

جامعة وهران -02- محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

بغنوان:

تأثير جائحة الكورونا علي الأداء الوظيفي -مؤسسة سونلغاز فرع السانيا وهران-

من إعداد الطلبة: تحت إشراف الأستاذة(ة) :

❖ محمودي اميمة

❖ صحراوي ياسين

❖ بلوافي سيداحمد

أمام لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن زيان خيرة	أستاذة محاضرة أ	جامعة وهران 2	رئيسا
محمودي اميمة	أستاذة محاضرة أ	جامعة وهران 2	مشرفة ومقررة
باداش وردة	أستاذ محاضر أ	جامعة وهران 2	مناقشا

السنة الجامعية : 2021-2022

شكر و عرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا
لنهدى لولا أن هدانا الله أتقدم بأسمى
عبارات الشكر و التقدير إلى من أشرفت
على مساعدتي في هذا العمل والتي لم تبخل
علينا بنصائحها القيمة و معاملتها
الطيبة , و كانت المرشدة طيلة عملينا هذا
الأستاذة "محمودي اميمة".

و الشكر الجزيل لكل من ساعدنونا و قدم
لنا جميع المعلومات و الأفكار طيلة فترة
الدراسة من قريب أو بعيد و الشكر لعمال
سونلغاز بوهران الذين ساعدونا في إنجاز
هذه المذكرة .

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من أعطت أجمل المعاني لحياتي و إلى أعز ما لدي "أمي الغالية" و إلى من كان سندي دائما "أبي الغالي" أطال الله في عمرهما.

و إلى كل زملائي في الدراسة أشكركم على مواقفكم النبيلة و إلى جميع من دعمني ووجهني و لم يبخل علي بنصحه و إرشاده.

إليكم جميعا: أهدي عملي المتواضع

صحراوي ياسين

إهداء

الحمد لله رب على عظيم فضلك وكثير عطاءك الذي وفقني
وأمدني بالقوة لتقديم هذا العمل المتواضع اهدي
ثمرة جهدي وعملي

هادي الامة منيرة الظلمة والذي يشفع لنا بإذن الله
- يوم القيامة.

سيدنا وحبیبنا ﷺ والذي نسأل الله ان يجمعنا به في
يوم الآخر.

-الى الروح التي لم أجد كلمة توفي حقها والتي
عاشت معي اشد ساعات العسر واحلاها سرورا فأوصلتني
الى شاطئ الامل الى أحلي كلمة ينطقها اللسان وأكثر
كلمة يرتعش قلبي لذكرها

قرة عيني *امي الغالية*

-اليك انت يا فرحتي وقرة عيني يا من رباني على
الفضيلة وشملي بالعطف والحنان

*ابي الغالي *اطال الله عمره.

الى كل الاهل والأقارب.

الى الأساتذة الكرام

الى كل من سكن قلبي ولم يذكره قلبي الى كل من
وسعته ذاكرة ولم تسعه

بلوافي سيد احمد

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية للكشف عن تأثير الكوفيد على أداء العمال لدى المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء وهران -السانيا- استخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وبلغ عدد أفراد العينة سبعة و أربعون (47)موظف .

حيث تم جمع البيانات باستعمال استمارة مكونة من فقرات خاصة بتأثير الكوفيد على العمال و قد تم تحليل البيانات بواسطة الجداول البسيطة و قد تمت مناقشتها على ضوء فرضيات الدراسة.

و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

قامت المؤسسة بإجراءات صارمة من اجل الحد من انتشار الكوفيد بين العمال و تمثلت هذه الإجراءات في إجبارية وضع الكمامات، التباعد الاجتماعي بين العمال، توفير المعقمات، كما أنها قامت بتسريح العمال حسب القرار الصادر من الحكومة الجزائرية و الممثلين في النساء الحوامل، أصحاب الأمراض المزمنة، و النساء ذوي الأطفال القصر.

رغم تقليص ساعات العمل داخل المؤسسة، حافظت الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء فرع السانيا على نفس وتيرة العمل خلال فترة الكوفيد كونها مؤسسة إنتاجية خدمانية، و ذلك عن طريق إعطاء تصريحات خرق الحجر الصحي للعمال المعنيين بالعمل خارج المؤسسة وذلك من اجل اصلاح الاعطال ان وجدت و مراقبة الورشات من اجل ضمان رضا الزبائن.

جرت الاجتماعات في المؤسسة عن بعد من خلال ZOOM و كذا VIBER، كما انه كان هنالك اجتماعات استثنائية في المؤسسة معتطيق الإجراءات الوقائية بصرامة و حضور قلة من الموظفين المهمين.

رغم الإجراءات الوقائية و تقليص ساعات العمل و كذا تسريح العمال، إلا أن التفاعل بين العمال داخل المؤسسة، كما انه كان للعمال المسرحين كانت بهم علاقات بالعمال الغير المسرحين عبر التواصل الاجتماعي.

العمل في فترة الكوفيد لم يؤثر على الحياة اليومية، رغم أن كان هنالك تخوف من حمل المرض و نقله إلى المنازل و ضيق و الوقت من اجل قضاء مستلزمات المنزل خاصة في فترة الحجر المنزلي

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الشكر و تقدير
	الإهداء
	ملخص
01	المقدمة
01	دراسات سابقة
03	الإشكالية
03	أسباب اختيار الموضوع
04	أهداف الدراسة
04	الدراسة الاستطلاعية
08	دراسة الأساسية
08	مجالات الدراسة
09	منهج الدراسة
11	مفاهيم الدراسة
الفصل الأول : الأداء الوظيفي	
14	تمهيد
15	المبحث الأول: الأداء الوظيفي مقارنة مفاهيمية ومعرفية
15	الأداء الوظيفي قراءة في المفهوم
15	تعريف الأداء
15	تطور مفهوم الأداء الوظيفي
16	أهمية الأداء الوظيفي
17	عناصر الأداء الوظيفي و محدداته
17	عناصر الأداء الوظيفي
17	محددات الأداء الوظيفي
18	أبعاد الأداء الوظيفي و مستوياته

19	المبحثالثاني : طرق تقييم الأداء الوظيفي و مراحلہ
19	مفہوم تقييم الأداء الوظيفي
19	طرق تقييم الأداء الموظفين
20	مراحل عملية تقييم الأداء
22	الخلاصة
الفصل الثاني: فيروس الكورونا- كوفيد 19-	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: فيروس كورونا
25	تعريف الجائحة
25	تعريف الفيروس
25	تعريف فيروس كورونا
26	طرق انتشاره
26	أعراض فيروس
27	المبحث الثاني : تداعيات المخلفة من تفشي جائحة الكورونا و طرق الوقاية منه
27	تداعيات المخلفة من تفشي جائحة الكورونا
29	طرق الوقاية من الفيروس كورونا
31	خلاصة
الفصل الثالث : جانب الميداني و تحليل البيانات	
32	تمهيد
33	عرض و تحليل البيانات
53	تفسير نتائج في ضوء فرضيات الدراسة
54	الخاتمة العامة
55	قائمة المراجع
ملاحق	

قائمة الجداول :

رقم	العنوان	صفحة
1-1	سن عينة البحث	33
2-1	الحالة الاجتماعية للعينة	34
3-1	جنس العينة	35
4-1	المستوى التعليمي	36
5-1	الخبرة المهنية	37
6-1	مناصب العمل	38
1-2	اتحاد المؤسسة للتدابير	40
2-2	صرامة التدابير	41
3-2	تأثير التدابير على وتيرة عمل المؤسسة	42
4-2	طبيعة العمل اثناء الكورونا	43
5-2	طبيعة نظام العمل اثناء الكورونا	44
6-2	طريقة الاجتماعات في الكورونا	45
7-2	تقليص ساعات العمل	46
8-2	تأثير تقليص ساعات العمل على اداء العمال	47
9-2	اثر التدابير على التفاعل بين العمال	48
10-2	ضعف التفاعل بين العمال و اثره على مستوى الاداء	49
11-2	العمال المسرحين من المؤسسة بسبب القرار الصادر المتعلق بالكوفيد	50
12-2	لصعوبات اداء العمل اثناء الجائحة	51
13-2	تأثير العمل في فترة الكوفيد على الحياة اليومية	52

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
06	هيكل التنظيمي للمؤسسة سونلغاز فرع السانيا وهران	1
33	الرسم التوضيحي لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
34	الرسم التوضيحي لتوزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	02
35	الرسم التوضيحي لتوزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
36	الرسم التوضيحي لتوزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	04
37	الرسم التوضيحي لتوزيع المناصب	05
38	الرسم توضيحي لاتخاذ المؤسسة للتدابير	06
40	الرسم توضيحي لصرامة التدابير	07
41	الرسم توضيحي لتاثير التدابير على المؤسسة	08
42	رسم توضيحي لطبيعة العمل اثناء الكورونا	09
43	رسم توضيحي طبيعة نظام العمل في الكوفيد	10
44	رسم توضيحي لطريقة الاجتماعات في الكورونا	11
45	رسم توضيحي لتقليص ساعات العمل	12
46	رسم توضيحي لاثر تقليص ساعات العمل على اداء العمال	13
47	رسم توضيحي اثر التدابير على التفاعل بين العمال	14
48	رسم توضيحي لضعف التفاعل بين العمال و اثره على مستوى الاداء	15
49	رسم توضيحي للعمال المسرحين من المؤسسة بسبب القرار الصادر المتعلق بالكوفيد	16
50	صعوبات اداء العمل اثناء الجائحة	17
51	رسم توضيحي لصعوبات اداء العمل اثناء الجائحة	18
52	رسم توضيحي لتاثير العمل في الكوفيد على الحياة اليومية	19

العمل بمفهومه المبسط هو بذل مجهود بدني أو فكري مقابل اجر مادي ثابت أو غير ثابت لتلبية الحاجيات الأساسية للأفراد. والعمل في علم الاجتماع التنظيم و العمل يعتبر ظاهرة بارزة في الوجود البشري فيرتبط مفهومه بوجود فعالية بشرية التي تقوم بخلق المنفعة العامة.

في نهاية 2019 ، ظهر فيروس كورونا المستجد (COVID19) ذو الانتشار السريع ، و في 11 مارس 2020 ، اعتبرت منظمة الصحة العالمية انتشاره في جميع دول العالم على انه جائحة صحية عالمية وجب التصدي إليها عن طريق فرض مجموعة من الإجراءات الاحترازية و الوقائية في المؤسسات العمومية و الخاصة سواء على الصعيد الفردي مثل ارتداء الأقنعة. التباعد الجسدي. غسل الأيدي. و تعقيم أماكن العمل. أو عامة تمثلت بإجراءات الإغلاق الجزئي و التام و البقاء في المنزل.

لم تكن الجزائر استثناء في تلك الفترة حيث قامت بإتباع تدابير الوقائية المفروضة من قبل منظمة الصحة العالمية من اجل سلامة و صحة موظفيها في مختلف المؤسسات الوطنية. و قامت بتطبيق الإجراءات الآتية :

إجراء تسريح 50 في المائة من العمال كذلك في القطاع الاقتصادي والخدمات العمومية والخاصة، بحيث ستتم دراسة الخسائر المنجزة عن هذا الإجراء، لتتكفل بها الدولة في وقت لاحق.
يتعين احترام مسافة الأمان الإجبارية على الأقل متر واحد بين الأشخاص في جميع المؤسسات والفضاءات التي تستقبل الجماهير، بحيث يقع على عاتق الإدارات المعنية الحرص على احترام هذه المسافة واللجوء إلى القوى العمومية إن اقتضى الأمر.

و سنحاول الإشارة إلى بعض الدراسات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة:

- هبري بشير بعنوان "الأداء الوظيفي لدى الموظفي جامعة ورقلة" وقد هدفت إلى الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة ورقلة وكذا الفروق الموجودة في هذا المستوى باختلاف الاقدمية والسن خلال سنة 2019 ، حيث تكونت عينة البحث من 300 موظفا وبعد التحليل الإحصائي باستخدام النظام الإحصائي spss25 ، توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- أن مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة ورقلة كان مرتفعا

- كما أنه لا توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي باختلاف الاقدمية والسن¹

¹ هبري بشير ، الاداء الوظيفي لدى الموظفي جامعة ورقلة،مجلة وحدات للبحوث والدراسة مجلد 14 العدد 03 2021

- أما دراسة سامية لحول و فطيمة زعزوع بعنوان " اثر التحفيز علي تحسين أداء الوظيفي في المؤسسات دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات وكالة باتنة الجزائر ، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة موبيليس للاتصالات وكالة باتنة-الجزائر. و تعتبر الحوافز بمثابة القابل للأداء سواء كان من ناحية الكمية أو النوعية و تحاول هذه الدراسة تشخيص الواقع الفعلي للظاهرة التحفيز و الوقوف علي مختلف إبعادها ،وقد تم جمع البيانات من عينة عشوائية منتظمة تقدر بـ 32 موظف في وكالة موبيليس عن طريق استبان كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتفريغ وتحليل الاستبيان. وتشير نتائج الدراسة :

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعناصر التحفيز في وكالة موبيليس إجمالاً على تحسين الأداء الوظيفي بها.
- وأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية في وكالة موبيليس للاتصالات بباتنة على تحسين أداء الموظفين بها.
- كما تشير النتائج أيضاً أنه لا توجد اختلافات في اهتمام وكالة موبيليس بولاية باتنة بالتحفيز من حيث تأثيره على الأداء الوظيفي باختلاف نوع الموظفين و سنهم والمستوى التعليمي، بالإضافة إلى خبرتهم المهنية.²

- كما هدفت دراسة العموري زكية و ترمابط نورة بعنوان " التباعد الاجتماعي في ظل جائحة الكوفيد-19 وانعكاساته على تفاعلات النسق الأسري(المجتمع الجزائري أمودجا)" و قد استهدفت هذه الدراسة الكشف عن التأثيرات الاجتماعية والسلوكية للتباعد الاجتماعي في ظل التصدي لجائحة الكوفيد 19 على تفاعلات النسق الأسري في المجتمع الجزائري، وانعكاساته حتمية و زيادة المسافات الاجتماعية بين الأفراد على طبيعة ودرجة التواصل والحوار وتقبل الآخر من حيث آرائه ووجهات نظره داخل الأسرة الجزائرية، حيث استعملت الدراسة طريقة استبيان على عينة مكونة من 240 مفردة تم اختيارها عرضياً. وقد استنتج الباحثون أن :

- التباعد الاجتماعي ساعد على تفعيل ثقافة الحوار والتواصل الإيجابي بين الأفراد بما يسمح باتخاذ المنهج الجماعي في صنع القرارات وحل الصعوبات والمشاكل الأسرية،
- وكذا تقبل وجود الآخر بسلبياته وإيجابياته، إلا أن ذلك لم يبلغ إمكانية وجود بعض الاضطرابات في سلوكيات الأفراد فرضتها ضرورة البقاء معاً لفترات طويلة، أنتجت بدورها بعض الخلافات الأسرية.³

- أما دراسة عمار كريد التي كانت بعنوان "القيادة الإدارية و أثرها علي الأداء " و استهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الإدارية بمتغيراتها الثلاث (نمط الإشراف، بناء فرق العمل، التحفيز) على الأداء الوظيفي للعاملين لدى مؤسسة سونلغاز -

²سامية لحول و فطيمة زعزوع ،" اثر التحفيز علي تحسين اداء الوظيفي في المؤسسات دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات وكالة باتنة الجزائر ،مجلة الحقوق و العلوم الانسانية ، دراسات اقتصادية مجلد 27 عدد 1
³العموري زكية و ترمابط نورة ، التباعد الاجتماعي في ظل جائحة الكوفيد-19 وانعكاساته على تفاعلات النسق الأسري(المجتمع الجزائري أنموذجاً) ، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة باتنية 1 ، مجلد 22 عدد 01 جوان 2021

مديرية التوزيع بالأغواط -، كما استهدفت أيضا إلى تحديد مدى تأثير المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)، على استجابات العاملين لتأثير القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي. وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستعان بالاستبيان كأداة للدراسة، حيث تم تحديد حجم العينة 64 عينة من أصل 100، حيث اجري عليها التحليل الإحصائي لتحصيل البيانات الخام المكونة من إجابات عينة الدراسة، كما تم استخدام برنامج ال (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أثبتت الدراسة صحة الفرضية العامة، حيث توصلت إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية بمتغيراتها الثلاث (نمط الإشراف، بناء فرق العمل، التحفيز) ومستوى الأداء الوظيفي
- تبين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نمط الإشراف (النمط الديمقراطي) وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي
- تبين وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين بناء فرق العمل وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي؛ - تبين وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحفيز وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي
- تبين انه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة في استجاباتهم حول تأثير القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي وذلك باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية لجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في الوظيفة)
- ارتفاع المستوى العام للأداء الوظيفي⁴.

و من خلال الدراسات السابقة و معاشتنا للجائحة و عن طريق تردد إلى بعض المؤسسات بغرض قضاء حاجياتنا اليومية مثل اتصالات الجزائر، سونالغاز، الجزائرية للمياه، بريد الجزائر... لاحظنا أن هنالك بعض الضغوطات و قلت العمال بسبب الإجراءات المطبقة و من خلال ذلك تسألنا عن سيورة العمل و أداء العمال في ظل هذه الجائحة.

بمذا الصدد، جاءت فائدة هذه الدراسة و التي تكمن في معرفة مدى تأثير جائحة الكورونا على سيورة العمل و العمال، و إبراز فعالية القرارات التي اتخذتها الدولة، وعليه فقد عمدنا على اختيار مديرية توزيع الكهرباء و الغاز فرع السانينا.

وفقا لذلك، ستكون إشكالية الدراسة على النحو التالي.

- هل أثرت جائحة كورونا على الأداء الوظيفي مع تطبيق الإجراءات الوقائية داخل المؤسسة؟
- ما مدى تأثير جائحة كورونا على فعالية العمل و الأداء المهني داخل المؤسسة؟

الفرضيات

- أثرت الجائحة سلبا على الأداء الوظيفي خاصة مع تطبيق الإجراءات الوقائية داخل المؤسسة.

⁴عمار كريد، القيادة الادارية و اثرها علي الاداء، مجلة البديل الاقتصادي، مجلد 01 عدد 8 ديسمبر 2017

- ضعف فعالية العمل و الأداء المهني داخل المؤسسة.

و من بغض الأسباب التي دفعتنا إلي اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

-تتمكن الأسباب الذاتية في رغبة معالجة هذا الموضوع خاصة من جانبه الميداني، لاكتشاف والاستطلاع كل آراء العمال ،و تكمن هذه الرغبة لكوننا عايشنا الكوفيد.

و أردنا اكتشاف الضغوطات و التأثيرات التي حدثت في فترة الكوفيد و كذلك العلاقة الموضوع بمجال تكويننا الأكاديمي «علم الاجتماع تنظيم و عمل».

الأسباب الموضوعية:

-التعرف على طريقة مجابهة الوباء على مستوى المؤسسة.

-زيادة المعلومات للاستفادة منها في المستقبل.

تتبع أهمية الدراسة الحالية أنها تناولت موضوع جد مهم في ظل الظروف الاستثنائي لديعيشه العالم بأسره و كعامل في مؤسسة مهمة و ضرورية خاصة في الظروف المهنية السائدة به التي تبعت على إصابتهم بضغوط العمل نتيجة ذلك. فهناك الكثير من الباحثين اهتموا في مجال الأداء الوظيفي للعمال أثناء تأدية لمهامهم والتيلها آثار على مستوى مردودية وعلى إنتاجية المؤسسة بشكل عام يعتبر الأداء الوظيفي المكوّن الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمنظمة، كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإنتاجية ويحوّل موادها الخام إلى مواد جاهزة للاستهلاك، كما أن أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة بل تتعدى ذلك إلى إنجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة ،خاصة مع التحولات الجديدة التي عرفها العالم في ظل جائحة كورونا

كما أن لكل دراسة علمية لها أهدافها الخاصة يسعى الباحث من خلالها البحث عن الإجابة عن التساؤلات المطروحة و من هذا المنطلق هذه ابرز الهداف الدراسة :

- معرفة مدى تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي في المؤسسة
- هل تم تطبيق الإجراءات الوقائية داخل المؤسسة بشكل صارم خاصة يخص العمل فما بنهم
- كيف أثرت جائحة كورونا على فعالية العمل و الأداء المهني داخل المؤسسة
- هل الجائحة مسؤولة عن تغيير نمط الحياة اليومية للعامل

الدراسة الاستطلاعية

تركز الدراسة الاستطلاعية على اكتشاف كل الأفكار الجديدة، و الاستبصارات الواضحة التي تساهم في مساعدة الباحث في فهم مشكلة البحث.

يقوم الباحث باللجوء إلى هذه الدراسة في حالة كان موضوع البحث الذي يقوم بدراسته نادرًا، ولا يجد عدد من المعلومات الوفيرة ليبنى عليها بحثه ولا يتمكن من القيام بعمل دراسة وصفية بسبب ندرة أو قلة المعلومات الخاصة بموضوع بحثه، حيث نجد أن الدراسة الاستطلاعية تساهم في زيادة معرفته للمعلومات التي تخص مجال بحثه العلمي، فهي تمكن الباحث من دراسة الموضوع بشكل أعمق.

