



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلم الاجتماع و الديموغرافيا



جائحة كورونا و تأثيرها على الاداء الوظيفي لأجهزة الامن الوطني دراسة ميدانية بكتيبة التدخل السريع بالجلفة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف:

د. طلحة المسعود

من إعداد:

- أحمد لمودع

- عبد الله فاروق صخري

أمام لجنة المناقشة المكونة من :

د. سعد لعيشي.....رئيسا

د. المسعود طلحة.....مشرفا مقرا

د. بومدين دحماني.....مناقشا (ممتحنا)

السنة الجامعية : 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ الَّذِينَ إِذَا

أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ أُولَئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِّن رَّبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ

الْمُهْتَدُونَ﴾ (سورة البقرة، الآيات 154-156).

دعاء

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور اذا نجحت ولا أصاب باليأس اذا فشلت بل ذكرني دائما ان الفشل هو

التجربة التي تسبق النجاح

يا رب علمني ان التسامح هو أكبر مراتب القوة وان الانتقام هو أكبر مظاهر الضعف...

يا رب جردتني من المال اترك لي الامل وإذا جردتني من النجاح اترك لي القوة والعناد حتى اغلب على

الفشل

يا رب اذا أسأت إلى الناس فأعطيني شجاعة الاعتذار، اذا أساء الناس لي أعطيني شجاعة العفو.

شكر وعرافان

لا بد لنا قبل أن نمضي قدما أن نقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة الى الذين حملوا
اقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة...

"كن عالما، فإن لم تستطيع فكن متعلما، فإن لن تستطيع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا
تبغضهم"

وأخص بالتقدير والشكر الأستاذ الدكتور **طلحة المسعود**، الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث
فجزاه الله عنا كل خير، وله منا جزيل الشكر

للأساتذة الكرام اللذين تفضلوا علينا بقبول مناقشة هذا العمل

إلى كل من وقف على المنابر وأعطى حصيلة فكره لينير دربنا، إلى الأساتذة الكرام في كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية بجامعة زيان عاشور

إهداء

إلى ،،،

روح والدتي الفقيدة نكاح بديعة تغمدها الله برحمته الواسعة

لمودع أحمد

إهداء

الحمد لله الذي نفتح بحمده الكلام ، والحمد الذي بحمده افضل ما بدت به الأقسام
سبحانه لا نحصي ثناء عليه كما اثنى على نفسه هو وكيل كل الانعام .

اهدي عملي المتواضع هذا وثمره دراستي .

الى من جننتي تحت قدميها ورضاهها من رضا العالمين ودعوتها بالخير لي
سلاح احمله في حياتي . وكلمة منها تضيء لي دربي

الى نبع الحنان امي الغالية حفظها الله

الى الذي جند حياته لتربيتي ووضع خطاي على مسلك العلم والذي اعتبر
نجاحي من نجاحه ابي العزيز حفظه الله الى من ابصرت النور في رحابهم
اخوتي الأعزاء.

| عبد الله فاروق |

صخري

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة جائحة كورونا و تأثيرها على الاداء الوظيفي لأجهزة الامن الوطني ، وقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي وقد تم اختيار عينة الدراسة ضمت 60 مبحوثاً واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد العينة إذ تم توزيع 60 استبانة على أفراد من فصائل كتبية التدخل السريع لولاية الجلفة وتوصلنا إلى جملة من النتائج:

- أن لجائحة كورونا انعكاسات على الأداء الوظيفي لجهاز الأمن الوطني بسبب الوضع الوبائي.
- تأثير كوفيد 19 بشكل سلبي على معنويات أفراد جهاز الأمن الوطني.
- أكدت الدراسة أن الإجهاد والتوتر المرتبطين بالعمل يؤثر على الاستقرار الوظيفي.
- أكدت الدراسة أن تطبيق الاجراءات المرنة والعمل في ظروف محكمة عزز الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية:

جائحة كورونا - الأداء الوظيفي - جهاز الأمن الوطني - الضغوطات المهنية.

Study summary:

The study aims to know the performance of workers for their work in light of the Corona pandemic and its repercussions on the job performance of the National Security Service. We used the descriptive analytical approach. The study sample was chosen and included 60 respondents. The questionnaire was used to collect information from the sample members, as 60 questionnaires were distributed to members of the factions of the Intervention Battalion. Expressway for the state of Djelfa and we reached a number of results:

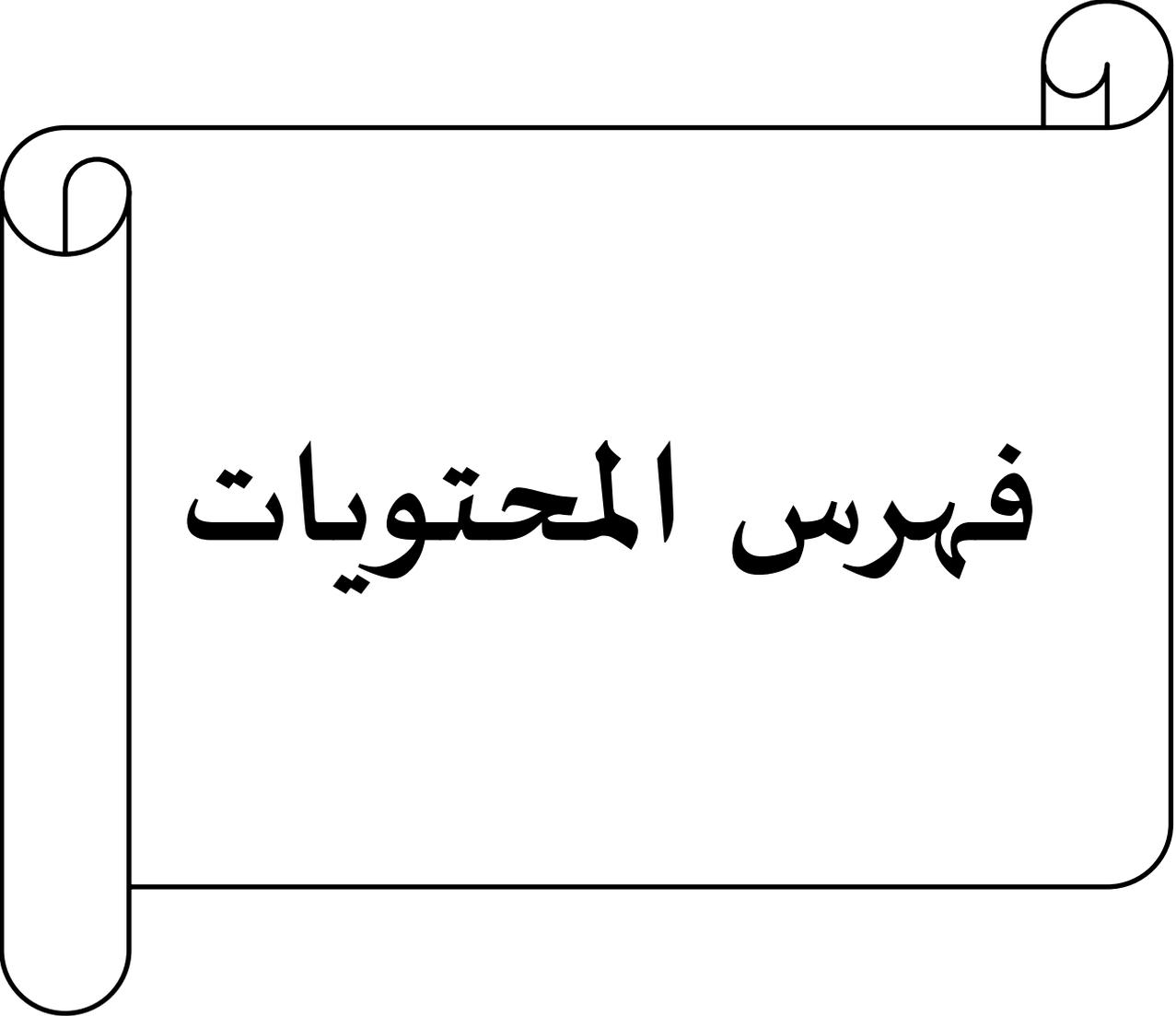
- The Corona pandemic has repercussions on the functional performance of the National Security Service due to the epidemiological situation.
- Covid-19 has had a negative impact on the morale of members of the National Security Service.

