبعاد متكاملة.

الفصل الثالث

الطريقة والأدوات

الفصل الثالث: الطريقة والأدوات

تمهيد:

من خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة، والتي تجعل من نتائج الدراسة موثوقة. تم تقسيم هذا الفصل إلى أربعة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: منهجية ونوع الدراسة.

المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

المبحث الثالث: إجراءات الدراسة.

المبحث الرابع: الأدوات الإحصائية المستخدمة.

المبحث الأول: منهجية ونوع الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة نظرا لطبيعتها حيث انه يعتبر المنهج المناسب لها، ومن اجل تشخيص أدق لها والإلمام بجميع جوانبها، كما انه من أكثر المناهج المستخدمة في الظواهر الاجتماعية والإنسانية، يقوم المنهج الوصفي على جمع الحقائق حول ظاهرة معينة ووصفها وتحليلها وتفسيرها، وهنا تم وصف وتحليل ظاهرة تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين، وتفسير النتائج وفقا لنتائج الدراسات السابقة من خلال اعتماد المصادر الأولية والمصادر الثانوية بما يتناسب مع احتياجات الدراسة والتمثلة في:

(1) المصادر الثانوية: لإعداد الإطار النظري للدراسة اعتمد الباحث المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب، المقالات العلمية، الأطروحات ومذكرات التخرج، المداخلات والملتقيات.

(2) المصادر الأولية: متمثلة في الاستبيان المصمم وفق أهداف الدراسة من اجل جمع البيانات من الأفراد المبحوثين.

تصنف هذه الدراسة ضمن البحوث النوعية-الكمية، حيث أنها نوعية في جانبها النظري من حيث جمع المادة وتحليلها وتوضيح المفاهيم، وكمية في جانبها التطبيقي لأنه يعتمد على جمع البيانات من الأفراد المبحوثين، ويعتمد على أساليب إحصائية واختبار الفرضيات بهدف تفسير الظاهرة قيد الدراسة.

المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي العيادة متعددة الخدمات لدائرة الحامة ولاية خنشلة بالجزائر، أي 55 موظف، وعليه فإن حجم مجتمع الدراسة يتكون من 55 مفردة، والتي تمثل قاعدة بيانات لمفردات المجتمع، والتي تعتبر شرط رئيسي لاختيار العينة العشوائية.

ثانياً: عينة الدراسة

لمعرفة أثر جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة الجوارية لدائرة الحامة، ولاية خنشلة بالجزائر، تم إجراء الدراسة على عينة عشوائية كونه يصعب إجرائها على كامل المجتمع نظراً لوجود فئة تعمل في الفترة الليلية يصعب استجوابها.

حجم عينة الدراسة: تم تحديد حجم العينة بطريقتين، الطريقة الأولى هي أخذ حجم العينة من جدول Krejcie&Morgan، والذي يبين حجم العينة لكل مجتمع بدلالة 0.95، ونسبة خطأ 0.5، ومن خلال هذا الجدول نلاحظ أن حجم العينة عند مجتمع يتكون من 55 مفردة يبلغ هي 48 مفردة.

(1) طريقة اختيار مفردات العينة: تم اختيار مفردات العينة بواسطة الاختيار العشوائي، حيث لا يتم استبعاد أي مفردة من مفردات المجتمع، مع إعطاء فرصة متساوية لجميع المفردات بأن تظهر في العينة المنتقاة.

(2) خصائص عينة الدراسة: حددت خصائص عينة الدراسة باستخدام التكرارات والنسب المئوية للمعلومات الشخصية لمفردات العينة المبحوثة، والتي جمعت من خلال المحور الأول من الاستبيان، بغرض التعرف على صفات المبحوثين من حيث الجنس، السن، الوظيفة، والخبرة المهنية، يوضح هذا من خلال الجدولين رقم (1) و(2) كما يلي:

الجدول رقم (1): عدد حالات إجابة وعدم إجابة أفراد العينة على أسئلة محور المعلومات العامة

الخبرة المهنية	الوظيفة	السن	الجنس	
48	48	48	48	عدد الإجابات
0	0	0	0	عدد القيم المفقودة
48	48	48	48	المجموع

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

الفصل الثالث: الطريقة والأدوات

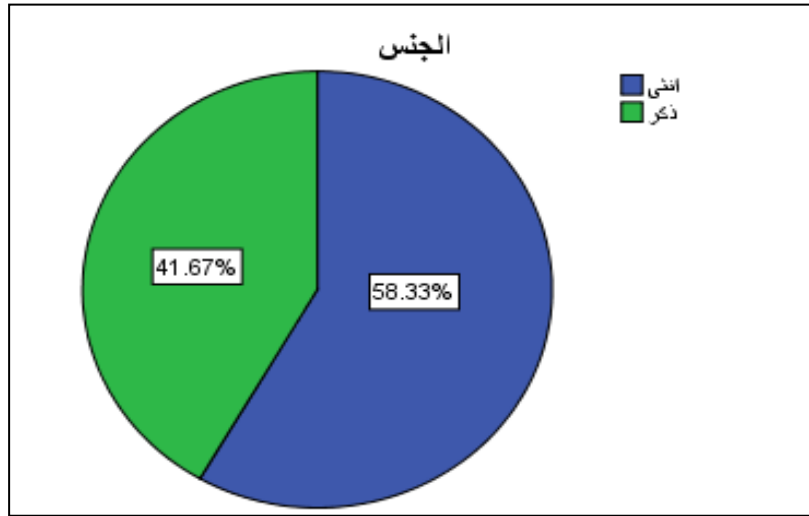
من الجدول رقم (1) نلاحظ أن عدد حالات عدم إجابة أفراد العينة (القيم المفقودة) منعدمة، وربما هذا راجع إلى كون المعلومات العامة المراد جمعها بسيطة ولا تسبب أي حرج عند الإجابة عليها.

الجدول رقم (2): وصف الخصائص العامة لأفراد العينة المبحوثة

النسب المئوية	التكرارات	الفئة	
41.7%	20	ذكور	الجنس
58.3%	28	إناث	
100%	48	المجموع	
37.5%	18	أقل من 30	السن
41.7%	20	31-40	
20.8%	10	41 فما فوق	
100%	48	المجموع	
18.8%	9	طبيب	الوظيفة
50%	24	ممرض	
8.3%	4	إداري	
22.9%	11	غير ذلك	
100%	48	المجموع	
45.8%	22	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
33.3%	16	5-10	
20.8%	10	10 فما فوق	
100%	48	المجموع	

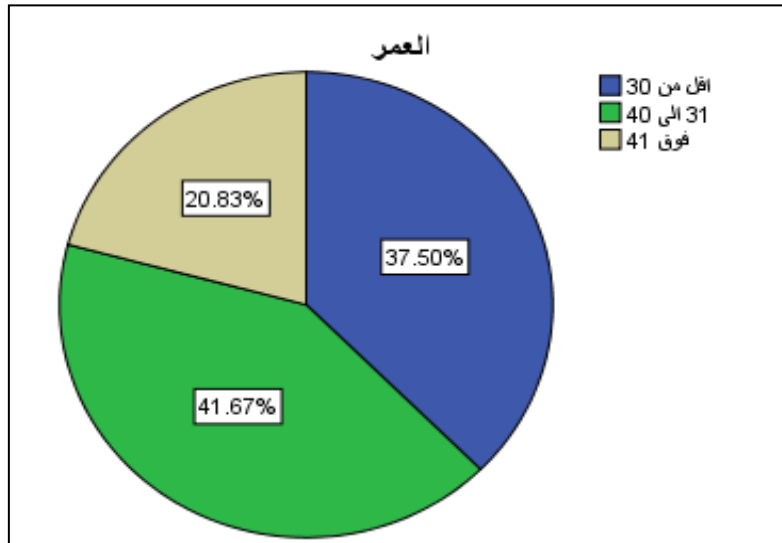
المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

سيتم عرض التكرارات الواردة في الجدول أعلاه في شكل دوائر نسبية لتوضيحها كما يلي:



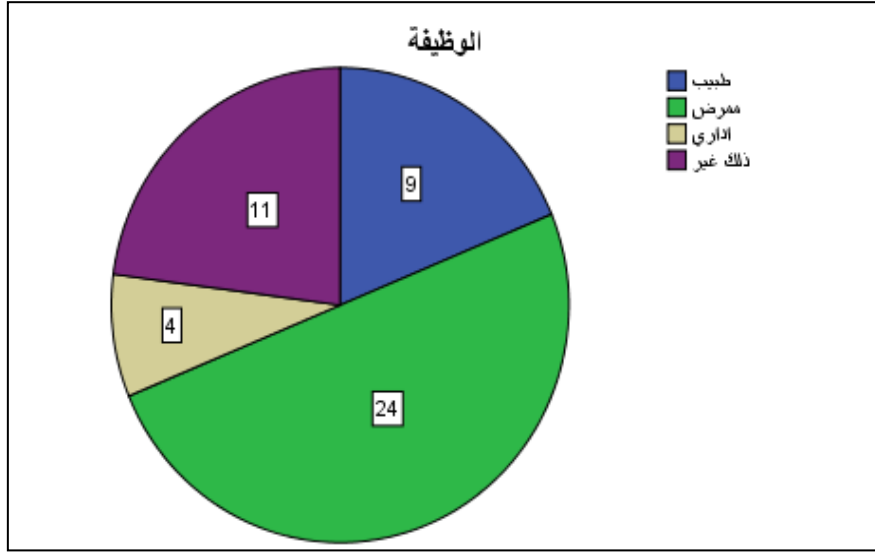
الشكل رقم (2): التمثيل البياني لجنس مفردات العينة

