



جامعة الجبلاي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

العنوان

تأثير جائحة كوفيد -19 على أداء العاملين -دراسة حالة-

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالب (ة):

- سعيد الرحماني جهاد
- دحماني إكرام

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	أ)/الدرجة العلمية جامعة الجبلاي بونعامة)
مشرفا	أ/بن زهيبية محمد (الدرجة العلمية جامعة الجبلاي بونعامة)
ممتحنا	أ)/الدرجة العلمية جامعة الجبلاي بونعامة)

السنة الجامعية: 2022/2021

* إهداء *

الى ابي العطوف قدوتي، ومثلي الاعلى في الحياة

فهو من علمي كيف اعيش بكرامة وشموخ.

الى امي الحنونة لا اجد كلمات يمكن ان تمنحها حقها

فهي ملحمة الحب وفرحة العمر، ومثال التفاني و العطاء.

اخوتي سندي وعضدي و مشاطري افراحي

و احزاني عبد البديع و عبد الكريم

و محمد اسلام و اختي وئام.

إلى كل من هم في ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي

سعيد الرحماني جهاد

* إهداء *

اخيرا رفعت القبعة احتراما لسنين مضت
من الدراسة وقد ابتداء الوداع مع كل ابتسامه
مع كل لقطه اخذت دقت طبول الرحيل
على مشارف الانتهاء من اعوام ذقنا فيها
مرارة العيش و حلاوة العلم و على ذلك الدرب
الطويل سطرنا اجمل ذكرياتنا في البداية الشكر
لله اهدي تخرجي و ثمرة تعبي الى
روح والدي العزيز رحمه الله تعالى
الذي رافقني في اول يوم لذهابي للمدرسة كانه البارحة
والى امي الغالية سندي و صاحبتي
و الى اخوتي نور الهدى، محمد، وتؤامين هيبه وهاجر، سارة
إلى من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.

دحماني اكرام

* شكر وتقدير *

الحمد لله الذي به تتم الصالحات وفقنا
بتوفيقه وأعاننا لإنجاز هذا العمل والصلاة
على حبيبنا ونبينا محمد عليه الصلاة والسلام أما بعد:
فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله وعلى
هذا أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ بن زهيدة محمد
الذي كان مشرفا علينا وعلى تقديمه للنصائح القيمة
في بحثنا المتواضع هذا.

ومذ بدأنا خطواتنا الأولى بحياتنا الجامعية
وأساتذتنا الكرام يساعدوننا للوصول إلى طريق النجاح
بحيث قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة
لذلك نتقدم لهم بجزيل الشكر والامتنان
وجميع الأسرة الجامعية؛ كما لا أنسى
جميع عمال مؤسسة حيدر اربيل على تسهيلاتهم لنا
في جمع المعلومات وتوزيع الاستبيانات
ونشكر الجميع على سعة صدورهم.

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين فيروس كورونا وأداء العاملين في مؤسسة هيدرابيل إلكترونيك، وكيف اثر الوباء على مردودية العمال، ونفسياتهم أثناء أداء أعمالهم، نظرا لما سببه هذا الوباء من أضرار مست جميع الميادين بالعالم أسره، كما أردنا معرفة طرق التعامل مع هذا الفيروس والوقاية منه لضمان الأداء الجيد للعمال أثناء مزاوله أعمالهم وكيفية رفع معنوياتهم، إذ أن هذه الدراسة تعمل على إيجاد الرابط بين الوباء وأداء العاملين، وقد تم استخدام الاستبيان كأداة للبحث، بعدها تم تحليل نتائج الاستبيان باستعمال أساليب وأدوات إحصائية. من اجل ذلك كانت الدراسة حول موضوع « تأثير جائحة كوفيد -19 على أداء العاملين»

الكلمات المفتاحية: كوفيد -19، أداء العاملين.

Abstract :

The current study aimed to reveal the relationship between the Corona virus and the performance of workers in the Hydrabell Electric Corporation, and how the epidemic affected the profitability of workers, and their psyche while performing their work, given the damage caused by this epidemic that affected all fields in the world as a whole, and we also wanted to know the ways to deal with this virus. And prevention of it to ensure the good performance of workers during their work and how to raise their morale, as this study works to find the link between the epidemic and the performance of workers, and the questionnaire was used as a tool for research, after which the results of the questionnaire were analyzed using statistical methods and tools. For this reason, the study was devoted to the topic "The Impact of the Covid-19 Pandemic on the Performance of Workers"

Keywords: Covid-19, employee performance.

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الاستبيانات الموزعة والمستردة من أفراد عينة الدراسة.	38
02	الليكات الخماسي.	39
03	معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول.	41
04	معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الثاني.	43
05	قياس عناصر القيادة الإدارية في المؤسسة محل الدراسة.	46
06	أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.	47
07	اختبار بيرسون للعلاقة بين جائحة كوفيد 19.	49

قائمة الأشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	حالات الإصابة بوباء كورونا عالميا	18
02	خطوات تقييم الأداء	22
03	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	32
04	مقياس ليكات الخماسي	40
05	توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي	44
06	توزيع أفراد العينة حسب السن	44
07	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	45
08	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	46

قائمة الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أداة الدراسة (الإستبانة)	58
02	المحور الأول: الخصائص الديمغرافية	59
03	المحور الثاني: تأثير جائحة كوفيد 19 على الأداء	60
04	المحور الثالث: أداء العاملين	61

الفهرس

الصفحة	قائمة المحتويات
	الإهداء
	الإهداء
	الشكر
	الملخص (العربية _ الانجليزية)
	قائمة الجداول - الأشكال - الملاحق
	الفهرس
10	المقدمة
الجانب النظري	
الفصل الاول: مدخل نظري عام للدراسة	
15	تمهيد الفصل الاول
16	المبحث الأول: جائحة كوفيد -19
16	المطلب الأول: تعريف فيروس كورونا
17	المطلب الثاني: أعراض فيروس كورونا
18	المطلب الثالث: الرعاية الصحية و التدابير الوقائية من فيروس كورونا (covid-19)
19	المبحث الثاني: أداء العاملين
19	المطلب الأول: مفهوم أداء العاملين
20	المطلب الثاني: أهمية أداء العاملين
21	المطلب الثالث: أبعاد الأداء
21	المطلب الرابع: تقييم أداء العاملين
24	المبحث الثالث: العلاقة بين جائحة كوفيد -19 وأداء العاملين
24	المطلب الأول: أثر الجائحة على نصيب الفرد من الدخل
24	المطلب الثاني: أثر الجائحة على العمالة
25	المطلب الثالث: آثار أزمة كورونا (كوفيد19) على إدارة الموارد البشرية
26	خلاصة الفصل الاول
الجانب التطبيقي	
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
29	تمهيد الفصل الثاني
30	المبحث الأول: القطاع محل الدراسة (حيدرآبيل إلكترونيك)

30	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة ونشأتها
30	الفرع الأول: التعريف بمؤسسة EURL HYDRABEL
31	الفرع الثاني: نشأة مؤسسة
32	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ومهام مختلف المصالح
32	الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
33	الفرع الثاني: مهام مختلف المصالح
37	المطلب الثالث: أهداف وأهمية المؤسسة
37	الفرع الأول : أهداف المؤسسة
37	الفرع الثاني: أهمية المؤسسة
38	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
38	المطلب الأول: طريقة الدراسة الميدانية.
39	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.
44	المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
44	المطلب الأول: القراءة الوصفية للدراسة
46	المطلب الثاني: القراءات التحليلية للدراسة
49	المطلب الثالث: إثبات أو نفي فرضيات الدراسة
50	خلاصة الفصل الثاني
52	خاتمة
55	قائمة المراجع
58	قائمة الملاحق

مقدمة

يتميز هذا العصر بالعديد من المفاجآت والتغيرات السريعة والغير متوقعة كما شوهد في السنوات الأخيرة انقلاب وتغير مفاجئ في جميع ميادين العالم بحيث لم يستطع أي شخص السيطرة على الأمر ولم تجد اغلب الدول حلا حتى المتطورة منها غير الغلق وحظر التجوال والتباعد الجسدي لتقادي تزايد هذا الوباء وانتشاره كما انه ترك أثارا نفسية وجسدية مع أعراض غريبة عن العادة وقد وجهت هذه الاخيرة ضربة موجعة إلى الاقتصاد العالمي حيث لا تزال هذه الجائحة الجديدة متفشية على الصعيد العالمي مؤثرة على أهم مؤشرات أداء الاقتصاد العالمي بتداعياتها السلبية الشديدة، حيث أشار تعليق منشور في أحدث مجلة "الإيكونوميست" إلى أن التداعيات السلبية لجائحة كورونا على أهم مؤشرات أداء الاقتصاد العالمي هي الأكبر منذ الحرب العالمية الثانية، فقد أدى الإغلاق وانخفاض الإنفاق الاستهلاكي في اختفاء أكثر من 500 مليون وظيفة في جميع أنحاء العالم وتضررت التجارة العالمية بشدة، وذلك جراء غلق المصانع وإغلاق الدول حدودها، وهذا يعني يتسع عجز الحكومية إلى مستويات قريبة من الحرب.

طرح الإشكالية:

في ضوء ما سبق سرده سنحاول تقييم أداء العاملين في مؤسسه حيدر ابييل في ظل تفشي فيروس كورونا من خلال طرح التساؤل التالي: الى أي مدى تؤثر جائحة كورونا على أداء العاملين؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة التساؤلات الجزئية التالية :

- ما المقصود بجائحة كورونا؟
- ما هي عواقب تفشي جائحة كورونا على أداء العاملين؟
- هل استخدام اسلوب العمل عن بعد (من البيت) له دور في تسهيل أداء العاملين؟

فرضيات البحث:

من أجل معالجة إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية تم الاعتماد في ذلك على طرح الفرضيات التالية:

- تخفيض ساعات وشروط العمل؛
- اعتماد اساليب مغايرة لإدارة القوى العاملة له دور فعال في الحد من تفشي وانتشار فيروس كورونا المستجد؛
- اتباع الارشادات الوقائية والتباعد والعمل بها يقلل من تفشي ظاهرة فيروس كورونا في المؤسسة؛
- تسببت جائحة كورونا في اثار وخيمة على أداء العاملين.

مبررات اختيار البحث:

- يرجع السبب في اختيار موضوع البحث إلى الحاجة إلى حل مشكلة من خلال عملية جمع المعلومات والبيانات اللازمة والخاصة بهذه المشكلة وتحليلها واستخراج النتائج بشكل دقيق منها والتي قد تؤدي إلى استخلاص حل لتلك المشكلة؛
- الميول الشخصية للباحث وحبه للمعرفة واكتساب المهارات في جانب معين أو عدة جوانب؛
- لأنه يدخل ضمن إطار التخصص علم ادارة الاعمال.

أهداف البحث و أهميته:

- الكشف عن العلاقة بين فيروس كورونا وأداء العاملين في مؤسسة حيدرأبيل إلكترونيك؛
- كيف اثر الوباء على مردودية العمال، ونفسياتهم أثناء أداء أعمالهم؛
- معرفة طرق التعامل مع هذا الفيروس والوقاية منه لضمان الأداء؛
- التعرف على مفهوم جائحة كورونا؛
- تعمل على إيجاد الرابط بين الوباء وأداء العاملين.

منهج البحث:

المنهج الذي اتبعناه في دراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على وصف وربط العلاقة بين متغيراتها، كما قد تم الاستناد إلى المراجع باللغة العربية والانجليزية المتمثلة في الكتب والمذكرات ومقالات العلمية والمجلات لتدعيم المعلومات وإثراء الموضوع ، واعتمدنا على الدراسة الميدانية لدى مؤسسة حيدرأبيل ببلدية البير ولاية عين الدفلى، وقد قسم هذا الموضوع إلى فصلين:

في الفصل الأول تطرقنا إلى ماهية جائحة كورونا وكيف اثرت هذه الاخيرة على اداء العاملين أما في الفصل الثاني فخصصناه إلى الدراسة الميدانية لدى مؤسسة حيدرأبيل

صعوبات البحث:

- عدم وجود مصادر كافية لدراسة العلمية؛
- عدم توافر المصادر والمراجع الاولية والثانوية حول فيروس كورونا؛
- عدم تعاون بعض افراد مجتمع الدراسة؛
- عدم تعاون البعض من فئات المجتمع مع الباحث وقلة المعرفة والثقافة التي تحترم هذا النوع من الأعمال العلميّة والأكاديمية على الرغم من الأهمية الكبيرة لإعداد البحث العلمي.