The study confirmed that work-related stress and tension affect job stability.

The study confirmed that applying flexible procedures and working in controlled conditions enhanced job satisfaction.

Keywords:

Corona pandemic - job performance - National Security Agency - professional pressures.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعران
إهداء
ملخص الدراسة:
مقدمة: أ

الفصل الأول:

الإطار المنهجي

تحديد إشكالية الدراسة: 6
صياغة الفرضيات: 8
أسباب اختيار الموضوع: 8
أهمية الدراسة: 9
أهداف الدراسة: 10
تحديد المفاهيم: 11
العمل 11
الوظيفة: 11
أداء العاملين 12
الأداء الوظيفي 14
الموارد البشرية 15
جائحة كورونا 15
مفهوم فيروس كورونا 16
كوفيد 19 16
المديرية العامة للامن الوطني 16

17.....	جهاز الشرطة
18.....	الادبيات السابقة:
18.....	أ. دراسات على الاداء الوظيفي:
18.....	الدراسات الأجنبية
21.....	. الدراسات العربية:
31.....	الدراسات الوطنية:
34.....	ب دراسات على فيروس كورونا المستجد:
43.....	خلاصة:

الفصل الثاني

ماهية الأداء الوظيفي

46.....	تمهيد:
47.....	1. مفهوم الاداء الوظيفي وأهميته
47.....	1.1. مفهوم الأداء الوظيفي
47.....	1.1.1: المعنى اللغوي للأداء
48.....	2.1.1: التعريف الاصطلاحي للأداء الوظيفي
50.....	2.1. عناصر وأبعاد الاداء الوظيفي
51.....	1.2.1: أنشطة العمل والجوانب المتغيرة والثابتة فيها:
52.....	2.2.1: العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل
53.....	3.2.1: المواصفات والخصائص المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل
54.....	2. أنواع الاداء الوظيفي:
55.....	3. أهمية الاداء الوظيفي
57.....	1.3. محددات الاداء الوظيفي

60.....	2.3.العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي وأهدافه
62.....	3.3.تقييم أداء العاملين:
62.....	1.3.3. مفهوم تقييم الأداء :
63.....	2.3.3.معايير الاداء الوظيفي.....
65.....	3.3.3. طرق ومشكلات تقييم الأداء الوظيفي.....
65.....	4.3.3. طرق تقييم الأداء الوظيفي
68.....	4.طرق وخطوات تقييم الاداء الوظيفي
68.....	1.4. تعريف تقييم الأداء الوظيفي، أهدافه وأهميته.
69.....	2.4. أهداف تقييم الأداء
69.....	1.2.4.على مستوى المؤسسة:
70.....	2.2.4.على مستوى المديرين:.....
70.....	3.2.4.على مستوى المستخدمين:
72.....	4.2.4. أهمية تقييم الأداء الوظيفي.....
73.....	5.أبعاد الاداء الوظيفي

الفصل الثالث

ماهية جائحة كورونا

80.....	1-تاريخ ظهور المرض كوفيد 19.....
80.....	2- التعريف بالفيروس كوفيد 19
80.....	3. اعراض فيروس كورونا.....
93.....	4- كيفية ظهور أعراض فيروس كورونا كوفيد-19:

5. طرق الوقاية: 95.....

6. مقترحات للتعامل مع الفيروس 98.....

107 خلاصة:

الفصل الرابع

الأمن الوطني

110 تمهيد:

1- الامن الوطني 111.....

1-1- تعريف الامن الوطني : الشرطة . اللغوي و الاصطلاحي 111.....

1- مفهوم الشرطة: 111.....

2- مفهوم الأمن: 113.....

الشرطة الامن الوطني 115.....

1-1- نشأة الامن الوطني في العالم: 115.....

1-2- نشأة الأمن الوطني بالجزائر: 115.....

3-المديرية العامة للأمن الوطني : 118.....

4- المهام العامة لأسلاك الأمن الوطني: 120.....

5- دور الاجهزة الامنية في ظل ازمة كورونا 123.....

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية 128.....

129 تمهيد:

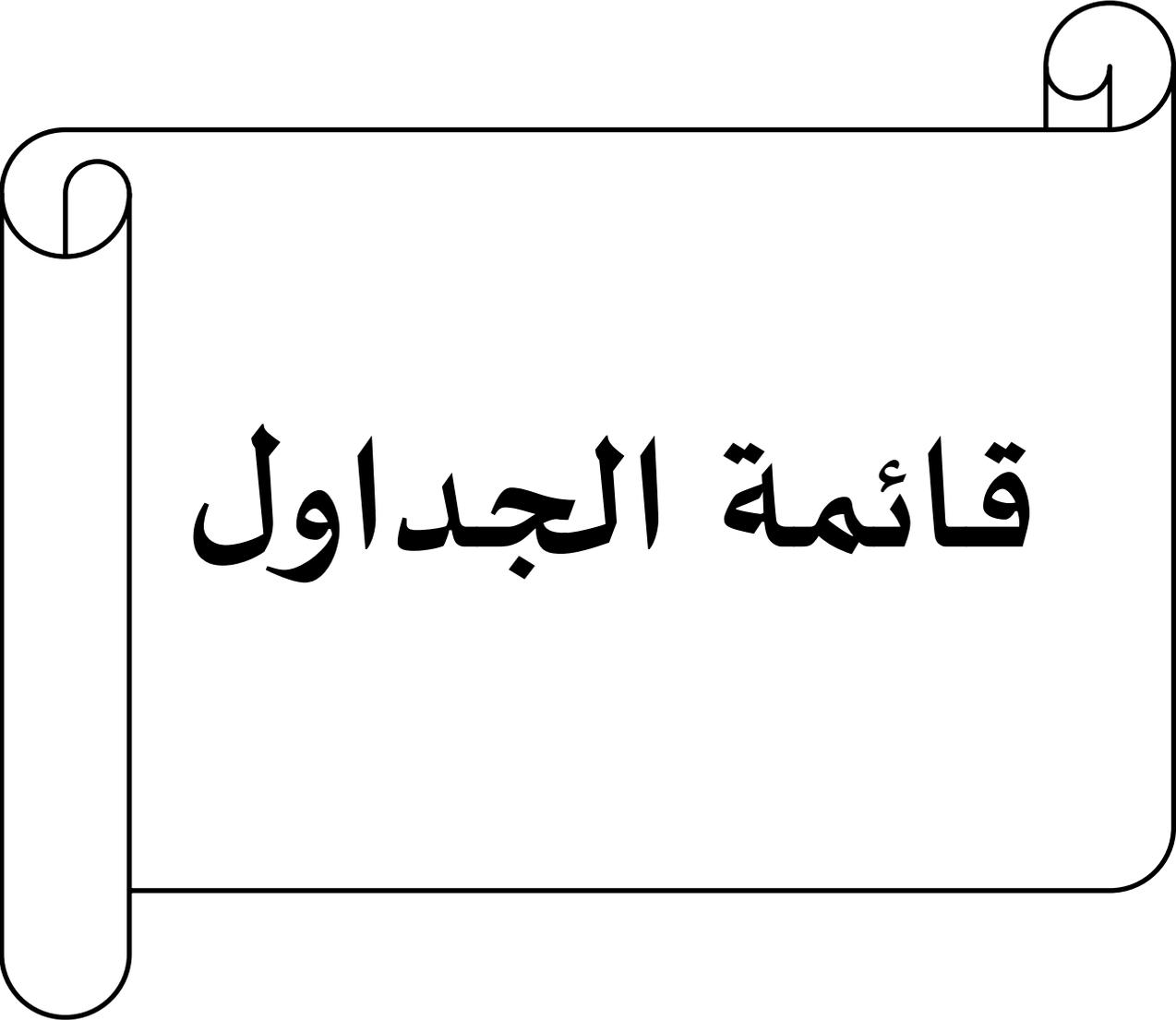
130 التعريف بمجالات الدراسة:

130	المجال الجغرافي
130	التعريف بها
132	المجال الزمني للدراسة:
133	المجال البشري
133	المنهج المستخدم في الدراسة
134	المنهج الاحصائي
135	أدوات وتقنيات الدراسة
135	1. الوثائق والسجلات
136	2. الملاحظة
136	3. المقابلة
137	4. الاستمارة
138	اساليب التحليل الاحصائي
139	نوع العينة

الفصل السادس

عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

142	تمهيد:
143	تحليل ومناقشة النتائج
166	قائمة المصادر والمراجع
177	الملاحق



قائمة الجداول

قائمة الجداول

143	الجدول (01) يوضح: توزيع المبحوثين على أساس الجنس	01
144	الجدول (02) يوضح توزيع المبحوثين على أساس السن	02
145	الجدول (03) يوضح توزيع المبحوثين على أساس المستوى	03
146	الجدول (04) يوضح توزيع المبحوثين على أساس الخبرة المهنية	04
147	الجدول (05) يوضح العلاقة بين القيم في العمل ووجود تعويض عن ساعات العمل	05
148	الجدول (06) يوضح العلاقة بين القيم وأداء العمل في وقته	06
149	الجدول (07) يوضح العلاقة بين القيم وساعات العمل الجديدة لكورونا	07
150	الجدول (08) يوضح العلاقة بين تأثير كورونا على الأداء ووجود تعويض لساعات العمل	08
151	الجدول (09) يوضح العلاقة بين الأداء الوظيفي وساعات العمل الجديدة	09
152	الجدول (10) يوضح العلاقة بين الأداء الوظيفي وتنفيذ المهام في وقتها	10
153	الجدول (11) يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل والرضا عن الوظيفة	11
154	الجدول (12) يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية ووجود اختلال في الأداء المهني	12
155	الجدول (13) يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية وتنفيذ المهام الموكلة	13
156	الجدول (14) يوضح العلاقة بين كثافة المهام والرضا على الوظيفة	14
157	الجدول (15) يوضح العلاقة بين كثافة العمل ووجود اختلال في الأداء	15
158	الجدول (16) يوضح العلاقة بين كثافة المهام وتنفيذ المهام الموكلة	16

مقدمته

مقدمة:

خلق الله الانسان لإعمار هذه الأرض ولا يكون الاعمار الا بالسعي فلإنسان مأمور بالسعي ثم التوكل، فالله الذي قدر الرزق لكل انسان لم يطلب منه ان يتوكل ويجلس عابدا داعيا منصرفا عن الدنيا بانتظار رزقه انما امره بالنهوض من اجل تحصيل هذا الرزق واستحقاقه بالطرق الحلال ولا يكون هذا الا بالعمل.

والعمل هو أساس تفوق الأمم، فهو الذي يحكم على نمط معيشتنا فإما نعيش حياة كريمة وسعيدة بإتقان اعمالنا، او نعيش الحياة بلا قيمة عند اهماله، ودعت جميع الأديان السماوية الى ضرورة اتقان العمل واخراجه في احسن صورة وفي ذلك فائدة للفرد والمجتمع فالفرد يحصل به على قوت يومه، والمجتمع يتقدم ويصبح في رقي دائم بأبنائه العاملين المجتهدين.

ويعتبر العمل كذلك من الأشياء التي يجب على الانسان الالتزام بها واتقانها وذلك لأسباب عدة مثلا من اجل الحصول على المال الكافي للعيش حياة رغدة او من اجل تحقيق ذاتك.

وأداء العاملين لعملهم هو العملية التي تربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها كما ان النشاط الذي يبذله الفرد سواء كان ذهنيا او يدويا يعبر على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة ودقة العمل المقدم من طرفه.

وعليه تجدر بنا الإشارة الى ان أداء العمال لعملهم ليس بالأمر الهين اذ يعد مهمة صعبة وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل البيئية، التنظيمية، الفردية زيادة على ذلك وجود العديد من المشاكل والمعوقات الناتجة عن تقييم الأداء في حالته الطبيعية. فضلا عن زيادة هذه الأهمية في حالة انتشار الأوبئة والامراض على غرار ما شهده العالم في الفترة الأخيرة من انتشار كوفيد 19

حيث مس هذا الفيروس كافة المنظمات والمجتمعات والمؤسسات سواء كانت اقتصادية. سياسية. او خدماتية او اجتماعية، حيث مست تداعيات جائحة كورونا المؤسسات في تنظيمها ونظام عملها وانعكس ذلك على مستوى كل مؤسسة حسب طبيعته. ولعل المديرية العامة للأمن أحد هذه المؤسسات التي وقع عليها عبئ التكاليف مما أدى الى وقوع اختلال في النظام العام للمؤسسة يؤثر على أداء مواردها البشرية. وتعتبر الموارد البشرية من العناصر الأساسية التي تؤدي دورا هاما في جميع المؤسسات من خلال أدوارها وانشطتها. وترتبط فاعلية هذه المنظمات بفاعلية مواردها البشرية وتكتسب هذه الأخيرة فعاليتها من خلال القوانين والإجراءات التي تتبعها المؤسسة تجاه عمالها وخاصة في ظل المشاكل والأزمات التي قد تمس المؤسسة.

ومنذ ظهور الفيروس تجندت أجهزة الشرطة في الصفوف الامامية استجابة لنداء الوطن. وقد برز دورها في مراحل مختلفة من التعامل مع الازمة وفرض حالة الحجر الصحي. حيث ومنذ الوهلة الأولى انخرطت المديرية العامة للأمن في التصدي لجائحة كورونا وذلك من خلال جمع أكبر عدد من موظفيها. حيث تم اللجوء الى تفعيل مخطط الجمع والاستنفار وإعلان العمل العادي بكل قطاعات الشرطة وانشاء خلية لتتبع الحالة.

كما شددت على السهر بحزم على محاربة كافة اشكال الجريمة والمضاربة وحماية الأشخاص والممتلكات والتأكيد على أهمية ما يعزز جهود السلطات المحلية من نشاطات الوقاية وتسخير وسائل الامن الوطني للمشاركة في عمليات التعقيم والتطهير للمحيط والشوارع والاحياء الشعبية.

ومن هنا وفي زمن الكورونا حيث غير الكوفيد من مهام رجال الامن حيث تتأرجح أساليب الشرطة في اقناع الناس التزام منازلهم وعدم الخروج الا للضرورة القصوى وارتداء الكمامة.

فالمهمة الأساسية اليوم للأمنيين الى جانب حفظ الامن أصبحت التأكد من تطبيق الحجر الصحي المنزلي والتباعد الاجتماعي للحد من انتشار الكوفيد.

وانطلاقاً من هنا وبغية التعرف على أداء العمال لعملمهم في ظل جائحة كورونا وتأثيرها على الأداء الوظيفي بمؤسسة الامن الوطني وذلك باستعراض مختلف التداعيات التي فرضتها الجائحة على نشاط المؤسسة بالإضافة الى استعراض مختلف الإجراءات التي مكنتها من مواولة عملها.

حيث قسمت هذه الدراسة الى جانبين هما الجانب المنهجي والنظري والجانب الميداني، حيث تم تقسيم الجانب النظري الى:

الفصل الأول: وهي مرحلة البناء المنهجي للدراسة وتناولنا فيه طرح الإشكالية وصياغة الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية واهداف الدراسة، عرض للأدبيات السابقة وعرض لمفاهيم الدراسة والمقاربة النظرية وصعوبات الدراسة.