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS



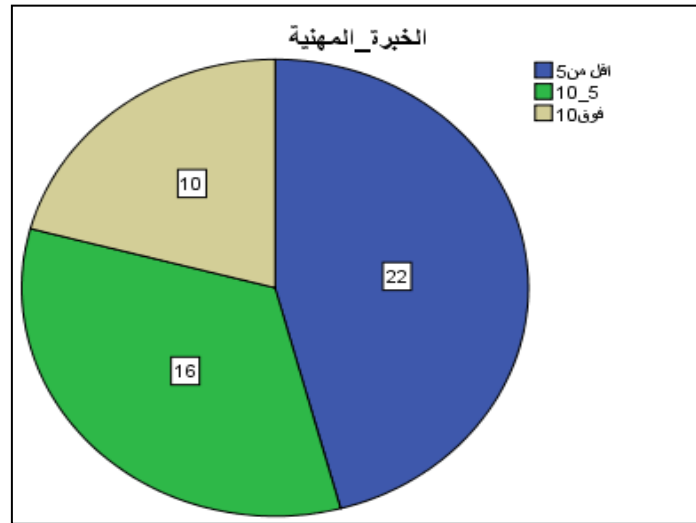
الشكل رقم (3): التمثيل البياني لسن مفردات العينة

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS



الشكل رقم (4): التمثيل البياني لوظيفة أفراد العينة

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS



الشكل رقم (5): التمثيل البياني للخبرة المهنية لأفراد العينة

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن نسبة الإناث بلغت 58.3% فيما يقابلها نسبة الذكور التي بلغت 41.7%، حيث نلاحظ أنها نسب متقاربة وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي يتماشى مع الجنسين، حيث بإمكان الجنسين تحمل مسؤولياته.

الفصل الثالث: الطريقة والأدوات

بالنسبة للسن، نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 41.7%، تليها فئة أقل من 30 سنة، أما النسبة الأقل هي فئة 41 سنة فما فوق بنسبة 20.8%، ونلاحظ من خلال هذه النسب المتقاربة أن جميع الفئات مهتمة بهذا النوع من الأعمال.

فيما يخص الوظيفة، فإن نسبة الممرضين بلغت النصف 50%، بينما المرتبة الثانية ترجع إلى فئة (غير ذلك) والتي نسبت إلى العمال الآخرين من حراس وعمال النظافة والبيولوجيين وغيرهم، كذلك بالنسبة للأطباء وصلت نسبتهم إلى 18.8%، أما النسبة الأقل فهي راجعة للإداريين، ويرجع تفسير نسبة 50% التي اكتسبتها فئة الممرضين كون طبيعة العمل تحتاج بشكل كبير إلى الممرضين.

خصصت نسبة 45% لفئة أقل من 5 سنوات بالنسبة للخبرة المهنية وهي أكبر نسبة، وذلك بسبب انه يتم تزويد المؤسسة سنويا بعدد معتبر من العمال الجدد خاصة الممرضين، كون مسابقة توظيف الممرضين تفتح سنويا وتكون المناصب كثيرة فيها، تأتي بعدها فئة من 5 إلى عشر سنوات، وتتصدر المرتبة الأخيرة فئة من 10 سنوات فما فوق، حيث أن النسب متقاربة بين الفئتين.

المبحث الثالث: إجراءات الدراسة

أولاً: أداة الدراسة

جمعت بيانات الدراسة بواسطة استبيان، تضمن عدة فقرات شملت كل متغيرات الدراسة وعكست أهدافها حيث تم توزيع بعضها بطريقة مباشرة إلى الفئة المستهدفة، وتم توزيع البعض من خلال الاستبيان الإلكتروني عن طريق حسابات الفيس بوك الشخصية للموظفين من خلال الاستعانة بالمعارف والأصدقاء، حيث تم تصميم الاستبيان وإخراجه في نسخته النهائية من خلال المراحل التالية:

- 1) بناء أداة الدراسة:** بالاعتماد على إشكالية الدراسة، ومتغيراتها، ونموذجها تم بناء محاور الاستبيان كما يلي:
 - **المحور الأول:** يحتوي على الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية وهي كما يلي: الجنس، السن، الوظيفة، الخبرة المهنية.
 - **المحور الثاني:** خصص للمتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) والذي احتوى على محاور فرعية فقراتها تمثل المحاور الفرعية المستقلة (كمية الجهد المبذول، جودة الجهد المبذول، نمط الأداء).
 - **المحور الثالث:** خصص المحور الرئيسي الثالث للمتغير المستقل (جائحة كورونا).

2) **تحكيم أداة الدراسة:** هو عبارة عن وسيلة لتقييم أداة البحث، لمعرفة مدى جدوى استخدام أداة البحث، وهنا تم عرض الاستبيان على المشرف الرئيسي على الدراسة، من أجل تحكيم فقراته، ومن خلال الملاحظات التي قدمها تم إعادة صياغة المحاور والفقرات، ليخرج الاستبيان في صورته النهائية من أجل اختباره.

ثانيا: ثبات وصدق أداة الدراسة

للحصول على نتائج صحيحة تمكن من تفسير ظاهرة الدراسة، وجب أولا التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة قبل توزيع الاستبيان، حيث يعرف كل منهما كما يلي:¹

- **الصدق:** هو جمع معلومات ودلائل من درجات أدوات القياس تفيد في معرفة إلى أي حد تقيس الأداة ما وضعت لقياسه.
- **الثبات:** ثبات الأداة يعني قدرتها على قياس الدرجة الحقيقية بأقل قدر ممكن من الخطأ العشوائي، واتساق درجاتها.

حيث نميز نوعين من الثبات ثابت خارجي يتمثل في الاختبار وإعادة الاختبار للاستبيان في فترات مختلفة، ثم حساب معامل الارتباط بين أدائهم في المراتين، والثبات الداخلي لاكتشاف تجانس فقرات كل محور لإثبات أنها تقيس نفس الموضوع، ونميز ثلاث طرق لقياس الثبات الداخلي:

1) **الثبات الداخلي الكلي:** باستخدام طريقة ألفا-كرونباخ تم قياس معامل الثبات الكلي للاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): معامل ألفا-كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا-كرونباخ
1	كمية الجهد المبذول	4	0.780
2	الجهد المبذول	4	0.620
3	نمط الأداء	3	0.612
4	جائحة كورونا	11	0.874
5	جميع محاور الاستبيان	22	0.923

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

1- ابن صافي عبد الرحمن، دراسة تقييمية لطرق تقييم صدق وثبات أدوات جمع المعطيات في أطروحات دكتوراه علم النفس وعلم التربية بجامعة الجزائر 2، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس، جامعة مستغانم، 2017، ص 10-28.

الفصل الثالث: الطريقة والأدوات

يتمتع الاستبيان بدرجة عالية من الثبات، فمن خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن معامل الثبات لمحاور الاستبيان مرتفعة بشكل جيد، حيث بلغ كحد أقصى إلى (0.874) بالنسبة إلى محور جائحة كورونا، في حين وصل إلى (0.612) كحد أدنى بالنسبة لمحور نمط الأداء، أما بالنسبة لجميع محاور الاستبيان الذي يشتمل على 22 فقرة فتبين أن معامل ثباته مرتفع جدا إذ بلغ إلى (0.923)، وعليه فإنه يمكننا الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

(2) **صدق الاتساق الداخلي:** يقاس الصدق الداخلي من اجل قياس قوة ارتباط فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه بواسطة حساب معاملات الارتباط بيرسون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): الاتساق الداخلي لمحور كمية الجهد المبذول

اسم المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
كمية الجهد المبذول	1	0,552**	0,000
	2	0,850**	0,000
	3	0,875**	0,000
	4	0,829**	0,000

**دالة إحصائية عند مستوى 0.01

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

من خلال الجدول رقم (4) اتضح أن جميع فقرات المحور الأول لكمية الجهد المبذول دالة إحصائياً عند مستوى 0.01، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط لكل فقرة بين (0.552) كأدنى حد للفقرة الأولى، و(0.875) كحد أعلى للفقرة الثالثة، وهذا يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول.

الجدول رقم (5): الاتساق الداخلي لمحور جودة الجهد المبذول

اسم المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الجهد المبذول	5	0.684**	0.000
	6	0.246	0.091
	7	0.803**	0,000
	8	0.836**	0,000

*دالة إحصائية عند مستوى 0,05. **دالة إحصائية عند مستوى 0,01

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

الفصل الثالث: الطريقة والأدوات

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن المحور الثاني دال إحصائياً عند مستوى 0.01 في جميع الفقرات، عدا الفقرة رقم (6) فهي غير دالة إحصائياً لذا وجب حذفها من المحور، أما بالنسبة للفقرات الدالة إحصائياً فتتراوح قيم معامل ارتباطها بين (0.684) كحد أدنى في الفقرة رقم (5)، و(0.875) كحد أعلى للفقرة رقم (7)، إذا يمكننا القول بأن جميع الفقرات متسقة داخلياً مع الدرجة الكلية لهذا المحور، مما يثبت الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني.