الجانب النظري

الفصل الأول:

مدخل نظري عام للدراسة

تمهيد الفصل الأول

يعتبر أداء العاملين من العوامل الأساسية لضمان نجاح أي منظمة أو مشروع وتقييم أداء العاملين في أي منظمة يعتبر من الوظائف الرئيسية التي يجب على إدارة الموارد البشرية أن تقوم بها بالتنسيق مع مديري الإدارات الأخرى، والهدف منه هو تحقيق رضا العاملين وثقتهم الكاملة بالإدارة وحرصهم على تحقيق أهدافها.

إلا انه وبالرغم من وضع استراتيجيات محكمة لضمان الحصول على أفضل النتائج للأداء من المورد البشري فأحيانا تقشل كل الخطط الموضوعه، وذلك بتأثير خارجي واكبر مثال على ذلك جائحة كوفيد -19 بحيث قلبت العالم بالكامل وبات الاقتصاد بالتراجع والأداء بالانخفاض.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى تعريف فيروس كورونا وأعراضه والتدابير الوقائية منه، ومفهوم أداء العاملين وأهميته وأبعاده وتقييم الأداء وخطواته وأخيرا العلاقة بينهما نقصد الجائحة والأداء.

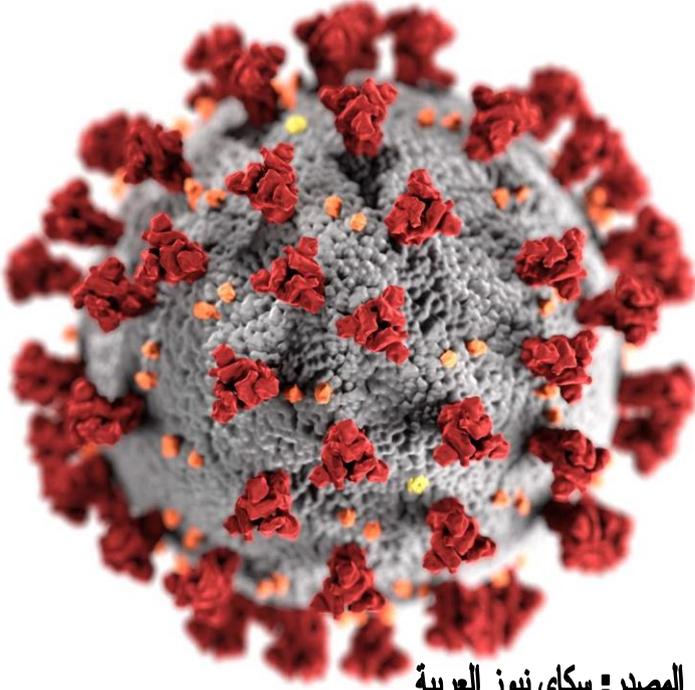
الفصل الأول: الأدبيات والنظريات والتطبيقية

المبحث الأول: جائحة كوفيد -19

المطلب الأول: تعريف فيروس كورونا

فيروس كورونا عائلة فيروسية اكتشفت عام 1960، ويمكن أن يصيب الإنسان والحيوان وتتكون العائلة

التاجية بيتا من نوعين من الفيروسات، هما السارس SARS-CoV وفيروس الكورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية MERS-CoV. وتحتوي هذه الفيروسات، التي يحيطها غلاف خارجي، على مادة جينية عبارة عن سلسلة مفردة من الحمض الريبسي النووي RNA، ويعد فيروس الكورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية فردا جديدا في السلالة C من العائلة التاجية بيتا التي تتكون من فرعين (Clades) الفرع A وB. وطبقا لهذا التقسيم، كانت الحالات



المصدر: سكاي نيوز العربية

الباكرة من متلازمة الشرق الأوسط التنفسية تنتمي إلى (الفرع A)، أما الحالات الحديثة فهي مختلفة جينيا وترجع في أصلها إلى (الفرع B)¹.

في 31 ديسمبر 2019 ، أبلغت الصين منظمة الصحة العالمية عن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي لسبب غير معروف في مدينة ووهان بمقاطعة هوبي. في 9 يناير 2020 ، أصدرت منظمة الصحة العالمية بيانًا قالت فيه إن الباحثين الصينيين قد اتخذوا "تحديدًا أوليًا" للفيروس باعتباره فيروسًا تاجيًا جديدًا².

ونظرا لانتشاره السريع وكذا درجة خطورته أعلنت منظمة الصحة العالمية حالة طوارئ صحية عالمية شهر جانفي من سنة 2020 لتعلنه في 11 مارس من نفس السنة جائحة عالمية نظرا للتزايد المتسارعة والغير

¹ فادي رضوان، كورونا: موجة فزع تضرب الشرق الأوسط، مجلة جديد الصحة والطب، العدد الأول، السعودية، 2014، ص12.

² R.Prasad, Bindu Shajan Perappadan, Jyoti Shelar, Jacob Koshy, the pandemic note book, p.j George, india, 2020, p1.

متوقع في عدد حالات الإصابة وكذا عدد حالات الوفيات في معظم أنحاء العالم، وقد تحول كوفيد-19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم وسبب الانتشار الكبير للمرض في أنحاء العالم يعود بالدرجة الأولى إلى حركة وتنقل الأشخاص بين البلدان في العالم، ويمكن تصنيف انتشار أي وباء من خلال ثلاثة مراحل هي¹: بتصرف

- تقشي الوباء: يعبر عن الزيادة القليلة لعدد الإصابات بشكل غير عادي.
- الوباء: تقشي الفيروس في منطقة جغرافية أكبر قد تكون في دولة واحدة، كما قد تمس مجموعة من الدول.
- الجائحة: انتشار المرض إلى عدد كبير من الدول.

المطلب الثاني: أعراض فيروس كورونا

يؤكد أصحاب السترات البيضاء أن المرضى الذين يعانون من أعراض الجهاز التنفسي هم أكثر ضرراً وإصابة بفيروس كورونا حيث يعانون من صعوبة التنفس بالإضافة إلى المرضى الذين يعانون من أعراض السعال، لذلك وجب عليهم الابتعاد عن مرضى (COVID-19) وأخذ التدابير اللازمة والاحتياطات الصارمة من خلال الحجر الصحي الذي ينصح به الأطباء كدواء أو قاعدة صحية ناجحة والتي تعتبر بمثابة مدة لسفك الفيروس.

وتزداد احتمالات إصابة المسنين والأشخاص المصابين بمشكلات طبية أساسية مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب أو داء السكري، وقد توفي نحو 2% من الأشخاص الذين أصيبوا بهذا المرض، وينبغي على الأشخاص الذين يعانون من الحمى والسعال وصعوبة التنفس التماس الرعاية الصحية والطبية.

¹ العمري خديجة، طلحة بوخاتم، هواري نور الدين، اثر جائحة (كوفيد-19) على أهم مؤشرات أداء الاقتصاد العالمي، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 12، العدد 2، 2021، ص104.

الشكل رقم (1) حالات الإصابة بوباء كورونا عالميا



المصدر: مؤسسة Haver Analytics، وجامعة جونز هوبكنز.

ملحوظة: تشمل أوروبا فرنسا وألمانيا وإيطاليا وإسبانيا والمملكة المتحدة، وتشمل "الأسواق الصاعدة الأخرى" البرازيل وشيلي وإكوادور واندونيسيا والهند وماليزيا والمكسيك والفلبين وباكستان وروسيا وجنوب إفريقيا وتايلاند وتركيا.

المطلب الثالث: الرعاية الصحية و التدابير الوقائية من فيروس كورونا (covid-19):

من أجل الوقاية والسيطرة على فيروس كورونا (covid-19) تم اتخاذ مجموعة من التدابير موصى بها من طرف المنظمة العالمية للصحة، تستند إلى أحدث البيانات المتاحة مع أخذ موجز الرسالة حول حماية النفس من عدوى مرض (كوفيد-19) وشملت الجلسات عروض العصف الذهني التفاعلي، على أساس جمع ملاحظات ما قبل الاختبار وذلك لتقديم المعرفة وتعزيز المواقف من قبل ردود الفعل المصابين كذلك تطوير اللافئات وتوزيع الملصقات والكتيبات والنشرات بجميع اللغات في مختلف الجوانب الوبائية¹.

وعليه تمثلت مجمل التدابير والإجراءات في²:

- التباعد الاجتماعي وفرض حجر إما جزئي أو كلي حسب الوضعية الصحية لكل بلد.
- تعطل حركة النقل بكل أنواعها.

¹ وليد زيادي حكيم بن جروه، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد كوفيد-19، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 2، العدد 2، الجزائر، ص194.

² بن زكورة العونية، تداعيات أزمة كورونا على قطاعات الاقتصاد العالمي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 03، الجزائر، 2020، ص181.

- توزيع المسؤولية بين الشعب والسلطة للحد من الأزمة.
- حظر التجوال بإصدار مراسم تنفيذية وحتى قوانين.
- منع تصدير الأدوية كالكمامات، الكحول الطبي، الأقنعة وغيرها، بهدف توفير الاحتياجات الداخلية للدولة.
- سعي الحكومات لتوفير الاحتياجات الاستهلاكية لمواطنيها.
- حظر التجمعات والمسيرات.
- غلق المتاحف والحدائق العامة.
- تعطيل التدريس لكل المستويات والتوجه نحو التعلم عن بعد.

المبحث الثاني: أداء العاملين

المطلب الأول: مفهوم أداء العاملين

حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ وشهد بحوثا مستمرة عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل فضلا عن انه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ومازالت المنظمات تبحث عن قيادات جديدة عن طريق إعادة تصميم هياكلها، ومحاولتها إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة اكبر، واستحدثت نظام حلقات الجودة وابتداع حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة، ومئات الأساليب الأخرى التي تركز على تحقيق غاية واحدة هي تحسين الأداء¹.

وتعددت تعاريف الأداء فهناك من يرى أن هذا المصطلح هو إشارة إلى النتائج المتحققة على انجاز وظيفة محددة وهو يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم والنوع والتكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لأوجه النشاط المختلفة خلال فترة زمنية محددة، وهناك من الباحثين من يرى أن الأداء الوظيفي عبارة عن القيام بالفعل ذاته وليس النتيجة المتحصلة عن القيام به وهو ما يعبر عنه بسلوك الأداء الذي يعرف على انه عبارة عن ما يقوم به موظف أو مدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة ويختلف من وظيفة لأخرى وإن وجد بينهما عامل مشترك².

¹ نهال شفيق العشي، أثر التفكير الاستراتيجي على أداء الإدارة العليا في المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال التأهيل في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، ص 57.

² فروم صافية، محمد كعوان، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسات، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 32، العدد 2، الجزائر، جوان 2021، ص 163.

ويعبر عن الأداء بالمخرجات أو الأهداف التي تسعى الإدارات إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة، ويعكس الأداء مدى تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إليها سواء تلك المرتبطة بالأهداف المتعلقة بالربحية أو بنمو المبيعات أو بالحصة السوقية، أو تلك التي ترتبط بالانطباعات الذهنية التي تتعلق بالرضا والولاء والوعي بالعلامة التجارية¹.

ويعد أداء العاملين عنصراً من عناصر الإنتاجية، وهو يختص بالجانب الإنساني ويتم تحديد الإنتاجية للعامل تبعاً لعدة أبعاد متداخلة وهي: العمل الذي يؤديه العامل ومدى تفهمه لدوره واختصاصه ومدى إتباعه للتعليمات التي تصل إليه من الإدارة عبر المشرف المباشر له. أو الإنجاز الذي يحققه العامل ومدى توافقه مع المعايير ومستويات الجودة، كما يشير إلى سلوك العامل مع وظيفته أو زملائه، أو الحالة النفسية للعامل من حيث الرغبة في العمل أو طرق التحسين التي يمكن أن يوفرها العامل في عمله².