وقمنا بالدراسة الاستطلاعية من 2022/03/15 إلى 2022/03/17 و كان ذلك من خلال مقابلة رئيس قسم موارد البشرية للمؤسسة ، و قمنا بالاستفسار حول إمكانية الحصول علي ترخيص من اجل عمل دراسة ميدانية ، قمنا بطرح الإشكال علي رئيس القسم من اجل معرفة إذا كانت البيئة مناسبة لإجراء دراسة ميدانية وكان كل ذلك في داخل المؤسسة سونلغاز فرع السينيا وهران

و قد تمثلت عينة البحث في الدراسة الاستطلاعية في رئيس قسم الموارد البشرية بحيث قدم لنا لمحة حول مؤسسة و العاملين فيها أثناء فترة الجائحة و ذلك لتسهيل بداية الدراسة الميدانية بحيث قمنا بطرح بعض الاسئلة لمعرفة ما اذا كانت بيئة المؤسسة توفر لنا الشروط الأربعة لإجراء دراستنا و تمثلت تلك الأسئلة في :

- هل عملت المؤسسة في فترة الكوفيد ؟
- هل تم تقليص حجم العمال بسبب الجائحة ؟
- هل اثر نقص العمال في مردودية العمال ؟
- هل قامت المؤسسة بإتباعا لإجراءات الوقائية ؟
- هل أثرتا لإجراء تعلي وتيرة العمل و بتالي هل اثر ذلك علي المؤسسة ؟

أهداف الدراسة الاستطلاعية

- تأكد من الفرضيات الدراسة
- جمع معلومات أكثر حول الدراسة
- معاينة و تعرف علي مجتمع البحث مع جمع الاحصاءات
- تسهيل إجراءات دراسة الأساسية
- التعميق معرفة بالموضوع الدراسة من الناحية النظرية والميداني

مونتو غارفية المؤسسة

تعريف مؤسسة سونلغاز :

يعتبر مجّمع سونلغاز المتعامل التاريخي في مجال التزويد بالطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر، وقد تأسست الشركة عام 1969، وهي تعمل منذ نصف قرن في خدمة الجزائريين من خلال تزويدهم بالطاقة الضرورية للحياة اليومية.

بعد صدور قانون الكهرباء وتوزيع الغاز عبر خطوط الأنابيب، انتقلت سونلغاز من شركة متكاملة عموديا إلى شركة قابضة تقود مجّمعا صناعيا متعدد الشركات والمهن

وقد لعب مجّمع سونلغاز دورًا رئيسيًا في مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، حيث تتوافق سياسته مع تنفيذ السياسة الطاقوية الوطنية خاصة فيما يتعلّق بمجال كهربية الأرياف وتوزيع الغاز، حيث بلغت التغطية بالكهرباء 98 بالمائة بما يعادل تغطية 10.983.538 زبون بالكهرباء، فيما وصلت نسبة التغطية بالغاز 65 بالمائة حيث يستفيد 6.886.407 زبون التغطية بالغاز.

ويتكوّن مجّمع سونلغاز اليوم من 14 شركة فرعية، يتم تسييرها مباشرة من قبل الشركة القابضة و كذا 12 شركات أخرى بالمساهمة.⁵

مع أكثر من 40 عامًا من الخبرة ، تلعب سونلغاز دورًا مهمًا في التنمية الاقتصادية للبلاد ، حيث تركز سياساتها على الاستثمار في مجالات جديدة وخلق قيمة مضافة عالية. شركة وطنية في مجال الهندسة الإنشائية والصيانة والتي من خلالها تستطيع الشركة خلق فرص عمل والقضاء على البطالة في الجزائر

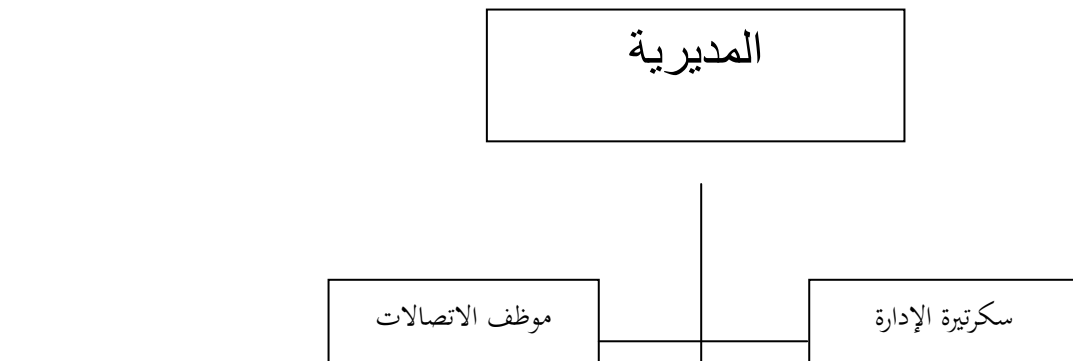
تهدف الإستراتيجية الصناعية لشركة سونلغاز إلى تحقيق الاستثمار المستدام من خلال تنفيذ سلسلة من المشاريع الصناعية في الشركة ، على أساس مبدأ تقييم الموارد الموجودة والميزة النسبية للجزائر. من هذا المنظور ، فإن التوجه الاستراتيجي للشركة يركز على محورين مهمين:

- مصدر طاقة يتميز بمزيج من مصادر الطاقة لمواجهة تحديات توليد الطاقة على المدى الطويل واتخاذ مكانة قيادية في قطاع الطاقة المتجددة.

- تجعل الصناعات الأخرى الشركة رائدة وطنية في الأنشطة التجارية والهندسة والمعدات والخدمات وأنظمة المعلومات.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

يعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة من بين العوامل التي تؤدي لإبراز طريقة نشاطها، فانتظام الوظائف وتربطها يؤدي بالضرورة إلى مساهمة المحيط الذي تعيش فيه، حيث تسعى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز إلى الاهتمام بالتنظيم من خلال إجراء التعديلات اللازمة حسب متطلبات النشاط. يمثل الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز لفرع السنياء وهران



⁵موقع سونلغاز الرسمي [/https://www.sonelgaz.dz](https://www.sonelgaz.dz)



الشكل 1 : هيكل التنظيمي للمؤسسة سونلغاز فرع السانبا وهران

- المديرية العامة : هي النشاط الذي يعتمد على وجود تنسيق وتعاون بين الموارد البشرية المتنوعة، مما يساهم في تحقيق مجموعة من الأهداف التي تتميز بدرجة كفاءة مرتفعة
- سكرتيرة الإدارة : وهي تتمثل في المعونات و الخدمات المكتبية التي تقدم لمختلف الإدارات مثل الاتصالات و المحفوظات و نسخ و تصوير و غيره
- موظف الاتصالات:الهدف الرئيسي لموظفالاتصالات هو تبادل المعلومات مع الأطراف الداخلية والخارجية. يحدث الاتصال الداخلي داخل المنظمة من خلال الأوامر والتعليمات والاقتراحات والآراء وما إلى ذلك.
- مهندس امن "HSE" : إنه مسؤول عن تقديم التوجيه الفني لضمان تطوير وتنفيذ وتحسين البرامج البيئية ، وشرح اللوائح البيئية الحالية وتصميم البرامج خصيصًا لتقليل المخاطر البيئية مثل التسريبات. تتطلب هذه الوظيفة فهمًا لأنظمة إدارة الصحة والسلامة وفهمًا لها العناصر الكيميائية والمخاطر المختلفة ، مثل الكهرباء وغيرها ، وفهم الأنشطة الميدانية المختلفة.

- قسم تقني كهربائي : يقوم تقني الكهرباء الصناعي بتثبيت المعدات الكهربائية ومراقبتها وصيانتها واستكشاف أخطائها وإصلاحها. تمارس مهمتها في بيئة صناعية. يهدف إلى الحفاظ على آلات ومباني موقع واحد أو أكثر في حالة عمل جيدة، أو حتى تحسين أداء جهاز الإنتاج

- قسم الكهرباء : و هو مسؤول عن إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وتسويقه

- خدمة القانونية : و هو قسم يختص في خدمات لاستشارات القانونية، والتمثيل والنشاطات المتعلقة بإدارة العدالة، مثل: القضاة، كتاب المحاكم، المدعون العاقون، محامي الدولة وغيرهم، إضافةً إلى الأعمال القانونية في البنوك والضرائب.

- قسم تقني غازي : وهو يهتم بكل ما يتعلق بأشغال والغاز داخل او خارج مؤسسة

- قسم الغاز : و هو مسؤول عن إنتاج و تسير الغاز ونقله وتوزيعه

- مساعد امن داخلي للمنشات : وهو مكلف بحراسة المؤسسة و العاملين فيها وذلك بتطبيق القوانين الداخلية للمؤسسة

-قسم العلاقات التجارية : وهو قسم المسؤول المصالح التجارية للمؤسسة سونلغاز

- وكالة تجارية : و يقصد بالوكالة التجارية بإسناد بعض المهام المتعلقة بالمعاملات التجارية لشخص ما ،سواء كان وكبلا أو موزعا بأي صورة من صور الوكالة أو توزيع مقابل ربح أو عمولة حسب اتفاقية العقد مبرم بينهما

- قسم موارد البشرية : يهتم هذا القسم بتزويد المديرية بالموارد البشرية وبتسيير شؤون العمال الهدف الأساسي لإدارة هو ضمان توافر القوى العاملة في المنظمة للحفاظ على استمراريتها .

- قسم المحاسبة :

يتألفقسم المحاسبة من عدة موظفين ، من الإطارات وغير الإطارات ، وملحقين بمجلس الإدارة ، وهو مجموعة منتم تكلفه بتحقيق فوائد الأهداف والخطط الموضوعة مسبقاً لأنها تمثل النواة الأساسية لنظام المحاسبة في مؤسسة تعمل على تحديد النتائج وتقديم بيانات السنة الحالية المتأثرة بتطبيقات الميزانية المختلفة

- قسم دراسة و تنفيذ أعمال الغاز و الكهرباء : وهو يهتم بكل ما يتعلق بأشغال الكهرباء والغاز وينقسم إلى أربعة مصالح وهم مصلحة دراسة أشغال الكهرباء و الغاز و شعبة الاستثمار مع شعبة التسويق

- خلية التحكم و تفتيش :وهي عبارة عن مراقبة التسيير عبارة عن عملية موجهة لتحفيز المسؤولين وحثهم على تنفيذ الأنشطة التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

- قسم تخطيط و ميراث الغاز و الكهرباء : يعتبر قسم التخطيط مدير مشروع مصغر ويعتبر أيضا جهاز الإنذار والتحذير في المشروع ولا يمكن الاستغناء عنه في المشاريع الكبيرة وخصوصا عند حصول مشاكل وتأخيراتأذ أن الحكم هو تقارير مهندس التخطيط

- قسم الإدارة و السوق : تعني إدارة التسويق عملية تنظيم وإدارة ومعرفة الطريقة الأمثل للتعامل مع كافة الأنشطة التسويقية، وتشمل هذه الأنشطة عملية التخطيط للتسويق وتسعير المنتجات والترويج لها عن طريق القيام بحملات دعائية شاملة لها
- قسم تشغيل أنظمة المعلومات : يتكلف بتسيير الشبكة المعلوماتية ويتمثل في إنشاء بنك معلوماتي وحفظ المعلومات المتعلقة بالزبائن تيسر و صيانة جميع تجهيزات الإعلام الآلي
- خدمة شؤون عامة : يهتم بكل ما يخص بنايات المصلحة وضمان تأثيرها وتموينها بالتجهيزات والوسائل المختلفة للسير الحسن

الدراسة الأساسية

المجال الزمني

يعبر المجال الزمني عند المدة التي استغرقتها الدراسة، حيث بدأت دراستنا مع بداية السنة الدراسية، 2021/2022 وذلك بجمع المعلومات من مختلف المراجع عن موضوع دراستنا بغرض تكوين الجانب النظري للدراسة، أما فيما يخص الدراسة الميدانية فقد بدأنا التحضير لها منذ 14 مارس 2022 وذلك من خلال زيارة مكان الدراسة "مؤسسة سونلغاز فرع السبينا وهران ، من أجل الحصول على المرافقة والتي تم الحصول عليها في 20 مارس 2022 حيث بدأنا بأخذ الوثائق اللازمة بالمؤسسة لمعرفة الهيكل التنظيمي التاريخ التأسيسي وعدد الأفراد العاملين بالمنظمة، أما في 10/04/2022 قمنا بالتحضير الاستمارة و قمنا بالنزول للميدان وتوزيع الاستمارات على أفراد مجتمع البحث من العمال وقد وجدنا بعض الصعوبة حيث لم يترك لنا المجال لتوزيع الاستمارات بأنفسنا وإنما رئيس قسم الموارد البشرية هو الذي قام بتوزيعها مما تطلب منا ذلك الكثير من الوقت مما أدى إلى طلب فترة ثانية من أجل إكمال التبرص وكان ذلك في 08/05/2022 وبعد ذلك قمنا باسترجاع الاستمارة في 15/08/2022

مجال البشري :

أجريت الدراسة على الموظفين في المؤسسة و تمثلت عينة البحث في 47 موظف من كلا الجنسين في عدة مناصب و هي : مهندس دراسات ، رئيس قسم مهندس الدراسات ، فني رئيسي للدراسات و مراقبة الأشغال ، تقني تعداد خارجي ، مراقب أشغال ، رئيس قسم ، إطار دراسات ، تقني قياس ، تقني أساسي للخراط ، مكلف بالدراسات ، موزع ، محاسب ، عون زبائن ، مصلحة التجارية ، مهندس .

وقد اكتفينا بهذه المناصب بسبب عدم قبول معظم الموظفين بإجابة على الاستمارة لعدة أسباب وقد مثلناها في الجدول الموالي :

مناصب العمل

عدد المناصب	المنصب
15	مهندس الدراسات
5	مراقب اشغال
2	تقني تعداد خارجي
3	تقني رئيسي للدراسات و مراقبة الاشغال
7	رئيس قسم
2	اطار دراسات
2	تقني قياس
1	تقني اساسي للخرائط
3	مكلف بالدراسات
1	موزع
1	محاسب
1	عون زبائن

1	تقني قياس
1	مصلحة التجارية
2	مهندس

منهج الدراسة:

إن المنهج هو الطريقة و الأسلوب المستخدم من قبل الباحث لدراسة ظاهرة معينة و هو الطريق المؤدي للغرض المطلوب ، و لكل منهج خطوات و تعاليم خاصة تختلف عن غيره من المناهج ، وفي حالة دراستنا قد اعتمدنا على المنهج الكمي والذي يتركز على جمع المعطيات الكمية وتحليلها وهذا لتطابقه مع طبيعة الموضوع والإشكال المطروح. كونه المنهج الذي يساعد على فهم الأداء الوظيفي و لأنه يسمح باختيار أكبر عدد من العينات لإجراء الدراسة عليهم كما اعتمدنا على أداة المقابلة والملاحظة و الاستمارة لجمع البيانات والمعلومات

1- المنهج الكمي :

يعتبر المنهج الكمي أحد المناهج المستخدمة في تنفيذ الأبحاث العلمية، وهو أحد طرق القياس التي يتم استخدامها في الأبحاث والدراسات العلمية، لاختبار الفرضيات، ومن ثم تطبيق النظريات والمفاهيم المكتسبة على أرض الواقع بالنسبة للأبحاث ذات الصبغة العلمية .

شبه بعض الخبراء العلميين النهج الكمي بالخريطة الكبيرة التي يستخدمها المسافرون في الصحراء. تحقيق أهدافهم ؛ اكتشاف منطقة معينة ، أو الوصول إلى مكان معين ، وخرائط توضح العلاقة بين مكان لآخر ، و ذلك من خلال إتباع عدد من الأساليب الإحصائية

ومن مميزات المنهج الكمي :

- بأنه مناسب كبير من علوم و المجالات كعلم النفس ، الاجتماع ، الاقتصاد ، التسويق
- يعد هذا المنهج الأفضل لدي الكثير من الباحثين في حال توفر المعلومات عديدة عن الموضوع الذي يجب دراسته⁶

أدوات جمع المعلومات :

يقصد بأدوات جمع البيانات مجموعة الوسائل والطرق والأساليب والإجراءات المختلفة التي يعتمد عليها في جمع المعلومات الخاصة ببحثه وتحليلها ويتحدد استخدامها وفق احتياجات البحث العلمي وبراعة الباحث وكفاءته في استخدام الوسيلة أو الأداة مجموعة إجراءات وأدوات الاستقصائية المستخدمة وقد اعتمدنا في دراستنا على:

⁶ بندر ناهي مخلف المطيري، العالقة بين المنهج الكمي والكيفي مع تعريف لكل منهج ومميزاته و عيوبه واستخداماته ، مجلد 66 عدد 01 من مجلة الخدة الاجتماعية 2020 ص 251، 252

الاستمارة: إنها واحدة من أهم أدوات جمع البيانات، وأيضًا الأكثر شيوعًا وانتشارًا، مما يميزها عن غيرها من أدوات أخرى، بما في ذلك الشمولية والاتساع وتقليل الجهد والتكلفة، استخدمنا الجدول في هذه الدراسة كأداة مهمة لجمع البيانات

فهي تعتبر شكلاً من أشكال عرض الأسئلة المحيطة بموضوع البحث يحصل المستجيبون على رد، يتم إعادتها إلى الباحث، حيث يمكن للباحثين مساعدة المستفتي لجمع الأسئلة المهمة أو كتابة إجاباتها.

صعوبات الدراسة:

تتعدد المشكلات والصعوبات التي قد يواجهها الباحث العلمي، في إطار سعيه لإعداد دراسته سواء كانت من الجانب النظري أو التطبيقي

- قلة المصادر لكون الموضوع من المواضيع الجديدة

- صعوبة العثور على مكان لإجراء التبرص

- ضيق وقت فترة التبرص

- من بين 100 استمارة لم تتم الإجابة إلا على 46 استمارة فقط. و هذه 46 ستمثل 100/100 من مجتمع البحث

خطة البحث

و قد قمنا بتقسيم البحث إلى 3 فصول، ومن تم تقسيمها إلى جانبين: جانب نظري وجانب تطبيقي، ومقدمة لموضوع الدراسة الجانب النظري اشتمل على فصلين:

- الفصل الأول: الأداء الوظيفي حيث تناولنا في هذا الفصل ماهية الأداء الوظيفي و أدواره و مراحل و تم تقسيمه إلى مبحثين هما المبحث الأول الأداء الوظيفي مقارنة مفاهيمية ومعرفية. و في هذا المبحث قمنا بتعريف الأداء الوظيفي وتطور مراحل مفهومه و من ثما أهميته و عناصره و محدداته و مستوياته إما المبحث الثاني طرق تقييم الأداء و الوظيفي و مراحل و في هذا الفصل قمنا بذكر مفهوم التقييم و طرق تقييم الأداء الوظيفي و المراحل التي يمر بها من اجل ذلك

- الفصل الثاني : الكوفيد بحيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين و هما: المبحث الأول يشمل تعريف الجائحة و الفيروس، فيروس الكورونا، طرق انتشاره، اعراض الفيروس، و المبحث الثاني تطرقنا إلى التداعيات المخلفة من تفشي جائحة كورونا وطرق الوقاية منه

الجانب التطبيقي اشتمل على فصل: وهو

الفصل الثالث : تقديم الحالات و تحليلها مع الاستنتاج العام وفي الأخير، خاتمة البحث والتوصيات والملاحق المستعملة في الدراسة.

تعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة

تعتبر عملية ضبط المفاهيم وتعريفها من الخطوات الأساسية في البحث العلمي ، وتلعب دورًا مهمًا في توجيه عملية البحث العلمي. لذلك كان علينا توضيح بعض المفاهيم التي تم تضمينها والتحكم فيها في دراستنا والتي أوضحت معانيها إجرائياً وتتماشى مع أهداف الدراسة الحالية وتجنب أي غموض. تشمل هذه المفاهيم ما يلي:

الأداء :

يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء

لأداء الوظيفي: و يعرف الأداء على أنه مدى الحصول على الحقائق والبيانات المحددة، التي من شأنها أن تساعد على تحليل وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه في فترة زمنية محددة وتقدير مدى كفاءة القيمة والعملية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله الحاضر وفي المستقبل⁷

تعريف العمل عن بعد "télétravail":

العمل عن بعد، المعروف كذلك بالعمل من المنزل أو العمل عبر الإنترنت، هو تنظيم للعمل يكون فيه الموظف غير مضطر للتنقل لمركز العمل، كالمباني المكتبية أو المتاجر. الشخص الذي يعمل عن بعد هو الشخص الذي يعمل بدون عقود طويلة الأمد لجهة معينة أو شركة معينة. يعتبر الإنترنت اليوم أحد أكبر أسواق العمل عن بعد، حيث يستطيع ربط شخصين في قطبي الكرة الأرضية دون التقييد بالزمان والمكان.