الجدول رقم (6): الاتساق الداخلي لمحور نمط الأداء

اسم المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
نمط الأداء	9	0.732**	0,000
	10	0.759**	0,000
	11	0.762**	0,000

**دالة إحصائية عند مستوى 0,01

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

من خلال الجدول رقم (6) يتبين أن جميع فقرات المحور الثالث متسقة داخلياً مع الدرجة الكلية للمحور الثالث، وهذا ما يثبت الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث والتي اتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 عند معامل ارتباط يصل إلى (0.732) كحد أدنى بالنسبة للفقرة (9) و(0.762) كحد أعلى في الفقرة (11)

الجدول رقم (7): الاتساق الداخلي لمحور جائحة كورونا

اسم المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جائحة كورونا	12	0.682**	0,000
	13	0.591**	0,000
	14	0.515**	0,000
	15	0.856**	0,000
	16	0.705**	0,000
	17	0.877**	0,000
	18	0.665**	0,000
	19	0.370**	0,010
	20	0.786**	0,000
	21	0.478**	0,001
	22	0.795**	0,000

الفصل الثالث: الطريقة والأدوات

*دالة إحصائية عند مستوى 0,05. **دالة إحصائية عند مستوى 0,01

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (7) أن معامل الارتباط لجميع فقرات محور جائحة كورونا دالة إحصائية عند مستوى 0,01، حيث تراوحت القيم بين (0.370) كحد أدنى و(0.877) كحد أقصى وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع الدرجة الكلية لهذا المحور، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع.

من خلال نتائج الجداول الخاصة بالاتساق الداخلي هذه، نستنتج أن الاستبيان يمتاز بالاتساق الداخلي في حالة ما إذا تم حذف الفقرات الغير دالة إحصائيا.

(3) **الصدق البنائي:** للتأكد أن الاختبار يقيس ما وضع لقياسه، من خلال حساب معامل ارتباط كل محور من محاور الدراسة مع الدرجة الكلية للاستبيان كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (8): معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لمحاور الاستبيان (الصدق البنائي)

اسم المحور	رقم المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
كمية الجهد المبذول	1	0.919**	0,000
الجهد المبذول	2	0.865**	0,000
نمط الأداء	3	0.862**	0,000
جائحة كورونا	4	0.830**	0,000

**دالة إحصائية عند مستوى 0,01

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (8) أن معامل الارتباط لجميع محاور الاستبيان دالة إحصائية عند مستوى 0.01 في درجات تتراوح بين (0.770) و(0.939)، مما يدل على أن جميع محاور الاستبيان مرتبطة بالاستبيان ككل، أي ثبات الصدق البنائي لمحاور الاستبيان.

ثالثًا: قياس متغيرات الدراسة

تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي المكون من ثلاث درجات لقياس فقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (9): درجات مقياس ليكرت الثلاثي

الاستجابة	نعم	لا	محايد
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة

حيث تم توزيع الدرجات بحيث تأخذ الفقرة التي يتم الإجابة عليها بنعم درجة (1)، الفقرة التي يتم الإجابة عليها بلا درجة (2)، أما الفقرة التي تكون إجابتها محايد فتأخذ الدرجة (3).

الجدول رقم (10): مستويات الموافقة على فقرات ومحاو الاستبيان

مستوى الموافقة	منخفض	متوسط	مرتفع
الوسط الحسابي	من 1 إلى 1.66	من 1.67 إلى 2.33	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبة

تشير المتوسطات الحسابية التي تقل عن (1.66) بأن درجة الموافقة منخفضة للفقرة أو المحور، أما الدرجة المتوسطة للموافقة على المحور أو الفقرة فتكون عند المتوسطات الحسابية بين (1.67) و(2.33)، وتكون درجة الموافقة مرتفعة عند المتوسطات الحسابية التي تتراوح بين (2.34) إلى (3).

رابعًا: تحضير البيانات للتحليل الإحصائي

وزع الاستبيان على أفراد العينة بعد التأكد من ثبات وصدق الاستبيان، بعدها جمعت البيانات وتم إدخالها في برنامج الحزمة الإحصائية SPSS وتحضيرها من خلال إنشاء متغيرات البحث عن طريق إنشاء المتوسط الحسابي للفقرات المكونة لكل متغير.

المبحث الرابع: الأدوات الإحصائية المستخدمة

قامت الباحثة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) إصدار 22 في هذه الدراسة، من أجل تحليل ومعالجة البيانات التي حصلنا عليها من أفراد العينة بواسطة الاستبيان، اعتمدنا على مجموعة من الأدوات الإحصائية في هذا البرنامج وهي كالتالي:

- 1 أدوات الإحصاء الوصفي: استخدمت لمعرفة الخصائص العامة لعينة الدراسة، ومعرفة مدى تركيز استجابات أفراد العينة ومدى تشتتها وغير ذلك وتتمثل هذه الأدوات في:
 - الوسط الحسابي: لمعرفة مستويات الموافقة على محاور الاستبيان.
 - الانحراف المعياري: لمعرفة مدى انحراف أي فقرة عن وسطها الحسابي، ومعرفة مدى انحراف استجابات أفراد العينة لكل فقرة عن وسطها الحسابي.
 - التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة وإجاباتهم حول فقرات الاستبيان.
- 2 الأدوات الاستدلالية: وهذا لمعرفة خصائص عينة الدراسة وتعميمها على المجتمع وتتمثل في:
 - معامل الارتباط بيرسون: لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، وإيجاد الاتساق الداخلي للاستبيان.
 - معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات وصدق الاستبيان.
 - الانحدار الخطي البسيط: لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية.

خلاصة الفصل:

- تم التطرق في هذا الفصل إلى طريقة وأدوات الدراسة وأهم ما تم التوصل إليه ما يلي:
- تم اعتماد المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في هذه الدراسة كونه الأكثر استخداما في الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولطبيعة الدراسة حيث تم وصف ظاهرة تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين؛
 - تمثلت عينة الدراسة في 48 فرد من مجتمع دراسة متمثل في موظفي العيادة الجوارية بدائرة الحامة ولاية خنشلة بالجزائر يصل عددهم إلى 55 مفردة، تم اختيارهم بواسطة الاختيار العشوائي، حيث تم وصف خصائص هذه العينة من خلال الجنس، السن، الوظيفة، والخبرة المهنية؛
 - تم تصميم استبيان يشمل فقرات تمثل متغيرات الدراسة وتعكس الهدف منها، بغرض جمع البيانات من أفراد العينة المبحوثة، وذلك بعد التأكد من ثبات وصدق هذا الاستبيان؛
 - تم تحليل البيانات التي جمعت من العينة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS؛
 - لاختبار فرضيات الدراسة ووصف متغيراتها تم استخدام مجموعة من أدوات الإحصاء الوصفي، والأدوات الاستدلالية.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد إعداد الاستبيان وتوزيعه على أفراد العينة ثم تفريغه في البرنامج الإحصائي SPSS، تم إعداد مقاييس إحصائية متنوعة بغرض الإجابة على الإشكالية، واختبار فرضياتها، من بين هذه المقاييس لدينا الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، والانحدار الخطي البسيط من أجل تحليل الفرضيات.

المبحث الأول: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة

من خلال وصف إجابات أفراد العينة سيتم وصف مدى تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين، وهذا بالاعتماد على محاور الدراسة كما يلي:

1) وصف إجابات الأفراد على فقرات محور كمية الجهد المبذول:

تم صياغة أربع فقرات في هذا البعد لأجل قياس كمية الجهد المبذول في العيادة متعددة الخدمات، الحامة، ولاية خنشلة، بالجزائر، وحساب الانحراف المعياري، والمتوسط الحسابي لكل فقرة وللمحور كامل كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): وصف إجابات أفراد العينة على فقرات محور كمية الجهد المبذول

ترتيب الفقرة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة			التكرارات والنسبية	رقم الفقرة
				غير موافق	محايد	موافق		
الثاني	منخفض	0.504	1.47	23	0	25	التكرارات	1
				47.9	0	52.1	النسبية %	
الثالث	منخفض	0.503	1.45	22	0	26	التكرارات	2
				45.8	0	54.2	النسبية %	
الثاني	منخفض	0.504	1.47	23	0	25	التكرارات	3
				47.9	0	52.1	النسبية %	
الأول	منخفض	0.501	1.56	27	0	21	التكرارات	4
				56.3	0	43.8	النسبية %	
	منخفض	0.391	1.49	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور كمية الجهد المبذول				

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

يوضح الجدول رقم (11) إجابات أفراد العينة على فقرات محور كمية الجهد المبذول الخاص بمتغير الأداء الوظيفي للعاملين، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذا المحور (1.49) بانحراف معياري (0.391) على مقياس ليكرت الثلاثي، حيث يدل هذا المتوسط الحسابي إلى مستوى منخفض، كما يشير الجدول إلى أن المتوسطات الحسابية لفقرات المحور تتراوح بين (1.56) كترتيب أول للفقرة الرابعة بانحراف معياري (0.501)، و(1.45) كترتيب أخير للفقرة الثانية بانحراف معياري (0.503) حيث تشير جميع هذه المتوسطات الحسابية إلى مستوى منخفض.