وعرفه 1973 Good "الجهد الذي يقوم به الفرد لإنجاز عمل ما حسب قدرته وإمكاناته"³.

المطلب الثاني: أهمية أداء العاملين

يحتل الأداء مكانة خاصة داخل أي منظمة مهما كانت (صناعية، تجارية، خدمية، عامة، خاصة) باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة أو الدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين متميزاً ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادةً ما يفوق اهتمام العاملين بها، إن المنظمة التي تعمل على تحسين مستوى أداء الأفراد العاملين بصورة مستمرة ومدروسة ومخطط لها، تتمكن من مواجهة التغييرات السريعة التي تواجهها المنظمات المعاصرة التي تتطلب أفراداً يتمتعون بمستوى عالٍ من المهارات والقدرات تمكنهم من الإبداع والابتكار من أجل أن تحتل المنظمة مكانة عالية تمكنها من التنافس، وتقديم الخدمات بما يرضي العملاء أو المستفيدين من خدماتها⁴.

¹ عذاري سعود الهاجري، أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص34.
² محمد مبارك محمد الرشيد، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014م، ص10.

³ ندى عبد باقر، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريسيين في كلية التربية الأساسية، مجلة كلية التربية الأساسية، العدد 73، العراق، 2012، ص541.

⁴ راوية تيسير غزاوي، إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، 2012، ص35.

المطلب الثالث: أبعاد الأداء

نعني بأداء الفرد للقيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهي¹:

- كمية الجهد المبذول: ونقصد به مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية معينة.
- الجهد المبذول: ويعني مستوى بعض الأعمال، قد لا يهتم كثيراً بسرعة الأداء لو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول.
- نمط الأداء: يقصد به الأسلوب الذي نبذل به الجهد في العمل أي الطريقة التي نؤدي بها أنشطة العمل.

المطلب الرابع: تقييم أداء العاملين

* - تعريف تقييم أداء العاملين:

لقد تعددت التعريفات لعملية التقييم منها²:

- هو عملية قياس موضوعية لحجم ومستوى ما تم إنتاجه بالمقارنة مع المطلوب إنجازه كماً ونوعاً، وعلى شكل علاقة نسبية بين الوضعين القائم والمطلوب.
- كما عرف كونه "ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وأخيراً على معاملته لزملائه ومرؤوسيه".
- أو هي "تقييم شخص من العاملين في المنشأة على أساس الأعمال التي أتمها خلال فترة زمنية وتصرفاته مع من يعملون معه".
- كما يقصد بتقييم الأداء ببساطة: "هو مقارنة الأداء الفعلي للعامل بالأداء المستهدف بقصد التعرف على أوجه القصور"، مع ملاحظة أن التقييم لا يعني التجريح أو التشويه، كما أنه لا يعني

¹ فروم صافية، محمد كعوان، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسات، مرجع سبق ذكره، ص164.

² نائلة نعمان رويين النونو، سياسات تقييم أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة-إدارة الأعمال(MBA)، الجامعة الإسلامية-غزة، السنة الجامعية 2004م، ص20.

الاتهامات والمحاكمة، بل هو عملية تعرف على الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المستهدف مع ملاحظة أن هذا المفهوم ينطبق على كافة المستويات التنظيمية بما في ذلك الرؤساء والمرؤوسين.

ومن الملاحظ أن بعض الكتاب يستخدم اصطلاح "تقدير الكفاءة بدلا من استخدام اصطلاح تقييم الأداء" ويعني تقدير الكفاءة وتحليل وتقييم أداء العاملين لعملهم ومسلكتهم وتصرفاتهم فيه، وقياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء عملهم الحالي وتحملهم المسؤولية وإمكانيات توليهم وظائف ذات مستوى أعلى، وتأسيسا على هذا المعنى يركز تقدير كفاءة الفرد على أمرين هامين هما¹:

1. يتمثل في قياس مدى كفاءة لعمله، أي واجباته ومسئولياته الوظيفية.

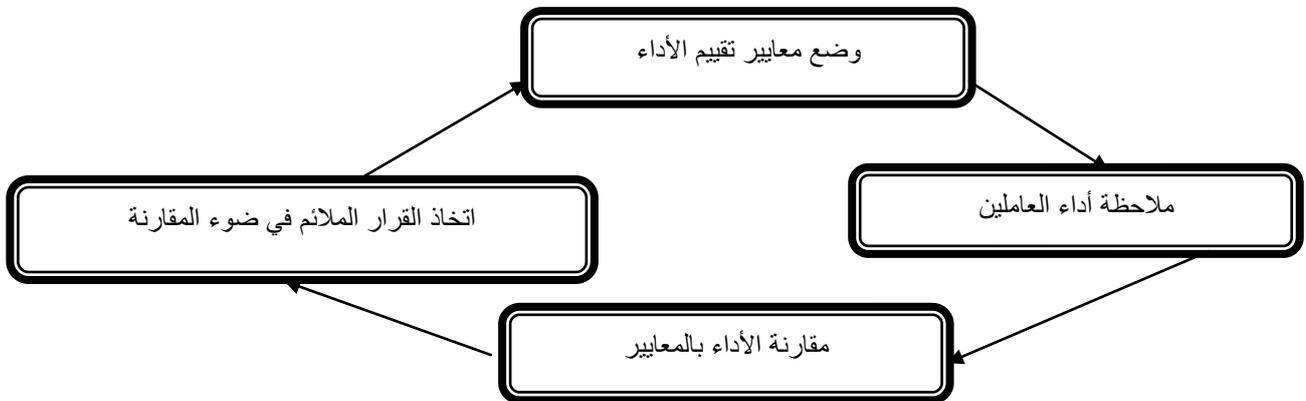
2. يتمثل في صفات الفرد الشخصية ومدى ارتباطها أو أثارها في مستوى أدائه لعمله، ويدخل في هذا المعنى الآخر والاعتماد على الموظف وتفكيره المتزن والاستعداد الشخصي له.

مما سبق نستنتج أن عملية التقييم يقصد بها قياس أداء سلوك الفرد خلال فترة زمنية محددة بواسطة جهة معينة أو عدة جهات ومقارنته بمعيار محدد مسبقاً طبقاً لمتطلبات العمل، ثم تحديد أجعل أوجه القصور وأوجه القوة لدى الموظف وإبلاغه نتيجة بشكل رسمي ومباشر من اجل السعي للاستفادة من هذه النتائج في اتخاذ القرارات التي تتعلق بشؤون الأفراد مثل (التدريب، النقل، الترقية، الفصل، التحفيز ... الخ) مما يعطي لعملية التقييم أهمية ويعود بالنفع على الموظف والمنظمة، ولذا فان تقييم اداء الافراد العاملين في المنظمة يتجلى في قدرات المنظمة على الاستثمار الامثل للموارد البشرية بصورة فعالة².

* - خطوات تقييم الأداء:

لمعرفة الخطوات الأساسية التي من خلالها يتم تقييم أداء العمال ارتأينا أن نوضحها في الشكل التالي.

شكل رقم (2) يوضح خطوات تقييم الأداء



¹ المرجع السابق الذكر، ص21.

² أ.د كاظم حمود، د.ياسين كاسب الخرشنة، ادارة الموارد البشرية، دار المسيرة، عمان، طبعة الخامسة، 2013، ص152.

يتضح لنا من خلال الشكل انه ومن اجل تقييم أداء العمال يجب وضع معايير موضوعية كخطوة أساسية أولى من قبل خبراء ومختصين بتسيير الموارد البشرية وهذا عن طريق خطة ممنهجة مدروسة حتى نتمكن من إجراء تقييم فعلي بعيدا عن كل ما من شأنه أن يعرقل السير الحسن لهذه العملية، بعد ذلك نقوم بملاحظة أداء العاملين مع القيام بتسجيله، بعدها تتم الخطوة الثالثة والتي تهتم بالمقارنة بين أداء العاملين قبل وبعد ليتم بعدها اتخاذ القرار المناسب في ضوء المقارنة التي أجريت¹.

* - معايير تقييم الاداء :

ان تحديد معايير تقييم الاداء امر ضروري لنجاح نظام تقييم الاداء لانه يشكل ارضية واحدة ينطلق منها الاطراف اصحاب العلاقة في التقييم، وعلى رأسهم العاملون ورؤسائهم ومن الامثلة على المعايير :

- معرفة العمل
- القيادة
- المبادأة
- الابداع
- نوعية الاداء
- حجم العمل
- التعاون
- القدرة على اتخاذ القرارات
- القدرة على حل المشكلات
- القدرة على الاتصال
- القدرة على التخطيط
- القدرة على التنظيم
- الاتجاهات نحو العمل
- تفويض السلطات

ومن الملاحظ ان هذه المعايير او الجوانب والعوامل عناصر متنوعة بعضها يتعلق بسلوك الموظف، وبعضها يتعلق بشخصيته، وبعضها يتعلق بالنتائج والانجازات التي يحققها.

¹ فروم صافية، محمد كعوان، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسات، مجلة العلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص164.

المبحث الثالث: العلاقة بين جائحة كوفيد-19 وأداء العاملين

اثر الاقتصاد سلبيًا من خلال العديد من القنوات أهمها السياحة، وعائدات صادرات النفط، كما انها اثرت على العمالة فقد بقي الكثيرين بدون عمل و منهم من لم يتقاضى اجره وهذا ما اصبح يهدد الحياة البشرية من كل النواحي وستحتاج الدول والمؤسسات الاقتصادية إلى مجموعة من السياسات التي من شأنها التخفيف من حدة الآثار الاقتصادية السلبية لانتشار فيروس كورونا الجديد¹.

المطلب الأول: أثر الجائحة على نصيب الفرد من الدخل

يقول البنك الدولي إن الصدمة السريعة والشديدة لجائحة فيروس كورونا وتدابير الإغلاق التي اتخذت لاحتوائها هوت بالاقتصاد العالمي في غمرة انكماش حاد، وطبقا لتوقعات البنك فإن الاقتصاد العالمي سيشهد انكماشًا بنسبة 5.2% هذا العام.

وفي إصدار جوان 2020 من تقريره (الآفاق الاقتصادية العالمية) يضيف البنك الدولي أن هذا سيمثل أشد كساد منذ الحرب العالمية الثانية، إذ ستشهد أكبر مجموعة من اقتصاديات العالم منذ عام 1870 تراجعًا في متوسط نصيب الفرد من الفاتح

المطلب الثاني: أثر الجائحة على العمالة

يصعب قياس الأثر الإجمالي المترتب على العمالة هذا العام نتيجة تضافر إجراءات الإغلاق والتعويضات المؤقتة والعودة إلى العمل، ومع ذلك تقدر منظمة العمل الدولية أن أزمة تحدد أكثر من 500 مليون وظيفة في جميع أنحاء العالم، ولاسيما في العالم النامي، وفي حين أن عددا كبيرا من العمال سيستعيدون نشاطهم العادي بعد رفع قرارات الإغلاق في أماكن العمل، فإن بعضهم سيفقدون وظائفهم بشكل دائم، وتشير التقديرات إلى أن ما لا يقل عن 100 مليون وظيفة سوف تختفي تماما بحلول نهاية العام، وعلاوة على ذلك، سيقع ما بين 90 مليون و 120 مليون شخص في رهان الفقر المدقع في العالم النامي، يتبع ذلك من جوع وسوء تغذية، في حين ستتسع الفجوات في الدخل في كل مكان، وتندرج هذه التطورات بارتفاع هائل في حالات المرض والوفاة حيث قدرت المنظمة الدولية للعمل عدد الذين تأثروا جراء الإغلاق الكلي أو الجزئي لأماكن العمل بأزيد من أربعة أخماس

¹ معلومات خاصة بالمقال أثار كورونا الاقتصادية: خسائر فادحة ومكاسب ضئيلة ومؤقتة، نقلا عن الرابط التالي: <https://studies.aljazeera.net/ar/article/4613>، 24 مارس 2020، 12:12.