قد لا تتبع الأجور في العمل عن بعد النظام التقليدي في الراتب الشهري مثلاً..ولكن هناك طرق عديدة يتم الاتفاق عليها في العمل مثل حساب الأجر بالساعة أو الأجر اليومي أو الأجر بالمشروع كاملاً وهكذا، فهذا الأمر راجع للطرفين. ويمكن أن يطلب الشخص الذي يعمل عن بعد دفعة مقدمة أو كل المبلغ مقدماً قبل بدء العمل.. كما يفضل البعض الدفع على مراحل حتى ينتهي العمل على المشروع، وهناك من يطلب المبلغ بعد انتهائه من المشروع. يلجأ البعض بتوقيع عقود لضمان حقوقهم أثناء العمل عن بعد، إلا أن هناك عدد كبير لا يفضل العمل بعقود ويكتفي بقبول جزء من المبلغ قبل إتمام الشغل وجزء بعد إتمامه.⁸

الحجر الصحي :

⁷بن عائب محمد ، تأثير محددات الرضا علي الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة ، مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية المجلد06 العدد 2020 ص 333
⁸بارودة خالد وعجالي بخالد، مجلة قانون العمل و التشغيل ،مجلد 05 عدد4 ص 181-182

عرف مصطلح الحجر الصحي بأصله الايطالي "giorno Quaranta" على اعتبار أن البندقية هي أول من طبق قواعدهويعني "أربعين يوم" أي مدة حضانة الامرض ، تجدر الإشارة ضمن هذا السياق أنها في الوقت الحاليوالذي يشهد فيه العالم انتشارا للفيروس الكورونا " Covid19" أننا أدرجنا على استعمال المصطلح الفرنسي للحجر الصحي "La quarantaine" ذو الأصلالاطالي، هذا المصطلح يعود إلى الفترة التاريخية التي تم فيها اعتماد الحجر الأول مرة، والتي كانت تتم فيها عملية الحجر قرابة ال 40 يوما أي "journs de Quarantaine"، في حين أن فترة حضانة الفيروس المستجد " Covid19" هي 14 يوما أي من المفروضيصبح المصطلح "La quatorzaine"

أثناء الحجر الصحي ، يُطلب من المعنيين البقاء في المنزل أو أي مكان آخر لمنع المزيد من انتشار المرض للآخرين ولرصد تأثير المرض عليهم وعلى صحتهم بعناية.

قد تكون منطقة الحجر الصحي في منزل الشخص أو منشأة خاصة (مثل فندق معين) أو مستشفى. أثناء الحجر الصحي ، يمكن لأي شخص القيام بمعظم الأشياء التي يمكنه القيام بها في المنزل ضمن قيود موقعه. عادة ما يُطلب منه قياس درجة حرارته وإبلاغ السلطات الصحية بمشاعره بشكل يومي. كما تم إرشاد الشخص إلى ما يجب فعله أو عدم فعله مع أفراد الأسرة.⁹

التباعد الاجتماعي

وهو الحفاظ على المسافات الآمنة بين أفراد المجتمع وبعضهم البعض بغرض الحد من انتشار العدوى الفيروسية بينهم، وهو من أحد طرق الوقاية من الأمراض والأوبئة المتعارف عليها في الطب. كما تشمل هذه الإجراءاتإغلاق المدارس و الأماكن العامة المطاعم و حظر التجمعات

أزمة صحية :

حالة صعبة أو نظام صحي معقد يؤثر في البشري منطقة أو عدة مناطق جغرافية، وقعت أساسافياالأخطار الطبيعية، من مكان معين لتشمل الكوكب بأسره. للأزمات الصحية عموما آثار كبيرة علي صحة المجتمع ، و تمتد خسارتها إلي الأرواح والاقتصاد؛ وقد تنجم عنها الأمراض أو العمليات الصناعية أو سوء السياسات.

⁹ عراف هجيرة ،السلطنة العثمانية و الية الوقاية من من الاوبئة في ايالة الجزائر -الحجر الصحي انموجا ،مجلة قرطاس للدراسات الفكرية و الحضارية ، مجلد 07 العدد 02 ص152

تمهيد

المبحث الاول : الاداء الوظيفي مقارنة مفاهيمية و معرفية

- الاداء الوظيفي قراءة في المفهوم
- عناصر الاداء الوظيفي و محدداته
- : أبعاد الاداء الوظيفي و مستوياته

المبحثالثاني : طرق تقييم الأداء الوظيفي و مراحلہ

- مفهوم تقييم الاداء الوظيفي
- طرق تقييم اداء الموظفين
- مراحل عملية تقييم الاداء

الخلاصة

تمهيد

تعتبر أبحاث الأداء ذات أهمية كبيرة في الإدارة المعاصرة، حيث تعتبر عملية الاداء من السياسات الادارية الهامة و المعقدة، وهي بمثابة وسيلة التي تدفع الادارات و المؤسسات للعمل بكفاءة و هو السبيل الى مستوى الفعالية، حيث تجبر الرؤساء على المراقبة و ملاحظة بشكل مستمر للمرؤوسين ليتمكنوا من تقييم أدائهم ، كما انها تدفع المرؤوسين للعمل بكفاءة أمام رؤسائهم.

وتعتبر عملية الاداء حلقة في سلسلة متكاملة. بداية من تحديد الاهداف و وضع برنامج او خطة لتحقيقها، و من تم تنظيم المؤسسة لتنفيذ هذه الخطة و في الاخير مقارنة النتائج المحققة بالاهداف الموضوعة. و قد يكون مستوى الاداء منخفض اذا كانت الاهداف غير واقعي و العكس كذلك، و على ذلك فلا بد ان يكون البرنامج مرتبط بمؤشرات الاداء

و معنى ذلك انه لمعرفة اداء المؤسسة، يجب اجراء مقارنات بين اداء المؤسسات الخرى العاملة في نفس النشاط، و تحت نفس الظروف الاقتصادية و لا يكفي قياس اداء المؤسسة في سلسلة زمنية متتالية و لكنه من الضروري عمل مقارنات بين المؤسسات المماثلة.

وفي ظل الظروف الاستثنائية التي عاشها العالم و المؤسسات في فترة الوباء COVID19 كان هناك حاجة الى تطوير الأداء الوظيفي بطريقة مقننة ومنظمة، فالمنظمات كانت تواجه تحديات داخلية و خارجية. وفي هذا السياق سيتناول هذا الفصل الأداء الوظيفي من خلال المباحث الآتية :

● المبحث الاول: الأداء الوظيفي مقارنة مفاهيمية ومعرفية.

● المبحث الثاني: طرق تقييم الأداء الوظيفي و مراحل

المبحث الاول: الأداء الوظيفي مقارنة مفاهيمية ومعرفية.

المطلب الاول: الاداء الوظيفي قراءة في المفهوم

أولاً : تعريف الاداء

1- لغة: وردت كلمة الاداء في معجم لسان العرب كمصدر للفعل أدى، أدى الشيء أوصله، و الاداء: أدى الامانة، و أدى الشيء أي قام به.¹⁰

و يشير مصطلح الاداء الى درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق او يشبع الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس بين الاداء و الجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الاداء فقياس على اساس النتائج التي حققها الفرد.¹¹

2-اصطلاحاً :

قدم الباحثون عدة تعاريف للاداء أهمها التعريف الذي قدمه Nicolas و الذي عرف الاداء أنه: نتاج السلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الافراد، أما نتائج السلوك فهياالنتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك¹². يعرف احد الباحثين الاداء بأنه: نتاج جهد معين قام بذله فرد أو مجموعة لانجاز عمل معين في منظمة ما، و يعرف أداء الفرد بأنه: قيام الفرد بالانشطة و المهام التي يتكون منها عمله¹³.

3-اجرائياً :

يمكن تعريف الأداء بأنه القدرة على إنجاز المهام وتحقيق الموارد البشرية في المنظمة ، أي ما يصدره العمال أثناء أدائهم لعملهم ومستوى ومدى الإنجاز. ويلي متطلبات العمل الذي يقومون به ، بشكل أساسي من الانضباط والضمير أثناء قيامهم بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم.

ثانياً : تطور مفهوم الاداء الوظيفي

يعد الأداء من أهم القضايا التي تحدد مستوى التنمية الاقتصادية والتنظيم ، والتي من خلالها يشكل العمود الفقري للمادي للمجتمع ، و يضمن تقدمه نحو الحضارة والرفاهية الاجتماعية ، والتي تقوم أساساً على التراكم المادي والمالي المتحقق. من قبل الدولة ، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على الدخل القومي في التنمية. لهذا كان الاهتمام بقياس الاداء منذ القدم فقد كان لتايلور الفضل في الدراسة الدقيقة للحركات التي كان يؤديها العامل وتوقيت كل منها بقصد الوصول الى الوقت اللازم لادائها وايقافها ولقد كان جوهر الدراسة التي اجراها تايلور هي ان هناك مجموعة من

¹ ابو الفضل جمال الدين بن مكرم المصري ابو منظور ، لسان العرب، المجلد 14 ، دار صادر ، بيروت، ص26.
¹¹ راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، الدار الجامعية، مصر، 5111، ص513.
¹² عبد الباري إبراهيم درة، زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ط1، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن، 2001، ص175
¹³ عبد الملوك مزهودة، الاداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم و تقييم، مجلة العلوم الانسانية، العدد 1، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2001، ص87

تفاصيل الحركات تشترك فيها عمليات كثيرة بحيث اذا امكن مشاهدة كل هذه الحركات ودراسة الزمن المستغرق فمن الممكن اعتبار النتيجة وحدة فنية يستفاد منها في العمليات المتشابهة التي لم يجرى بها دراسة زمن خاصة بها.

و نلاحظ مما سبق أن النظرة الى الاداء كانت تقتصر فقط على الزمن المستغرق للافراد و المعدات لتحديد معدلات الاداء و لكن سرعان ما تطورت تلك النظرة وفق لتطورات المحيط.¹⁴

تواجه المؤسسات اليوم تحديات جديدة تفرض عليها مقارنة الالءاء وما تحققة من إنجازات بما يصل إلى غيرها من المؤسسات الاحسن والافضل والانجح إلى السوق وما يعبر عنه بالقياس إلى القسط الافضل وقد تطورت هذه الفكرة بتأثير المنافسة العالمية والرغبة في الوصول لافضل المستويات في الاداء ومن ثم ظهرت فكرة المستوى العالمي للأداء.¹⁵

ثالثا : اهمية الاداء الوظيفي

و تتجلى اهمية الاداء الوظيفي فيما يلي :

1- الترقية و النقل : ككمياس لقدرة الفرد الحالية على أداء العمل وأداء وظائف أخرى في المستقبل ، لذلك يساعد في اتخاذ قرارات بشأن النقل والترقيات.

2- تقييم المشرفين و المديرين : يساعد في تحديد مدى الفعالية عند المشرفين و المديرين في تنمية و تطوير العاملين تحت اشرافهم و توجيهاتهم داخل المنظمة.

3- اجراء تعديلات في الرواتب و الاجور : يساهم في اهتمام الفرد بعمله و العمل على تحسينه.

4- يزود مسؤولي ادارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن اداء و اوضاع العاملين فيها.

5- الكشف عن الحاجات التدريبية و تحديد انواع برامج التدريب.

6- مجموعة النقاط التي يتحصل عليها الفرد ترتبط بالزيادة السنوية.

7- الاستقرار بالعمل: فإذا حدثت أي تعديلات في أنظمة الإدارة فان العاملين ذوي الاداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم¹⁶.

استنادا للاهمية المذكورة مسبقا، ولان الاداء الوظيفي يشمل زاويتين وهما استعداد الموظف للتقدم و الكفاءة الانتاجية، لذا

يسعى لتحقيق المزايا الآتية :

- اختيار الافراد الصالحين
- زيادة المنافسة بين الافراد
- تشجيع الاقسام لزيادة الانتاج
- المحافظة على مستوى عال او مستمر للكفاءة الانتاجية
- مساعدة المشرفين على تفهم العاملين تحت اشرافهم

¹⁴عبد الله عقيل، دور الابداع الاداري في تحسين الاداء الوظيفي، الرياض، ص38

¹⁵ سليمان حنفي محمود، المرجع السابق الذكر، ص 189-188

¹⁶إيمان احمد صالح الجوفي، العالقات الاجتماعية النفسية الوظيفية و عالقتها بالاداء الوظيفي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة صنعاء، اليمن، 2006، ص14

- تزويد الادارة بمعلومات مفصلة تلقي الضوء على السياسات المستقبلية للاختيار و التدريب و النقل و الترقية وغيرها.¹⁷

المطلب الثاني : عناصر الاداء الوظيفي و محدداته

اولا : عناصر الاداء الوظيفي

حسب "هاينز" فان للاداء الوظيفي ثلاثة عناصر اساسية يمكننا من خلالها تحديد و قياس مستوى اداء العمال في المؤسسة

و هي :

-الموظف و كفاءاته :وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة و مهارات و اهتمامات و قيم و رغبة في التنظيم، اما الكفاءة فتتمثل في مدى ادراك الفرد عن عمله الذي يقوم به .

-الوظيفة : تشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة.

-البيئة التنظيمية :تتكون من عوامل داخلية و اخرى خارجية، العوامل الداخلية تتضمن التنظيم و اهدافه و الاجراءات المستخدمة وطبيعة هيكله و هي التي تؤثر في الاداء ، اما العوامل الخارجية التي تؤثر في الاداء الفعال و هي العوامل الاقتصادية و الاجتماعية، الحضارية، السياسية و القانونية.¹⁸

ثانيا : محددات الاداء الوظيفي

يحيط أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة والمتراصة ، ومن أجل إدارة الفرد بفعالية ، من الضروري أولاً فهم العوامل والمحددات التي تحدد طبيعة السلوك الذي سيظهره الفرد أثناء أداء مهام العمل، و من خلال ذلك توصل الباحثون في علم الادارة الى ان اداء الفرد يحدث نتيجة :

-القدرة :القدرة عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله، مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له، القدرة على الاتصال لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المعلومات، القدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح، وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة، ويمكن بناء هذه القدرات من خلال عملية التدريب، التعلم، ويجب أن تكون هذه القدرات متناسب مع الوظيفة التي يتم أدائها.

-الدافعية :تعرف الدافعية بأنها القوى الداخلية لدى الفرد و مدى الرغبة للقيام بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي لاداء هذه المهام.

-بيئة التنظيم :تحدث Thomas Gilbert في كتابه الكفاءة الانسانية عن البيئة ودورها في الاداء البشري حيث اكد ان

العائق الرئيسي للاداء البشري المثالي هو غياب الدعم في محيط التنظيم، و ليس النقص في المعرفة و المهارة.

¹⁷ نفس المرجع السابق ، ص22
¹⁸درة ابراهيم عبد البارى، تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات، عمان، العربية لتنمية الادارية،2003،ص96

المطلب الثالث : أبعاد الاداء الوظيفي و مستوياته

أولا : ابعاد الاداء الوظيفي

- يشتمل الاداء الوظيفي على مجموعة من الابعاد يمكن من خلالها قياس الاداء و يمكن ذكرها على النحو التالي :
- الاطار الزمني للاداء : قد يكون اطار الاهتمام او القياس هو طول المدى او قصره او متوسطه.
 - مقاييس الاداء : و هي تلك العناصر القابلة للقياس في مجالات الاداء و قد تشمل واحدا او أكثر مما يلي : الانتاجية، الفعالية، رضا الموظفين، رضا الزبائن، الكفاءة، الجودة.
 - مجال الاهتمام او التركيز في الاداء : وهنا يكون مجال الاهتمام الابقاء على الاداء كما هو او تحسينه و تطويره، و التحسن هو الذي يركز عليه جهود الاصلاح و التطوير.¹⁹

ثانيا : خصائص الاداء

لكي يكون الاداء فعالا يجب ان يتمتع بالخصائص التالية :

- استخدام فرق عمل تدير نفسها.
- دعم التعلم الفردي و التعلم المؤسسي التنظيمي.
- الابتكار و التميز في نوعية السلع و الخدمات و تحقيق رضا.
- اقامة صلات واضحة بين التدريب و التنمية من جهة و بين اهداف المنظمة من جهة اخرى.²⁰

ثالثا : مستويات الاداء

عرف Steven Willams و Revez مستويات الاداء بأنها : مراجعة و مناقشة الاجراء الذي يؤكد حصول

الموظفين على التغذية المرتدة العادلة و الموضوعية التي تساعد في تطوير الفرد و تحسين ادائه.²¹

ومن خلاله يمكن تقسيم الاداء الى ثلاثة مستويات

-**الاداء الفردي** : هي الاعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته التي يضلع بتنفيذه في الوحدة التنظيمية حيث يقوم الرئيس بتقييم ادائه

-**الوحدات التنظيمية** : هي الاعمال التي تمارسها الوحدات التنظيمية للقيام بدورها التي تقوم بتنفيذه في المنظمة، وصولا الى تحقيق الاهداف المنظمة

-**الاداء المنظمي** : هو محصلة لكل من الاداء الفردي و الاداء الوحدات التنظيمية بالاضافة الى التأثيرات الاقتصادية والاجتماعية.

¹⁹عبد العزيز مخيمر، قياس الاداء الوظيفي للاجهزة الحكومية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2000، ص78

²⁰علمي السلمي، ادارة الافراد الكفاءة الانتاجية، ط3، مكتبة غريب، القاهرة، مصر، 1985، ص200

²¹قاسم ضرار، تنمية المهارات الاشرافية على المستوى التنفيذي الاول، مكتبات جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1999، ص112

المبحثالثاني : طرق تقييم الأداء الوظيفي و مراحلہ

المطلب الاول : مفهوم تقييم الاداء الوظيفي

هو دراسة و تحليل اداء العاملين لعمليهم و ملاحظة سلوكهم و تصرفاتهم اثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم و مستوى قدراتهم في القيام بالاعمال.²²

و يعرفه Randell ب انه: الاجراءات التي تساعد في تجميع مراجعة، مشاركة و اعطاء و استخدام المعلومات المتجمعة من حول الافراد لغرض تحسين ادائهم في العمل.²³

كما عرف انه من الادوات الجوهرية في قياس العوامل و الجوانب المرتبطة بالاداء الفعال و ابراز مدى مساهمة الفرد في الانتاجية داخل المنظمة، بحيث يتضمن مجموعة من الاجراءات و الخطوات مصممة لقياس اداء كل فرد داخل المنظمة

المطلب الثاني: طرق تقييم اداء الموظفين

توجد طرق متعددة لقياس اداء العاملين، ويمكن تقسيمها الى مجموعتين هما :

- طرق التقييم التقليدية : هي الطرق التي تعتمد على أحكام المقيمين سواء المشرف المباشر أو الإدارة، ومن هذه الطرق التقليدية التي يمكن الاستفادة منها في وضع مقاييس تقييم الأداء²⁴ ، كما يلي :

1. طريقة الترتيب البسيط : هذه الطريقة هي واحدة من أقدم طرق تقييم الأداء ، اعتماداً على ترتيب الأفراد العاملين بالسلسل ، يقوم المقيم بإعداد قائمة بالموظفين ، ويقوم المقيم أولاً باختيار الموظف الأفضل أداءً ويذكر اسمه في اول القائمة. ثم حدّد العامل الأسوأ أداءً ، واسمه في أسفل القائمة. ما يأخذ هذا النهج هو أنه من الصعب معرفة من هو الأفضل ، والجانب السلبي لهذا النهج هو أن المقيّمين قد يكونون متحيزين في عملية التصنيف. ومن مزاياها سهولة استخدام هذه الطريقة وتوضيحها للعاملين ، وهي مناسبة للاستخدام في المنظمات الصغيرة.
2. طريقة المقارنة المزدوجة : بموجب هذه الطريقة يقوم المقيم بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين الذين يخضعون هم أيضا للتقييم في المجموعة نفسها. فمثلا إذا كان هناك خمسة أفراد فإنه سيتم تقييم الفرد الأول مع الثاني والثالث فالرابع والخامس، أي يجب مقارنة كل موظف بكل موظف في المنظمة وتسجيل عدد المرات التي يتميز كل منهم فيها حتى يتم معرفة من هو الأفضل.
3. طريقة التدرج البياني : تعتبر هذه الطريقة من اقدم و ابسط و أكثرها شيوعا حيث يقاس اداء الموظف بناء على معايير محددة مثل : نوعية الاداء، كمية الاداء، المظهر ومن ثم يتم تحديد أوزان للتقديرات بالتدرج وكالتالي : 1-ضعيف، 2-مقبول، 3-جيد، 4-جيد جدا، 5-ممتاز.
4. -طريقة المقالة: وفقا لهذه الطريقة يقوم المقيم بكتابة تقارير تفصيلية يصف فيها إنجازات وأداء العاملين بطريقة إنشائية يختارها على أن يلتزم بمواضيع معينة ككمية ونوعية الإنتاج ومعرفة بالعمل والقدرات ونقاط القوة والضعف في الأداء.

²²صلاح الدين عبد الباقي، ادارة الموارد البشرية من الناحية العلمية و العملية، الدار الجامعية،مصر،2005،ص285

²³مصطفى كامل، ادارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للنشر و التوزيع،مصر،1992،ص279

²⁴يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، وهاشم فوزي العبادي، ادارة الموارد البشرية، دار الوارق، الأردن، 2006 ،ص240-248.