2) وصف الإجابات على فقرات محور الجهد المبذول

لقياس جودة الجهد المبذول في العيادة متعددة الخدمات، الحامة، ولاية خنشلة، بالجزائر، تم صياغة ثلاث فقرات لتمثل محور جودة الجهد المبذول (المحور الثاني)، وحساب الانحراف المعياري، والمتوسط الحسابي لكل فقرة وللمحور كامل كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): وصف إجابات أفراد العينة على فقرات محور جودة الجهد المبذول

رقم الفقرة	التكرارات والنسبية	الإجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	ترتيب الفقرة
		موافق	محايد	غير موافق				
1	التكرارات	38	0	10	1.20	0.410	منخفض	الثالث
	النسبة%	79.2	0	20.8				
2	التكرارات	25	0	23	1.47	0.504	منخفض	الأول
	النسبة%	52.1	0	47.9				
3	التكرارات	29	0	19	1.39	0.494	منخفض	الثاني
	النسبة%	60.4	0	39.6				
		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الجهد المبذول			1.36	0.369	منخفض	

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يصف الجدول رقم (12) إجابات أفراد العينة على محور الجهد المبذول المتعلق بالمتغير التابع الأداء الوظيفي للعاملين، يتضح من خلاله أن المتوسط الحسابي للمحور (1.36) مما يدل على مستوى منخفض بانحراف معياري (0.369)، كما تتراوح المتوسطات الحسابية للفقرات بين (1.47) بانحراف معياري (0.504) للفقرة الثالثة التي تنص على: تتوفر المؤسسة على الظروف اللازمة لأداء وظيفتك بالشكل المطلوب، والتي أخذت الترتيب الأول، و(1.20) بانحراف معياري (0.410) للفقرة الأولى التي أخذت الترتيب الأخير والتي تنص على: تلتزم بمعايير جودة العمل عند أداء وظيفتك، ويتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات ذات مستوى منخفض.

3) وصف الإجابات على فقرات محور نمط الأداء

تم صياغة ثلاث فقرات في هذا البعد لأجل معرفة نمط الأداء في العيادة متعددة الخدمات، الحامة، ولاية خنشلة، بالجزائر، وحساب الانحراف المعياري، والمتوسط الحسابي لكل فقرة وللمحور كامل كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): وصف إجابات أفراد العينة على فقرات محور نمط الأداء

ترتيب الفقرة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة			التكرارات والنسبية	رقم الفقرة
				غير موافق	محايد	موافق		
الثاني	منخفض	0.504	1.47	23	0	25	التكرارات	1
				47.9	0	52.1	النسبية %	
الأول	منخفض	0.505	1.50	24	0	24	التكرارات	2
				50	0	50	النسبية %	
الثالث	منخفض	0.468	1.31	15	0	33	التكرارات	3
				31.3	0	68.8	النسبية %	
	منخفض	0.370	1.43	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور نمط الأداء				

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يشير الجدول رقم (13) إجابات أفراد العينة على فقرات محور نمط الأداء لمتغير الأداء الوظيفي للعاملين، حيث نلاحظ أن المحور ذو مستوى منخفض بمتوسط حسابي (1.43) وانحراف معياري (0.370)، كما أن المتوسطات الحسابية للفقرات تتراوح بين (1.50) بالنسبة للفقرة الثانية التي ترتيبها الأول بانحراف معياري (0.505) حيث تنص على: تم تأسيس علاقات اجتماعية بين أعضاء الفريق، و(1.31) بانحراف معياري (0.468) للفقرة الثالثة ذات الترتيب الأخير والتي تنص على تم الاتفاق على نظام عمل مشترك يتوافق مع العاملين والمرضى، حيث أن كل هذه الفقرات ذات مستوى منخفض.

4) وصف الإجابات على المحاور المستقلة

يمثل الجدول التالي ملخص للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الأداء الوظيفي للعاملين التي تم حسابها سابقا، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري للمتغير التابع الذي يشمل المحاور السابقة.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

الجدول رقم (14): وصف إجابات أفراد العينة على المحاور التابعة

رقم المحور	اسم المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	ترتيب الفقرة
1	كمية الجهد المبذول	1.49	0.391	منخفض	الأول
2	الجهد المبذول	1.36	0.369	منخفض	الثالث
3	نمط الأداء	1.43	0.370	منخفض	الثاني
	الأداء الوظيفي للعاملين	1.43	0.337	منخفض	

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

الجدول رقم (14) يشير إلى أن المتوسط الحسابي لمتغير الأداء الوظيفي (1.43) وهو ما يدل على مستوى منخفض، بانحراف معياري (0.337)، كما يشير إلى أن الترتيب الأول للمحاور الفرعية خصص لمحور كمية الجهد المبذول بمتوسط حسابي (1.49) وانحراف معياري (0.391)، يليها في الترتيب الثاني المحور الفرعي نمط الأداء بمتوسط حسابي (1.43) وانحراف معياري (0.370)، أما بالنسبة للترتيب الأخير خصص لمحور الجهد المبذول بمتوسط حسابي (1.36) وانحراف معياري (0.369)، وهذا ما يشير إلى أن جميع المحاور الفرعية ذات مستوى منخفض.

5) وصف إجابات أفراد العينة على فقرات محور جودة كورونا

لمعرفة مدى تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين، تم صياغة 11 فقرة لتمثل محور جائحة كورونا، وحساب الانحراف المعياري، والمتوسط الحسابي لكل فقرة وللمحور كامل كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): وصف إجابات أفراد العينة على فقرات محور جائحة كورونا

رقم الفقرة	التكرارات والنسبية	الإجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	ترتيب الفقرة
		موافق	محايد	غير موافق				
1	التكرارات	30	0	18	1.37	0.489	منخفض	الرابع
	النسبة%	62.5	0	37.5				
2	التكرارات	23	0	25	1.52	0.504	منخفض	الأول
	النسبة%	47.9	0	52.1				
3	التكرارات	45	0	3	1.06	0.244	منخفض	العاشر
	النسبة%	93.8	0	6.3				
4	التكرارات	36	0	12	1.25	0.437	منخفض	الثامن

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

				25	0	75	النسبة %	
السادس	منخفض	0.468	1.31	15	0	33	التكرارات	5
				31.3	0	68.8	النسبة %	
الخامس	منخفض	0.476	1.33	16	0	32	التكرارات	6
				33.3	0	66.7	النسبة %	
التاسع	منخفض	0.356	1.14	7	0	41	التكرارات	7
				14.6	0	85.4	النسبة %	
الحادي عشر	منخفض	0.144	1.02	1	0	47	التكرارات	8
				2.1	0	97.9	النسبة %	
السابع	منخفض	0.394	1.28	9	0	39	التكرارات	9
				18.8	0	81.3	النسبة %	
الثالث	منخفض	0.503	1.45	22	0	26	التكرارات	10
				45.8	0	54.2	النسبة %	
الثاني	منخفض	0.505	1.50	24	0	24	التكرارات	11
				50	0	50	النسبة %	
				المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جائحة كورونا				
منخفض		0.283	1.28					

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يشير الجدول رقم (15) إلى إجابات أفراد العينة على فقرات محور جائحة كورونا، حيث أن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (1.28) بانحراف معياري (0.283) وهذا يشير إلى مستوى متوسط، أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لفقرات المحور فهي تتراوح بين (1.02-1.52)، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) والتي تنص على: بقي الوضع المهني على حاله في ظل الجائحة، بمتوسط حسابي (1.52) وانحراف معياري (0.504)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (8) بمتوسط حسابي (1.02) وانحراف معياري (0.144) والتي تنص على: تعاملت مع الوباء بوعي، حيث تشير هذه المتوسطات إلى مستوى منخفض.

المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية والفرضيات الجزئية من نوع الفرضية التأثيرية، إذ تقيس أثر متغير مستقل على متغير تابع، وعلى هذا الأساس تم اختبارهم بواسطة تحليل الانحدار الخطي البسيط.

1) اختبار الفرضية الرئيسية:

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

- H0: لا يوجد تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين.

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (16): ملخص نموذج الانحدار للفرضية H0

نموذج	الارتباط (R)	معامل (R ²) التحديد	معامل (R ²) التحديد المعدل	الخطأ في التقدير	الدلالة الإحصائية
1	0.752	0.565	0.556	0.206	0.000

أ. المنبئات: (الثابت)، جائحة كورونا.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يوضح الجدول رقم (16) أن معامل الارتباط بين جائحة كورونا والأداء الوظيفي (0.752) وهو ارتباط طردي قوي دال إحصائياً (الدلالة الإحصائية $\text{Sig} > 0.05$) بمستوى معنوية (0.000)، وأن معامل التحديد (0.565)، أي أن متغير جائحة كورونا يسهم في تفسير (56.5%) من التغيرات في المتغير التابع، وأن (43.5%) تفسره متغيرات أخرى، كما نلاحظ أن معامل التحديد المعدل بلغ (0.556) أي بنسبة (55.6%).