(81%) من القوى العاملة العالمية والبالغ عددها 3.3 مليار شخص إلى غاية 7 أبريل ، ، إلا أن هذه النسبة أخفضت إلى 61% بسبب الرفع التدريجي لتدابير الغلق خلال الأسبوعين الثاني والثالث الشهر أبريل

المطلب الثالث: أثار أزمة كورونا (كوفيد19) على إدارة الموارد البشرية

لا يختلف اثنان على أن ما يشهده العالم من انتشار لوباء فيروس كورونا المستجد Covid-19 والتدابير المتخذة في إدارة أزمته من إدارات الموارد البشرية في العالم أجمع، يجعل منه التحدي الأصعب و الأخطر، والأكثر شمولية منذ نشأة إدارة الموارد البشرية وتطورها خلال ما يقارب القرن من الزمن¹.

1- دور إدارة الموارد البشرية في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19)

لقد عانى مفهوم إدارة الموارد البشرية أولى هزاته بعد الحرب العالمية الأولى خلال أزمة الكساد الكبير عام 1929 والذي استمر عشر سنوات تقريبا، وأسفر عن خسائر هائلة في الدخل الفردي، ومعدلات بطالة قياسية، أين بلغت نسبة 25% في الولايات المتحدة الأمريكية، ونقص حاد في الإنتاج خاصة في الدول الصناعية. أما المفهوم الحديث للإدارة الموارد البشرية، فقد تعرض بدوره لأزمات كبيرة كأزمة أسعار النفط عام 1973 التي أدت إلى حدوث تضخم مرتفع نتيجة الارتفاع الحاد في أسعار الطاقة، وركود اقتصادي عالمي، وصولا إلى الأزمة المالية سنة 2008،

لكن ما يميز أزمة كورونا اليوم، أنها تأتي التوحد ملايين المختصين حول العالم لحل أزمات متشابهة للعاملين لديها ولفرض أسس جديدة للعمل بعد أزمة كورونا- ورغم اختلاف الثقافات والمفاهيم والسياسات والإجراءات، فإن إدارة الموارد البشرية اعتمدت أساليب متشابهة نوعا ما لمواجهة الأزمة، مثل العمل من بعد (من البيت)، تخفيض ساعات العمل، تغيير شروط العمل، الاجتماعات عبر تقنيات الويب... اعتماد أساليب مغايرة لإدارة القوى العاملة مما يضمن شروطه ناجحة في الحفاظ على اليد العاملة المنتجة في هذه الفترة العصيبة. اليوم باتت تدرك العديد من المؤسسات ورغم تطور التقنيات التكنولوجية المستخدمة؛ أن العنصر البشري المؤهل هو المورد الأساسي ومن أكثر أصول المؤسسة أهمية للعمل، وهو ما يظهر من خلال خطط إدارة الأزمات كونه أحد مصادر جعل المؤسسة موضع جذب واستقطاب للكفاءات في سبيل الاحتفاظ برأس المال العامل واستقراره في المؤسسة².

¹ أ.م.مي حمودي عبد الله جاسم الشمري، ط.د. علوان رمزي، مستقبل إدارة الموارد البشرية ما بعد جائحة كورونا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2021، ص315.

² المرجع السابق الذكر، ص316.

خلاصة الفصل الأول

ان التغيرات التي تحدث في هذا العصر عرضت المؤسسات الى تهديد كبير على بقائها واستمرارها فأصبح التحدي الأصعب و الأخطر في ظل وجود هذه الجائحة و بالتالي على المؤسسات اتباع اجراءات الوقائية التي فرضتها المنظومة العالمية لصحة لمزاولة العمل وقد اثرت هذه الجائحة على العاملين و ادائهم في العمل بشكل كبير حيث جعلتهم يعيشون حالة نفسية غير مستقرة مليئة بالخوف من فقدان وظائفهم و تعرضهم للعدوى.

الجانب التطبيقي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل الثاني

قمنا من خلال هذا الفصل وبعد التطرق إلى الجانب النظري بمتغيراته والتي شملت كوفيد19 وأداء العاملين حيث تم تناول الإطار المفاهيمي لكل من المتغيرات، سنحاول في هذا الفصل إذا إبراز تأثير جائحة كورونا على أداء العاملين بمؤسسة حيدرآبيل ببئر ولد خليفة.

وسنقوم قبل كل هذا بتقديم تعريف للمؤسسة محل الدراسة وتقديم الإطار العام لها، وكذا التعريف بالجانب المنهجي لها لنتطرق في الأخير إلى عرض نتائج تحليل الاستبيان المعالج باعتماد برنامج (SPSS)، ومنه تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية :

المبحث الأول: القطاع محل الدراسة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: القطاع محل الدراسة (حيدرأبيل إكتريك)

ارتأينا في هذا المبحث تقديم المؤسسة المستقبلية تقديما شاملا وهذا بعد القيام بالدراسة النظرية.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة ونشأتها

الفرع الأول: التعريف بمؤسسة EURL HYDRABEL

- أمام الأستاذ: "بي غويني عيسى" موثق بمحكمة أفلو مجلس قضاء الأغواط تقدم:
- السيد: "الزعر بن يوسف" المولود في 23 فيفري 1972 بخميس مليانة الذي أسس الشركة ذات المسؤولية المحدودة ذات الشخص الوحيد EURL HYDRABEL
- مقرها: تم تحديد المقر الاجتماعي الرئيسي للمؤسسة حي 98 سكن المحافير الأغواط وحدد كمقر فرعي للمؤسسة في كل من:

1. الفرع الأول: حوش سيدي علي سيدي يحي حيدرة ولاية الجزائر

2. الفرع الثاني: شارع العربي بن مهدي رقم 222 مرسى حجاج ولاية وهران

3. الفرع الثالث: بئر ولد خليفة ولاية عين الدفلى

- تسميتها: مؤسسة الشخص الوحيد وذات مسؤولية محدودة EURL HYDRABEL

ولابد أن يسبق أو يتبع أسم المؤسسة بعبارة مؤسسة ذات مسؤولية محدودة بوضوح وبأحرف كاملة مع تبيان رأسمالها في العقود و... والمذكرات، وبصفة عامة كل الوثائق الصادرة من المؤسسة.

- موضوعها: مؤسسة حيدرأبيل مؤسسة خاصة ذات طابع خدماتي، إنتاجي، تجاري تهدف النشاطات التالية:

أشغال البناء في مختلف مراحلها، الحفر والأشغال الريفية، الأشغال الحضرية والنظافة العمومية، أشغال الكهرباء، كراء معدات وأدوات البناء والأشغال العمومية، الأشغال العمومية الكبرى والري، كراء السيارات مع أو بدون سائق، نقل البضائع لجميع المسافات، صنع المضخات وعتاد الري، صناعة الماكينات والمعدات الكهربائية وأجهزة التوزيع، صناعة المحركات (باستثناء السيارات، الطائرات، و المحركات البحرية الكبرى).

- رأسمالها: هي مؤسسة ذات رأسمال يقدر ب ثلاثون مليون دينار جزائري (30.000.000.00 دج) وهي عبارة عن شركة أموال تتربع على مساحة قدرها 500 m².

الفرع الثاني: نشأة مؤسسة

تم إنشاء فرع EURL HYDRABEL في العقد التأسيسي للمؤسسة سنة 1998 بمنطقة بئر ولد خليفة ولاية عين الدفلى وحدد مقره في شارع ابن باديس

تم تجهيز المؤسسة بكافة الوسائل الخاصة لبدء العمل في مختلف أشغال البناء من شاحنات وسيارات ومعدات حفر، وكذلك التجهيزات المكتبية من حواسب وآلات طباعة وغيرها من الوسائل الخاصة بالمصالح الإدارية.

وتم اقتناء الشاحنات والسيارات الخاصة بعملية نقل السلع، شرائها وبيعها، وتم إحضار كافة المواد الأساسية الخاصة بالنشاط الإنتاجي من مواد أولية وآلات لصناعة الماكينات والمضخات وغيرها من الأجهزة التي تنتجها المؤسسة.

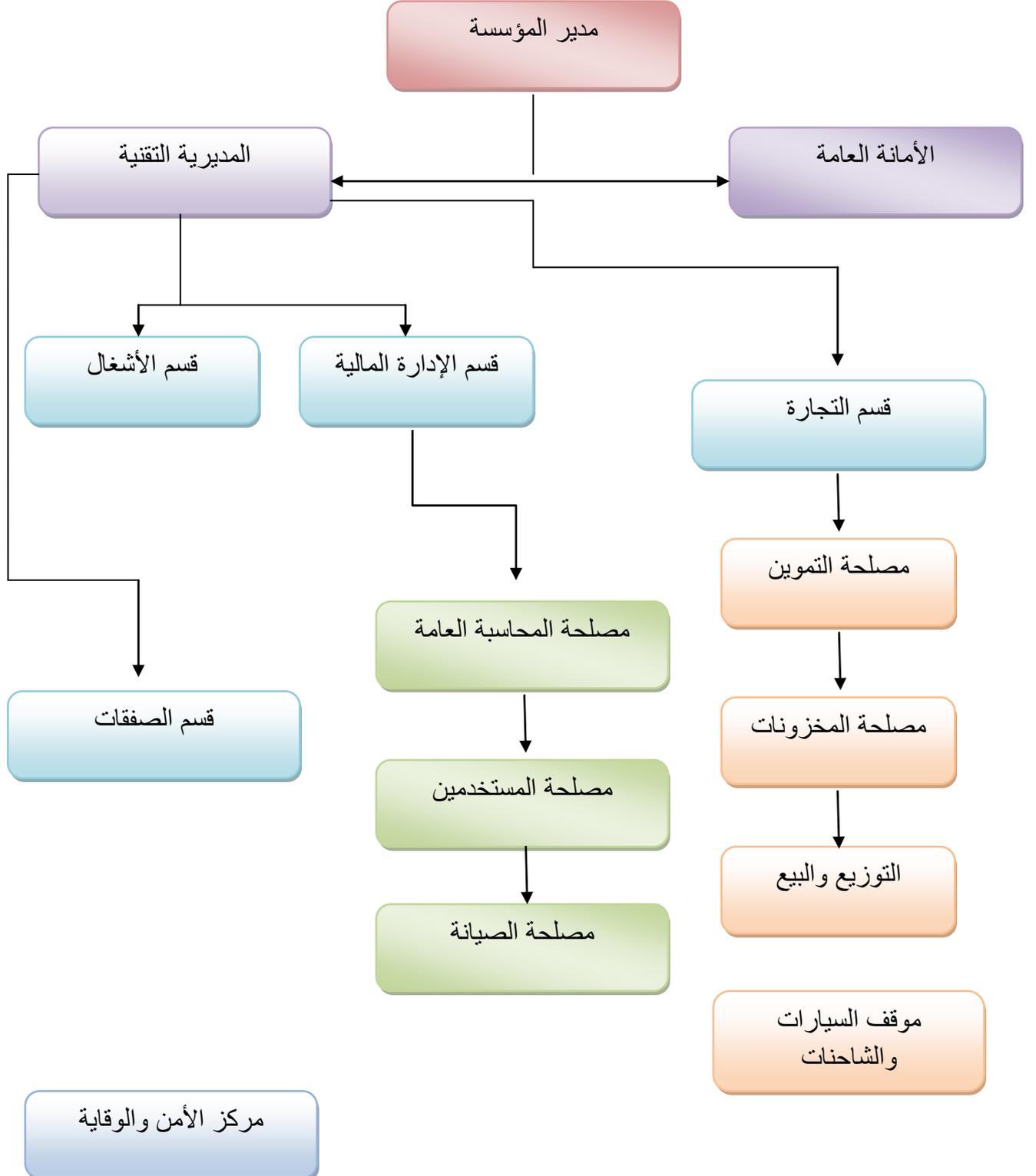
وكان التمويل الأساسي لهذه المؤسسة بأموال خاصة لصاحب المشروع وبمجرد تجهيز المؤسسة بكافة الوسائل والعتاد تم افتتاحها وبدء العمل في مختلف النشاطات التي جاءت ضمن عقد التأسيس.