5. **طريقة المراجعة الميدانية** : تتطلب هذه الطريقة قيام ممثل من ادارة الموارد البشرية باجراء مقابلات ميدانية لمدراء الادارات

العاملة في المنظمة للاستفسار عن اداء العاملين و مناقشتهم، واخذ البيانات و المعلومات التفصيلية على ان يعد قائمة بالعاملين، ويتم ترتيبهم حسب ادائهم، ويعرضها على المدراء لمراجعتها و ادخال تعديلات عليها.

-**طريقة تقييم الاداء الحديثة**: لقد تواصلت عمليات و جهود تطوير تقييم الاداء و تهدف هذه الجهود الى تقليل درجة الاخطاء و الصعوبات المرتبطة بالطرق التقليدية، من الطرق الحديثة²⁵ :

1. **طريقة الادارة بالاهداف** : تتطلب هذه الطريقة من الشخص المسؤول عن عملية التقييم (المشرف) عقد اجتماع مع

الموظف لتحديد الأهداف والمسؤوليات التي يتعين على الموظف تحقيقها وإنجازها خلال فترة زمنية معينة ، ثم تقييم الأهداف مقابل الأهداف. إلى أي مدى تم تحقيق هذه الأهداف. نلاحظ هنا أن السلوك لا يتم تقييمه ، ولكنه يعتمد على النتائج المحققة مقارنة بالأهداف المحددة للموظف. الموظف لتحديد وتحديد الأهداف والمسؤوليات التي يتعين على الموظف تحقيقها وإنجازها خلال فترة زمنية معينة ، ثم تقييم الأهداف مقابل الأهداف. إلى أي مدى تم تحقيق هذه الأهداف. نلاحظ هنا أن السلوك لا يتم تقييمه ، ولكنه يعتمد على النتائج المحققة مقارنة بالأهداف المحددة للموظف.

2. **طريقة التقييم السري** : وفقاً لهذه الطريقة ، تقوم المؤسسة بتقييم أداء الموظف من خلال تقييم كل موظف في المؤسسة من قبل المشرف المباشر وزملائه في العمل ومرؤوسيه ، ثم تصميم نموذج يحتوي على أسئلة يتم طرحها للإجابة على أسئلة حول أداء الموظف. المدير المباشر ومرؤوسه وزملائه وجميع الأطراف مطالبون بتقييم العامل من خلال استكمال العملية بسرية ودون إبلاغ الآخرين عن طريق تعبئة نموذج. بعد ذلك ، يختار قائد التقييم العناصر والسمات المراد تقييمها ، ثم يبلغ كل مشارك بعملية التقييم بنتائج التقييم.

المطلب الثالث : مراحل عملية تقييم الاداء

عملية تقييم الاداء هي عملية صعبة و معقدة، تتطلب تخطيطاً سليماً من طرف القائمين على تنفيذها ، و يجب ان تكون مبنية على اساس منطقية ذات خطوات متسلسلة من خلال :

-**وضع توقعات الاداء** : يجب وصف المهام و تحديد جوانب الاداء التي تحقق اهداف المؤسسة من خلال عملية تحليل المواقف.

-**مراقبة التقدم في الاداء** : الزامية مراقبة عملية تقييم الاداء لما لها من اثر فعال في تصحيح انحرافات العمل و بالتالي تفادي الوقوع في الاخطاء مستقبلاً.

-**تقييم الاداء** : لتأكد من تحقيق الاداء المستهدف في عملية اتخاد القرارات المختلفة

-**التغذية العكسية** : هي عملية تزويد العاملين بنتائج أعمالهم من خلال جلسات تقييم الاداء و العمل على تعديل السلوك الوظيفي و الأداء المستقبلي بما يتماشى مع أهداف المؤسسة و غالباً ما تمثل عملية التغذية العكسية للاداء الاساس لتحديد الكفاءات المالية للعاملين و ترقيةهم.

²⁵ نفس المرجع السابق ص 249-253

- اتخاذ القرارات الادارية : حيث تقوم الادارة العليا للمنظمة بنقل العمال ترفيتهم بحسب ما يتناسب مع قدراتهم، او فصل العمال ذوي المهارات الضعيفة، كما يمكن تدريبهم او تنمية قدرتهم.

- وضع خطط تطوير الاداء : وتتمثل في وضع سياسات تنظيمية تطويرية التي من شأنها أن تطور اداء العمال وتشجيعهم نحو بذل مجهود أكبر، من خلال التعرف على جميع المهارات والقدرات والمعارف و القيم التي يحملها العامل.²⁶

²⁶خالد عبد الرحيم الهيتي، قياس و تقويم اداء العاملين، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2005، ص412

الخلاصة

ناقشنا في هذا الفصل المفهوم العام للأداء والعوامل المؤثرة فيه. كما تحدثنا عن إدارة الأداء وأهم أهدافها ومكوناتها. من الواضح أن إدارة الأداء هي مفهوم أوسع من عملية تقييم الأداء. وتنتهي بتحسين وتطوير الأداء ، بناءً على البيانات والنتائج التي يوفرها تقييم الأداء ، وهي أهم مرحلة في دورة الأداء ، وبهذا المستوى من الأهمية ، تحدد (تقييم الأداء) فئة الموظفين الذين يقومون بذلك. والذين لا يحققون أهداف التوظيف المرجوة للمؤسسة ، مما يجعلهم عبئاً وتكلفة غير معقولة لها ، والتي بدورها تضمن اتخاذ تدابير صارمة لاستبدالهم بأخرين أكثر تأهيلاً وقدرة على تحقيق أهدافهم.

بالنسبة للموظف ، فإن تقييم أدائه يمثل تعبيراً عن إمكانية الاستمرارية والتحسين التنظيمي ، من خلال التغلب على عيوبه وتقديم أفضل مستوى من الأداء.

نستنتج من خلال الاطار النظري لعملية الاداء الوظيفي أن نجاح أي مؤسسة يعتمد على أداء موظفيها ، ولكي يكون هذا الأداء فعالاً ، يجب استيفاء شروط معينة ، مثل أنشطة العمل المحددة ، والتنفيذ المعياري المناسب لهم ، وهو أمر ضروري للأفراد العاملين. حيث أن الأخير هو أحد المكونات الإنتاجية الأساسية ، يجب على الإدارة أن تسعى لتحقيق الكفاءة في أداء الموظف والعمل على إزالة العوامل التي تعيقهم وتؤثر على إنتاجيتهم ، ويتم تحقيق ذلك من خلال إشراكهم في صنع القرار ، وتزويدهم بالحوافز المادية والمعنوية والتوجيه والتشخيص والتقويم والتحسين إذا لم يكن أداءها بالمستوى المطلوب.

تمهيد

المبحث الأول فيروس كورونا

تعريف الجائحة

تعريف الفيروس

تعريف فيروس كورونا

طرق انتشاره

أعراض فيروس

المبحث الثاني تداعيات المخلفة من تفشي جائحة الكورونا و طرق الوقاية منه

تداعيات المخلفة من تفشي جائحة الكورونا

طرق الوقاية من الفيروس كورونا

خلاصة

يشهد العالم حالياً تغيراً كبيراً علي جميع الأصعدة خاصة منها الصحية الاقتصادية و الاجتماعية و التربوية ، ولقد تصدت دول العالم للوباء بتطبيق مجموعة من التدابير الوقائية الصارمة اكبح تفشي الفيروس و هذه التدابير الوقائية تتمثل في الحجر الصحي و تطبيق التباعد الاجتماعي قد اثرث علي المجتمع بطريقة مباشرة مما نتج عنه تقليص ساعات العمل و تخفيض عدد العمال في المؤسسات و توقيف بعض المهن قد اثر علي الحياة اليومية لأفراد المجتمع

و تشكل جائحة كورونا COVID-19 ضغطاً هائلاً علي مجتمعات واقتصاد الدول في جميع أنحاء العالم. وقد لوحظ اختلالات كبيرة عبر القطاعات الاقتصادية والاجتماعية وخاصة الصحية

وفي هذا السياق سيتناول هذا الفصل الأداء الوظيفي من خلال المباحث الآتية :

●المبحث الأول فيروس كورونا

●المبحث الثاني تداعيات المخلفة من تفشي جائحة الكورونا و طرق الوقاية منه

المبحث الاول فيروس كورونا

اولا: تعريف الجائحة :

لغة : من جاح يوح جوحا. والجوح الإهلاك، والاستئصال والجائحة: هي الشدة التي تجتاح المال، من سنة أو فتنة. يقال: جاحتهم الجائحة، واجتاحتهم، وجاه الله المال و احاجه بمعنى أي اهلكه بالجائحة

اصطلاحا : فهو ظهور حالات لأمرض معدية في أكثر دول العالم بأسره، ويصعب السيطرة على الحالات المرضية على مستوى العالم، مما يهدد صحة الناس ويتطلب إجراء تدابير طبية سريعة، وخطط عاجلة لإنقاذ البشر.

ثانيا: تعريف الفيروس (Viruses) :

إنه أحد مسببات الأمراض الصغيرة التي لا يمكنها التكاثر إلا داخل خلايا كائن حي آخر. الفيروس صغير جدًا بحيث لا يمكن ملاحظته بالمجهر الضوئي. تصيب الفيروسات مجموعة متنوعة من الكائنات الحية ، من النباتات والحيوانات إلى البكتيريا والعائق. على الرغم من وجود الملايين من الأنواع المختلفة. توجد الفيروسات في كل نظام بيئي تقريبًا على الأرض ، وتعتبر هذه الهياكل الصغيرة (الفيروسات) من أكثر الكيانات البيولوجية وفرة في الطبيعة. تسمى دراسة الفيروسات علم الفيروسات ، وهي فرع من علم الأحياء الدقيقة.

ثالثا: تعريف فيروس كورونا:

مرض كوفيد-19 ، أو مرض فيروس كورونا 2019 ، هو مرض يسببه نوع جديد او (مستجد) من فيروسات الكورونا اكتشف أول مرة عندما حدث تفشي للمرض في ديسمبر 2019

وفيروسات كورونا هي عائلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تسبب أمراضا الطفيفة، مثل نزلات البرد الشائعة، إلى أمراض أكثر شدة، مثل المتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (الساسر) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية(MERS)ولان فيروس كورونا المستجد يرتبط بفيروس كورونا المسبب لمرض سارس(sars – cov) أطلق عليه اسم فيروس كورونا فقد المرتبط بالمتلازمة

التنفسية الحادة الشديدة (SARS - COV-2) ولم يتأكد المتخصصون بعد من مصدر فيروس كورونا المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة بالضبط، الذي يسبب كوفيد19، ولكن من المحتمل أنه انتقل إلى البشر من الخفافيش²⁷.

رابعاً: طرق انتشاره:

غالباً ما تنتشر الأمراض المعدية بطريقتين هما:

الطريقة المباشرة: تنتشر مباشرة من شخص إلى آخر بإحدى الطرق التالية:

- الاحتكاك الشخصي بالمرضى وأكثر الأمراض الجلدية عدوى مثل الجرب القمل والفطريات.
- استجابات الشخص المصاب بالسعال أو العطس أو البصق مثل الأنفلونزا والسل.
- العلاقات والتجارب والمواجهات الجنسية غير الالتهمة والمحظورة مثل مرض الزهري والسيلان والإيدز.
- عن طريق عمليات نقل الدم ، ينتشر عندما يصاب الدم بأمراض مثل الإيدز.

تنتقل من الأم إلى الجنين عبر المشيمة كما في الإيدز.

- الطريقة غير المباشرة: تتطلب وسيلة أخرى لنشر المرض من شخص لآخر ، مثل:

- الوسائط الحية ، أي الكائنات الحية الموجودة في الطبيعة ، مثل القوارض والحشرات والحيوانات أفضل الأمثلة هي الطاعون وأنفلونزا الطيور.
- الوسائط غير الحية الموجودة في الطبيعة مثل الماء والتربة والهواء والحليب والمواد الغذائية مثل

التسمم الغذائي والمساهمة والجفاف والعدوى المعوية.²⁸

خامساً: أعراض الفيروس:

يؤكد العلماء أن ظهور الأعراض على فيروس كورونا الجديد يستغرق في المتوسط خمسة أيام في البداية حمى ، ثم سعال جاف ، وبعد حوالي أسبوع يعانى المريض من ضيق في التنفس يتطلب دخول المستشفى. في حالات نادرة ، قد تأتي الأعراض على شكل

²⁷ منظمة الصحة العالمية الاونروا المكتب الإقليمي للشرق الأوسط، دليل توعوي الصحي الكامل لفيروس كورونا ، النسخة

الأولي 2020/03/05 ص 04

²⁸نعيم عمشوشة ، فيروس كورونا في الجزائر جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل الجزائر ، مجلد 02 العدد 02 2020 ص 126

عطس أو سيلان الأنف. كما أن ظهور هذه الأعراض لا يعني بالضرورة أنك مصاب بالمرض ، لأنها تشبه أعراضك أنواع أخرى من الفيروسات ، مثل نزلات البرد والأنفلونزا. قد يتسبب فيروس كورونا في

الحالات الشديدة والالتهاب الرئوي ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد وضعف الوظيفة حتى مات عدد من أجزاء الجسم. كبار السن والمرضى الأمراض المزمنة مثل الربو والسكري وأمراض القلب أكثر عرضة للإصابة بالفيروس.

وأظهرت مراجعة منظمة الصحة العالمية لـ 55924 حالة مؤكدة مخبريا في الصين ذلك

الأعراض والعلامات النموذجية التالية هي: حمى ، سعال جاف ، تعب ، صداع التهاب الحلق ، وضيق في التنفس

نخامية ، آلام في العضلات أو المفاصل ، قشعريرة غثيان وقيء. احتقان الملتحمة

وتجدر الإشارة هنا إلى أنه قد يكون بعض المصابين غير عرضيين، أي أن نتائج الفحص تؤكد الإصابة لكنهم لا يظهرون أعراضا، لذلك ينصح المختصون بمراقبة الأفراد الذين هم على اتصال مع المرضى.²⁹

المبحث الثاني تداعيات المخلفة من تفشي جائحة الكورونا و طرق الوقاية منه :

اولا: تداعيات المخلفة من تفشي جائحة الكورونا :

تسبب جائحة كوفيد-19 في تعطيل النشاط الاقتصادي الطبيعي والحياة اليومية العامة في كل مكان في سياق الاستجابة للوباء ، قامت العديد من الحكومات حول العالم بتنفيذ إجراءات صارمة لمنع انتشار المرض ، ضمان حسن سير نظام الرعاية الصحية وحماية الفئات الأكثر ضعفاً. ومع ذلك ، مع زيادة الظروف عدم اليقين والضعف والتأثير من إغلاق الأعمال وقيود السفر وإجراءات الاحتواء الوضع الاقتصادي قصير الأمد وشيك ، وانخفاض الإنتاج والاستثمار والأرباح يؤدي إلى الارتفاع معدل البطالة.

- البعد التربوي :

كان أحد الآثار الملحوظة لوباء COVID-19 هو الإغلاق الواسع النطاق للمدارس والكلليات والجامعات في جميع أنحاء العالم حول العالم. منذ فبراير 2020 ، اختارت 193 دولة إغلاق المؤسسات التعليمية لإبطاء انتشار الفيروس تؤثر عمليات

²⁹نعيم بوشوشة ، نفس المصدر سابق ، ص 127

الإغلاق هذه على ما يقرب من 1.7 مليار متعلم في مستوى ما قبل المدرسة، التعليم الابتدائي والثانوي و العالي و تكزين المهني³⁰

لقد أثرت ثورة المعلومات بشكل مباشر على أفكار ومفاهيم وأساليب التعليم وآلياته بسبب تفشي فيروس الكورونا وغلق كل مؤسسات التربية و التعليمية ، وحقق نظام التعليم الجزائري وخاصة قطاع التعليم العالي تطوراً كبيراً. بالإضافة إلى طرق الاتصال الرقمي ، فإن بوابة الموارد التعليمية التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، والتي توفر دورات عبر الإنترنت من خلال منصات مخصصة ، وفرصاً بين الأساتذة والطلاب في طرق الاتصال المختلفة للطلاب لاستيعاب الدورات وتقديم الطلبات المتعلقة بهم ، بحيث يمكن للطلاب المتخرجين إكمال دراستهم تحت إشراف المدرس الذي يوجههم.

اعتباراً من 15 مارس 2021 ، في حالة وجود حالات إصابة إضافية بفيروس كورونا في الجزائر ، وافقت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على إجراءات احترازية لضمان استمرارية التدريس عن بُعد. تشير مذكرة من وزير التعليم العالي والبحث العلمي إلى رؤساء الندوات الإقليمية في الجامعات ورؤساء المؤسسات الجامعية إلى أن القسم نفذ مبادرة "تعليمية" لوقف انتشار الفيروس ، ووضع الأسس لضمان استمرارية انتشار الفيروس. فصول عن بعد للطلاب.

ومع ذلك ، حتى إذا تم النظر إلى إغلاق المدارس بهذا الحجم على أنه تدابير مؤقتة ، فقد يكون لها تأثير مضاعف طويل الأجل على مستوى تنمية رأس المال البشري في المجتمعات التي يهيمن عليها الأطفال / الشباب. السبب الأول هو أن زيادة عدد المتعلمين المتسربين أو الذين قد لا يعودون بسبب الاضطراب التعليمي قد يكون حافزاً لهذه الآثار. بالإضافة إلى ارتفاع معدلات التسرب

البعد الصحي :

تعرض نظام الرعاية الصحية وسط ارتفاع حالات COVID-19 والحاجة الماسة للعلاج في الواقع ، كان ظهور COVID-19 دائماً اختباراً مرونة النظام. مرونة وجاهزية التأهب لحالات الطوارئ وآليات الاستجابة في جميع أنحاء العالم. تكافح أنظمة الرعاية الصحية لتتبع الأشخاص المصابين واختبارهم وعلاجهم في جميع أنحاء العالم ، لكن الوضع خطير بشكل خاص في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل ، بما في ذلك العديد من الدول الأعضاء في منظمة الصحة العالمية.

مع أنظمة الرعاية الصحية الضعيفة وعدم كفاية المهنيين الصحيين

لقد ساهم تفشي مرض كوفيد-19 في خلق آليات الاستجابة الصحية الطارئة على المستويين العالمي والوطني لحماية صحة الناس وتجنب الارتفاع الحاد في معدلات الإصابة. وفي جميع أنحاء العالم، تمت إعادة توزيع العاملين في المرافق الصحية والمرافق

³⁰مزر حسين، اثاراجتماعية و الاقتصادية لجائحة الكوفيد -19 في دول اعطاء في منظمة التعاون الاسلامي ن دار النشر سيرسك ، طبعة 1 2020 ص28

والمعدات لمواجهة تدفق المرضى الذين يعانون من هذا المرض. وبالنظر إلى حقيقة أن هذه الإصابات ناتجة عن سلالة جديدة من فيروس كورونا، فقد عانت أنظمة الرعاية الصحية بشدة في البداية لتلبية الطلب على التشخيص / الاختبار والعلاج المناسب. وتحقيقاً لهذه الغاية، قاد تطوير مجموعات اختبار وبروتوكولات / مبادئ توجيهية مناسبة لتتبع العدوى والسيطرة عليها ومعالجتها الجهود المبذولة على الصعيد العالمي لاحتواء هذه الجائحة

– بعد الاقتصادي:

يعود تأثير الوباء على الاقتصاد بشكل أساسي إلى نقطتين: الأولى تتعلق بتعطيل سلاسل التوريد للسلع والخدمات.

محلية ودولية، والآخر هو الطلب على السلع والخدمات بسبب فقدان الدخل وأعلى من عدم اليقين. هذا يعرض قيمة الشركة لمخاطر خسارة الإيرادات، الاستثمار والقدرات وتسريح العمال والتخلف عن السداد في نهاية المطاف. عادة ما تكلف الأسر والشركات ذات المستويات المنخفضة والمرتفعة من التوافر، أقل الطلب الإجمالي على السلع الأساسية والأصول وخفض أسعارها. بالإضافة إلى الطلب السيولة ومعدلات النفور من المخاطر العالية في الأسواق المالية مع ضغوط كبيرة وتأثير مصاحب تحديد سعر الأصول وتمويل الديون.³¹

مثل بقية العالم، تأثر الاقتصاد الجزائري بوباء فيروس كورونا، لكن خصوصيته كالاقتصاد ريعي ازدادت. وقد تأثرت بشدة بانخفاض أسعار النفط، مقرونًا بركود الوضع الاقتصادي قبل الأزمة، مع معدل نمو بلغ سجل الاقتصاد الجزائري 0.8 في 2019، مقارنة بـ 1.4 في 2018، ومع تفشي وباء كوفيد-19، اكتشفت اقتصادية الجزائريون أنفسهم يواجهون العديد من التحديات، ولعل أهم القطاعات الاقتصادية الجزائرية المتضررة من جائحة كورونا هي كما يلي:

– قطاع الوقود وقطاع النقل (البري والبحري والجوي) والصناعة والزراعة والسياحة.