الجدول رقم (17): نتائج تحليل التباين¹ ANOVA لاختبار معنوية الانحدار للفرضية H0

الدلالة الإحصائية Sig.	F	معدل المربعات	درجات الحرية (df)	مجموع المربعات	نموذج	
					مجموع مربعات الانحدار	1
0.000	59.2	2.547	1	2.547	مجموع مربعات الانحدار	1
		0.043	46	1.959	مجموع مربعات البواقي	
			47	4.506	مجموع المربعات الكلي	

أ. المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

ب. المنبئات: (الثابت)، جائحة كورونا.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يوضح الجدول رقم (17) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار للفرضية H0، ونلاحظ أن قيمة F المحسوبة تساوي (59.2) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.05)، وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي أنه يوجد تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

للعاملين، وما يؤكد هذا القرار مستوى الدلالة الإحصائية الذي بلغ (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد في الدراسة (0.05).

لاستخراج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جائحة كورونا والأداء الوظيفي سنتبع الجدول التالي:

الجدول رقم (18): معاملات معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية H0

الدالة الإحصائية Sig.	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير معيارية		نموذج	
		Beta	الخطأ	B	الحد الثابت	1
0.018	2.448		0.140	0.342		
0.000	7.734	0.752	0.106	0.820		

أ. المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يشير الجدول رقم (18) إلى معاملات معادلة خط الانحدار الخطي البسيط بين جائحة كورونا والأداء الوظيفي للعاملين، ويتضح من هذا الجدول أن الحد الثابت (a) لخط معادلة الانحدار قد بلغ (0.342)، ومعامل الانحدار (B) لجائحة كورونا قد بلغ (0.820) وهو دال إحصائياً (الدلالة الإحصائية $Sig > 0.05$) إذ بلغ مستوى الدلالة (0.000) وعليه يمكن استخراج معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الأداء الوظيفي للعاملين} = 0.820 + 0.342 \text{ جائحة كورونا}$$

نلاحظ أن قيمة المعامل (B) لمتغير جائحة كورونا كانت (0.820) وهي دالة إحصائية، مما يدل على أنه يوجد علاقة طردية بين فيروس كورونا والأداء الوظيفي للعاملين، وتدل هذه القيمة أنه كلما زادت درجة الجائحة بوحدة واحدة أثر ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات بمقدار (0.820) وحدة، بشرط ثبات بقية المتغيرات.

2) اختبار الفرضية الجزئية الأولى

- H0₁: لا يوجد تأثير لجائحة كورونا على كمية الجهد المبذول.

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة من خلال الجداول التالية:

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

الجدول رقم (19): ملخص نموذج الانحدار للفرضية H_{01}

الدالة الإحصائية	الخطأ في التقدير	معامل التحديد (R^2) المعدل	معامل (R^2) التحديد	الارتباط (R)	نموذج
0.000	0.276	0.500	0.511	0.715	1

أ. المنبئات: (الثابت)، جائحة كورونا.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يوضح الجدول رقم (19) أن معامل الارتباط بين جائحة كورونا وكمية الجهد المبذول (0.715) وهو ارتباط طردي قوي دال إحصائياً (الدالة الإحصائية $\text{Sig} > 0.05$) بمستوى معنوية (0.000)، وأن معامل التحديد (0.511)، أي أن متغير جائحة كورونا يسهم في تفسير (51.1%) من التغيرات في المتغير التابع، وأن (48.9%) تفسره متغيرات أخرى، كما نلاحظ أن معامل التحديد المعدل بلغ (0.500) أي بنسبة (50%).

الجدول رقم (20): نتائج تحليل التباين $ANOVA$ لاختبار معنوية الانحدار للفرضية H_{01}

الدالة الإحصائية Sig.	F	معدل المربعات	درجات الحرية (df)	مجموع المربعات	نموذج	
					مجموع مربعات الانحدار	1
0.000	48.07	3.672	1	0.672	مجموع مربعات الانحدار	1
		0.76	46	3.514	مجموع مربعات البواقي	
			47	7.186	مجموع المربعات الكلي	

أ. المتغير التابع: كمية الجهد المبذول.

ب. المنبئات: (الثابت)، جائحة كورونا.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يوضح الجدول رقم (20) نتائج تحليل التباين $ANOVA$ لاختبار معنوية الانحدار للفرضية H_{01} ، ونلاحظ أن قيمة F المحسوبة تساوي (48.07) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.05)، وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي أنه يوجد تأثير لجائحة كورونا على كمية الجهد المبذول، وما يؤكد هذا القرار مستوى الدلالة الإحصائية الذي بلغ (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد في الدراسة (0.05).

لاستخراج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جائحة كورونا وكمية الجهد المبذول سنتبع الجدول

التالي:

الجدول رقم (21): معاملات H_0 معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية H_0

الدالة الإحصائية Sig.	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير معيارية		نموذج	
		Beta	الخطأ	B	الحد الثابت	1
0.231	1.214		0.187	0.227		
0.000	6.934	0.715	0.142	0.984		

أ. المتغير التابع: كمية الجهد المبذول.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يشير الجدول رقم (21) إلى معاملات معادلة خط الانحدار الخطي البسيط بين جائحة كورونا وكمية الجهد المبذول، ويتضح من هذا الجدول أن الحد الثابت (a) لخط معادلة الانحدار قد بلغ (0.227)، ومعامل الانحدار (B) لجائحة كورونا قد بلغ (0.984) وهو دال إحصائياً (الدالة الإحصائية $0.05 > \text{Sig}$) إذ بلغ مستوى الدلالة (0.000) وعليه يمكن استخراج معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{كمية الجهد المبذول} = 0.984 + 0.227 \times \text{جائحة كورونا}$$

نلاحظ أن قيمة المعامل (B) لمتغير جائحة كورونا كانت (0.984) وهي دالة إحصائياً، مما يدل على أنه يوجد علاقة طردية بين فيروس كورونا وكمية الجهد المبذول، وتدل هذه القيمة أنه كلما زادت درجة الجائحة بوحدة واحدة أثر ذلك على كمية الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات بمقدار (0.984) وحدة، بشرط ثبات بقية المتغيرات.

3) اختبار الفرضية الجزئية الثانية

- H_0 : لا يوجد تأثير لجائحة كورونا على الجهد المبذول.
نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (22): ملخص نموذج الانحدار للفرضية H_0

الدالة الإحصائية	الخطأ في التقدير	(R ²) معامل التحديد المعدل	(R ²) معامل التحديد	الارتباط (R)	نموذج
0.000	0.293	0.367	0.381	0.617	1

أ. المنبئات: (الثابت)، جائحة كورونا.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

يوضح الجدول رقم (22) أن معامل الارتباط بين جائحة كورونا وجودة الجهد المبذول (0.617) وهو ارتباط طردي متوسط دال إحصائياً (الدلالة الإحصائية >0.05 Sig) بمستوى معنوية (0.000)، وأن معامل التحديد (0.381)، أي أن متغير جائحة كورونا يسهم في تفسير (38.1%) من التغيرات في المتغير التابع، وأن (61.9%) تفسره متغيرات أخرى، كما نلاحظ أن معامل التحديد المعدل بلغ (0.367) أي بنسبة (36.7%).

الجدول رقم (23): نتائج تحليل التباين ¹ ANOVA لاختبار معنوية الانحدار للفرضية H₀₂

الدلالة الإحصائية Sig.	F	معدل المربعات	درجات الحرية (df)	مجموع المربعات	نموذج	
0.000	28.265	2.439	1	2.439	مجموع مربعات الانحدار	1
		0.086	46	3.969	مجموع مربعات البواقي	
			47	6.407	مجموع المربعات الكلي	

أ. المتغير التابع: الجهد المبذول.

ب. المنبئات: (الثابت)، جائحة كورونا.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يوضح الجدول رقم (23) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار للفرضية H₀₂، ونلاحظ أن قيمة F المحسوبة تساوي (28.265) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.05)، وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي أنه يوجد تأثير لجائحة كورونا على الجهد المبذول، وما يؤكد هذا القرار مستوى الدلالة الإحصائية الذي بلغ (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد في الدراسة (0.05).

لاستخراج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جائحة كورونا والجهد المبذول سنتبع الجدول التالي:

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

الجدول رقم (24): معاملات ¹ معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية H₀₂

الدالة الإحصائية Sig.	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير معيارية		نموذج	
		Beta	الخطأ	B	الحد الثابت	1
0.106	1.650		0.199	0.328		
0.000	5.317	0.617	0.151	0.802		

أ. المتغير التابع: الجهد المبذول.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يشير الجدول رقم (24) إلى معاملات معادلة خط الانحدار الخطي البسيط بين جائحة كورونا والأداء الوظيفي للعاملين، ويتضح من هذا الجدول أن الحد الثابت (a) لخط معادلة الانحدار قد بلغ (0.328)، ومعامل الانحدار (B) لجائحة كورونا قد بلغ (0.802) وهو دال إحصائياً (الدلالة الإحصائية $0.05 > \text{Sig}$) إذ بلغ مستوى الدلالة 0.000 وعليه يمكن استخراج معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{جودة الجهد المبذول} = 0.802 + 0.328 \text{ جائحة كورونا}$$

نلاحظ أن قيمة المعامل (B) لمتغير جائحة كورونا كانت (0.802) وهي دالة إحصائية، مما يدل على أنه يوجد علاقة طردية بين فيروس كورونا وجودة الجهد المبذول، وتدل هذه القيمة أنه كلما زادت درجة الجائحة بوحدة واحدة أثر ذلك على جودة الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات بمقدار (0.802) وحدة، بشرط ثبات بقية المتغيرات.

4) اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

- H₀₃: لا يوجد تأثير لجائحة كورونا على نمط الأداء.

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (25): ملخص نموذج الانحدار للفرضية H₀₃

الدالة الإحصائية	الخطأ في التقدير	(R ²) معامل التحديد المعدل	(R ²) معامل التحديد	الارتباط (R)	نموذج
0.000	0.282	0.416	0.428	0.654	1

أ. المنبئات: (الثابت)، جائحة كورونا.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يوضح الجدول رقم (25) أن معامل الارتباط بين جائحة كورونا ونمط الأداء (0.654) وهو ارتباط طردي متوسط دال إحصائياً (الدلالة الإحصائية $0.05 > \text{Sig}$) بمستوى معنوية (0.000)، وأن

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

معامل التحديد (0.428)، أي أن متغير جائحة كورونا يسهم في تفسير (42.8%) من التغيرات في المتغير التابع، وأن (56.5%) تفسره متغيرات أخرى، كما نلاحظ أن معامل التحديد المعدل بلغ (0.416) أي بنسبة (41.6%).

الجدول رقم (26): نتائج تحليل التباين ¹ ANOVA لاختبار معنوية الانحدار للفرضية H₀₃

الدالة الإحصائية Sig.	F	معدل المربعات	درجات الحرية (df)	مجموع المربعات	نموذج	
					مجموع مربعات الانحدار	1
0.000	34.463	2.756	1	2.756	مجموع مربعات الانحدار	1
		0.080	46	3.679	مجموع مربعات البواقي	
			47	6.435	مجموع المربعات الكلي	

أ. المتغير التابع: نمط الأداء.

ب. المنبئات: (الثابت)، جائحة كورونا.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يوضح الجدول رقم (26) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار للفرضية H₀₃، ونلاحظ أن قيمة F المحسوبة تساوي (34.463) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.05)، وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي انه يوجد تأثير لجائحة كورونا على نمط الأداء، وما يؤكد هذا القرار مستوى الدلالة الإحصائية الذي بلغ (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد في الدراسة (0.05).

لاستخراج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جائحة كورونا ونمط الأداء سنتبع الجدول التالي:

الجدول رقم (27): معاملات ¹ معادلة الانحدار الخطي البسيط للفرضية H₀₃

الدالة الإحصائية Sig.	T	المعاملات المعيارية Beta	المعاملات غير معيارية		نموذج	
			الخطأ	B	الحد الثابت	1
0.089	1.736		0.191	0.332	الحد الثابت	1
0.000	5.871	0.645	0.145	0.853		

أ. المتغير التابع: نمط الأداء.

المصدر: نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

يشير الجدول رقم (27) إلى معاملات معادلة خط الانحدار الخطي البسيط بين جائحة كورونا ونمط الأداء، ويتضح من هذا الجدول أن الحد الثابت (a) لخط معادلة الانحدار قد بلغ (0.332)، ومعامل الانحدار (B) لجائحة كورونا قد بلغ (0.853) وهو دال إحصائياً (الدلالة الإحصائية >Sig 0.05) إذ بلغ مستوى الدلالة 0.000 وعليه يمكن استخراج معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{نمط الأداء} = 0.332 + 0.853 \text{ جائحة كورونا}$$

نلاحظ أن قيمة المعامل (B) لمتغير جائحة كورونا كانت (0.853) وهي دالة إحصائياً، مما يدل على أنه يوجد علاقة طردية بين فيروس كورونا ونمط الأداء، وتدلل هذه القيمة أنه كلما زادت درجة الجائحة بوحدة واحدة أثر ذلك على نمط الأداء في العيادة المتعددة الخدمات بمقدار (0.853) وحدة، بشرط ثبات بقية المتغيرات.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم تناول نتائج الدراسة الميدانية، والمتمثلة في التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن عبارات الاستبيان، واختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الجزئية، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

نتائج التحليل الوصفي:

- مستوى كمية الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات منخفض؛
- مستوى جودة الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات منخفض؛
- مستوى نمط الأداء في العيادة المتعددة الخدمات منخفض؛
- مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات منخفض؛
- مستوى جائحة كورونا في العيادة المتعددة الخدمات منخفض.

نتائج اختبار الفرضيات:

- يوجد تأثير لجائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات؛
- يوجد تأثير لجائحة كورونا على كمية الجهد المبذول؛
- يوجد تأثير لجائحة كورونا على جودة الجهد المبذول؛
- يوجد تأثير لجائحة كورونا على نمط الأداء.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج حسب الأهداف المخطط لها وفرضيات الدراسة، وفي هذا الفصل سيتم عرض هذه النتائج، تفسيرها، ومناقشتها في ضوء نتائج الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مناقشة نتائج التحليل الوصفي

أولاً: مستوى كمية الجهد المبذول في العيادة متعددة الخدمات منخفض

تقارب المتوسطات الحسابية لفقرات محور كمية الجهد المبذول التي تمثل بعد من أبعاد الأداء الوظيفي تدل على انه يتم الاعتماد عليها بشكل متوازن، وتشير نتائج تحليل هذا المحور أن أهم بعد من أبعاد كمية الجهد المبذول يتمثل في تناسب فترات الراحة والعطل مع الجهد المبذول، وبالمقابل؛ فإن التكاليف بالمهام الإضافية، يعتبر البعد الأقل أهمية في الأداء الوظيفي للعاملين.

حسب نطاق البحث المحدود، لم تتوصل الباحثة إلى دراسات سابقة تخص كمية الجهد المبذول، إلا أن دراسة (BeyzaErer, 2020)، التي أجريت على موظفي قطاع تصنيع المنتجات الغذائية (المخابز ومنتجات المخابز) في قونية بتركيا توصلت لنتيجة مفادها أن الموظفين لديهم مستوى عال من الخوف من فيروس كورونا، وان هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الخوف من فيروس كورونا وأداء الموظف، وان الفيروس اثر بشكل كبير على أداء الموظفين، وأيضاً دراسة (أمال بوسمينة وأسماء سفاري، 2021)، التي أجريت في مستشفى زرداني صالح، ومستشفى محمد بوضياف بولاية أم البواقي، توصلت إلى جملة نتائج تفر أن البيئة الداخلية التي توفرها المستشفيات تساهم بشكل كبير في إجهاد نفسي وجسدي للعاملين في المستشفى، إذ يعتبر اشد خطورة من الوباء نفسه.

ثانياً: مستوى جودة الجهد المبذول في العيادة متعددة الخدمات منخفض

تقارب المتوسطات الحسابية لفقرات محور جودة الجهد المبذول الذي يمثل بعد من أبعاد الأداء الوظيفي، يدل على انه يتم الاعتماد عليه بشكل متوازن، وتشير نتائج تحليل هذا المحور، أن أهم بعد من أبعاد جودة الجهد المبذول يتمثل في توفر المؤسسة على الظروف الملائمة لأداء الوظائف بالشكل المطلوب، وبالمقابل؛ فإن الحرص على أداء الوظيفة بجودة عالية، يعتبر البعد الأقل أهمية في الأداء الوظيفي للعاملين.

حسب نطاق البحث المحدود، لم تتوصل الباحثة إلى دراسات سابقة تخص جودة الجهد المبذول، إلا أن دراسة (بلخضر مسعودة، 2021)، توصلت إلى أن ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا أثرت على الالتزام في الأداء الوظيفي الذي يؤدي إلى تخفيض جودة الخدمات، في المؤسسة الاستشفائية عبد الله نواورية، ببلدية البونبي، بولاية عنابة.

ثالثا: مستوى نمط الأداء في العيادة متعددة الخدمات منخفض

تقارب المتوسطات الحسابية لفقرات محور نمط الأداء، الذي يمثل بعد من أبعاد الأداء الوظيفي يدل على أنه يتم الاعتماد عليه بشكل متوازن، وتشير نتائج تحليل هذا المحور أنهم بعد من أبعاد نمط الأداء يتمثل في تأسيس علاقات اجتماعية بين أعضاء الفريق، وبالمقابل؛ فإن الاتفاق على نظام عمل مشترك يتوافق مع العاملين والمرضى، يعتبر البعد الأقل أهمية في الأداء الوظيفي للعاملين.

حسب نطاق البحث المحدود، توصلت الباحثة إلى دراسات سابقة تخص نمط الأداء مثل دراسة (GalihFajar, 2020)، التي استهدفت مدراء الشركات الناشئة في جاكرتا وبانتن وجاوة الغربية بإندونيسيا، والتي توصلت إلى حدوث تغيير في نمط العمل الذي تقوم به الشركات الناشئة في إدارة أعمالها، ودراسة (محمد سيف الدين بوفالطة وآخرون، 2021)، التي أسفرت لمجموعة من النتائج أهمها أن مركز الضرائب الجوازي لولاية سطيف لديه قابلية في تبني نظام العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا، وتتجسد هذه القابلية تحديدا في الخصائص السلوكية للموظفين العاملين به والتي تؤهلهم للعمل بهذه الطريقة.