الفصل الثاني: تناولنا فيه دراسة للأداء الوظيفي.

الفصل الثالث: ماهية جائحة كورونا.

الفصل الرابع: الأمن الوطني.

اما الجانب الميداني احتوى فصلين.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من خلال التعريف بمجالات الدراسة الجغرافية - الزمانية - البشرية

وكذلك منهجية الدراسة من خلال المنهج المستخدم وكذا أدوات وتقنيات الدراسة وأخيرا عينة الدراسة ومجتمع البحث.

الفصل السادس: جاء تحت عنوان عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة حيث تم التطرق فيه الى تحليل البيانات وعرض النتائج.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي

تمهيد:

تعتبر مرحلة البناء المنهجي للدراسة مرحلة مهمة لكل باحث خاصة في مجال العلوم الاجتماعية حيث تحدد معالم الدراسة من خلال طرح الإشكالية وصياغة مجموعة من التساؤلات التي من خلالها قمنا ببناء الفرضيات والتي تعتبر إجابة مؤقتة لهذه التساؤلات بالإضافة الى تحديد أسباب ودوافع اختيار الموضوع والتي تمثلت في الأسباب الذاتية والأسباب الموضوعية وتطرقنا بعدها الى أهمية الدراسة وأهدافها كما تم توضيح مجموعة من المفاهيم الأساسية وكذا المفاهيم التي لها صلة بموضوع دراستنا وأخيرا قمنا بعرض مجموعة من الأدبيات السابقة التي تناولت الموضوع او جانب من جوانبه من اجل الاستفادة منها ومقارنة نتائجها.

تحديد إشكالية الدراسة:

لم يشهد العالم منذ فترة طويلة أزمة صحية ووباء عالمي مثل جائحة كورونا والتي نتج عنها إصابات ووفيات على مستوى العالم وادى انتشارها الى حدوث حالة من القلق والذعر والخوف لملايين البشر حيث تعطلت جميع الأنشطة منها الاقتصادية والاجتماعية والدراسية والتعليمية بشكل عام او جزئي.

ومع الانتشار العالمي لجائحة كورونا الذي كان له تاثير على أداء العاملين ومما أحدثته من اختلالات في عالم الشغل -حيث اتخذت العديد من المنظمات والمؤسسات باختلاف قطاعاتها العديد من الإجراءات والتدابير الوقائية للحد من انتشار الوباء والتقليل من الخسائر.

ونجد المديرية العامة للأمن كغيرها من المؤسسات التي مستها الجائحة والتي أحدثت فيها اختلال كبير ما انعكس سلبا على العمل وعلى أداء العاملين وتغيير مستوى الأداء. ويعتبر الأداء الأهم والدافع الأساسي لوجود أي مؤسسة، كما يعتبر العامل الأكثر اسهاما في تحقيق أسمى وأرقى مهمة وهي البقاء والاستمرارية.

ويتصف الأداء الوظيفي في كونه مفهوم واسع ومرتبط بكل من سلوك المؤسسة والفرد على حد سواء حيث يحتل مكانة خاصة داخلها.

ويعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاسا لأداء المنظمة التي يتبعها، كما ان أداء العاملين ودرجة أدائهم الجيدة وهو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها حيث ان اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه إيجابيا.

كما يتحدد الأداء الوظيفي نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به حيث يشير العديد من الباحثين على ان مستوى الأداء يتحدد بتفاعل ودافعية الفرد وقدراته وادراكه لدوره في العمل.

وعليه فان الأداء ليس بالأمر الهين اذ يعد مهمة صعبة بسبب العديد من العوامل المؤثرة فيه، مما ينعكس على الأداء في العمل، لان رفع مستوى الأداء أصبح ضروري لكل

مؤسسة تسعى لتحقيق الأهداف الي سطرتها ولهذا نجدها تسعى لتحقيق مستويات عالية من الأداء وذلك بتوفير الإمكانيات وبيئة مناسبة للعمل.

وتعتبر المديرية العامة للأمن الوطني مؤسسة كغيرها من المؤسسات التي تسعى لتحقيق اهداف لخدمة المجتمع وذلك من خلال تحقيق مستويات عالية من الأداء لموظفيها بمختلف المستويات.

الا ان المؤسسة عرفت اختلال وواجهت تحديات كبيرة نتيجة لانتشار فيروس كورونا والتدابير الصحية التي نتجت عن هذا الفيروس من حجر صحي ومنزلي وتغيير كلي في منظومة العمل من أيام عمل وتوقيت وغيرها من الإجراءات الوقائية التي قامت بها أجهزة الشرطة لمنع والتقليل من انتشار الكوفيد.

وكذا الإجراءات الكبيرة وحالة التأهب القصوى في إطار جهود الدولة لمواجهة تداعيات الجائحة فهي المعنية بتنفيذ قرارات الخطر وعدم التجوال وغلق المحال والانشطة التجارية بالإضافة الى دورها في التوعية الأمنية وكذا جهودها في منع وقوع الجرائم او ضبط مرتكبيها وبث الطمأنينة للمواطنين واعتماد برتوكول صحي صارم وجدي نتج عنه الكثير من التغييرات الامر الذي أصبح يؤثر كثيرا على الفاعلين في المؤسسة الذين ما كان عليهم سوى التأقلم وفي وقت قصير مع هذه التغييرات.

وهو ما نتج عنه تأثير سلبي على الأداء بسبب الزيادة في العمل، الانهاك الذي شعر به الشرطي والخوف من الإصابة وغيرها من التغييرات والظروف.

على ضوء ما سبق جاءت هذه الدراسة لمعرفة أداء العمال لعملهم اثناء جائحة كورونا وانعكاساتها على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وعليه يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي الاتي:

✓ إلى أي مدى اثرت جائحة كورونا كوفيد 19 على اداء الوظيفي لاجهزة الامن الوطني؟.

ولمعالجة هذه الإشكالية تم تجزئتها الى الأسئلة الفرعية الآتية:

- ✓ كيف اثرت جائحة كورونا على اداره الوقت لجهاز الامن الوطني داخل المؤسسة؟
- ✓ هل سببت جائحة كورونا (كوفيد 19) ضغوطات مهنية جديدة على الاداء الوظيفي؟

صياغة الفرضيات:

ان صياغة فرضيات الدراسة تنبثق دائما من مشكلة الدراسة او بالاعتماد عليها فهي تعتبر من اهم الخطوات المنهجية التي يقوم بها الباحث في بحثه. اذ انها توجهة وترشده الى الخطوات التي يجب ان يتبعها في بحثه ودراسته "وهي عبارة عن إجابة احتمالية للسؤال المطروح في الإشكالية إجابة مؤقتة لذلك السؤال ويمكن تعريفها أيضا بانها إجابة مقترحة لسؤال البحث حسب خصائصها الثلاث الآتية: التصريح، التنبؤ، وسيلة لتحقيق الامبريقي¹

- الفرضية الرئيسية:

غيرت جائحة كورونا كوفيد 19 من طريقه الاداء الوظيفي لاجهزه الامن الوطني.

- الفرضيات الفرعية:

- أثرت جائحة كورونا على إدارة الوقت لجهاز الامن الوطني داخل المؤسسة.

- سببت جائحة كورونا ضغوطات مهنية جديدة على الأداء الوظيفي.