وإن إنشاء هذه المؤسسة كان لضرورة خدمة كافة الزبائن أيا كان نوعهم وخاصة مؤسسة سونلغاز في مختلف ولايات الوطن.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ومهام مختلف المصالح

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

(الشكل رقم 3)



الفرع الثاني: مهام مختلف المصالح

بعدما تطرقنا إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة سوف نتعرض الآن لتقديمه و شرحه

أولاً: المدير العام

وهو صاحب المؤسسة ويقوم بالمهام التالية:

- إدارة المؤسسة ومتابعة النشاط اليومي لمختلف المصالح.
- إصدار القرارات والتوجيهات والخاصة بالتمويل والبيع وعمليات البناء والحفر.
- إمضاء كافة الوثائق والمستندات الموجهة للجهات الرسمية.
- عقد الاجتماعات مع مختلف رؤساء الأقسام الدراسة وضعية سير العمل.

ثانياً: الأمانة العامة

- صياغة القرارات الإدارية من الناحية القانونية قبل إصدارها والقيام باستنساخها وعرضها على الموظفين.
- معالجة البريد الصادر والوارد.
- حفظ الأوراق المهمة والمستندات الخاصة بمختلف عمليات المؤسسة.
- استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها.
- تلقي التعليمات من المدير وتنفيذها.
- كتابة الرسائل والتقارير والإيميلات لمختلف الزيان و استقبالها منهم.

ثالثاً: المديرية التقنية

وتنقسم إلى أربعة أقسام كالآتي:

1. قسم الإدارة والمالية: ويجمع بين مهمتين الإدارة والمالية ويهتم هذا القسم بوجود السجلات التي يجب أن تكون في كل مؤسسة وتتمثل فيما يلي:
 - سجل الوقاية والأمس وطلب العمل.
 - سجل حوادث العمل.
 - سجل العطل السنوية.

- سجلات الإنذار لمفتشية العمل.

- سجلات أجور العمال وسجلاتهم الخاصة.

وبخصوص المهمة المالية لهذا القسم في المؤسسة فإنها تتمثل في التمويل الخاص للمشروع ويتولاه صاحب المؤسسة شخصياً.

المصالح التابعة لهذا القسم هي ثلاثة وتقوم كل مصلحة بمهام مختلفة عن المصلحة الأخرى.

1.1- مصلحة المحاسبة العامة: تعد من أهم المصالح في المؤسسة حيث من أهم اختصاصاتها

نذكر:

❖ **التسيير المحاسبي:**

- ضمان مسلك منظم للمحاسبة والجبائية القانونية وفي التاريخ المحدد.

- إعداد وتحليل الميزانية السنوية في الآجال الشرعية.

- إعداد تقارير عن حالة المؤسسة.

❖ **التسيير المالي:**

- ضمان تسيير مالي أمثل.

- إعداد مخططات تمويل للمؤسسة.

- تتبع تطورات الخزينة وديون المؤسسة.

- تقدير التمويل اللازم.

- مسؤولية تحصيل حقوق المؤسسة وتسديد ديونها.

1.2- **مصلحة المستخدمين:** تقوم هذه المصلحة على السهر على خدمة الموظفين حيث تقدم لهم:

- النقل والإطعام للموظفين.

- المنشآت.

- التأمينات (CNAS) .

- استقطاب الكفاءات من اليد العاملة للمؤسسة.

- تتكفل بسجل العطل السنوية والأجور وحوادث العمل.

- تسهر على تحقيق النصوص القانونية والتشريعية فيما يخص حقوق وواجبات العمال وحسن أدائهم

لعملهم.

1.3- مصلحة الصيانة: تقوم بالأعمال التالية:

- صيانة وإصلاح أجهزة التكييف.
- صيانة وإصلاح الأبواب والشبابيك والأثاث.
- صيانة وإصلاح كافة الآلات المكتبية.
- صيانة الشاحنات ووسائل النقل المختلفة.
- صيانة المبنى وعمل الدهانات اللازمة له.
- وقاية المبنى من أخطار الحريق.
- القيام بكافة أعمال السباكة.
- القيام بكافة أعمال الكهرباء الخاصة بالمؤسسة.

❖ قسم التجارة:

ويقسم إلى ثلاثة مصالح و هي كالآتي:

(1) مصلحة البيع والتوزيع: ومهامها كالآتي:

- تسليم الوثائق والجدول التجارية المطلوبة.
- إحصائيات تجارية.
- إعلام وإخبار دوري حول مستوى المبيعات.
- إعداد موازنة المبيعات لوضع المؤسسة وعرضه على الإدارة للمصادقة عليه.
- السهر على تحقيق البرامج التجارية المسطرة من طرف الإدارة.
- بلوغ أهداف المبيعات للموازنة السنوية.
- الأخذ بعين الاعتبار شكاوي واحتجاجات الزبائن ومعالجتها مع مختلف رؤساء المصالح المعنية.

(2) مصلحة التموين:

- تسيير المنتجات تامة الصنع والسهر على تخزينها في أحسن الظروف.
- تسيير الطلبيات والمخزون.
- التكفل بعملية التموين وتخزين المنتجات الموجهة للبيع.

(3) مصلحة المخزونات:

- إرسال وتسليم البضائع في الآجال المحددة من طرف الزبون واحتراما للكمية والنوعية المطلوبة.

- الرقابة على المخزون والمحافظة عليه من عمليات السرقة والتلف وغيرها.
- ❖ قسم الصفقات:

ويقوم بالمهام التالية:

- إدارة الموارد المادية والمالية الموضوعة تحت إشراف الإدارة.
- إبرام الصفقات مع الموردين تحت شكل عقود تجارية.
- مراقبة أنشطة البناء و معداته بالتنسيق مع قسم الأشغال.
- التكفل بمختلف مراحل الصفقات (المواصفات والمناقصات) حيث يسهر على الاهتمام بالفوز بالصفقة وهذا بتقديمه لعرض إنجازها على أحسن وجه وبأحسن المواصفات وبأقل التكاليف.

❖ قسم الأشغال:

ويقوم بالمهام التالية:

- الإشراف على تنفيذ كافة أعمال البناء بمختلف مراحلها.
- القيام بأعمال الحفر والأشغال الريفية المطلوبة من قبل الزبون.
- مراقبة عملية كراء السيارات ومعدات البناء للزبائن والإشراف على تقديم أحسن خدمة لهم.
- صناعة مختلف المضخات والماكينات والمعدات الكهربائية وأجهزة التوزيع.
- القيام بتركيب مختلف ما يتعلق بأشغال الكهرباء لمصلحة سونلغاز.

❖ مركز الأمن والوقاية:

- يؤمن حراسة مبنى المؤسسة والمحافظة عليه لمنع تعرضه لأعمال التخريب أو سرقة محتوياته.
- يراقب موظفي وعمال المؤسسة ويشرف على حضوره في الوقت للتوقيع على مستند الدخول صباحا والخروج مساء.
- يتأكد من هويات وتصاريح زوار وزبائن المؤسسة قبل السماح لهم بالدخول.
- يتخذ إجراءات الوقاية من الوقوع الحوادث ومعالجتها وتلافي استفعال الأضرار.
- الإشراف والترقب الدائم للحوادث وإبلاغ المسؤولين بها.
- يعد مناوبات الحراسة.

❖ موقف السيارات والشاحنات:

موقف خاص بالمؤسسة ويضم كافة السيارات والشاحنات الخاصة بالمؤسسة والموجهة للزبائن. وكذلك يضم السيارات الخاصة بالمدير والموظفين.

المطلب الثالث: أهداف وأهمية المؤسسة

الفرع الأول : أهداف المؤسسة

أن الهدف من وراء إنشاء مؤسسة EURL HYDRABEL بولاية عين الدفلى هو:

- تزويد سكان المنطقة بالكهرباء وكافة الولايات الأخرى الجزائرية.
- خلق مناصب شغل دائمة لسكان المنطقة وما جاورها.
- السهر على راحة المواطنين وتزويدها بخدمة الكهرباء، وفك العزلة عن المناطق النائية.
- إنشاء هذه المؤسسة هو تشغيل الأموال الخاصة بالمؤسسة وتحقيق الربح من استثمارها في إنشاء هذه المؤسسة الخاصة.
- الهدف من إنشائها في هذه المنطقة بالذات هو للعرفان والرفع من مستوى دخل العاملين بها من موظفين يعتبرهم المؤسس كأهل له باعتباره ابن المؤسسة.

الفرع الثاني: أهمية المؤسسة

للمؤسسة أهمية بالغة حيث أنها تعتبر مؤسسة شاملة، باعتبارها (إنتاجية، خدماتية، تجارية) وبتوفرها على هذه الخاصية، فإنها توفر خدمة لمختلف الخدمات للزبائن من بيع للسلع وإيصالها لمختلف الولايات الجزائرية وبتعاملها مع مؤسسة سونلغاز فإنها توفر خدمة الكهرباء لكافة الولايات وأنها تساهم في فك العزلة عن مختلف المناطق وهذا لأنها تقوم بتزويدهم بهذه الخدمة الهامة والضرورية وتساعد في إنشاء وقيام مشاريع إنتاجية وخدماتية وتجارية أخرى في كافة ولايات الوطن.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.

في هذا المبحث سنقدم وصفا لمنهجية الدراسة، من حيث مجتمع وعينة الدراسة وكذا أداة الدراسة المستخدمة من حيث قياس الصدق والثبات، كما يتضمن الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل الدراسة وتعد منهجية الدراسة وأدواتها الطريقة التي يتبعها الباحث من أجل إنجاز الجانب التطبيقي للدراسة، والتي بواسطتها يتم الحصول على المعلومات الضرورية التي من خلالها تمكنه من الوصول إلى أهداف الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة الميدانية.

يتضمن هذا المطلب المنهجية المتبعة في هذه الدراسة وأدوات جمع البيانات وكيفية تحديد مجتمع وعينة الدراسة، حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على الأساليب الكمية والنوعية. وبناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى للوصول إليها، فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وهذا من أجل وصف الظاهرة المدروسة والتعبير عنها كمياً وكيفياً، وقد جمعت هذه الدراسة بين الأسلوبين النوعي والكمي، من أجل جمع البيانات التي نحتاجها للإجابة عن فرضيات الدراسة، وهذا كما يلي:

1- **طريقة توزيع الاستبيان:** في هذا المجال اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية من أدوات جمع المعلومات، من خلال القيام بتوزيع هذا الاستبيان عبر البريد الإلكتروني على موظفي المؤسسة محل الدراسة.

2- **مجتمع الدراسة:** مجتمع الدراسة المستهدف يتمثل في العاملين بمؤسسة حيدرأبيل إلكتریک ببلدية بئر ولد خليفة بولاية عين الدفلى، حيث قمنا بتوزيع 40 استبيان وجه إلى موظفي المؤسسة محل الدراسة.

3- **حجم عينة الدراسة:** بعدما قمنا بتوزيع 40 استبيان تحصلنا على 38 استبيان مملوء من أصل 40 استبيان تم توزيعه، وهذا كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(1): يوضح الاستبيانات الموزعة والمستردة من أفراد عينة الدراسة.

البيان	الوكالة
الاستبيانات الموزعة	40
الاستبيانات المسترجعة	38
الاستبيانات الملغاة	02

المصدر: من إعدادنا.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

أولاً: أدوات جمع المعلومات.

تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على المقابلات الشخصية مع مسيري المؤسسة ومختلف الوثائق المتاحة لديهم والتي تسمح بالتعريف بالمؤسسة محل الدراسة، وكذا استخدام الاستبيان (Questionnaire) كأداة لجمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة.

ثانياً: تصميم أداة الدراسة الكمية (الاستبيان).