بالإضافة إلى أن تعليق أنشطة بعض المؤسسات الاقتصادية، خاصة الصغيرة والمتوسطة الحجم، سيشكل تهديدًا لزيادة البطالة، خاصة وأن الأزمة من المرجح أن تلحق الضرر بهذه المؤسسات، والتي تقوم على هوامش أمان نقدية أضعف، مما يجعلها غير قادر على تحمل تأثير الوباء لفترة طويلة، حيث سيتعين على الوكالة الاستغناء عن أنشطتها إذا واجهت نقصًا في التدفق النقدي يؤثر على استثماراتها ومرونتها، خاصة إذا لم يتلقوا تحويلات نقدية من الدولة في المقابل، ومن الحكومة في عام 2020، سينعكس انخفاض بنسبة 20.1% في رسوم المعالجة في القانون المالي لعام 2019 تلقائيًا في استثمارات الدولة في القطاعات الرئيسية والشركات الأساسية، مما قد يؤدي إلى تفاقم تأثير الأزمة على رفع مستويات البطالة، لذلك لا

ينبغي أن تكون البطالة في القطاعات الموازية تم تجاهله، حتى لو لم يتم تضمينه في الحسابات الرسمية والإنتاج الوطني، حيث أنه يشكل جزءًا كبيرًا من إجمالي العمالة، حيث يمثل الاقتصاد الجزائري الموازي أكثر من 30% من الناتج المحلي الإجمالي.³²

³¹العبيسي علي، تاجناية حمزة، تداعيات فيروس كورونا: اثار الاجتماعية والاقتصادية و اهم التدابير المتخذة للحد من الجائحة في الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، مجلد 20، عدد خاص حول الاثار الاقتصادية لجائحة الكورونا، سبتمبر 2020 ص93
³²بولعراس صلاح الدين، اقتصاد الجزائر في ظل التداعيات العالمية لجائحة الكورونا بين الاستجابة الانبئية و المواكبة البعدية، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير مجلد 20 العدد خاص حول اثار الاقتصادية لجائحة الكورونا 2020 ص169-170

– البعد الاجتماعي :

أدى جائحة كوفيد-19 إلى تعميق وتفاقم التفاوتات الاجتماعية القائمة في المجتمع وزيادة ضعف النظم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. من المعروف أن المناطق الجغرافية لمنظمة التعاون الإسلامي تتصارع مع درجات متفاوتة من المشاكل المتعلقة بالفقر والصراع والنزوح الداخلي وأزمات الهجرة واللاجئين. لا تتفاقم هذه التفاوتات المتفشية إلا عندما تقترن بالعبء الإضافي للوباء. أدت دراسة الإطار العام للضمان الاجتماعي الوطني في منظمة التعاون الإسلامي إلى حساسيات خطيرة في هذا المجال. أنه حتى أكبر دول منظمة التعاون الإسلامي التي لديها برامج حماية اجتماعية واسعة النطاق هي أقل من المتوسط العالمي. لقد أضافت شبكة الأمان الاجتماعي المحدودة في دول منظمة التعاون الإسلامي إلى الاهتمامات الاجتماعية للسكان بسبب الافتقار إلى التدابير اللازمة لتلبية احتياجاتهم الأساسية في أوقات اليأس. ومع ذلك ، فإن الوضع أسوأ بالنسبة للمحرومين والضعفاء ، الذين يتعين عليهم الآن التعامل مع عواقب الوباء بموارد محدودة وغير كافية.³³

ثانيا : طرق وقاية من الفيروس :

فيروسات كورونا هي عائلة كبيرة من فيروسات الجهاز التنفسي ، بعضها يسبب أمراضاً أقل من البعض الآخر ، مثل نزلات البرد ، وأمراض أخرى أكثر خطورة ، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ومتلازمة الجهاز التنفسي الحادة الوخيمة ، وبعضها ينتقل بسهولة من الناس بين الناس ، على عكس الفيروسات الأخرى.

تحت إدارة الرعاية الصحية والسلامة والصحة المهنية على اتخاذ الاحتياطات الرئيسية التالية استجابةً لوباء COVID-19. وهي كالآتي :

- تجنب الاتصال المباشر مع الأشخاص المصابين بعدوى الجهاز التنفسي الحادة مثل الحمى والسعال وصعوبة التنفس.

- اغسل يديك بشكل متكرر ، خاصة بعد الاتصال المباشر بالمرضى أو بيئتهم.

- يجب على الأفراد الذين تظهر عليهم أعراض عدوى الجهاز التنفسي الحادة مراعاة آداب النظافة في الجهاز التنفسي / السعال ، بما في ذلك:

- ابق في المنزل إذا كنت مريضاً

- حافظ على مسافة بينك وبين الآخرين

- تغطية فمك وأنفك بمنديل يمكن التخلص منه عند السعال أو العطس

- عقم يديك بغسل يديك بالماء والصابون غير المضاد للبكتيريا ، وفرك يديك بالكحول ، أو غسل يديك بمطهر بعد لمس إفرازات الجهاز التنفسي والمواد الملوثة.

³³ علي سعدي الزهرة جبير ، اثار الاجتماعية لجائحة الكورونا ، مجلة الحقوق و العلوم السياسية جامعة خنثلة ، مجلد 08 العدد 01 ، 2021 ص 30-31

- تجنب الاتصال المباشر وغير المحمي مع الحيوانات الحية أو الميتة أو الحيوانات البرية.
- تجنب الاتصال المباشر وغير المحمي مع الحيوانات الحية والأسطح التي تلامس الحيوانات عند زيارة الأسواق المزدحمة في المناطق التي توجد بها حالات إصابة بفيروس كورونا
- تشير المعلومات الأولية إلى أن كبار السن وأولئك الذين يعانون من اعتلال الصحة معرضون بشكل متزايد لخطر الإصابة بأمراض خطيرة من الفيروس.³⁴

³⁴ منظمة الصحة العالمية الاونروا المكتب الإقليمي للشرق الأوسط، دليل توعوي الصحي الكامل لفيروس كورونا ، النسخة الاولى 2020/03/05 ص 24

خلاصة

من خلال هذا الفصل نستنتج ان ظهور جائحة الكورونا في العالم كانت لها اثار سلبية كبيرة علي قطاعات كثيرة مما أديالي حالة رعب وهلع في المجتمعات بسببأن هذه الجائحة جديدة في انتشارها وتطورها و عدم توفرحلول لها و طرق لمعالجة الأزمات التي تسببب بما هذه جائحة لحظة انتشارها مما أديالي لجوء إليإجراءات صارمة مثل الحجر الكلي

في ظل هذه الحالة من التهور واللامبالاة ، وغياب المعلومات عن الفيروس ، بدأ الوباء ينتشر تدريجياً منذ ظهور أول حالة إصابة بـ Covid-19 في الجزائر ، واتخذت الدولة الجزائرية عددًا من الإجراءات الهادفة لاحتواء الوباء. قرار منع انتشار المرض ومنع انتشاره من خلال تدابير التباعد الاجتماعي والعزل ، في حالة عدم وجود لقاح لعلاج هذا الفيروس أو تدابيره الوقائية في العالم ، وتعليق الأنشطة في العديد من القطاعات مثل التعليم والتعليم العالي ، النقل والشباب والرياضة والثقافة وغيرها من القطاعات ، باستثناء القطاعات المهمة مثل التجارة والصناعة والصحة

والسلامة من 15 مارس إلى 29 أبريل 2020 ، والتي قد تمدد إذا استمر فيروس كورونا في الانتشار. وحث المواطنين على البقاء في منازلهم وعدم الخروج إلا عند الضرورة القصوى ، مع الالتزام بإجراءات السلامة والوقائية لتطهير الأماكن والأماكن العامة بشكل مستمر. طمأنت وزارة التجارة المواطنين بتزويدهم بجميع المواد الغذائية والاستهلاكية ، وكفلت حماية المستهلك ومكافحة المضاربة على السلع واحتكارها. كما تعمل الدولة على حملة تضامن لصالح الأسر المتضررة التي انقطعت دخولها بسبب إجراءات الحجر الصحي بالولاية.

و في حين كان لوباء COVID-19 تأثير كبير على الاقتصاد العالمي ، فإن استجابات الحكومات السريعة من خلال توسيع استخدام أدوات السياسة الاقتصادية للتخفيف من تأثير الوباء على اقتصاداتها قد ساعدت بشكل كبير في التخفيف من تأثير الأزمة كما فعلت معظم البلدان إلى حد كبير. نجحت الدراسة في تجنب المضاعفات الكبيرة التي يمكن أن تنجم عن تأثير الوباء ، وفي هذه الحالة تتمن الدراسة استجابة الحكومة الجزائرية لتأثير الأزمة ودعم الأفراد والمؤسسات الاقتصادية وضمان استقرار السياسة الاقتصادية الاقتصادية والنقدية ، مع الأخذ في الاعتبار الوضع المالي الصعب الذي تعيشه الخزينة بسبب الفروق الهائلة في الحقبة السابقة.

وفي أخير يجب إتباعالإجراء الصحية المذكورة أعلاه لحد من هذه الجائحة وقضاء عيها للرجوع إلي الحياة العادية .

تمهيد

بعد التطرق الى الاطار النظري و الذي تمحور حول تأثير الكوفيد على اداء العمال سوف نحاول من خلال هذا الفصل اسقاط الجانب التطبيقي على المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء فرع السانبا.

يعتبر الجانب الميداني مكملا للجانب النظري لانه يمثل المجال الذي يتم فيه اختيار فرضيات الدراسة من خلال النزول الى الميدان و كشف الحقائق و جمع المعلومات و البيانات و تحليلها و التي يتم من خلالها التاكيد من مدى صدق او نفي الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة.

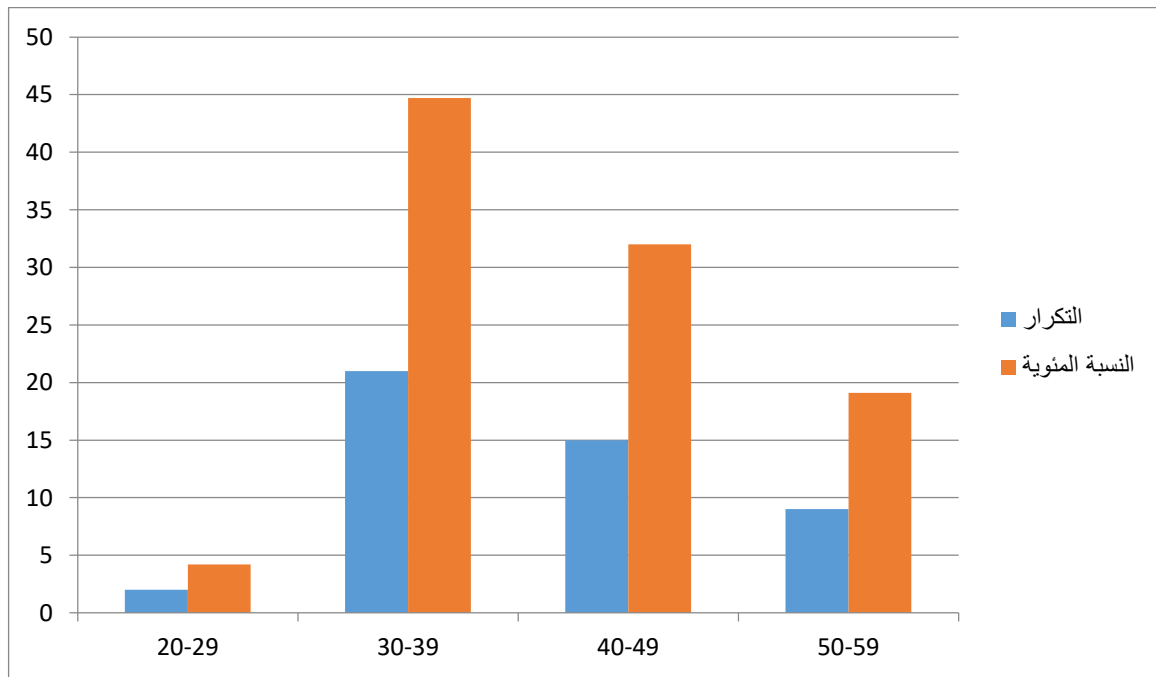
بعد توزيع الاستمارات و استرجاعها قمنا بوضعها في جداول ثم تحليلها بالاعتماد على الاساليب الاحصائية ثم شرح هذه النتائج.

1. الحالة المدنية :

1.1 السن :

السن	29-20	39-30	49	59-50
التكرار	2	21	15	9
النسبة المئوية	4.2	44.7	32	19.1

1-1 سن عينة البحث



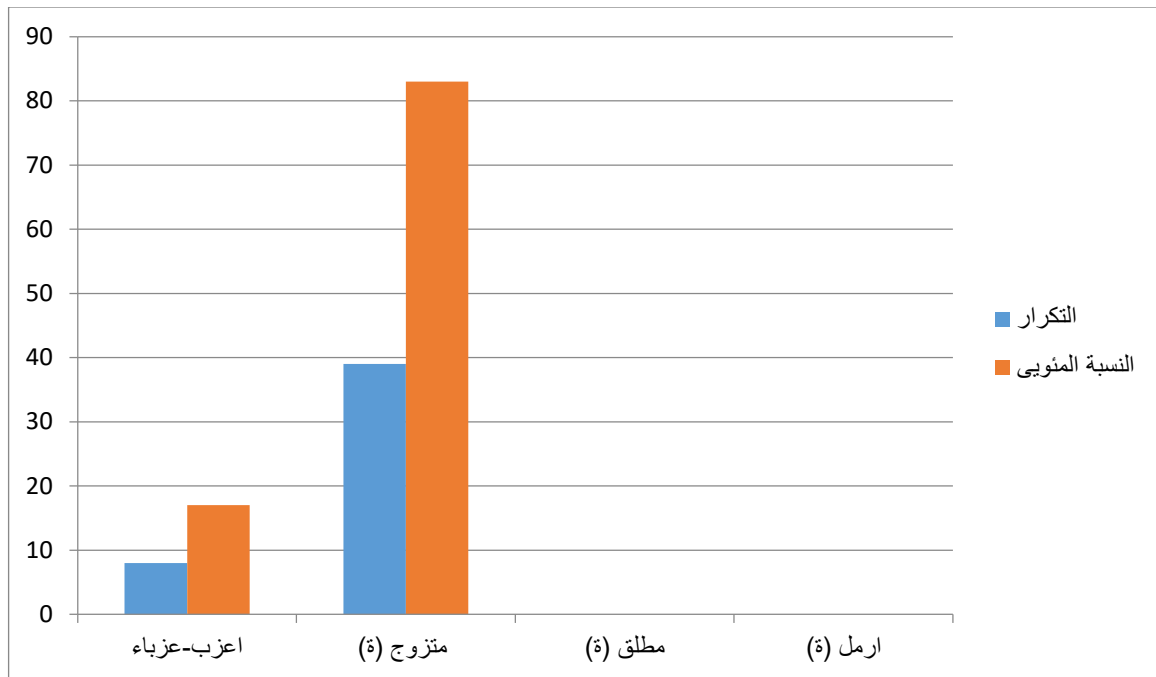
1-1 الشكل رقم (1): الرسم التوضيحي لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس

نلاحظ ان معظم افراد المجتمع الدراسة من الفئة العمرية من 30 الى 39 سنة حيث بلغ عددهم 21 فرد بنسبة 44.7% ثم تليها الفئة العمرية من 40 الى 49 سنة ، حيث بلغ عددهم 15 فرد بنسبة 32% في حين تمثل الفئة العمرية من 50 الى 59 سنة و عدم 9 بنسبة 19.1%. و هذا ما يدل على ان المؤسسة تعتمد على العمال ذوي الخبرة ومهارة والأقدمية في العمالما القفة العمرية الاخرى فهي من 20 الى 29 سنة و تمثل 2 افراد بنسبة 4.2% وهذا يدل على نقص خبرتهم . يمكن ان نستنتج بان الفئة العمرية (39-30) هي الفئة التي تمثل اكبر نسبة و ذلك لانها الفئة التي تعطي كامل قواها المهنية

2.1 الحالة الاجتماعية

الحالة المدنية	اعزب-عزباء	متزوج (ة)	مطلق (ة)	ارمل (ة)
التكرار	8	39	0	0
النسبة المئوية	17	83	0	0

11- الحالة الاجتماعية للعينة



2-1 الشكل رقم (2) : الرسم التوضيحي لتوزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

في ما يخص توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية يتضح ان معظم افراد العينة هم متزوجين و تقدر نسبتهم ب 83% و عددهم 39 فرد بينما نسبة العزاب فتقدر ب 17% و عددهم 8، في حين لا يوجد اي مطلقون او ارامل.

3.1 الجنس

الجنس	ذكر	انثى
التكرار	38	9
النسبة المئوية	80.5	19.5

3-1 جنس العينة



3-1 الشكل (3) : الرسم التوضيحي لتوزيع افراد العينة حسب الجنس

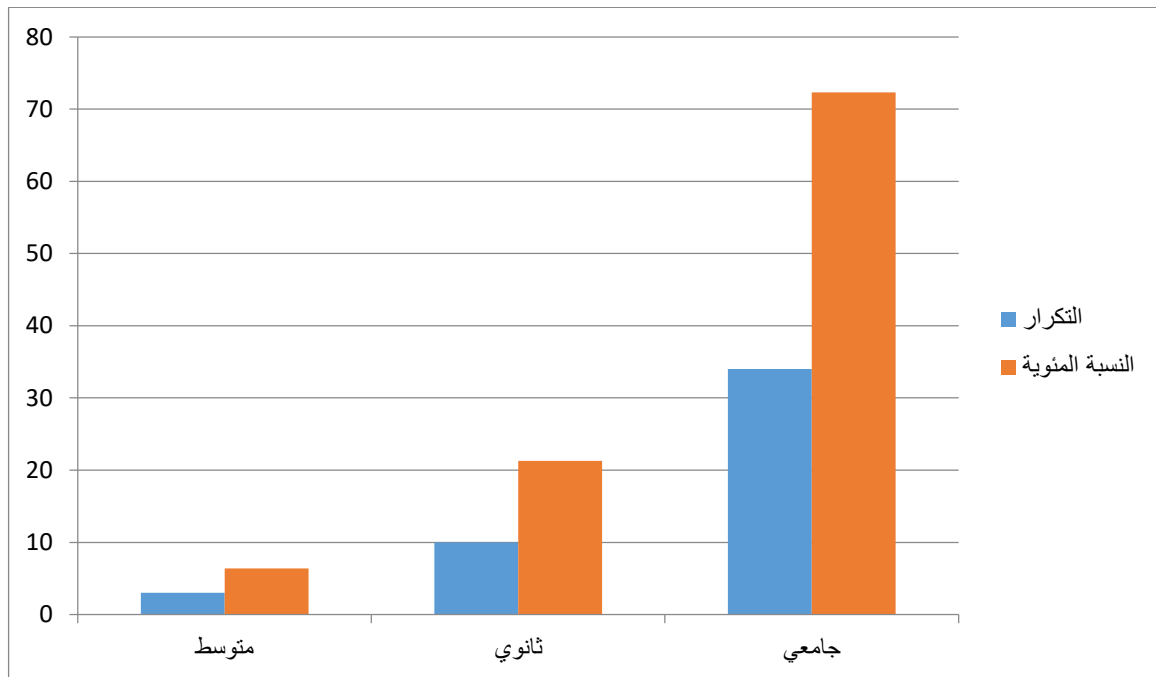
نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في مجتمع الدراسة بلغت 80.5% من إجمالي مجتمع الدراسة، أما نسبة الإناث 19.5% وهذا ما يدل على أنه نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث.

هذا ما يدل على ان معظم الخدمات في المؤسسة ذات طابع ذكوري، تستلوم الجنس الذكوري لاداء مهنة معينة.

4.1 المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	متوسط	ثانوي	جامعي
التكرار	3	10	34
النسبة المئوية	6.4	21.3	72.3

4-1 المستوى التعليمي



4-1 الشكل (4) : الرسم التوضيحي لتوزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

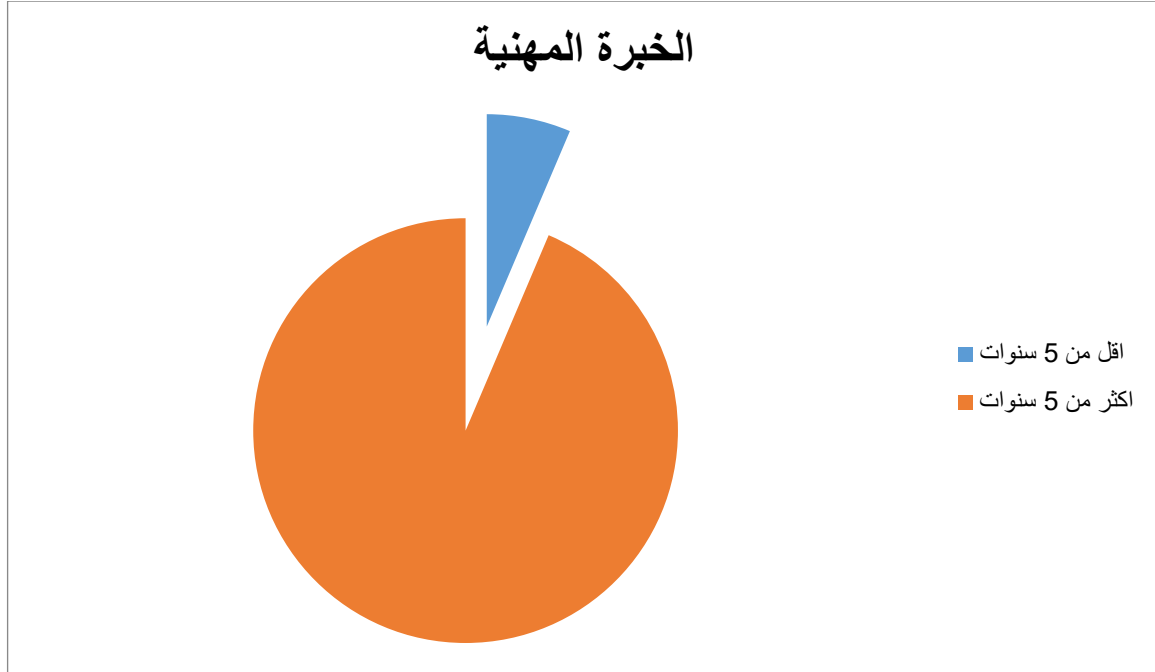
يلعب المستوى التعليمي دورا هاما في رفع كفاءة العمل، و من خلال نتائج الجدول يتضح ان اكير نسبة تقدر ب 72.3% من افراد العينة و هم ذو تعليم جامعي و هي نسبة كبيرة، ثم تليها فئة العمال ذو المستوى الثانوي و التي تمثل نسبة 21.3%، و ثم تاتي فئة العمال من ذوي المستوى المتوسط و هي فئة تقدر ب 6.4% و هي نسبة قليلة.