المبحث الثاني: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

أولا: يوجد تأثير لجائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين

أثرت جائحة كورونا على كل من كمية الجهد المبذول، جودة الجهد المبذول، ونمط الأداء في العيادة متعددة الخدمات، حيث أنه كلما يزيد انتشار الفيروس أكثر يتأثر في المقابل الأداء الوظيفي ايجابا، وهذا ما عاكس الدراسات السابقة التي توصلت إليها الباحثة في إطار البحث المحدود، حيث أكدت دراسة (Farida Saleem, and others, 2021) أن لفيروس كورونا تأثير سلبي على العمل والأداء الوظيفي في البنك، وأن انتشار ثقافة السلامة يؤدي إلى خفض ضغوط الأداء.

وكما تعتقد الباحثة، فإن الأسباب الواقعية والمنطقية في تحسن الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات راجع إلى الامتيازات والتعويضات الممنوحة لهم في ظل الجائحة، وأيضاً طريقة العمل التي أصبحت تتلاءم مع الوضع والتي ناسبت معظم الموظفين، كذلك الحرص على عدم الوقوع في الأخطاء التي تهدد الأمن الصحي.

ثانياً: يوجد تأثير لجائحة كورونا على كمية الجهد المبذول

أثرت جائحة كورونا على قدرة الأفراد الجسدية والعقلية (كمية الجهد المبذول) في انجاز الأعمال، في العيادة متعددة الخدمات، حيث أنه كلما زادت نسبة تفشي الجائحة تزيد في المقابل كمية الجهد المبذول، وهذا ما جاء عكس الدراسات السابقة التي وجدتتها الباحثة في إطار البحث المحدود، حيث أن دراسة (أمال بوسمينه، أسماء سفاري، 2021)، سجلت وجود إجهاد نفسي وعضلي للعاملين بسبب البيئة الداخلية لكل من مستشفى زرداني صالح، ومستشفى محمد بوضياف بولاية أم البواقي في ظل حاجة كورونا.

وكما تعتقد الباحثة، فإن زيادة كمية الجهد المبذول في ظل جائحة كورونا في العيادة المتعددة الخدمات، راجع إلى الرغبة في القضاء على الوباء دون أدنى خسارة، والحرص على سلامة المنظمة ومواردها البشرية.

ثالثاً: يوجد تأثير لجائحة كورونا على جودة الجهد المبذول

أثرت جائحة كورونا في العيادة متعددة الخدمات على نوعية وجودة الجهد الذي يقوم به الأفراد في انجاز الخدمات حيث أن هذا التأثير يزيد كلما زاد اجتياح الفيروس للمؤسسة والعكس صحيح، وهذا ما جاء عكس الدراسات السابقة التي توصلت إليها الباحثة في إطار البحث المحدود إذ أن دراسة (بلخضر مسعودة، 2021)، أكدت أن ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا أثرت على الالتزام الوظيفي للعاملين، وبالتالي التأثير على جودة الخدمات، في المؤسسة الاستشفائية عبد الله نواورية، ببلدية البونبي، بولاية عنابة.

وكما تعتقد الباحثة، فإن تحسن جودة الجهد المبذول في ظل جائحة كورونا في العيادة المتعددة الخدمات راجع إلى التركيز الشديد من قبل الموظفين وحرصهم على عدم الوقوع في الأخطاء التي قد تلمس استقرارهم الأمني، وكذا طبيعة العمل التي تحتاج إلى فطنة وانتباه لتجنب الوباء.

رابعاً: يوجد تأثير لجائحة كورونا على نمط الأداء

أثرت جائحة كورونا على نمط الأداء في العيادة المتعددة الخدمات حيث تغيرت طريقة العمل، إذ أن هذا التأثير طردي حيث يزيد بزيادة انتشار الفيروس ويقل عند نقصه وهذا ماجاء عكس الدراسات السابقة التي توصلت إليها الباحثة في إطار البحث المحدود حيث أن دراسة (GalihFajar, and others, 2020)، سجلت حدوث تغير في نمط العمل الذي تقوم به الشركات الناشئة في جاكرتا وبانتن وجاوة الغربية بإندونيسيا، في إدارة أعمالها، فقبل جائحة كورونا كان الموظفون يعملون لسبع ساعات متواصلة داخل المكاتب، لكن بعد الجائحة غيروا نمط العمل وانتقلوا إلى العمل من المنزل.

وكما تعتقد الباحثة فإن التغيرات التي حدثت في نمط الأداء في العيادة المتعددة الخدمات راجعة إلى الوضع الذي أصبحت عليه، مما ألزمها إحداث تغييرات في طريقة العمل بما يتناسب مع الوضع.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها، مع محاولة تفسيرها ومناقشتها في ضوء نتائج الدراسات السابقة، ومن خلال مناقشة نتائج دراستنا في ضوء نتائج الدراسات السابقة، يتضح لنا أنها تناولت الأثر المباشر لجائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة متعددة الخدمات، فهي تقيس مدى سيطرة جائحة كورونا على الأداء الوظيفي.

كما أن دراستنا جاءت معاكسة لجميع الدراسات السابقة في الموضوع التي توصلت إليها الباحثة في إطار البحث المحدود، والتي تؤكد تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين.

خاتمة

اتضح من خلال هذه الدراسة، أن فيروس كورونا (covid-19) هو وباء العصر الذي ظهر حديثاً وأعلنت عنه منظمة الصحة العالمية كجائحة بسبب انتشاره السريع وفي فترة زمنية قصيرة، حيث يصيب الجهاز التنفسي ويشكل خطراً على حياة المصاب تصل إلى الوفاة، إذ أنه تم تسجيل عدة إصابات ووفيات بهذا الأخير، كما أنه اكتسح جميع القطاعات والمنظمات وأثر على مختلف المجالات.

اتضح أيضاً من خلال هذه الدراسة أن الأداء الوظيفي من أهم المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين باعتباره الركيزة الأساسية لجميع المنظمات، فهو يتمثل في الأعمال والجهود التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق أهدافها، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على نموذج يتكون من ثلاث أبعاد متمثلة في: كمية الجهد المبذول، الجهد المبذول، ونمط الأداء.

هدفت هذه الدراسة أساساً في معرفة تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين، وكيف أثرت على جهد العمال وطريقة العمل وجودة الخدمات في العيادة متعددة الخدمات، ومن خلال هذه الأهداف تم صياغة إشكالية الدراسة المتمثلة في: هل يوجد تأثير لجائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة متعددة الخدمات؟، والإجابة على الأسئلة الجزئية المنبثقة منها.

للوصول إلى هذه الأهداف وتحقيقها تم التطرق إلى الإطار النظري والدراسات السابقة في البحث، وإجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي العيادة متعددة الخدمات بدائرة الحامة، ولاية خنشلة بالجزائر، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج.

نتائج الدراسة

نتائج التحليل الوصفي:

- مستوى كمية الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات منخفض؛
- مستوى الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات منخفض؛
- مستوى نمط الأداء في العيادة المتعددة الخدمات منخفض؛
- مستوى جائحة كورونا في العيادة المتعددة الخدمات منخفض.
- نتائج اختبار الفرضيات:
- يوجد تأثير لجائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات؛
- يوجد تأثير لجائحة كورونا على كمية الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات؛
- يوجد تأثير لجائحة كورونا على الجهد المبذول في العيادة المتعددة الخدمات؛

خاتمة

- يوجد تأثير لجائحة كورونا على نمط الأداء في العيادة المتعددة الخدمات.

توصيات الدراسة

انطلاقاً من نتائج الدراسة، والتي يمكن أن تكون مدعمة لدراسات أخرى مشابهة نقترح مجموعة من التوصيات كما يلي:

محاولة تعزيز جميع قطاعات المجتمع بأساليب الوقاية من الفيروسات والأوبئة للحفاظ على نفس المستوى من تقديم الخدمات.

- تحسين بيئة العمل الداخلية؛ لمواجهة أي عوائق أو خلل قد تتعرض لها المؤسسة؛
- توفير الرعاية والحماية للموظفين أثناء مزاولتهم للعمل في ظل جائحة كورونا؛
- دعم الانتقال إلى واقع جديد للعمل، من خلال القيام باستراتيجيات وتدابير مرنة تتناسب مع الأزمات؛
- تفعيل التكنولوجيا والرقمنة لدعم الاتصال عن بعد في ظل الأزمات؛
- تكوين الموظفين وتدريبهم على تصدي الأزمات؛
- استغلال أحداث الأزمات وتحويلها إلى نقاط قوة ونمو بدلاً من الخوف لمواجهةها.

آفاق الدراسة

نظراً لحدثة أزمة جائحة كورونا، وفي ظل نقص الدراسات التي تناولت الموضوع، ودراسة العلاقة بين الأزمة والأداء الوظيفي للعاملين، توصي الدراسة ببعض المواضيع لدراستها مستقبلاً، وتتمثل هذه المواضيع في:

- تأثير جائحة كورونا على إدارة الموارد البشرية؛
- تأثير جائحة كورونا على الاقتصاد؛
- الأمن الوظيفي في ظل الأزمات.