1- مكونات الاستبيان: يتكون الاستبيان من مايلي:

أ- الرسالة التعريفية: تحتوي الرسالة التعريفية على معلومات تفصيلية عن المؤسسة الجامعية، الباحث والمشرف، بالإضافة إلى الأهداف المرجوة من هذه الاستمارة البحثية، من أجل جذب انتباه المبحوث إلى أهمية هذه الدراسة وبالتالي تحفيزه للإجابة عن هذا الاستبيان.

ب- محاور الاستبيان: تم تقسيم الاستبيان إلى المحاور التالية:

- القسم الأول: وهو عبارة عن السمات والمعلومات الخاصة بالمستجوب.

- القسم الثاني: تناول تأثير جائحة كوفيد على الأداء.

- القسم الثالث: تناول أداء العاملين.

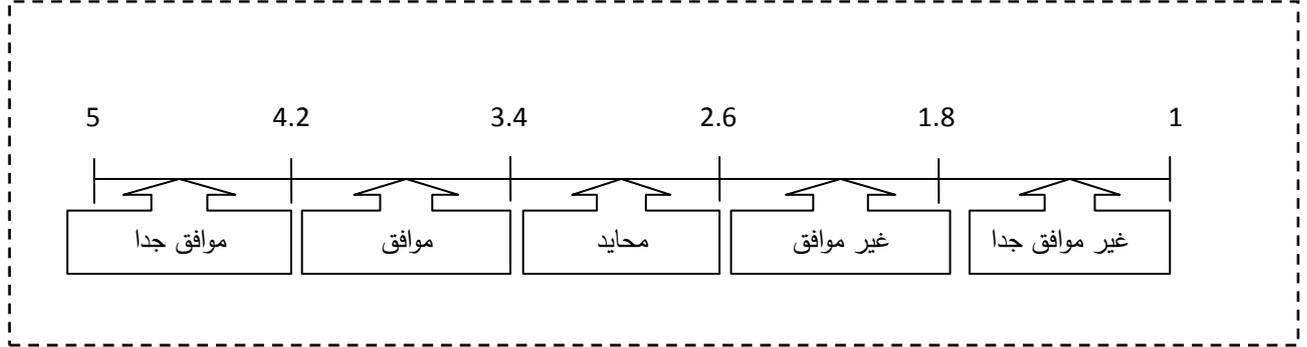
واستخدمنا الليكارت الخماسي، حيث يقابل كل فقرة خمسة خيارات مقسمة إلى درجات كما يلي:

جدول رقم(2):الليكارت الخماسي.

التقسيم الليكرتي	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الدرجة	1	2	3	4	5

ويتكون هذا المقياس من 5 درجات، تتراوح بين 1 و 5 ، حيث تشير الدرجة 1 إلى الموافقة المطلقة، والدرجة 2 إلى الموافقة، و 3 إلى الحياد، و 4 إلى عدم الموافقة، و 5 إلى عدم الموافقة المطلقة.

ت-المدى: لتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت $5-4=1$ ، ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة، أي $0.8=5/4$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1 وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة $1.8=1+0.8$ ، وهكذا أصبحت طول الفئات كما يلي:



الشكل رقم(4): مقياس ليكارت الخماسي

ثالثا: البرامج والأدوات الإحصائية.

لتحليل بيانات الاستبيانات اعتمدنا على برنامج SPSS، وذلك لتفريغ جميع البيانات فيه، وترميز الإجابات، وتحليلها إحصائياً، حيث تم الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية منها:

- استخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية لمتغيرات موضوع البحث سواء المستقلة أو التابعة، والانحرافات المعيارية على فقرات الدراسة المختلفة، لتقديم وصف شامل لبيانات العينة؛
- استخدام برنامج Excel في رسم الأشكال البيانية؛

رابعا: التحقق من صدق وثبات الاستبيان.

1- التحقق من صدق الاستبيان: بعد تحديد مكونات الاستبيان، والانتها من إعداد، وضبطه، ومراجعته مع الأستاذ المشرف، قمنا بعرض هذا الاستبيان على مجموعة من الخبراء الأكاديميين من محكمين في مجال العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بالإضافة إلى عرضها على خبراء مهنيين يعملون في المجال السياحي، وهذا من أجل إثبات صدق هذا الاستبيان.

2- التحقق من ثبات الاستبيان: بعد التحقق من صدق الاستبيان تأتي مرحلة التحقق من ثبات هذا الاستبيان، الذي يقصد به أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتائج لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الشروط والظروف السابقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

أ- قياس ثبات المحور الأول: وهذا من خلال حساب ألفا كرونباخ لهذا المحور عن طريق برنامج

«SPSS»، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3): يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول.

الرقم	العبارات	معامل ألفا كرونباخ
01	ترتيب أوقات الدخول والخروج لتجنب الازدحام في مكان العمل	0,895
02	استخدام العمل عن بعد لتوفير المساحة للموظفين الذين يحتاجون التواجد فعليا	0,875
03	توسيع حيز العمل وضمان الابتعاد الجسدي لغايات تقليل الازدحام في مكان العمل	0,888
المخاطر الصحية في مكان العمل		
04	السماح للموظفين بوضع جداول عمل خاصة بهم لتحقيق التوازن بين العمل والأسرة بمعايير وحدود	0,874
05	إبقاء العمال على إطلاع دائم بأي تغييرات متعلقة بمكان العمل لضمان المشاركة	0,887
06	التواصل بشكل واضح ومنتظم وفي الوقت المناسب من أجل توضيح الأوضاع والتوقعات	0,894
ضعف الدافعية		
07	تشجيع العمال الذين يعانون من التوتر على أخذ إجازة سنوية	0,79
08	إعادة توزيع العمال الذين يعانون من التوتر على أدوار جديدة لمنع حالات التوتر الشديدة	0,874
09	إبلاغ العاملين بانتظام عن فيروس كورونا لغاية تقليل التوتر وزيادة الرضا عن العمل	0,876

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

0,876	التوتر	
0,877	توفير قوائم من أجل مساعدة موظفيكم على تحديد مخاطر الإجهاد لديهم	10
0,878	تجنب إئثار كاهل العمال الأساسيين	11
0,874	مساعدة العمال على تطوير استراتيجيات الرعاية الذاتية لحماية أنفسهم من الإجهاد	12
0,876	الإجهاد	
0.890	معامل ألفا كرومباخ الكلي	

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج «SPSS».

ومنه نكون قد تأكدنا من صدق وثبات أداة الدراسة، وبالتالي فهو قابل للتوزيع والنتائج المتحصل عليها عن طريقة صالحة للتحليل وقابلة للإجابة عن فرضيات الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ب- قياس ثبات المحور الثاني: من خلال حساب ألفا كرونباخ لهذا المحور عن طريق برنامج «SPSS»، وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (4): يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الثاني.

الرقم	العبارات	معامل ألفا كرونباخ
01	ينجز الموظفين في المؤسسة ما يسند إليهم من أعمال بأسلوب متجدد في ظل جائحة كوفيد19	0,468
02	يتأثر مستوى أداء العاملين في المؤسسة بشكل مباشر من جائحة كوفيد19	0,569
03	لدى الموظفين في المؤسسة القدرة على تقديم حلول جديدة للمشكلات التي تواجههم في العمل في ظل جائحة كوفيد19	0,587
04	يعمل نظام الحوافز على رفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كوفيد19	0,572
05	يتسم توزيع العمل بين العمال في المؤسسة بالعدالة في ظل جائحة كوفيد19	0,418
06	أثرت الجائحة على تقارب الأداء الفعلي للموظفين في المؤسسة مع الأداء المخطط له	0,462
07	تعمل القيادة العليا في المؤسسة على رفع أداء الموظفين من خلال تشكيل فرق عمل مؤهلة في ظل جائحة كوفيد 19	0,477
	معامل ألفا كرونباخ الكلي	0.554

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج «SPSS».

وبالتالي نكون قد تأكدنا من صدق وثبات أداة الدراسة، ومنه فالنتائج المتحصل عليها عن طريقه صالحة للتحليل

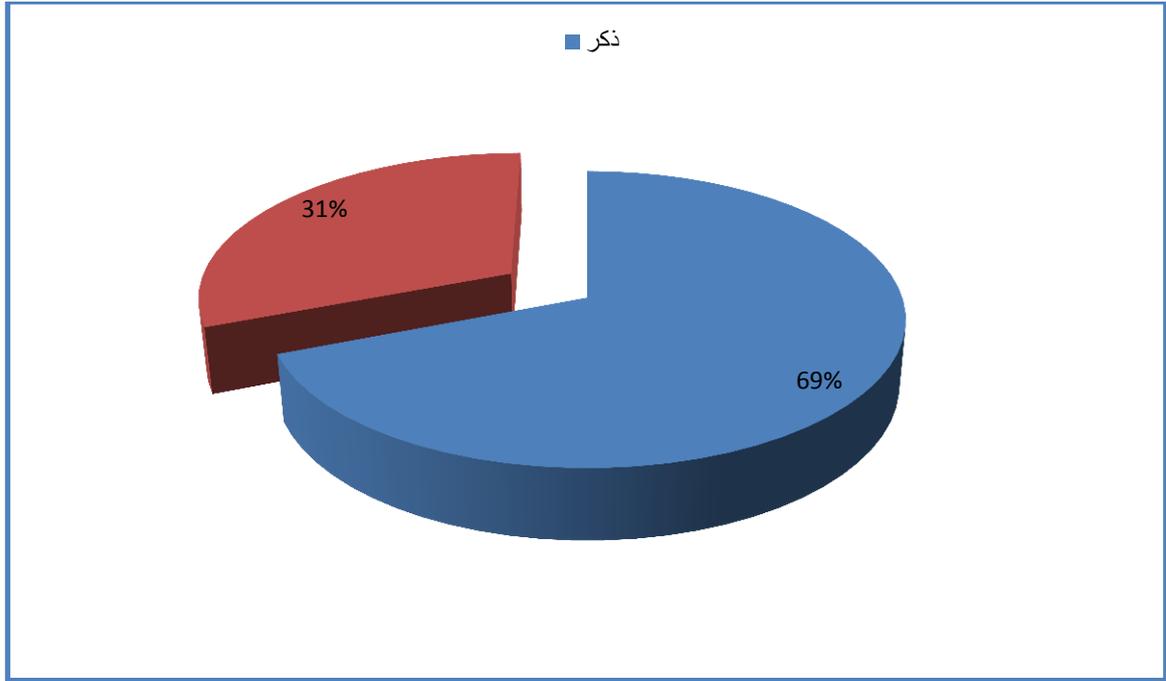
وقابلة للإجابة عن فرضيات الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: القراءة الوصفية للدراسة

أولاً: الجنس

الشكل رقم (5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي.

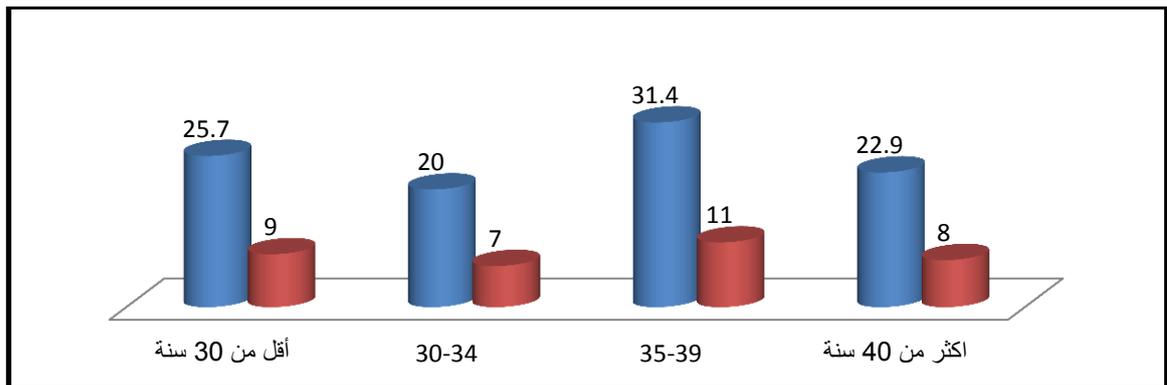


المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الشكل نلاحظ فئة الذكور الذين شملتهم الدراسة تكاد تعادل نسبة الإناث، حيث ما يعادل نسبته 69% هم ذكور، في حين أن نسبة الإناث تعادل 31%.