أسباب اختيار الموضوع:

ان أي دراسة علمية بحثية لا تتطلق من فراغ بل من خلفيات ما يشكل جملة من الأسباب سواء كانت موضوعية او ذاتية من شأنها ان تدفع وتحفز الباحث على المضي في بحثه. وتكشف حقائق عالقة في ذهنه او ذات صلة بواقعه وتأتي الدراسة هاته لجملة من الأسباب وهي كالاتي:

الأسباب الموضوعية:

¹ - موريس انجرس: ترجمة بوزيدي صحراوي، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية للنشر، الجزائر، 2006، ص

1. حادثة موضوع جائحة كورونا والتأثيرات التي أحدثتها على المؤسسات وعلى أداء العمال
2. حاجة هذه المواضيع الى اجراء بحوث اكااديمية ذات ابعاد ميدانية تثبت حقائق واقعية تعيشها هذه الفئة من العمال.
3. قابلية الموضوع للدراسة الميدانية.
4. قلة الدراسات التي تطرقت الى هذا الموضوع في جامعتنا خاصة بما يتعلق بجائحة كورونا.

الأسباب الذاتية:

1. الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع حيث يندرج ضمن اهتماماتنا العلمية والبحثية.
2. اثره رصيدنا المعرفي حول هذا الموضوع.
3. لفت الانتباه لمثل هذه المواضيع لما لها من أهمية بالغة.
4. موضوع جديد وفي صلب التخصص.

أهمية الدراسة:

- كل باحث يختار موضوعا ما ويضع له أهمية خاصة حسب طبيعته ونحن نرى في هذا الموضوع أهمية خاصة من خلال ما يلي:
1. القيمة العلمية والاجتماعية التي يحتويها موضوع الدراسة.
 2. قلة البحوث التي تناولت هذه الدراسة.
 3. اعتبار هذه الدراسة إضافة لمكتبة البحوث والمذكرات من اجل الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية كدراسة سابقة.

أهداف الدراسة:

بما انا لكل دراسة علمية اهداف فان هذه الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف الآتية:

1. إبراز أهم المفاهيم المتعلقة بجائحة كورونا مع القاء الضوء على أثرها على الأداء الوظيفي لمؤسسة محل الدراسة.
2. إعطاء نظرة شاملة على الموضوع محل الدراسة.
3. اثراء البحث العلمي بدراسة جديدة ومعلومات مفيدة وهامة عن ماهي انعكاسات فيروس كورونا على الأداء الوظيفي لأفراد المؤسسة محل الدراسة.
4. تسليط الضوء على مستوى الأداء واهم الأسباب المؤثرة فيه
5. التعرف على مستوى الأداء الوظيفي وطرق تقييمه.
6. التعرف على مستوى أداء العاملين لعمالهم من حيث عبئ العمل - ظروف العمل وهذا لعينة الدراسة.
7. توضيح اثار وانعكاسات جائحة كورونا على أداء العاملين.
8. تحديد التحديات والعوامل التي واجهت فرق الامن الوطني.
9. الوصول الى النتائج المتسببة في زيادة العمل
10. التعرف على مدى تطبيق المديرية العامة للمن للإجراءات التنظيمية للحد من انتشار فيروس كورونا.

تحديد المفاهيم:

العمل

لغة: المهنة، والفعل عن قصد¹.

وإصطلاحاً: هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة².

وهذا يبين لنا ركني العمل الأساسيين: النشاط، والإنتاج؛ فالنشاط هو لبُّ العمل سواء كان نشاطاً جسدياً أو ذهنيّاً.. ولذا فإن الإسلام لا يحبُّ الحصول على المكاسب دون نشاط ولهذا حرّم الإسلام القمار؛ لأنه وسيلةٌ للعود والكسل، إذ عن طريقه يحصل الرجل على المال دون جهد أو نشاط، فإنه يبذل المال ليبذل له أكثر منه.

والركن الثاني للعمل هو هدفه، وهو الإنتاج، سواء كان إنتاجاً مادياً كصناعة شيءٍ ما أو استخراجاً من كنوز الأرض، أو معنوياً كالوظائف الكتابية، أو الحراسة التي يكون مردودها على إنتاج الدولة أو المؤسسة أو الشركة.

ويعرف بعضهم العمل بأنه "مجموعة محددة من الواجبات والمسؤوليات يلزم للقيام بها توافر اشتراطات معينة في شغلها تتفق مع نوعها وأهميتها وتسمح بتحقيق الهدف من إيجادها"³.

الوظيفة:

لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين، وتأتي بمعنى الخدمة المعينة⁴.

¹ المعجم الوسيط» 2 / 628 »

² البرعي : د. محمد ، والتويجري : د. محمد / معجم المصطلحات الإدارية» صفحة 185 - فقرة : 442 « مكتبة العبيكان - الطبعة الأولى 1414 هـ ، ص 50

³ د. بكر القباني، الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، ص91.

ويوجد بعض الباحثين تعريف العمل مع تعريف الوظيفة العامة المتقدم ، انظر : السعدان / مرجع سابق.

⁴ المعجم الوسيط» 2 / 1042 »

وإصطلاحاً: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر¹.

أو : كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية².

وعليه فإن الموظف العام هو "الشخص الطبيعي الذي يشغل إحدى الوظائف العامة الخاضعة لنظام الخدمة المدنية أو أحد الأنظمة الوظيفية الخاصة كنظام الوزراء ونظام القضاء ... وغيرها بالشروط والمؤهلات المطلوبة لشغل أي من تلك الوظائف"³.

أداء العاملين

مفهوم أداء العاملين: عُرّف الأداء من الناحية الإدارية كما ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية، بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفوّ المدرب.زكي، «1992»، وحسب «Dubrin» 2006 فأداء الموظف هو استخدام المعرفة والمهارات والخبرات والقدرات، لتنفيذ المهمة المطلوبة من قبل المدراء بكفاءة وفعالية⁴.

¹ د. محمد البرعي، د. محمد التويجري : معجم المصطلحات الإدارية ص مكتبة العبيكان- الطبعة الأولى 1414 هـ .:ص 442

² العثيمين / أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية» 65 « وحبيش / الوظيفة العامة وإدارة شؤون الموظفين - نشر المنظمة العربية للعلوم الإدارية» 7 «

³ الخميس / ورقة مقدمة لندوة"أخلاقيات العمل في القطاعين الحكومي والأهلي" المنعقدة في معهد الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية - الرياض يوم الثلاثاء 1426/1/20 هـ الموافق 2005/3/1م، بعنوان " أخلاقيات الموظف العام" من إعداد الأستاذ / محمد بن ناصر الخميس.

⁴ Al-Qudah, H. M., Osman, A. & Al-Qudah, H.E.»2014». The Effect of Human Resources Management Practices on Employee Performance. International Journal of Scientific & Technology Research. Vol. 3, No. 9, Pp. 129-134

أما الخناق 2005، فقد عرفت الأداء على أنه السلوك الذي يسهم فيه الفرد للتعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب.¹

وأداء العمل حسب «Christen, M. et al, 2006» يتكون من جهد العامل وقدرته، حيث عرف الجهد بأنه كمية الطاقة والوقت اللذان يتم وضعهما في العمل²، أما القدرة فقد عرفها بأنها مهارات ومعارف الموظف المتعلقة بواجبات محددة في الوظيفة، علماً بأن الموظفين لا يمتلكون القدرة نفسها على أداء الوظيفة³. «Tabiu & Nura, 2013».