نستنتج مما سبق ان المؤسسة تقوم بتوظيف خريجي الجامعات لانها بحاجة الى الكفاءات، وهم موزعون بين الموظفين الاداريين و الاطارات التقنية من مهندسين و تقنيين سامين، و هم يمارسون وظائف الاشراف على فرق الصيانة و الورشات.

5.1 الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	اقل من 5 سنوات	اكثر من 5 سنوات
التكرار	3	44
النسبة المئوية	6.4	93.6

5-1 الخبرة المهنية



5-1 الشكل (5) : الرسم التوضيحي لتوزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية

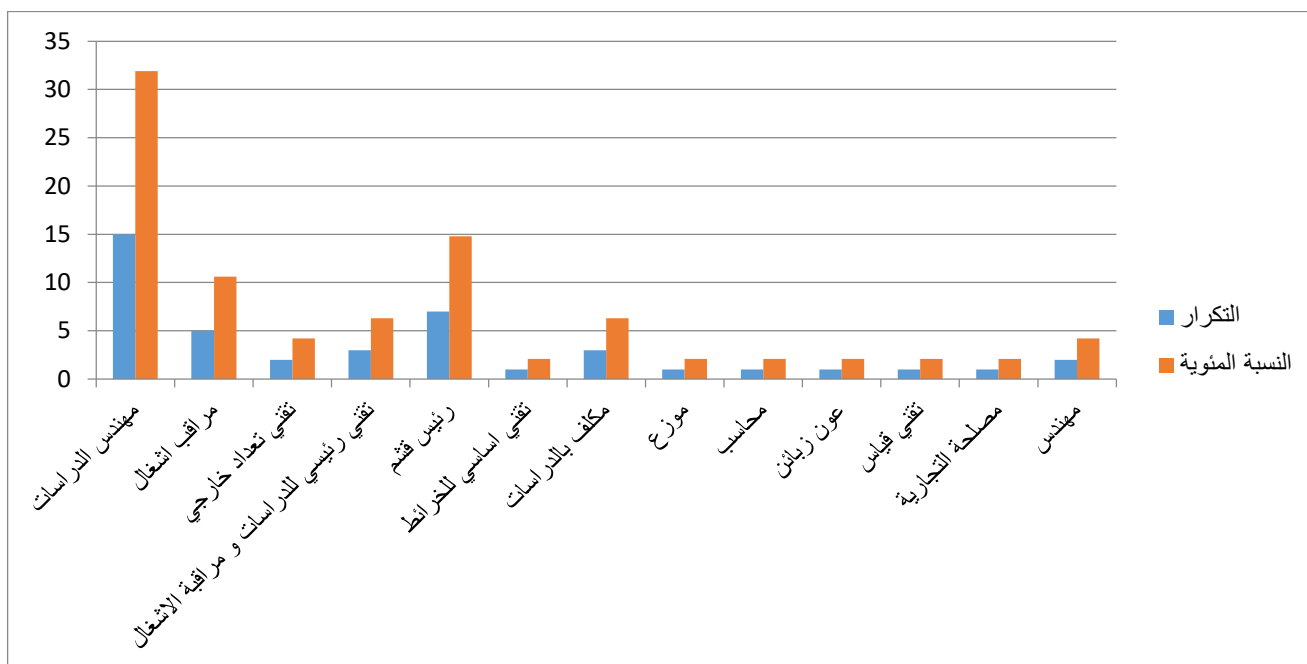
تبين المعطيات الجدول توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية، و يبدو ان غالبيتهم لهم اقدمية اكثر من 5 سنوات، تقدر ب 44 فردا و بنسبة 93.6% يمتلكون خبرة اكثر من 5 سنوات، اما عمال ذوي الخبرة اقل من 5 سنوات 3 افراد فقط بنسبة 6.4%.

و من الارقام و النسب المئوية المتضمنة في الجدول نستنتج ان المؤسسة تسعى الى توظيف عمال ذوي الخبرة المهنية كون ان الخبرة المهنية اكثر من 5 سنوات تجعل الشخص متمكن في منصبه و هذا ما تحتاجه المؤسسة كونها مؤسسة وطنية انتاجية اقتصادية.

6.1 منصب العمل

النسبة المئوية	التكرار	المنصب
31.9	15	مهندس الدراسات
10.6	5	مراقب اشغال
4.2	2	تقني تعداد خارجي
6.3	3	تقني رئيسي للدراسات و مراقبة الاشغال
14.8	7	رئيس قسم
4.2	2	اطار دراسات
4.2	2	تقني قياس
2.1	1	تقني اساسي للخرائط
6.3	3	مكلف بالدراسات
2.1	1	موزع
2.1	1	محاسب
2.1	1	عون زبائن
2.1	1	تقني قياس
2.1	1	مصلحة التجارية
4.2	2	مهندس

6-1 مناصب العمل



6-1 الشكل (6) : الرسم التوضيحي لتوزيع المناصب

تبين معطيات الجدول توزيع العمل حسب المناصب تقدر ب 31% من العمال مهندس الدراسات ب 15 عامل و تليه رؤساء الاقسام ب 7 مناصب بنسبة 14.8% و تليهم مراقب الاشغال بنسبة 10.6% ب 5 عمال فيما تتراوح باقي المناصب بين 3 عمال الى عامل واحد من نسبة العينة الكلية و هذا لانشغالهم بالعمل خارج المؤسسة (في الميدان).

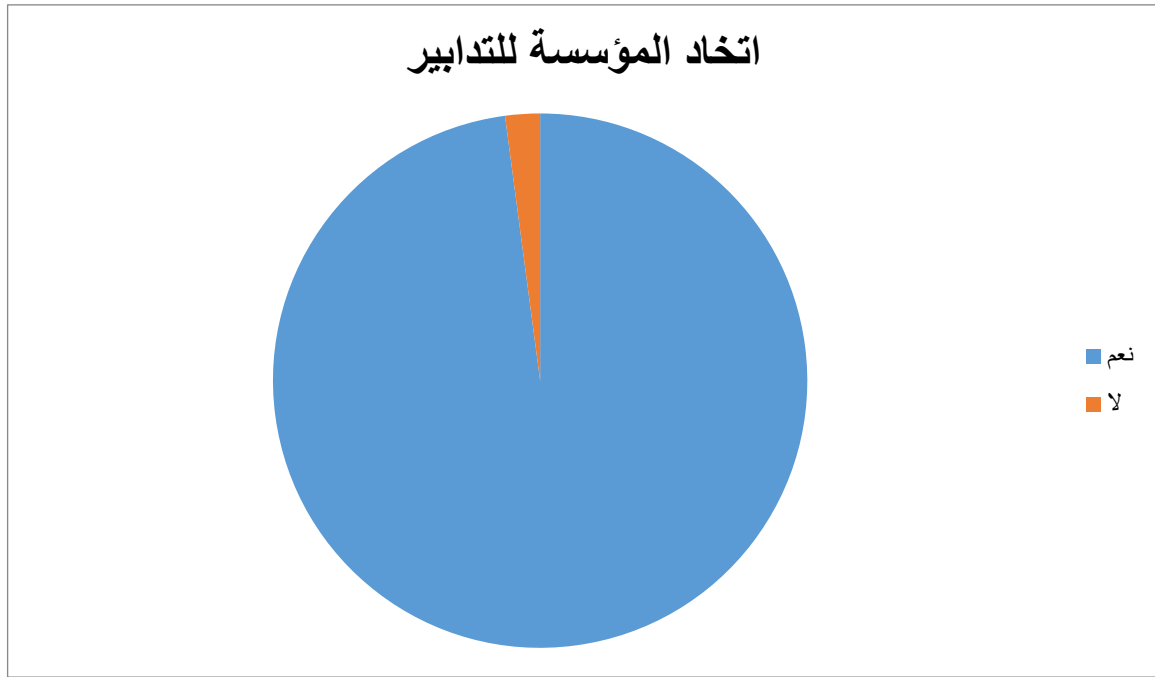
اذن يمكن القول بان منصب مهندس دراسات هي اكثر طلبا داخل المؤسسة لانهم يقدمون خدمات تقنية حسب مناصبهم.

2. اداء العمال في الكوفيد

1.2 التدابير الوقائية التي اتخذتها المؤسسة

الفئة	تكرار	النسبة المئوية
نعم	46	97.9
لا	1	2.1

2-1 اتخاذ المؤسسة للتدابير



1-0 الشكل (7) : رسم توضيحي لاتخاذ المؤسسة للتدابير

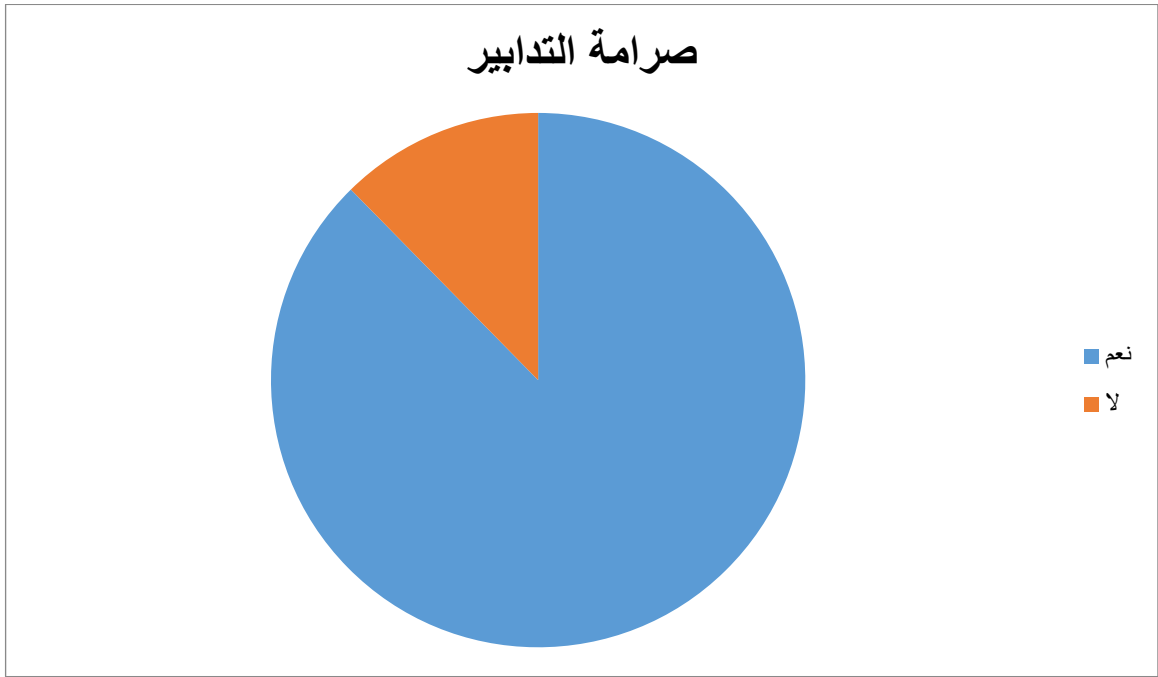
من خلال المعطيات الموضحة في الجدول اجاب اغلب الباحثين و الذين نسبتهم 97.9% ان المؤسسة اتحدت تدابير للوقاية من الحد من انتشار الفيروس داخل المؤسسة، كونها تسعى للحفاظ على صحة عاملها، اما نسبة 2.1% و تمثل مبحوث واحد صرح ان المؤسسة لم تتخذ اجراءات وقائية صارمة حسب رايه.

وحسب تصريحات المبحوثين تمثلت هذه التدابير في : توفير الكمادات، التباعد و توفير معقم الايدي.

2.2 صرامة التدابير

الفئة	تكرار	النسبة المئوية
نعم	41	87.2
لا	6	12.3

2-0 صرامة التدابير



2-2 الشكل (8) : رسم توضيحي لصرامة التدابير

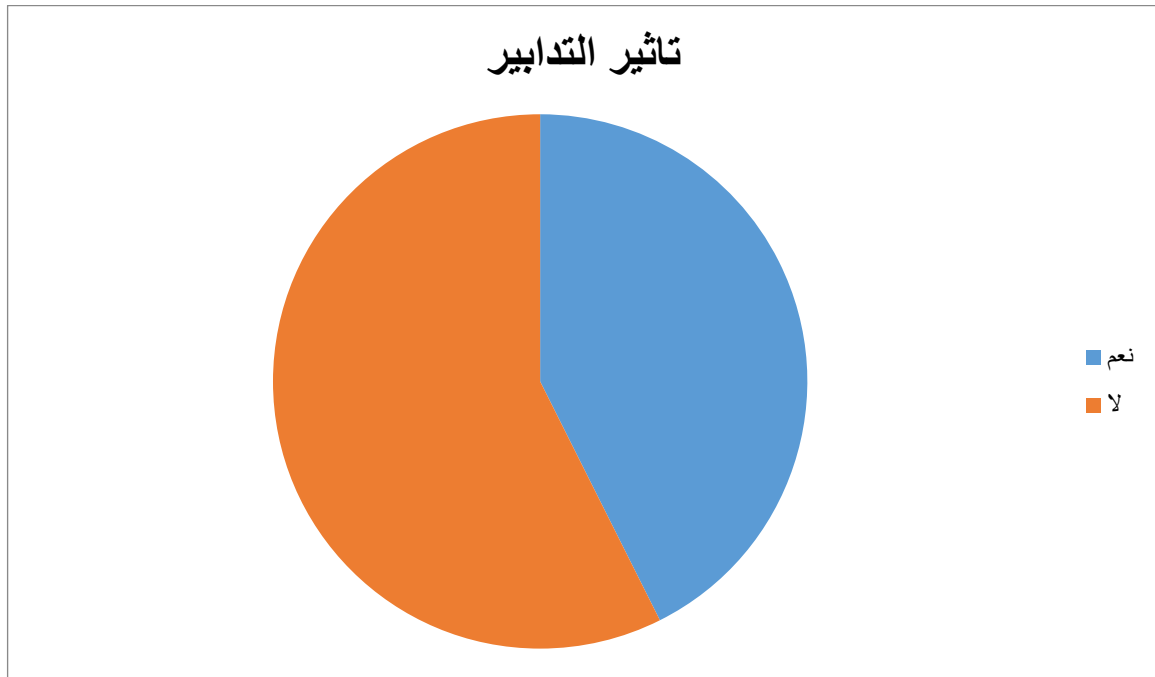
من خلال المعطيات في الجدول و الذي يبين صرامة التدابير في المؤسسة، صرح اغلب المبحوثين بان التدابير كانت صارمة بنسبة 87.2% ب 41مبحوث، فيما ان 6 مبحوثين كانت اجابة بلا بنسبة 12.3%. وعليه كانت التدابير صارمة من المؤسسة.

ومنه نستنتج ان المؤسسة سعت للحفاظ على صحة وسلامة العمال بحيث تطبيق التدابير كان صارما.

3.2 تأثير التدابير على وتيرة عمل المؤسسة

الفئة	تكرار	النسبة المئوية
نعم	20	42.6
لا	27	57.4

3-0 تأثير التدابير على وتيرة عمل المؤسسة



3-0 الشكل (9) : رسم توضيحي لتأثير التدابير على المؤسسة

يوضح لنا الجدول اعلاه بان 57.4% من المبحوثين صرحوا بان التدابير الوقائية لم تؤثر على وتيرة عملهم، اما نسبة 42.6% فهي تمثل المبحوثين الذين اقروا انه كان هناك تأثير.

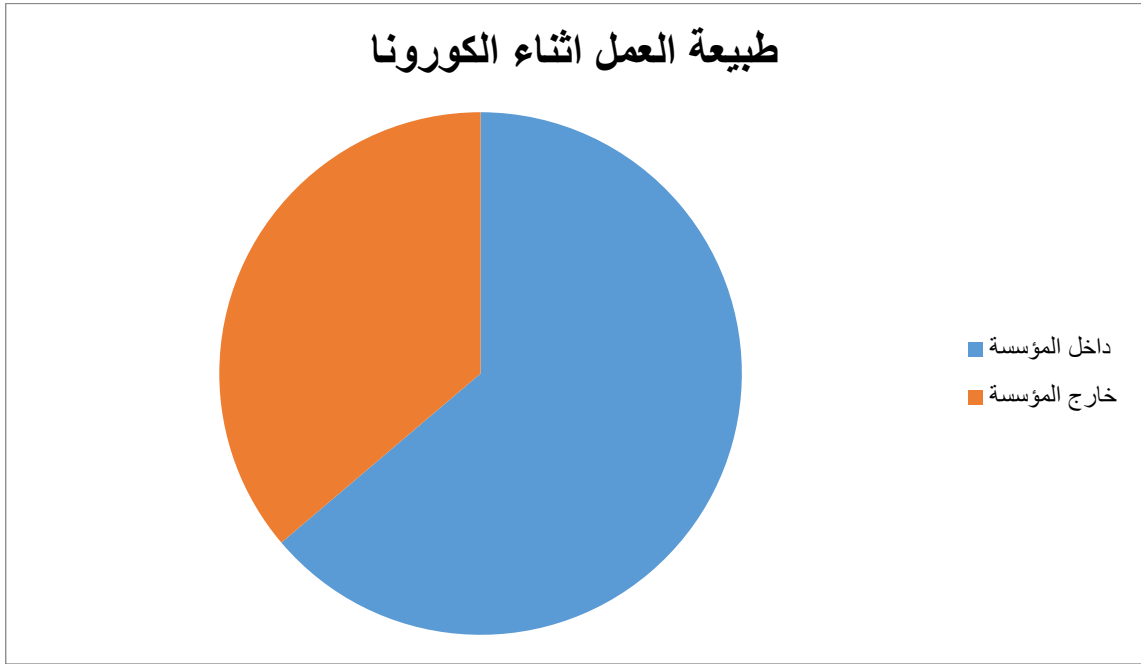
و حسب المبحوثين الذي اقروا انه هناك تأثير، تمثلت هذه التأثيرات في : نقص العمال، و نقص مردود العامل.

و منه نستنتج ان التدابير الوقائية لم يكن لها تأثير كبير على العمال، رغم وجود فئة صرحت بانها اثرت عليهم من ناحية مردودية العمل و ذلك لصعوبة العمل مع نقص العمال و الخوف من التقاط الفيروس.

4.2 طبيعة العمل اثناء الكورونا

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
داخل المؤسسة	30	63.8
خارج المؤسسة	17	36.2

4-02 طبيعة العمل اثناء الكورونا



4-0 (الشكل 10) رسم توضيحي لطبيعة العمل اثناء الكورونا

من خلال المعطيات في الجدول و الذي يبين طبيعة العمل للمبحوثين اثناء الكورونا، يتضح ان 63.8% تتمثل طبيعة عملهم في العمل داخل المؤسسة و يمثلون في عمال الاستقبال، المحاسبين و رؤساء الاقسام، اما نسبة 36.2% تتمثل طبيعة عملهم في العمل خارج المؤسسة المثلين في مراقبي الاشغال و تقنيين التعداد الخارجي.

فيما كانت تتمثل اعمال المبحوثين داخل المؤسسة في : مراقبة ورشات العمل، استقبال ملفات الزبائن والتكفل بانشغالهم.