ثانياً: السن

الشكل رقم (6): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.



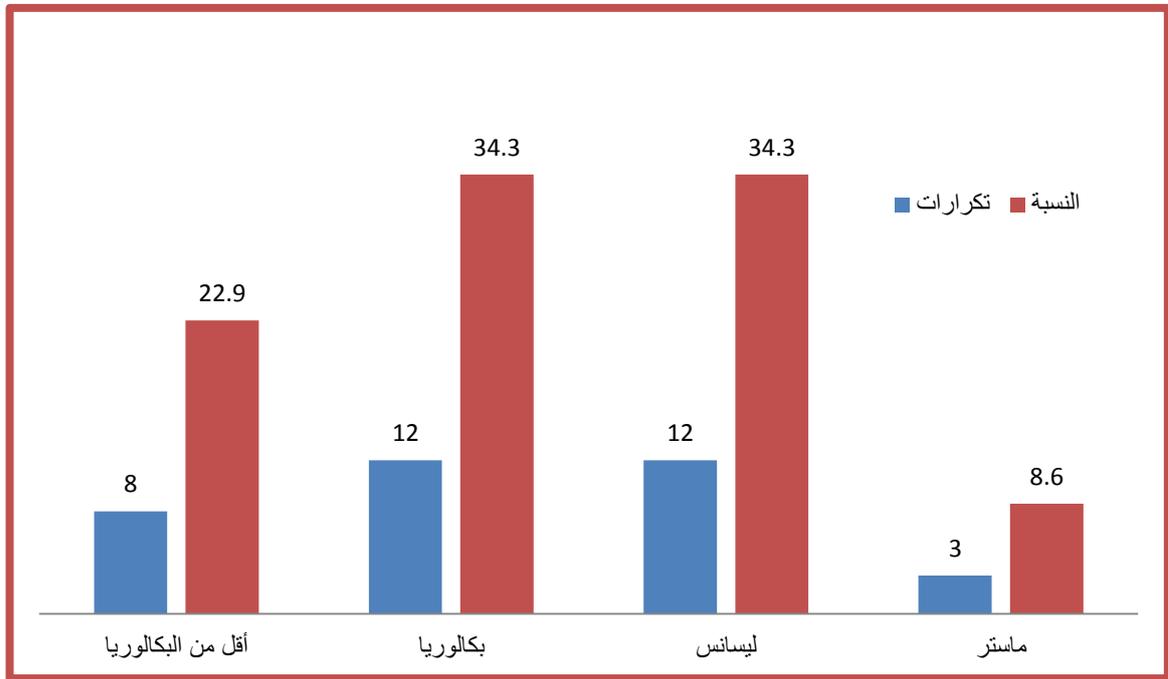
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر للمبحوثين الذين شملتهم الدراسة تنحصر أعمارهم بين 35 إلى 39 سنة بنسبة 31.4%، تليها الفئة التي تقل أعمارهم عن 30 سنة بنسبة تتجاوز 25.7%، في حين الفئة الأكثر من 40 سنة تأتي في المرتبة ما قبل الأخيرة بنسبة 22.9%، في حين الفئة الخيرة هي هم الذين تنحصر أعمارهم ما بين 30 و 34 سنة بنسبة 20%.

ثالثا: المستوى التعليمي

الشكل رقم (7): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

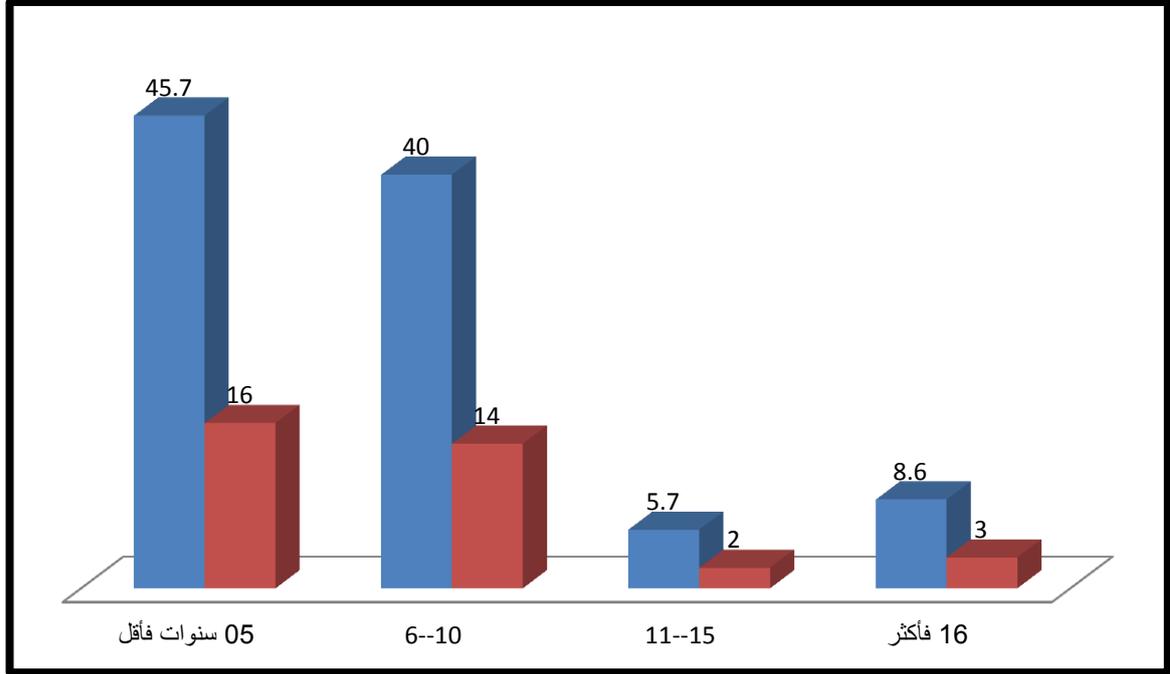


المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الشكل نلاحظ أن أكبر نسبة كانت أفراد بمستوى البكالوريا والليسانس بنسبة 34.3% أي ما يقابل 12 مبحوثين لكل منها، ثم تليها 22.9% للأفراد ذوي المستوى أقل من البكالوريا، أي ما يقابل 08 مبحوثين، ثم مستوى الماستر بنسبة 8.6% أي ما يقابل 03 مبحوثين.

رابعاً: الخبرة

الشكل رقم (8): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.



المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الشكل نلاحظ أن أكبر نسبة تعود لأصحاب الخبرة التي تساوي أو تقل عن 05 سنوات خبرة، بنسبة 45.7%، ثم تلتها نسبة 40% للأفراد الذين تنحصر خبرتهم ما بين 06 و 10 سنوات، ونسبة 8.6% لذوي الخبرة التي تفوق 16 سنة، وأخيراً نسبة 5.7% لذوي الخبرة التي تنحصر بين 11 و 15 سنة.

المطلب الثاني: القراءات التحليلية للدراسة

أولاً: القيادة الإدارية

الجدول رقم (5): يمثل قياس عناصر القيادة الإدارية في المؤسسة محل الدراسة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	ترتيب أوقات الدخول والخروج لتجنب الازدحام في مكان العمل	4,285	0,750	موافق بشدة
02	استخدام العمل عن بعد لتوفير المساحة للموظفين الذين يحتاجون التواجد فعلياً	3,657	1,235	موافق

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

03	توسيع حيز العمل وضمان الابتعاد الجسدي لغايات تقليل الازدحام في مكان العمل	3,628	1,002	موافق
المخاطر الصحية في مكان العمل				
04	السماح للموظفين بوضع جداول عمل خاصة بهم لتحقيق التوازن بين العمل والأسرة بمعايير وحدود	3,114	1,367	محايد
05	إبقاء العمال على إطلاع دائم بأي تغييرات متعلقة بمكان العمل لضمان المشاركة	4,200	0,632	موافق بشدة
06	التواصل بشكل واضح ومنتظم وفي الوقت المناسب من أجل توضيح الأوضاع والتوقعات	4,171	0,617	موافق
ضعف الدافعية				
07	تشجيع العمال الذين يعانون من التوتر على أخذ إجازة سنوية	3,371	1,308	محايد
08	إعادة توزيع العمال الذين يعانون من التوتر على أدوار جديدة لمنع حالات التوتر الشديدة	3,371	1,139	محايد
09	إبلاغ العاملين بانتظام عن فيروس كورونا لغاية تقليل التوتر وزيادة الرضا عن العمل	3,885	0,866	موافق
التوتر				
10	توفير قوائم من أجل مساعدة موظفيكم على تحديد مخاطر الإجهاد لديهم	3,828	1,014	موافق
11	تجنب إثقال كاهل العمال الأساسيين	3,600	1,376	موافق
12	مساعدة العمال على تطوير إستراتيجيات الرعاية الذاتية لحماية أنفسهم من الإجهاد	3,771	1,086	موافق
الإجهاد				
النتيجة الكلية				
		3.740	1.033	موافق

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات spss.

يعكس لنا هذا الجدول قياس عناصر القيادة الإدارية في المؤسسة محل الدراسة، وبما أن المتوسط الحسابي لمتوسطات العبارات يساوي **3.740** فهذا يعني أن اتجاه المبحوثين نحو تأثير جائحة كوفيد 19 على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة هو الوزن "موافق"، أي أن المؤسسة حسب المبحوثين غالباً ما تؤثر جائحة كوفيد19 على أداء العاملين، لكن هذا التوجه ليس متفق عليه بين جميع المبحوثين، وهذا نظراً لتشتت الإجابة التي يفسرها الانحراف المعياري، لأنه كلما زادت قيمة الانحراف المعياري زاد تشتت الإجابات.

ثانياً: أداء العاملين

الجدول رقم (6): يوضح أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	أنت راض عن عملك	3,628	1,139	موافق
02	أنت في المكان الذي يتناسب مع خبرتك العلمية	4,314	0,676	موافق بشدة
03	أنت راض عن ما تتحصل عليه مقابل ما تقدمه من عمل	3,942	1,027	موافق
04	تتم الترقية في المؤسسة بموضوعية	3,885	0,866	موافق
05	نجاح المؤسسة يعتبر من اهتماماتك الرئيسية	3,485	1,094	موافق
06	سترفض أي عمل سيعرض عليك في مجال آخر يحمل نفس الامتيازات	3,114	1,430	محايد
07	لا تتهرب من أداء مسؤوليتك في منصب عملك	3,000	1,212	محايد
	النتيجة الكلية	3.624	1.063	موافق

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات spss.

يعكس لنا هذا الجدول مدى تحسن أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وبما أن المتوسط الحسابي لمتوسطات العبارات يساوي **3.624** فهذا يعني أن اتجاه المبحوثين نحو تأثير أداء العاملين في المؤسسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

محل الدراسة هو الوزن "موافق"، أي أن المؤسسة حسب المبحوثين غالباً جائحة كوفيد 19 ما تؤثر في أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، لكن هذا التوجه ليس متفق عليه بين جميع المبحوثين، وهذا نظراً لتشتت الإجابة التي يفسرها الانحراف المعياري، لأنه كلما زادت قيمة الانحراف المعياري زاد تشتت الإجابات.

المطلب الثالث: إثبات أو نفي فرضيات الدراسة

سنحاول اختبار الفرضيات التي تم طرحها لهذه الدراسة، حيث يتم رفض أو قبول وفق نتائج التحليل الإحصائي.

فرضية الدراسة: لجائحة كوفيد 19 تأثير كبير على أداء أداء العاملين

للإجابة على هذه الفرضية قمنا بوضع الفرضيات الإحصائية التالية:

H_0 : علاقة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كوفيد 19 وأداء العاملين.

H_1 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كوفيد 19 وأداء العاملين.

الجدول رقم (7): يوضح اختبار بيرسون للعلاقة بين جائحة كوفيد 19.