ويعرف الأداء في السياق التنظيمي بأنه "المدى الذي يساهم من خلاله عضو المنظمة في تحقيق أهدافها"، حيث يعتبر الموظفون المصدر الرئيس للميزة التنافسية في المنظمات الخدمية، كما أن التزام الموظفين بالأداء يعتبر المصدر والأصول ويلعب دوراً في الأداء التنظيمي، ويشمل أداء العاملين: كمية ونوعية الإنتاج، وتوقيت الإنتاج، والحضور في العمل، والتعاونية⁴

والأداء هو "الذي تقوم المؤسسة بتوظيفه للقيام بالعمل؛ والقيام به بشكل جيد"، وبالتالي لم يقتصر هذا التعريف على العمل فقط، وإنما على أن الأداء عملية تقييمية، حيث أن الأفعال فقط هي التي يمكن تطويرها وزيادتها لتشكل الأداء.⁵

نستخلص مما سبق أن أداء العاملين هو السلوكيات والأعمال التي تحقق أهداف المنظمة، وبالتالي يمكننا أن نعرف الأداء على أنه عملية ممارسة المهام والمسؤوليات

¹ سناء الخناق،: مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية. مطبوعات الملتقى العلمي الدولي - الأداء المتميز والحكومات. جامعة ورقلة. الجزائر 2005

² Christen, M., Iyer, G., & Soberman, D. «2006». Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Re-examination Using Agency Theory. Journal of Marketing, Vol. 70, Pp. 137-150

³ Tabiu, A. & Nura, A. «2013. Assessing The Effects of Human Resources Management»HRM» Practices in Employee Job Performance: A Study of Usmanu Danfodiyo University Sokoto. Journal of Business Studies Quarterly, Vol. 5, No. 2, Pp. 247-259

⁴ Ying, Zhang «2012»، The Impact of Performance Management System on Employee performance, Thesis. Emerson College, Boston, USA

⁵ Sonnentag & Frese, 2001

المطلوبة في الوظيفة بما يحقق أهداف المنظمة، الشيء الذي لا يمكن تحقيقه إلا بتحسين الأداء والحصول على التدريب اللازم.

الأداء الوظيفي

يعد مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص ، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الشخص والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها ، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء في المجال الإداري . فقد عرف العنزي الأداء الوظيفي بأنه " العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الشخص لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح " ¹ ، ويعرفه اللوزي بأنه " المسؤوليات والواجبات والنشاطات والمهام التي يتكون منها عمل الشخص الذي يجب عليه القيام به " ² ، ويرى العجمي بأن أداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدراتهم، وإنما يعتمد في نفس الوقت على ما لديهم من دافعية ³، ويضيف رضا حاتم بأنه " الرغبة والمقدرة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث إن هناك علاقة متبادلة بين الرغبة والمقدرة على مستوى الأداء " ⁴. ويعرف [42] الأداء الوظيفي بأنه " نشاط يمكن الشخص من

¹العنزي، عوض خلف: "ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي . دراسة مقارنة في بيئة الأعمال الكويتية"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة ، جهاز الدراسات العليا والبحوث ، العدد 61 ، 2003 :ص366.327

²اللوزي، موسى والحنيطي، نادية: "اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن . دراسة ميدانية تحليلية"، دراسات مجلة علمية محكمة ، عمان ، الجامعة الأردنية ، المجلد 30 ، العدد 2 ، 2003 : ص 350-370.

³العجمي، راشد شبيب: "التأثير التفاعلي المشترك لصراع وغموض الدور على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على دولة الكويت"، المجلة العربية للاقتصاد والتجارة، القاهرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد3، 2001 . ص 1-28

⁴رضا ، حاتم علي حسن : الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير بالعلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2003 ، ص158.131

انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على الاستخدام المعقول للموارد المتاحة¹ عملية تنسيق وتوجيه جهود الافراد والجماعات نحو تحقيق اهداف معينة.² الاداء الوظيفي⁵: هو محصلة التفاعل فيما بين عوامل كثيرة من ابرزها الادارة الجيدة وكفاءة الموظفين.³

الموارد البشرية

يعبر مفهوم الموارد البشرية عن جميع السكان دون استثناء المدنيين منهم والعسكريين باعتبارهم مواطنين تضطلع رعاية الدولة الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية والتربوية بهم ويعبر عنه في تعريف آخر بـ:

"أنها مجموعة من الافراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لانواع معينة من الاعمال بحماس واقتناع."⁴

جائحة كورونا

تعريفالجائحة لغة:جمع جائحات وجوائح، جذبه، غرباء، قاحلة سنة جائحة اشد من نزول الجوائح، داهية، مصيبة تحل بالرجل في ماله فتجتاحه كله، ما أذهب الثمر أو بعضه من آفة سماوية، أمر بوضع الجوائح ونهى عن أخذ صدقة مما تبقى من المحصول المصاب بأفة سماوية، أما في قاموس فيروس كوفيد 19الجديد فهي وباء ينتشر بشكل واسع ويجتاح عدة دول أو قارات ويصيب عددا كبيرا من الناس⁵

¹ Al-Omar , Badran , " Sources of work – stress among hospital- staff at Saudi MOH" , Journal of king abdulaziz university , Economic and administration , Jeddah , king abdulaziz university , scientific publishing center , Vol.17 , No.1 : 3-16 , 2003 .

²تواف كنعان : اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق. عمان : دار الثقافة 2007. ص19

³سوسن عبد الأمير وناس الهنداوي. الرضا الوظيفي، علاقتة باداء المعاملين في جامعة بغداد، دراسة تشخيصية تحليلية . اطروحة ماجستير جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد1995. ص13.

⁴علي السلمي: ادارة الموارد البشرية،دار غريب للنشر والتوزيع ، القاهرة، 1998، ص 147.

⁵ هشام معزوز وآخرون ، واقع التعليم الجامعي عن بعد عبر الانترنت في ظل جائحة كورونا دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بالجامعات الجزائرية "2020،79-80.

مفهوم فيروس كورونا

تعريف فيروس كورونا: هي فصيلة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، وتسبب لدى الإنسان أمراضا للجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخاصة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ، المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة ويتسم بسرعة الانتشار¹ "

كوفيد 19

"هو اختصار لكلمة كورونا، و«Co» يدل على أول حرف من كلمة كورونا، و«vi» يدل على أول حرف من كلمة «virus» وحرف «d» هو أول حرف من كلمة «disease» وتعني المرض بالانجليزية وقد تم إضافة الرقم 19 إشارة الى العام 2019 الذي اكتشفت فيه أول حالة للفيروس².

المديرية العامة للأمن الوطني

نشأت المديرية العامة للأمن الوطني يوم 22 جويلية 1962 اثناء حفل اقيم بقصر الحكومة تمت فيه عملية نقل المهام من مندوب الامن العمومي«عبد القادر الحصار» التابع للهيئة التنفيذية المؤقتة التي تأسست وفقا لاتفاقيات ايفيان لاول مدير عام للأمن الوطني«محمد مجاد» واصبح هذا التاريخ رمزا يحتفل به كل سنة منذ 1968 باسم العيد الوطني للشرطة الجزائرية من اهمها الفراغ الرهيب الذي تركه رحيل افراد الشرطة الاستعمارية الذين كانوا يمثلون الاغلبية الساحقة لعناصر الجهاز الامني قبل الاستقلال هي هيئة نظامية امنية تابعة لوزارة الداخلية مكلفة بحفظ الامن والاستقرار على المستوى الوطني بالتنسيق مع مختلف المديريات والمصالح المركزية وامن الولايات³

¹ - منظمة الصحة العالمية: -/emergencies/diseases/novel-2019 /www who int .
coronavirus-19/advis-for-public/q-a-coronavirus

² - إيمان عبد العال: المشاركة المجتمعية وتفعيل ممارسة الاجراءات الاحترازية للحد من انتشار جائحة فيروس كورونا، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 20، جامعة الفيوم، ص 67.