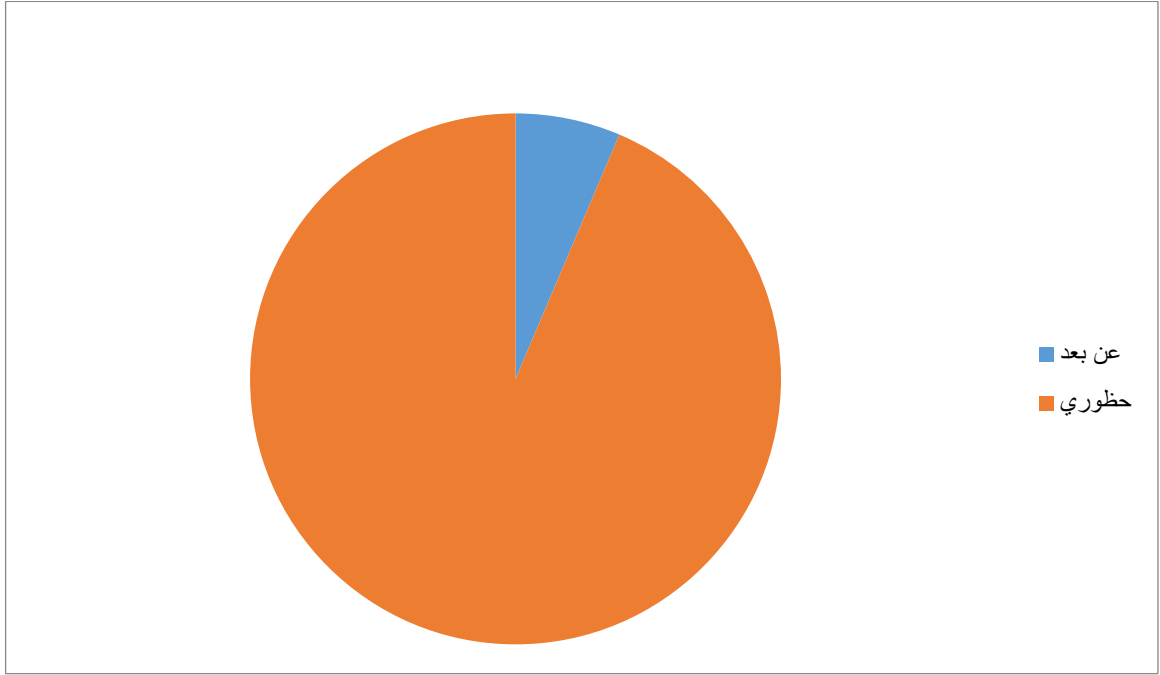
اما خارج المؤسسة تمثل الاعمال في : مراقبة مشاريع الخارجية و التنقل الى زبائن الشركة.

و منه نستنتج ان طبيعة العمل في فترة الكوفيد لم تتغير عن طبيعة العمل قبل انتشاره، و هذا راجع الى طبيعة المناصب و من اجل ضمان السير الحسن للعمل من طرف المؤسسة

5.2 طبيعة نظام العمل اثناء الكورونا

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
عن بعد	3	6.4
حضورى	44	93.6

5-0 طبيعة نظام العمل اثناء الكورونا



5-0 الشكل (11) رسم توضيحي طبيعة نظام العمل في الكوفيد

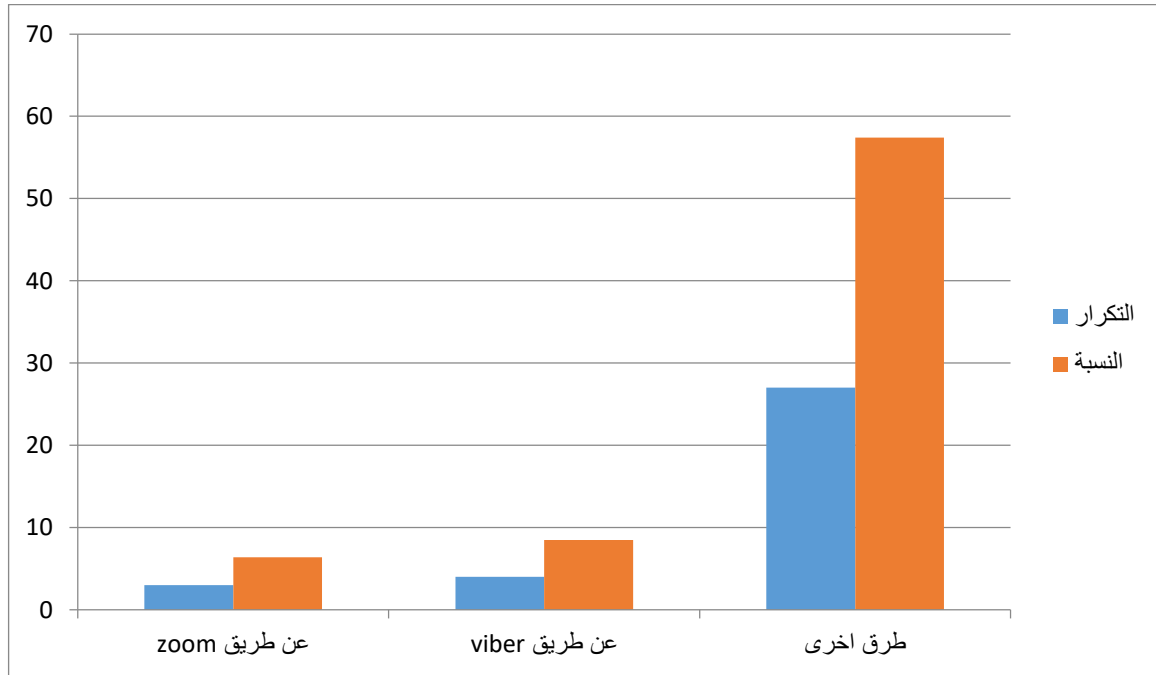
من خلال المعطيات في الجدول والذي يبين طبيعة نظام عمل المبحوثين في الكورونا، بحث بلغت نسبة المبحوثين الذي عملوا حضوريا 93.6% اي 44 عاملا، فيما 3 مبحوثين كانت اعمالهم عن بعد بنسبة 6.4%.

فيما يخص المبحوثين العاملين عن بعد تمثلت طرق عملهم ب: تقنية التواصل عن بعد

6.2 طريقة الاجتماعات في الكورونا

الفئة	التكرار	النسبة
عن طريق zoom	3	6.4
عن طريق viber	4	8.5
طرق اخرى	27	57.4

6-0 طريقة الاجتماعات في الكورونا



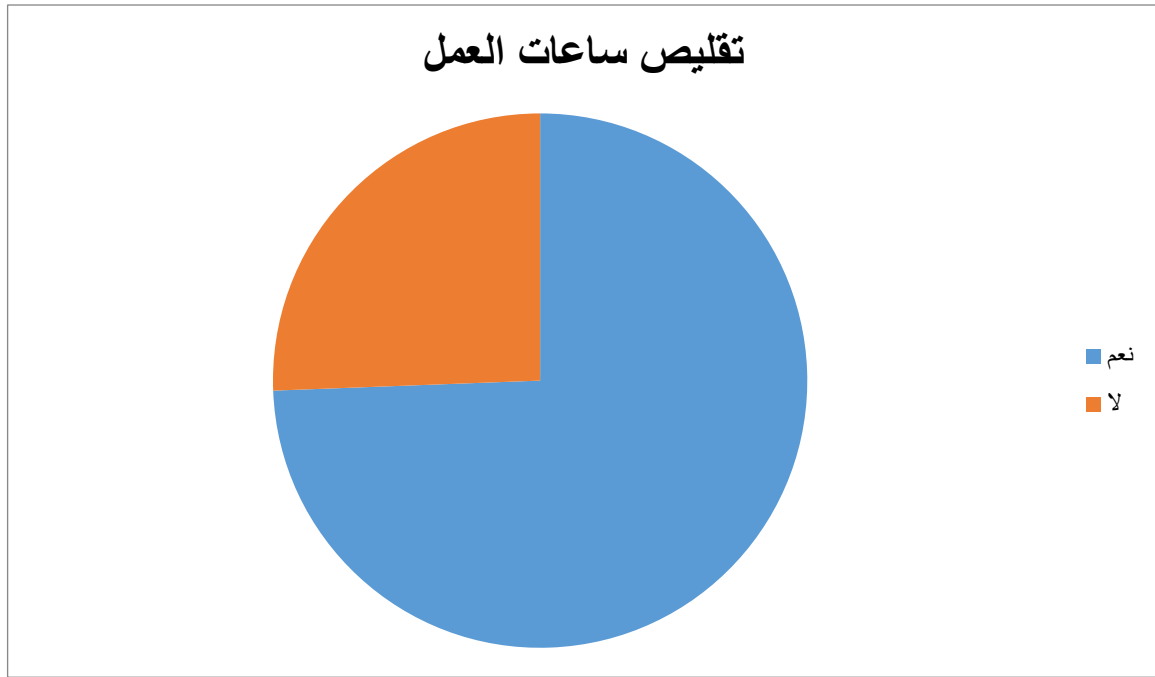
6-0 الشكل (12) رسم توضيحي لطريقة الاجتماعات في الكورونا

من خلال المعطيات في الجدول و الذي يبين طريقة الاجتماعات في الكورونا، بحث بلغت نسبة المبحوثين الذين حظروا اجتماعات عن طريق zoom 6.4%، اما عن طريق viber 8.5% و كانت النسبة الاكبر ب 57% في الطرق الاخرى و تمثلت هذه الطرق في : عن طريق Skype و عن طريق Tele visio، فيما لم يجب عن السؤال 11 مبحوث و ذلك بسبب طبيعة المنصب.

7.2 ساعات العمل في الكورونا

القئة	التكرار	النسبة
نعم	35	74.4
لا	12	25.6

7-0 تقليل ساعات العمل



7-0 الشكل (13) رسم توضيحي لتقليل ساعات العمل

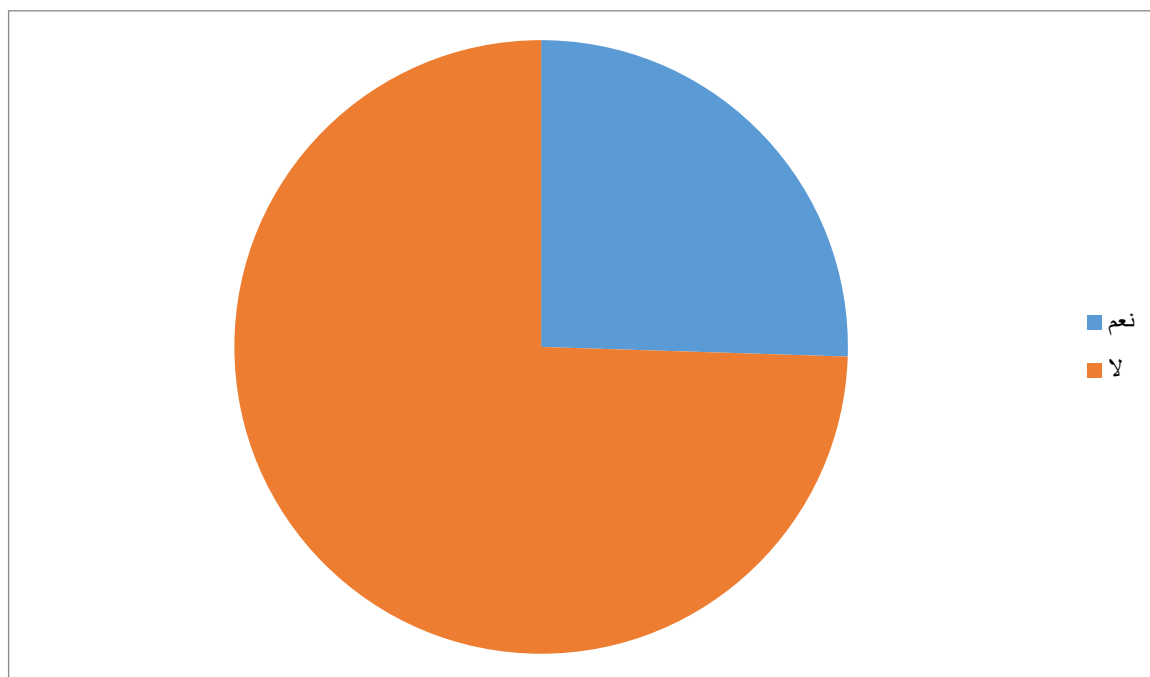
من خلال المعطيات في الجدول الذي يبين تقليل ساعات العمل، كانت اجابات المبحوثين بانه تم تقليل ساعات العمل بنسبة 74.4% اي 35 عاملا وهذا راجع للحجر الصحي، اما المبحوثين الذين لم يتم تقليل ساعات عملهم فبلغت نسبتهم 25.6 % اي 12 عاملا، وهذا راجع الى طبيعة عملهم الذي يحتاج الى مراقبة مزودات و ورشات العمل.

-حسب السؤال المطروح للمبحوثين حول ساعات العمل في فترة الكوفيد تراوحت الاجابات بين ساعات العمل الطبيعية (8 ساعات) و ساعات العمل التي كانت تتماشى مع الحجر الصحي (6 ساعات) كما كانت هناك مناوبات يومية حتى مع الحجر الصحي، هذا بسبب طبيعة العمل و من اجل ضمان السير الحسن للكهرباء و الغاز.

8.2 اثر تقليص ساعات العمل على اداء العمال

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	12	25.5
لا	35	74.5

8-0 تأثير تقليص ساعات العمل على اداء العمال



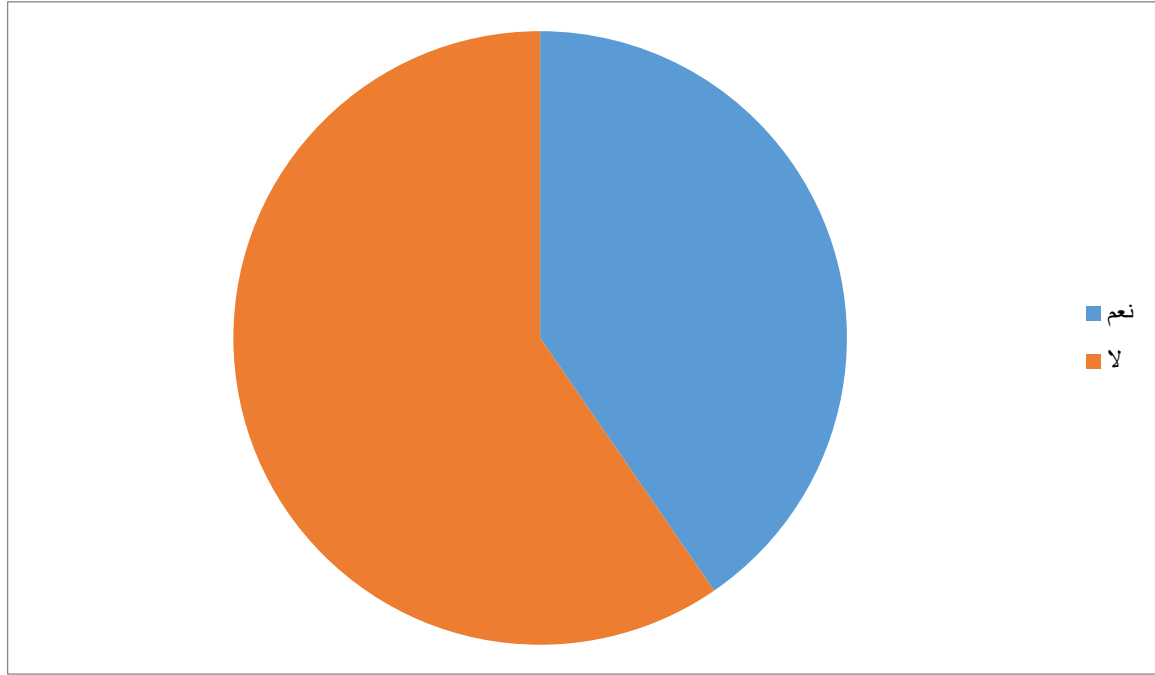
8-0 الشكل (14) رسم توضيحي لاثـر تقليص ساعات العمل على اداء العمال

من خلال المعطيات في الجدول الذي يبين تأثير تقليص ساعات العمل على اداء العمال، كانت اجابات المبحوثين بانه اثر تقليص ساعات العمل بنسبة 25% اي 12 عامـل، اما بقية العمال كانت اجابـتهم بـ"لا" بلغت نسبتهم 74.5% اي 35 عامـل. و كانت الصعوبات التي واجهت العمال الذين اثر عليهم اتقليص ساعات العمل فيانه لم يكن هنالك عدد كافي من العمال للقيام بالعمل في الوقت المناسب.

9.2 اثر التدابير الصحية على التفاعل بين العمال

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	19	40.4
لا	28	59.6

9-0 اثر التدابير على التفاعل بين العمال



9-0 الشكل (15) رسم توضيحي اثر التدابير على التفاعل بين العمال

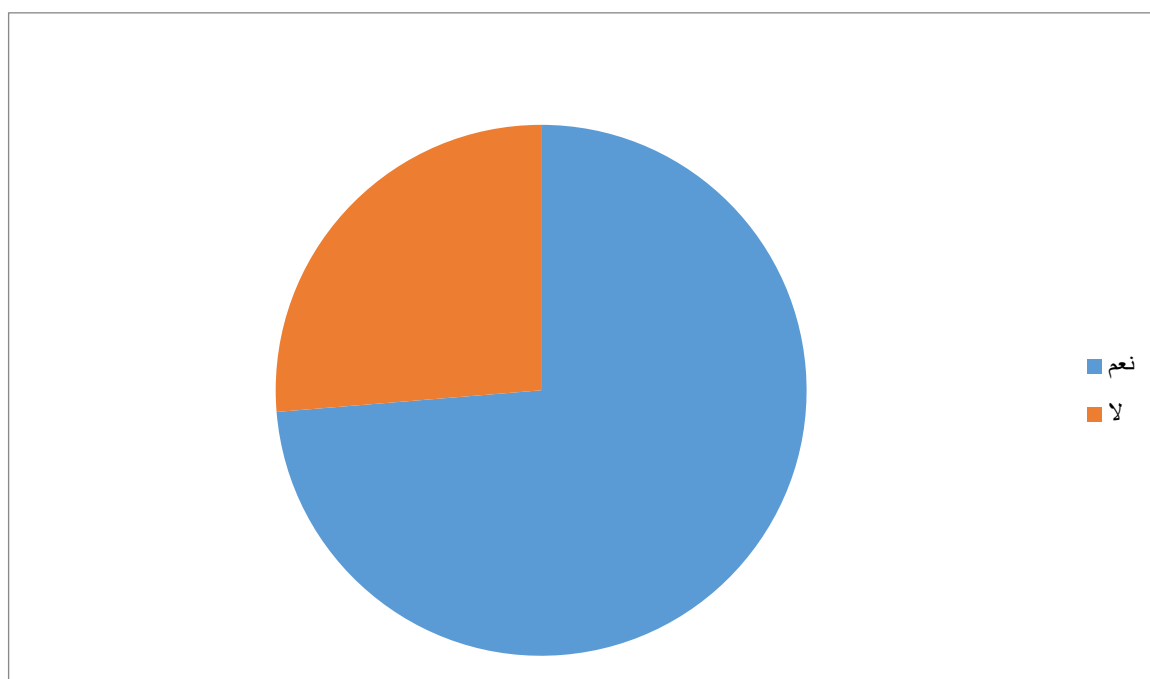
من خلال المعطيات في الجدول الذي يبين اثر التدابير الصحية على التفاعل بين العمال كانت الاجابة بلا هي الاكثر بنسبة 59.6% اي 28 مبحوث، اما الاجابة بنعم كانت بنسبة 40.4% .

ومنه نستنتج ان رغم اجراءات التباعد و تقليس عدد العمال و ساعات العمل الى ان التفاعل بين العمال لم يتاثر بهذه التدابير. و ذلك لضمان السير الحسن لخدمات المؤسسة.

- ضعف التفاعل بين العمال و اثره على مستوى الاداء

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	73.7
لا	5	26.3

10-0 - ضعف التفاعل بين العمال و اثره على مستوى الاداء



10-0 الشكل (16) رسم توضيحي لضعف التفاعل بين العمال و اثره على مستوى الاداء

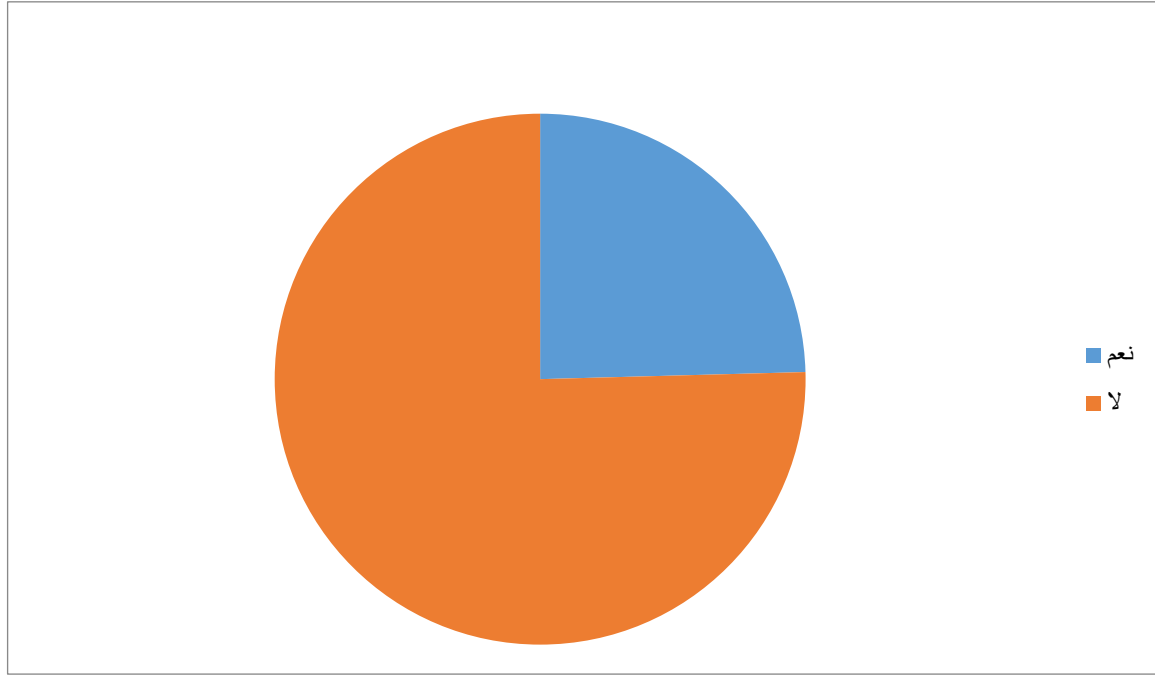
من خلال المعطيات في الجدول الذي يبين ضعف التفاعل بين العمال و اثره على مستوى الاداء بحيث اغلب المبحوثين الذين بلغ عددهم 19 مبحوث الذين اجابوا ان التدابير اثرت على التفاعل بينهم و بين العمال، اجابوا بان نقص التفاعل ترك اثر على مستوى الاداء بحيث كانت نسبتهم 73.7%.