اختبار بيرسون			
		المحور الأول :جائحة كوفيد19	المحور الثاني :أداء العاملين
المحور الأول :جائحة كوفيد19	معامل الارتباط بيرسون		0,589**
	قيمة الدلالة		0,000
	عدد العبارات		35
المحور الثاني :أداء العاملين	معامل الارتباط بيرسون	0,589**	
	قيمة الدلالة	0,000	
	عدد العبارات	35	

المصدر: من إعدادنا اعتماداً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ارتباط معنوية قوية موجبة بين القيادة الإدارية وأداء العاملين، حيث بلغت درجة الارتباط لمعامل بيرسون الذي يساوي $0,589^{**}$ عند مستوى الدلالة Sig الذي يقدر بـ 0,000 وهو أقل من احتمال الخطأ 0,05، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط طردية بين جائحة كوفيد 19.

خلاصة الفصل الثاني

يعتبر موضوع كورونا وأداء العاملين من المواضيع الهامة التي وجب دراستها، حيث نجد أن النظرة السلبية للوباء لازالت بالمؤسسات حيث يعملون على تقادي هذا الوباء والتخلص منه، وهو ما ألم الحال بالمؤسسة محل الدراسة التي تعقد مفاوضات وقائية أي قبل الإصابة به لتفاديه وتجنب نتائجه.

قمنا بدراستنا الميدانية بالتعرف على فيروس كورونا وكيف اثر بمؤسسة حيدرآبيل وطريقة الوقاية منه وكيف كان أداء العاملين خلال هذه الفترة، ولأجل ذلك اعتمدنا في جمع البيانات على أدوات معينة من توزيع استبيانات، والقيام بإجراء مقابلات مع الأطراف المعنية، كما اعتمدنا الملاحظة ودراسة الوثائق المقدمة من قبل المؤسسة، وقمنا بتحليل الاستبيان باعتماد برنامج SPSS الذي مكننا من عرض البيانات بشكل أفضل ومنه الوصول إلى نتائج تخص هذا الموضوع بالمؤسسة محل الدراسة.

خاتمة

لقد حاولنا من خلال دراستنا بطرفيها النظري والتطبيقي تسليط الضوء على جائحة كورونا (كوفيد_19) وتأثيرها على اداء العاملين من خلال دراستنا النظرية توصلنا الى ان جائحة كوفيد_19 هو مرض معدي يسببه فيروس كورونا المستجد ومنشأه حيوان طبيعي والتدابير المتخذة في ادارة ازمته من ادارات الموارد البشرية في العالم اجمع يجعل منه التحدي الاصعب والأخطر والأكثر شمولية منذ نشأة ادارة المواد البشرية وتطورها حيث اثرت هذه الاخيرة بشكل رهيب على جميع قطاعات العالم مما قد ادى الى اساليب لمواجهة الازمة كتحفيض ساعات العمل وتغيير شروط العمل لملائمة الوضع واللجوء الى العمل عن بعد كاجتماعات عبر تقنية الويب واعتماد طرق مغايرة لإدارة العاملين مما يضمن النجاح في الحفاظ على المورد البشري في المؤسسة وعلى مستوى الجانب التطبيقي توصلنا جائحة كوفيد 19 أثرت على المؤسسة بشكل كبير بحيث أدت هذه الأخيرة الى اغلاق فرع من فروعها و الغلق الكامل و توقيف العمال لأكثر من شهر و الغاء احد الصفقات المهمة مع احد الشركات الاوروبية كما ادت الى تأخير وصول طلبيه المكنيات و الآلات كما ان العديد من افراد المؤسسة العاملة قد اصيبو بهذا الوباء جراء الاحتكاك المباشر مع الزبائن

نتائج الدراسة:

- تقوم المؤسسة بتقسيم ساعات العمل بين العمال.
- قامت المؤسسة بتنفيذ الاجراءات الاحترازية الوقائية بتعليق قوانين العمل تحت ظل الجائحة و شراء اللوازم و تحقيق التباعد.
- قامت المؤسسة بغلق لمدة شهر و تعليق العمال عن عملهم و احتساب ذلك الشهر من ضمن العطلة السنوية للعمال.
- تأجيل فتح الفرع الجديد الى اجل غير محدد.
- تعرض المؤسسة الى ذائقة مالية مما اثرت على اداء العمال و خوفهم من فقدان وظائفهم.
- التخلي عن العديد من العمال و فسخ صفقة العمل بينهم.
- تمارس المؤسسة الرقابة على الاجراءات الوقائية لتفادي فيروس كورونا لضمان العمل بيها.

نتائج المتعلقة باختبار فرضيات:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المخاطر الصحية في مكان العمل و اداء العاملين في ظل جائحة كوفيد 19.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضعف الدافعية في التأثير على اداء العاملين في ظل جائحة كوفيد 19.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاجهاد و اداء العاملين في ظل جائحة كوفيد 19.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التوتر واداء العاملين في ظل جائحة كوفيد 19.

توصيات الدراسة:

- ضرورة الحفاظ على اليد العاملة المنتجة في هذه الفترة العصيبة.
- ضرورة ادراك ان العنصر البشري المؤهل من اكثر الاصول اهمية بالمؤسسة ويعتبر المورد الاساسي داخلها.
- ضرورة تطبيق الاجراءات الوقائية لفيروس كورونا والعمل بها.
- ضرورة استخدام طرق لتسهيل العمل في ظل جائحة كوفيد.

افاق الدراسة:

- دور اعتماد اساليب مغايرة لإدارة القوى العاملة له دور فعال في الحد من تفشي وانتشار فيروس كورونا المستجد.
- دور اتباع الارشادات الوقائية والتباعد والعمل بها يقلل من تفشي ظاهرة فيروس كورونا في المؤسسة
- دور بين تخفيض ساعات وشروط العمل.

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

✓ الكتب

1. أ.د. عبد الباري ابراهيم درة، أ.د. زهير نعيم الصباغ، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين دار وائل للنشر، الاردن، الطبعة الاولى، 2008.
2. أ.د. كاظم حمود، د.ياسين كاسب الخرشة، ادارة الموارد البشرية، دار المسيرة، عمان، طبعة الخامسة 2013.

✓ الأطروحات والمنكرات

1. راوية تيسير غزاوي، إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك 2012.
2. عذاري سعود الهاجري، أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، 2011.
3. محمد مبارك محمد الرشيد، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014.
4. نائلة نعمان رويين النونو، سياسات تقييم أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة-إدارة الأعمال (MBA)، الجامعة الإسلامية-غزة، السنة الجامعية 2004.
5. نهال شفيق العشي، أثر التفكير الاستراتيجي على أداء الإدارة العليا في المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال التأهيل في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.

✓ المجلات و الدوريات

1. أ.م.مي حمودي عبد الله جاسم الشمري، ط.د.علوان رمزي، مستقبل إدارة الموارد البشرية ما بعد جائحة كورونا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2021.
2. بن زكورة العونية، تداعيات أزمة كورونا على قطاعات الاقتصاد العالمي، مجلة اقتصاد المال والأعمال المجلد 04، العدد 03، الجزائر، 2020.
3. فادي رضوان، كورونا: موجة فزع تضرب الشرق الأوسط، مجلة جديد الصحة والطب، العدد الأول السعودية، 2014.

4. فرور صافية، محمد كعوان، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسات، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 32، العدد2، الجزائر، جوان2021.
5. العمري خديجة، طلحة بوخاتم، هواري نور الدين، اثر جائحة (كوفيد -19) على أهم مؤشرات أداء الاقتصاد العالمي، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 12، العدد 2، 2021.
6. ندى عبد باقر، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية، مجلة كلية التربية الأساسية، العدد 73، العراق، 2012.
7. وليد زيادي حكيم بن جروه، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد كوفيد-19 مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 2، العدد 2، الجزائر.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1 R.Prasad, Bindu Shajan Perappadan, Jyoti Shelar, Jacob Koshy, the pandemic note book, p.j George, india, 2020.

ثالثا: مراجع الانترنت

1. معلومات خاصة بالمقال أثار كورونا الاقتصادية: خسائر فادحة ومكاسب ضئيلة ومؤقتة، نقلا عن الرابط التالي: <https://studies.aljazeera.net/ar/article/4613>، 24 مارس2020، 12:12.

الملاحق

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الأخ المستجيب/ الأخت المستجيبة تحية طبية تهدف هذه الإستبانة إلى دراسة " تأثير جائحة كوفيد -19- على أداء العاملين بمؤسسة هيدرابل إلكترىك ببلدية بئر ولد خليفة"، نرجو التفضل بقراءة بنود وفقرات الإستبانة بدقة واختبار الإجابة المناسبة من وجهة نظركم، وان هذه الدراسة لا تحتاج لذكر الاسم وهي لأغراض البحث العلمي راجين بالتفضل بالإطلاع والإجابة على كافة أسئلة الإستبانة.

مع خالص الشكر والتقدير.

المحور الأول: الخصائص الديمغرافية

(1) العمر

من 30 - 34 سنة

أقل من 30 سنة

40 سنة فأكثر

من 35 - 39 سنة

(2) الجنس

أنثى

ذكر

(3) المؤهل العلمي

شهادة ماستر

أقل من البكالوريا

دكتوراه

بكالوريا

شهادة ليسانس

(4) الخبرة

من 6 - 10 سنوات

5 سنوات فأقل

16 سنة فأكثر

من 11 - 15 سنة

المحور الثاني: تأثير جائحة كوفيد 19 على الأداء

بدائل الإجابة					الفقرة
لا أوافق على الإطلاق	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
المخاطر الصحية في مكان العمل					
					ترتيب أوقات الدخول والخروج لتجنب الازدحام في مكان العمل
					استخدام العمل عن بعد لتوفير المساحة للموظفين الذين يحتاجون التواجد فعليا
					توسيع حيز العمل وضمان الابتعاد الجسدي لغايات تقليل الازدحام في مكان العمل
ضعف الدافعية					
					السماح للموظفين بوضع جداول عمل خاصة بهم لتحقيق التوازن بين العمل والأسرة بمعايير وحدود
					إبقاء العمال على اطلاع دائم بأي تغييرات متعلقة بمكان العمل لضمان المشاركة
					التواصل بشكل واضح ومنتظم وفي الوقت المناسب من اجل توضيح الأوضاع والتوقعات
التوتر					
					تشجيع العمال الذين يعانون من التوتر على اخذ إجازة سنوية
					إعادة توزيع الموظفين الذين يعانون من التوتر على ادوار جديدة لمنع حالات التوتر الشديد أو الإجهاد أو التحويل إلى العمل عن بعد في موقع المؤسسة
					إبلاغ العاملين بانتظام عن فيروس كورونا

الملاحق

					لغاية تقليل التوتر وزيادة الرضا عن العمل
الإجهاد					
					توفير قوائم تحقق من أجل مساعدة موظفيكم على تحديد مخاطر الإجهاد لديهم
					تجنب إثقال كاهل العمال الأساسيين
					مساعدة العمال على تطوير استراتيجيات الرعاية الذاتية لحماية أنفسهم من الإجهاد

المحور الثالث: أداء العاملين

بدائل الإجابة					الفقرة
لا أوافق على الإطلاق	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
					ينجز الموظفين في المؤسسة ما يسند إليهم من أعمال بأسلوب متجدد في ظل جائحة كورونا
					يتأثر مستوى أداء الموظفين في المؤسسة بشكل مباشر من فيروس كورونا الجديد
					لدى الموظفين في المؤسسة القدرة على تقديم حلول جديدة للمشكلات التي تواجههم في العمل مع زمن كورونا
					يعمل نظام الحوافز على رفع مستوى أداء الموظفين في المؤسسة في ظل الجائحة
					يتسم توزيع العمل بين الموظفين في المؤسسة بالعدالة في ظل جائحة كوفيد
					أثرت الجائحة على تقارب الأداء الفعلي للموظفين في المؤسسة مع الأداء المخطط له
					تعمل القيادة العليا في المؤسسة على رفع أداء الموظفين من خلال تشكيل فرق عمل مؤهلة في ظل الجائحة