³ - مجلة الترقية الجزائرية المؤتمر 36 القادة الشرطة وامن العرب -المراحل الكبرى للشرطة الجزائرية ص 6

جهاز الشرطة

الشرطة» كسلطة « هي حقّ الدولة في أن تفرض قيودا تحدّ بها من حرية الأفراد بقصد حماية النظام العام¹. والشرطة» كوظيفة « هي تنظيم وضبط النظام العام في المجتمع²، وتقليديا تحدّد أهداف النظام العام في ثلاثة مجالات هي:

- الأمن العام : ويعني به كلّ ما يُطمئن الناس على حياتهم وأموالهم وممتلكاتهم
 - السكينة العامة: ويقصد بها المحافظة على حالة الهدوء والسكينة في الطرقات والأماكن العامة، وكل ما من شأنه أن يعكّر صفو المواطن من ضوضاء وصخب حتى في مسكنه.
 - الصحة العامة: وهي جميع الإجراءات التي تتم من أجل الحفاظ على صحة المواطنين ووقايتهم من أخطار مختلف الأمراض والأوبئة.
- تسعى الدولة الحديثة لتحقيق هذه الأهداف الثلاثة بواسطة الهيئات الإدارية المختصة التي تقوم بوظيفة الشرطة الإدارية، ومن هذه الهيئات مصالح الشرطة الإدارية التابعة لإدارة الشرطة «الأمن العام».
- تقوم إدارة الشرطة في إطار تنفيذ مهامها . بوظائف متعدّدة ، تحدّها اللوائح والقوانين، وفي الجزائر مثلا يحدّد المرسوم التنفيذي 92-72 المؤرخ في 31 . 10. 1992 « المتعلق بمهام وتنظيم المديرية العامة للأمن الوطني « المهام والوظائف الأساسية لإدارة الشرطة³ .

وتنصّ المادة الثانية من هذا المرسوم على أن المديرية العامة للأمن الوطني في إطار اختصاصاتها . تُكَلِّف بالمهام التالية : . السهر على فرض احترام القوانين واللوائح .

¹ اللواء محمود السباعي: إدارة الشرطة في الدولة الحديثة ، الشركة العربية للطباعة والنشر . القاهرة ، مصر 1963. ص57

² van holderbeke – la force publique à l'épreuve des violences urbaines –Revue Sciences Criminelles. France – 2000-3. juillet-sept.2000. Page 559.

³ - المرسوم التنفيذي 92 . 72 ، بتاريخ 31 . 10 - 1992

ضمان حماية الممتلكات والأشخاص الوقاية، وقمع كل أشكال الإخلال بالنظام العام .
المساهمة في حماية والدفاع عن المؤسسات الوطنية ، ومكافحة الأنشطة الهدامة، وقمع حالات المساس بالاقتصاد الوطني . ضمان مراقبة المرور عبر الحدود، والسهر على فرض احترام القوانين واللوائح المتعلقة بشروط دخول وإقامة الأجانب . الإخطار الدوري للسلطات العمومية بالحالة العامة السائدة في البلاد . وتبعا لهذه المهام المتشعبة ، فإن جهاز الشرطة يُؤدّي ثلاث وظائف رئيسية هي: الوظيفة الإدارية . الوظيفة الاجتماعية . الوظيفة القضائية.

الادبيات السابقة:

تستمد الدراسات السابقة أهميتها من كونها الموجه الأساسي للباحث حيث يحدد من خلاله تموضع دراسته بالنسبة لباقي الدراسات حتى لا تكون دراسة إعادة اعمال غيره من الباحثين.

أ. دراسات على الاداء الوظيفي:

الدراسات الأجنبية

الدراسة 01 - تجارب الها وثرورن ر1935م.

صاحب الدراسة: حركة العلاقات الإنسانية ر1935م، دراسة منشورة راوية حسن، 2001.
113- 115.

_ تتكلم هذه الدراسة حول الإنجاز الذي حققته هذه المدرسة في مجال الاهتمام بالعنصر الإنساني. لقد أدت العديد من العوامل في فترة الثلاثينات إلى تبني حركة العلاقات الإنسانية:
_ ظهور تشريعات تنظم المساواة الجماعية بين النقابات والإدارة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1935م، حيث بدأت الإدارة تبحث عن طر جديدة للتعامل مع الأفراد.

_ طالب الباحثون السلوكيون الذين أجرو أبحاثا في مجال العمل الاهتمام بالعامل الإنساني أو الجانب الإنساني، فالمدبرون الذين فشلوا في كف أيدي النقابات التدخل في شؤون مصانعهم، وسعوا الى تقوية العلاقات الإنسانية وتحسين شروط العمل كسياسة بديلة

للتصال مع النقابات.

إن هذه التجارب تعد بمثابة الشرارة الأولى لحركة العلاقات الإنسانية.

• نتائج الدراسة:

لقد توصلت هذه الأبحاث إلى عدة نتائج تشير إلى أهمية الإشراف التديمي وتأثيره الإيجابي على أداء ومعنوية الأفراد، وبالرغم من أن الباحثين شككوا في صحة هذه النتائج، حيث أرجعوا الأداء المرتفع إلى بعض الظروف التي سادت في وقت إجراء الأبحاث، ومنها جودة المواد المستخدمة في الإنتاج، المكافآت المادية، والخوف من أن تستغني المنظمة عن العاملين نظرا لظروف الكساد في ذلك الوقت، لكن وبالرغم من هذا دافع كثير من الأكاديميون والمديرون عن التأثير الإيجابي لكل من حاجات الأفراد، الإشراف التديمي، وديناميكية الجماعة على الأداء في العمل.

الدراسة 02 : بحوث التقصي لجامعة ميتشغان ر1948.

تشير الدراسات الأمريكية على وجه التحديد إلى أهمية العلاقات الإنسانية في التنظيم، ومن أهم هذه البحوث الميدانية بحوث التقصي التي أجرتها جامعة ميتشغان العام 1948م، في عدد من منشآت الأعمال والصناعة المؤسسات الحكومية الحربي، 2003. 68-69. وقد طبقت الدراسة بأسلوب المسح بالعينة على ثلاثة آلاف من العاملين ومئات من أصحاب الأعمال، وكشفت نتائجها إن الحوافز المادية ليست أهم من الحوافز المعنوية للانحاز التي تأتي في المرتبة الأولى، وتبين إن ظروف العمل بالنسبة لكثير من العاملين لها أهمية كبيرة من الحافز المادي، ويرى فريق البحث إن العمال يفضلون الأعمال التي تتيح لهم الفرصة لإظهار مهاراتهم وإبراز مواهبهم كما يهتمون في الوقت نفسه بعضوية الجماعة التي ينتسبون إليها، كما يبدو حماسهم للعمل إذا ما توافرت عدالة الإدارة العليا. وقد أبانت الدراسة أن العوامل التي ترتبط دائما بالعلاقات الإنسانية وتدعمها هي: التوجيه، نوع العمل الرئيس ومدى التنوع والحرية في العمل، وساعات العمل، والحوافز، وظروف العمل، وتعاون الجماعة والتقدير، والمشاركة في مقترحات في التطوير.

الدراسة 03 : دراسة مالكولم باترسون ر

بعنوان "تأثير بعض عوامل العلاقات الإنسانية على الأداء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة جنوب كالورينا" ناصر بن محمد، 2006م. 81-82.

وكانت أهداف الدراسة تتمثل في الوقوف على تأثير بعض عوامل العلاقات الإنسانية على الأداء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة كالورينا.

وقد حددت الدراسة نوعين من العلاقة الإنسانية الأول كان يتعلق بمحتوى العمل، والثاني يتعلق بالأداء، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم أدوات الإستبانة التي اشتملت على أربعة محاور، النوعية الإنتاجية والأداء، والعلاقات الإنسانية ومستويات الجهد، ومحتوى العمل.

وقد طبقت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام عينة قوامها 42 عضو هيئة تدريس، وحلت SPSS البيانات باستخدام برنامج وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية و تدني مستوى الأداء التنظيمي بالجامعة محل الدراسة.

2. كما أشارت النتائج إلى أن هناك اثر ذو دلالة إيجابية بين العلاقات الإنسانية الإيجابية وارتفاع مستوى الأداء بين أعضاء هيئة التدريس.

3. أشارت البيانات إلى إن هناك أنواعا مختلفة من العلاقات الإنسانية دال المنظمة الواحدة تؤثر على الأداء المؤسسي وتؤثر على علاقات الأداء.