- و اثر ذلك على مستوى الاداء بسبب : الخوف و القلق من انتشار الفيروس و منهم عدم التركيز في العمل.

10.2 العمال المسرحيين من المؤسسة بسبب القرار الصادر المتعلق بالكوفيد

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	24.6
لا	35	75.4

11-0 العمال المسرحيين من المؤسسة بسبب القرار الصادر المتعلق بالكوفيد



11-0 الشكل (17) رسم توضيحي للعمال المسرحيين من المؤسسة بسبب القرار الصادر المتعلق بالكوفيد

من خلال المعطيات في الجدول الذي يبين العمال المسرحيين من المؤسسة كانت نسبة المبحوثين المسرحيين 24.6% و هذا بسبب القرار الصادر من الحكومة الجزائرية القاضي بتسريح العمال حسب ماصدر في القرار، وهذا ما يدل على حرص المؤسسة على تطبيق قرارات الحكومة.

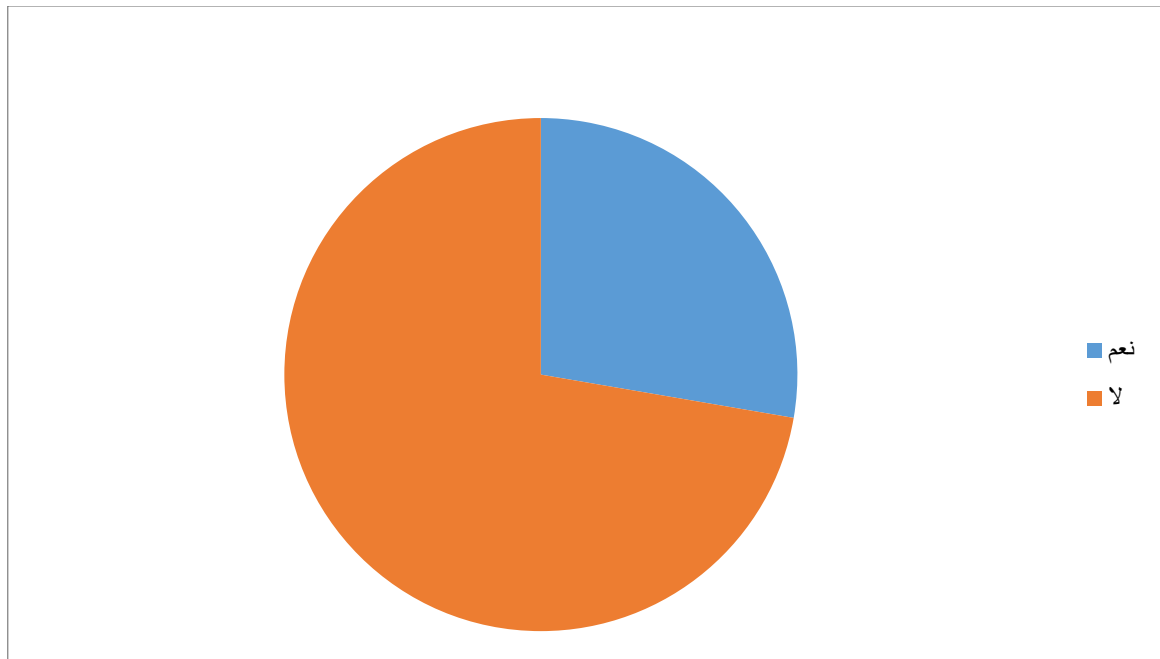
اما العمال المبحوثين الغير مسرحيين الذين بلغت نسبتهم 75.4% صرحوا بانه كانت لهم تواصل مع العمال المسرحيين و كان ذلك من خلال مواقع التواصل و عبر الهاتف كذلك.

و منه المؤسسة سعت الى تطبيق قانون العمال المسرحيين في فترة الكوفيد الصادر من الحكومة

11.2 صعوبات اداء العمل اثناء الجائحة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	27.7
لا	34	72.3

12-0 صعوبات اداء العمل اثناء الجائحة



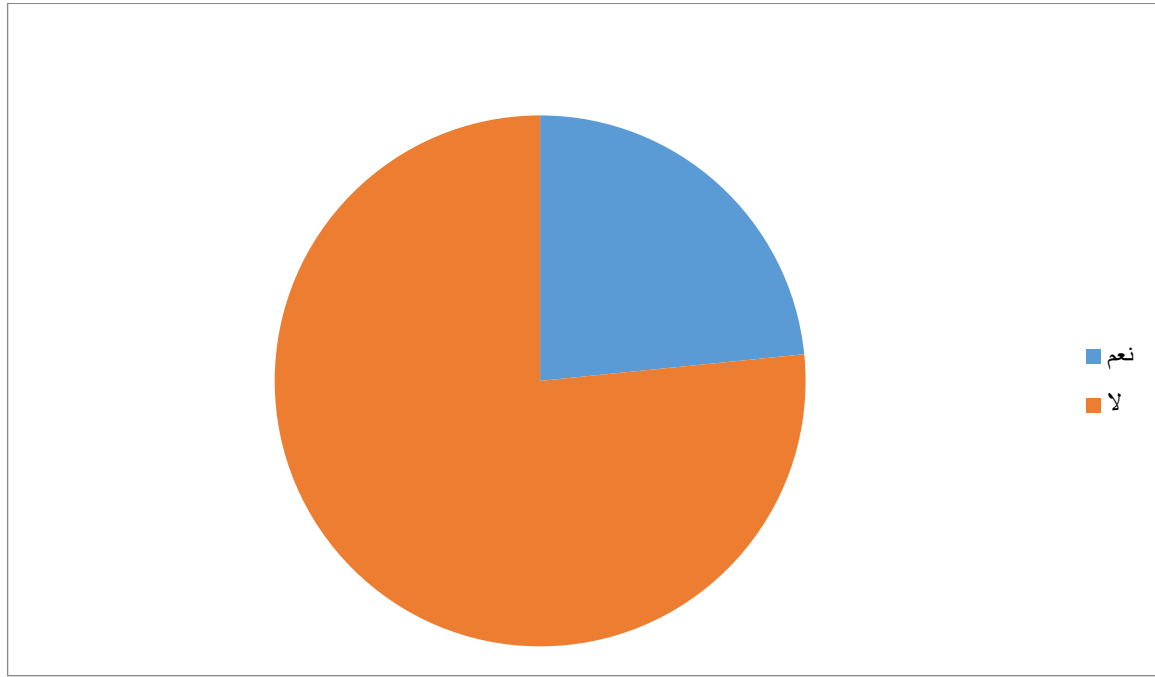
12-0 الشكل (18) رسم توضيحي لصعوبات اداء العمل اثناء الجائحة

من خلال المعطيات في الجدول الذي يبين صعوبات اداء العمل اثناء الجائحة بحيث 72.3% اجابوا بعدم وجود صعوبات واجهتهم اثناء الجائحة. اما 27.7% واجهتهم صعوبات في اداء العمل و تمثلت هذه الصعوبات في : الصعوبة في التنقل الى العمل و نقص الخبرة في العمل في المناصب الذين سرحوا من المؤسسة، و ذلك حسب تصريح المبحوثين.

12.2 تأثير العمل في فترة الكوفيد على الحياة اليومية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	23.4
لا	36	76.6

13-0 تأثير العمل في فترة الكوفيد على الحياة اليومية



13-0 الشكل (19) رسم توضيحي لتأثير العمل في الكوفيد على الحياة اليومية

من خلال المعطيات في الجدول الذي يبين تأثير العمل في الكوفيد على الحياة اليومية، 76.6% من الباحثين قالوا انه لم يكن هنالك تأثير للعمل في الكوفيد على حياتهم اليومية، اما 23.4% المتبقية و هي الفئة الثانية فصرحت بانه كان هنالك تأثير و تمثل هذا التأثير في : الخوف من نقل المرض من العمل الى المنزل، صعوبة قيام بالواجبات الخاصة بالمنزل لضيق الوقت مع الحجر و تأثير الاخر كان في نقل المرض من المؤسسة الى المنزل، و هذا حسب تصريح الباحثين.

نتائج الدراسة

على ضوء تحليل نتائج الدراسة الميدانية توصلنا الى :

قامت المؤسسة باجراءات صارمة من اجل الحد من انتشار الكوفيد بين العمال و تمثلت هذه الاجراءات في اجبارية وضع الكمامات، التباعد الاجتماعي بين العمال، توفير المعقمات، كما انها قامت بتسريح العمال حسب القرار الصادر من الحكومة الجزائرية و المتمثلين في النساء الحوامل، اصحاب الامراض المزمنة، و النساء ذوي الاطفال القصر.

رغم تقليص ساعات العمل داخل المؤسسة، حافظت الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء فرع السانيا على نفس وتيرة العمل خلال فترة الكوفيد كونها مؤسسة انتاجية خدمانية، و ذلك عن طريق اعطاء تصريجات خرق الحجر الصحي للعمال المعنيين بالعمل خارج المؤسسة وذلك من اجل اصلاح الاعطال ان وجدت و مراقبة الورشات من اجل ضمان رضى الزبائن.

جرت الاجتماعات في المؤسسة عن بعد من خلال ZOOM و كذا VIBER، كما انه كان هنالك اجتماعات استثنائية في المؤسسة مع تطبيق الاجراءات الوقائية بصرامة و حضور قلة من الموظفين المهمين.

رغم الاجراءات الوقائية و تقليص ساعات العمل و كذا تسريح العمال، الا ان التفاعل بين العمال داخل المؤسسة، كما انه كان للعمال المسرحين كانت بهم علاقات بالعمال الغير المسرحين عبر التواصل الاجتماعي.

العمل في فترة الكوفيد لم يؤثر على الحياة اليومية، رغم ان كان هنالك تخوف من حمل المرض و نقله الى المنازل و ضيق و الوقت من اجل قضاء مستلزمات المنزل خاصة في فترة الحجر المنزلي

خاتمة العامة

في ختام دراستنا هذه التي تم من خلالها عمل بحث ميدان في المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء فرع السانبا بوهرا، و على ضوء اشكالية البحث و فرضياته التي تهدف الى معرفة تأثير على الاداء، من خلال للاستبيان توصلنا الى انه كانت هنالك اجراءات من طرف المؤسسة من اجل الحد من انتشار الكوفيد كاجبارية الكمادات، وحافظت المؤسسة على نفس وتيرة العمل رغم تقليل ساعاته و ذلك لم يؤثر على اداء العمال داخل المؤسسة.

لم يكن هنالك ضعف لتفاعل العمال فيما بينهم داخل المؤسسة، وكذا فعالية العمل و وتيرة عمل المؤسسة بقيت كما هي و هذا من اجل ضمان تزويد الزبائن بالغاز و الكهرباء و من اجل صيانة الاعطاب ان وجدت.

وفي نية تحليلنا للدراسة الميدانية و من خلال نتائجها اتضح ان الفرضيات التي تم ذكرها في بداية عملنا المتكونة في :

- اثر الجائحة سلبا على الاداء الوظيفي مع تطبيق الاجراءات الوقائية داخل المؤسسة.

- ضعف فعالية العمل و الاداء المهني داخل المؤسسة.

هذه الفرضيات لم تتحقق في المؤسسة، لان رغم تطبيق التدابير الوقائية و الحجر المنزلي و تسريح العمال الا ان وتيرة العمل لباقي العمال الحاضرين في مواقع العمل قد ادوا وظيفتهم على احسن وجه، اما في ما يخص التفاعل بينهم فقد تم عبر مواقع التواصل الاجتماعي او عبر Skype، TeleTravail. كان تأثير الجائحة على اداء العمال على شكل نفسي و ليس وظيفي تمثل في التخوف من العدوى و نقلها الى اهاليهم، و نقص الوقت في تلبية حاجات العائلة من مستلزمات غذائية و غيرها.

وفي الاخير هذه الدراسة ليست سوى جزء عن تأثير الكوفيد على اداء العمال و تفتح الباب لدراسات اخرى قادمة مكتملة لما قمنا به و نتمنى ان يلقي هذا الموضوع مستقبلا اهتمام من طرف باحثين علم اجتماع التنظيم و العمل.

المراجع



قائمة المراجع:

- 1 - ابو الفضل جمال الدين بن مكرم المصري ابو منظور ، لسان العرب، المجلد14 ، دار صادر بيروت
- 2- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، الدار الجامعية، مصر، 5111
- 3- عبد البارى إبراهيم درة، زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ط1، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن، 2001،
- 4- عبد المليك مزهودة، الاداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم و تقييم، مجلة العلوم الانسانية، العدد1 ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة مُجَّد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2001
- 5- عبد الله عقيل، دور الايداع الاداري في تحسين الاداء الوظيفي، الرياض
- 6- إيمان احمد صالح الجوفي، العالقات الاجتماعية النفسية الوظيفية وعالقتها بالالاء الوظيفي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة صنعاء، اليمن، 2006
- 7- درة ابراهيم عبد البارى، تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات، عمان، العربية لتنمية الادارية، 2003
- 8- عبد العزيز محييم، قياس الاداء الوظيفي للاجهزة الحكومية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2000
- 9- علمي السلمي، ادارة الافراد و الكفاءة الانتاجية، ط3، مكتبة غريب، القاهرة، مصر، 1985
- 10- قاسم ضرار، تنمية المهارات الاشرافية على المستوى التنفيذي الاول ، مكنتات جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1999
- 11- صلاح الدين عبد الباقي، ادارة الموارد البشرية من الناحية العلمية و العملية، الدار الجامعية، مصر، 2005
- 12- مصطفى كامل، ادارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للنشر و التوزيع، مصر، 1992
- 13- يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، وهاشم فوزي العبادي، ادارة الموارد البشرية، دار الوارق، الأردن، 2006
- 14- خالد عبد الرحيم الهيتي، قياس و تقويم اداء العاملين، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2005
- 15- منظمة الصحة العالمية الاونروا المكتب الإقليمي للشرق الأوسط، دليل توعوي الصحي الكامل لفيروس الكورونا ، النسخة الاولى 2020/03/05
- 16- نعيم عمشوشة ، فيروس الكورونا في الجزائر جامعة مُجَّد الصديق بن يحيي جيجل الجزائر ، مجلد 02 العدد 02 2020
- 17- مزهر حسين ، اثار اجتماعية و الاقتصادية لجائحة الكوفيد -19 في دول اعطاء في منظمة التعاون الاسلامي ن دار النشر سيرسك ، طبعة 1 2020
- 18- لعبسي علي ، تاجناية حمزة ، تداعيات فيروس الكورونا : اثار الاجتماعية و الاقتصادية و اهم التدابير المتخذة للحد من الجائحة في الجزائر ، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، مجلد 20، عدد خاص حول الاثار الاقتصادية لجائحة الكورونا ، سبتمبر 2020
- 19 - علي سعدي الزهرة جبير ، اثار الاجتماعية لجائحة الكورونا ، مجلة الحقوق و العلوم السياسية جامعة خنشلة ، مجلد 08 العدد 01 ، 2021

20 - موقع سونلغاز الرسمي [/https://www.sonelgaz.dz](https://www.sonelgaz.dz)

- 21- بندر ناهي مخلف المطيري، العالقة بين المنهج الكمي والكيفي مع تعريف لكل منهج ومميزاته وعيوبه واستخداماته ، مجلد 66 عدد 01 من مجلة الخدة الاجتماعية 251،252
- 22- هيري بشير ، الاداء الوظيفي لدي الموظفي جامعة ورقلة،مجلة وحدات للبحوث والدراسة مجلد 14 العدد 03 2021
- 23- سامية لحو و فطيمة زعزوع ، " اثر التحفيز علي تحسين اداء الوظيفي في المؤسسات دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات وكالة باتنة الجزائر ،مجلة الحقوق و العلوم الانسانية ، دراسات اقتصادية مجلد 27 عدد 1
- 24- العموري زكية و ترمابط نورة ، التباعد الاجتماعي في ظل جائحة الكوفيد-19 وانعكاساته على تفاعلات النسق الأسري(المجتمع الجزائري أنموذجا) ، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة باتنية 1 ، مجلد 22 عدد 01 جوان 2021
- 25- عمار كريد ، القيادة الادارية و اثرها علي الاداء ، مجلة البديل الاقتصادي ، مجلد 01 عدد 8 ديسمبر 2017
- 26- بن عائب مُجَّد ، تأثير محددات الرضا علي الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة ، مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية المجلد 06 العدد 01 2020
- 27- بارودة خالد وعجالي بخالد، مجلة قانون العمل و التشغيل ،مجلد 05 عدد 4
- 28- غراف هجيرة ،السلطنة العثمانية و الية الوقاية من من الاوبئة في ابالة الجزائر -الحجر الصحي انموجا ،مجلة قرطاس للدراسات الفكرية و الحضارية ، مجلد 07 العدد 02

الملاحق



الإستمارة:

هذه الاستمارة خاصة ببحث ميداني من اعداد الطالب صحراوي ياسين و بلوافيسيدأحمد من اجل اعداد مذكرة تخرج، كل معاومات تبقى سرية

الحالة المدنية للعامل

-السن:

-الحالة الاجتماعية : اعزب- باء متزوج (ة) م (ة)

ار (ة)

-الجنس:

ذكر

أنثى

-المستوى التعليمي: متوسط ثانوي

جامعي

-الخبرة المهنية: اقل من 5 سن اكثر من 5 سن

-ما هو منصب عملك:

.....

المحور الاول : اداء العمال اثناء الكوفيد

-هل قامت المؤسسة باتباع التدابير الوقائية ضد فيروس كورونا ؟

-ماهي هذه التدابير ؟

.....

.....

.....

- هل كانت هذه التدابير صارمة؟

- و هل اثمرت هذه التدابير علي وتيرة عمل المؤسسة؟

-اذا فيه تأثير ، كيف كان ذلك؟

.....
.....

- كيف كانت طبيعة عملك اثناء الجائحة؟

داخل المؤسسة راج المؤسسة

- اذا كان دخل المؤسسة كيف كان ذلك؟

.....
.....
.....

- اذا كان خارج المؤسسة كيف كان ذلك؟

.....
.....
.....
.....
.....

- كيف كان طبيعة النظام عملك في كوفيد ؟

ع عد حضور

- ان كان عن بعد كيف كان ذلك ؟

.....
.....
.....

- كيف كانت طبيعة الاجتماعات اثناء جائحة ؟

عن طريق m عن طريق viber ائري

- اذا كانت هنالك طرق ائري اذكرها ؟

.....
.....
.....

- كم كان عدد ساعات عملك اثناء الحجر الصحي ؟

.....
.....

هل تم تقليص الحجم الساعي للعمل اثناء الجائحة ؟ م

هل تسبب ذلك في تعطيل السير الحسن في اداء العمل ؟

نعم

- ماهي هذه الصعوبات ؟

.....
.....
.....

-هل تطبيق التدابير الصحية ادى للضعف التفاعل بينك و بين زملائك ؟

نعم لا

-اذا كانت الاجابة بنعم ،هل ساهم ذلك في انخفاض مستوي ادائك ؟

نعم لا

- كيف ذلك ؟

.....
.....
.....
.....

- هل كنت من بين العمال المسرحين من المؤسسة بسبب القرار الصادر و

المتعلق بالكوفيد؟

نعم لا

- اذا كانت الاجابة لا ، هل كان لك علاقة عمل عن بعد مع العمال المسرحيين ؟

.....
.....
.....

-هل اعترضتك صعوبات في اداء العملك اثناء الجائحة ؟

نعم

-ما هي هذه الصعوبات؟

.....
.....
.....
.....

-هل اثرت حياتك العملية خلال فترة الكوفيد على حياتك اليومية ؟

نعم

- اذا كانت الاجابة بنعم فكيف ذلك ؟

.....
.....