قائمة المراجع

والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

الكتب

1. حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010
2. عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري العلمية، 2013، ص264.
3. فايز عبد الرحمن الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، 2010.

الأطروحات والرسائل الجامعية

4. بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري محمد قسنطينة، الجزائر، 2008-2009.
5. بن صافي عبد الرحمن، دراسة تقييمية لطرق تقييم صدق وثبات أدوات جمع المعطيات في أطروحات دكتوراه علم النفس وعلم التربية بجامعة الجزائر2، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس، جامعة مستغانم، 2017.
6. عثمانة إلهام وآخرون، دراسة وصفية تصنيفية تحسيسية لكل من فيروس إيبولا وكورونا، مذكرة تخرج لنيل شهادة أستاذ التعليم المتوسط، كلية العلوم الطبيعية، المدرسة العليا للأساتذة القبة القديمة-الجزائر، 2015.
7. غربي فاطمة الزهرة، إنتاجية العمل دراسة مقارنة بين مؤسسة عمومية ومؤسسة خاصة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2007/2008.

المقالات العلمية

8. أمال بوسمينة، أسماء سفاري، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد19 دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة أم البواقي(الجزائر)، المجلد08، العدد03، 2021.

9. بلخضر مسعودة، أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، الجزائر، المجلد16، العدد3الخاص، الجزء2، 2021.
10. خالد فرّاح، زاوي صورية، أثر المعلومات المنتشرة حول فيروس كوفيد 19 على ضغوط العمل دراسة حالة عمال مؤسسة عموري للأجر ببسكرة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة أم البواقي (الجزائر)، العدد01، 2021.
11. زهراء جار الله حمو اسكندر، بوادر الأزمة المالية في ظل جائحة فيروس كورونا(دراسة تحليلية لبعض القطاعات المؤثرة في النظام العالمي المالي)، مجلة الدنانير، جامعة الحمدانية/كلية الإدارة والاقتصاد، العدد23.
12. سنوسي بومدين، جلولي زينب، الصحة النفسية في ظل انتشار فيروس كورونا كوفيد-19 والتباعد الاجتماعي واستمرار الحجر الصحي، مجلة التمكين الاجتماعي، مجلد 02، العدد 02، جوان 2020.
13. علي سعدي عبد الزهرة، منظمة الصحة العالمية وجائحة كورونا (الأدوار والتحديات)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد05، العدد04، ديسمبر 2020.
14. علي عودة محمد الحلفي، الأداء الوظيفي لدى ضباط وزارة الداخلية، مجلة العلوم النفسية، مركز البحوث النفسية، كلية الآداب، جامعة بغداد، المجلد31، العدد03، 2020.
15. عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد الأول، نوفمبر 2001.
16. لويزة مكسح، التدابير الشرعية للوقاية من جائحة كورونا المستجد (COVID-19)، مجلة الأحياء، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة1، المجلد20، العدد26، سبتمبر 2020.
17. مريم ارفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة- دراسة نظرية-، مجلة التغيير الاجتماعي، جامعة محمد خيضر-بسكرة- الجزائر، العدد السادس.
18. محمد سيف الدين بوفالطة، وآخرون، تقييم إمكانية إعداد المؤسسات نظام العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا-كوفيد19- من وجهة نظر الموظفين دراسة ميدانية بمركز الضرائب الجواربي سطيف، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة و جامعة سطيف (الجزائر)، المجلد16، العدد03 الخاص الجزء الخامس، نوفمبر 2021.
19. نعيم بوعموشة، فيروس كورونا في الجزائر (كوفيد 19)-دراسة تحليلية- مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، العدد02، جوان 2020.

المقالات الأجنبية

22. Dodi WirawanIrawanto and others, **Work from home, Measuring satisfaction between work–life balance and work stress during the COVID19 pandemic** in Indonesia, *Economies*, Vol 9, No 3, 2021
23. Erer, B., Impact of Covid-19 Fear on Employee Performance. **Journal of Current Researches on Social Sciences**, 10 (4), 2020, PP: 845-852
24. Galih Fajar MUTTAQIN, and others, Job Performance during COVID-19 Pandemic: A Study on Indonesian Startup Companies*, **Journal of Asian Finance, Economics and Business**, Vol 7, No 12, 2020.
25. Monija Islam, Tanveer Muhammad Al-Shams, **The Impact of COVID – 19 on Employee’s Job Security and Job Satisfaction of Bangladesh**, *ABC research Alert*, vol 9, N 3, 2021.
26. Parul Kumar and others, **working in lockdown, the relationship between COVID-19 induced Work stressors, job performance, and distress, and life satisfaction**, *journal of Current Psychology* (2021).
27. Saleem F, Malik MI and27. Qureshi SS, (2021) **Work Stress Hampering Employee Performance during COVID-19: Is Safety Culture Needed?** *Journal of Frontiers in psychology*, volume12, article655839, 2021.

قائمة

الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): توزيع حجم العينة لكل مجتمع عند مستوى معنوية 0.05

حجم المجتمع N	حجم العينة S	حجم المجتمع N	حجم العينة S	حجم المجتمع N	حجم العينة S	حجم المجتمع N	حجم العينة S	حجم المجتمع N	حجم العينة S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

قسم: تسيير

الأخ الفاضل، الأخت الفاضلة،

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته ...،

الاستبانة المرفقة عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان: " تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة مؤسسة الصحة الجوارية، العيادة متعددة الخدمات -الحامة-

ونظرا لأهمية رأيك في هذا المجال، فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك يجب لكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها. علما بان كافة معلومات هذه الاستبانة لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط.

شاكرا لكم حسن تعاونكم وتفضلوا ا بقبول فائق التقدير والاحترام.

تحت إشراف:

من إعداد:

د. حجال سعيد

براهيمي إيناس

السنة الدراسية: 2021 / 2022

قائمة الملاحق

المعلومات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (X) في المربع الذي يلاءم إجاباتكم:

الجنس:

أنثى ذكر

العمر:

أقل من 30 سنة من 31 إلى 40 من 41 فما فوق

الوظيفة:

طبيب ممرض إداري غير ذلك

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الأول: الأداء الوظيفي للعاملين

كمية الجهد المبذول				
الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	تتناسب العلاوات و الامتيازات مع كمية الجهد			
2	يتم تكليفي بمهام إضافية			
3	الواجبات الملقاة على عاتقي اكبر من الصلاحيات الموكلة لي			
4	تتناسب فترات الراحة و العطل مع كمية الجهد المبذول			
جودة الجهد المبذول				
1	تلتزم بمعايير جودة العمل عند أداء وظيفتك			
2	تحرص على أداء وظيفتك بجودة عالية			

قائمة الملاحق

			تتوفر المؤسسة على الظروف اللازمة لأداء وظيفتك بالشكل المطلوب	3
			يتم إبلاغ العاملين عن بعد بحقوقهم وواجباتهم المتعلقة بسلامتهم	4
نمط الأداء				
			يتم اعتماد خطط العمل الفردية عن بعد لجميع العاملين	1
			تم تأسيس علاقات اجتماعية بين أعضاء الفريق	2
			تم الاتفاق على نظام عمل مشترك يتوافق مع العاملين و المرضى	3

المحور الثاني: جائحة كورونا

			تعرضت للإصابة بفيروس كورونا في مكان العمل	1
			بقي الوضع المهني على حاله في ظل الجائحة	2
			اعتمدت المؤسسة أساليب الوقاية من الفيروس	3
			اعتمدت أسلوب التباعد في ظل الجائحة	4
			هل تكيفت مع الوضع في ظل الجائحة	5
			تلاءمت مهاراتك مع احتياجات الوباء	6
			اعتمدت المؤسسة أساليب عمل ملائمة في ظل الجائحة	7
			تعاملت مع الوباء بوعي	8
			بذلت المؤسسة جهود للقضاء على الفيروس	9
			أصابك الهلع عند انتشار الفيروس	10
			أحبطت معنوياتك في ظل الجائحة	11

This study aimed to know the extent of the impact of Corona pandemic on the job performance of employees, and the extent of its impact on its three dimensions (the amount of effort expended, the effort expended, and the pattern of performance).

The study was conducted using a questionnaire distributed to a simple random sample of 55 employees in the multi-service clinic in the district of El-Hamma, Khenchela state, Algeria. 48 valid questionnaires were retrieved for statistical analysis, the collected data were processed and the study hypotheses were tested by the SPSS statistical program.

The results of the study revealed that the Corona pandemic has an impact on the job performance of employees, and it has an impact on amount of effort expended, quality of effort expended, and the pattern of performance.

The study concluded with a number of recommendations, the most important of which are : trying to strengthen all sectors with epidemic prevention methods to maintain the same level of service provision, improving The internal work environment to face any obstacles that the organization nmay encounter, activating technology and digitization to support remote communication in light of crises, supporting the transition to a new reality of work, by implementing flexible strategies and measures commensurate with crises, training employees to respond to crises, exploiting and transforming crisis events To strengths and growth rather than fear to confront them.

Keywords: Corona pandemic; job performance of employees; human resources.