4. من خلال مراجعة العلاقة بين ممارسة أعضاء هيئة التدريس ومعدل الأداء المستقبلي تبين أذا تأثرت مستويات النمو في العلاقات الإنسانية بوجود مناخ إيجابي في محتوى العمل.

5. إن ممارسات أعضاء هيئة التدريس الإيجابية تكسب المنظمات منفعة إضافية إذا تم دمج محتويات العمل الإيجابي مع ممارسة العاملين بالمنظمة.

. الدراسات العربية:الدراسة 01 دراسة المؤنس ر1988م.

بعنوان: "دور العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية" المؤنس، 1988: 112-114.
وكانت أهداف الدراسة ما يلي:

1. الكشف عن أهية العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية.
2. تأثير القيادة في الأجهزة الأمنية في العلاقات الإنسانية والوقوف على مدى إيجابية العلاقة بين رجال الأمن والجمهور.

واستخدمت الدراسة أسلوب المسح باستخدام العينة، وقد اعتمدت على جمع البيانات الميدانية باستخدام استبانتين، الإستبانة الأولى استهدفت التعرف على العلاقات بين رجل الأمن والأجهزة الأمنية والجمهور من ناحية أخرى، الإستبانة الثانية موجهة إلى المواطنين لمعرفة علاقاتهم برجال الأمن في تلك الأجهزة الأمنية، وقد استخدم الباحث أداة المقابلة في تطبيق الإستبانة على الجمهور ورجال الأمن في جوازات الرياض وشرطة منطقة الرياض ومرور الرياض، لكونها أكثر الأجهزة احتكاكا بالجمهور لما تقدمه من خدمات عديدة وبصفة مستمرة.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

1. تتبع بعض الإدارات الأجهزة التي جر تطبيق أدوات البحث عليها أسلوب حفظ العاملين على مضاعفة جهودهم إلا أن هذا النظام لا يشمل جميع العاملين.
2. إن العلاقات القائمة بين العاملين في تلك الأجهزة هي مجرد علاقات عمل، أي علاقة زمالة من كونها علاقات اجتماعية.
3. يتباين القادة من حيث مبلغ اهتمامهم بشكوى العاملين لديهم السعي إلى ايجابيتها.
4. كما أكدت الدراسة من حيث النتائج على أهمية التركيز على الوعي بأنشطة العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية.
5. هذا الوعي لازال فاترا، الأمر الذي قد يسفر تدني درجة شعور الفرد بالرضا عن العمل

ومن نمّة تدني مستوى الكفاءة في أدائه وانجازه.

الدراسة 02: دراسة آل سعود ر1992م.

بعنوان: " اثر بعض أساليب علاقات الإنسانية على كفاءة الأداء: دراسة تحليلية تطبيقية على أقسام الشرطة من مدينة الرياض " ال سعود، 1992. 127.
وكانت أهداف الدراسة ما يلي:

1. تحديد أساليب العلاقات الإنسانية الأكثر إيجابية لتحقيق مهام وواجبات رجال الشرطة.
2. رفع كفاءة أدائهم، ومعرفة الصعوبات التي يواجهها رجال الشرطة في تعاملهم مع أفراد المجتمع.
- 3.2 معرفة الوسائل المناسبة للتغلب عليها، ومعرفة أفراد المجتمع فيما يختص بالوسائل والطرق التي يستخدمها رجال الشرطة في التعامل مع الجمهور.

وقد استخدمت الدراسة لتحقيق هذه الأهداف أسلوب المسح الشامل من المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أسلوب العينة العشوائية.
وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

1. توظيف رجال الشرطة أساليب متعددة من أساليب العلاقات الإنسانية في اتصالهم مع الجمهور.
2. ضعف التدريب وقلة دوراته بالنسبة لرجال الشرطة من اهم أسباب فاعلية أنشطة العلاقات الإنسانية.

3. فضلا عن كثرة مسؤولياتهم ومناوبتهم.

4. قصور البرنامج التعليمي للشرطة.

5. عدم توفر الوعي الثقافي لديهم بدور العلاقات الإنسانية في ميدان عملهم.

الدراسة 03: دراسة القناص 1996م:

بعنوان: " العلاقات الإنسانية وتأثيرها على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية: دراسة تطبيقية على إمارة منطقة الرياض " القناص، 1996. 171.

وكانت أهداف الدراسة ميلي:

1. التعرف على مدى تنفيذ برامج وأنشطة العلاقات الإنسانية بأمانة منطقة الرياض.
 2. مدى انسجام أهداف الإمارة مع دوافع وحاجات العاملين بها.
- وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على المسح الشامل في الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:
1. أن هناك علاقة بين مدى معايشة أنشطة العلاقات الإنسانية وبين الأداء.
 2. كلما طالت مدة المعايشة كلمات ارتفع مستوى أداء الفرد.
 3. هناك علاقة بين معايشة أنشطة العلاقات في بيئة العمل والرضا عن العمل وظروفه و أوضاعه.
 4. إن الدعم المعنوي لأنشطة العلاقات الإنسانية يشكل قيمة مهمة في الرضا عن العمل.
 5. إن أنشطة العلاقات الإنسانية وفعاليتها في تحقيق العاملين لأهدافهم في الأداء يسهم في التأكد على استمرار تلك الأنشطة بالمعدلات نفسها.

الدراسة 04: دراسة عبد الهادي ر2002م

بعنوان: "العلاقة بين العلاقات الإنسانية والصفات الشخصية والأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك الحكومية الأردنية: دراسة ميدانية" عبد المهادي، 2002. 97.

وكانت أهداف الدراسة ما يلي:

1. توصيف وتحليل ومقارنة مستويات العلاقات الإنسانية للعاملين بالبنوك الحكومية الأردنية.
 2. تقرير طبيعة العلاقة بين العلاقات الإنسانية وثلاث صفات شخصية هي: العمر ومدة الخدمة في البنك الحالي والمستوى التعليمي.
 3. تقرير طبيعة العلاقة بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك الحكومية الأردنية.
- وقد مملت عينة الدراسة 270 موظفا يعملون في بنوك حكومية مختلفة في الأردن،

واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الميدانية باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

1. توجد عدة مستويات من العلاقات الإنسانية بين العاملين بالبنوك الحكومية الأردنية، تختلف باختلاف طبيعة الوظيفة وطبيعة العلاقة الوظيفية بين الأفراد بالبنك، وعلاقة كل وظيفة بالوظائف الأخرى.
2. توجد علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لعينة الدراسة بالنسبة للعاملين في أقسام وإدارات واحدة.
3. عدم وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لأفراد المجموعة على أساس الصفات الشخصية وهي العمر ومدة الخدمة في البنك الحالي والمستوى التعليمي. 6.2.7. دراسة

الدراسة 05: الحربي 2003م:

بعنوان: "اثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية: دراسة على العاملين لإدارة جوازات منطقة الرياض والمنطقة الشرقية" الحربي، 2003. 151م. وكانت أهداف الدراسة ما يلي:

1. التعرف على تأثير العلاقات الإنسانية على أداء الوظيفة.
 2. التعرف على المتغيرات الأخرى كالدافعية ومعرفة الاختلاف الحقيقي في العلاقات الإنسانية بين العاملين للتنظيم الرسمي والغير رسمي للأجهزة الأمنية.
 3. معرفة الاختلاف في العلاقات الإنسانية بين المدنيين والعسكريين من ناحية، وداخل كل فئة من ناحية أخرى، ومعرفة مستوى تلك العلاقة.
 4. تحديد السمات الديمغرافية لأفراد الدراسة التي تؤثر على العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية ومن ثمة معرفة تأثيرها على الأداء.
- وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام العينة العشوائية، حيث تم جمع

البيانات الميدانية من مفردات العينة باستخدام أداة الإستبانة التي تشمل أربعة محاور. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

1. وجود علاقة بين زملاء العمل تؤدي إلى تناسق فيما يخص زيادة الإنتاجية والأداء في العمل.
 2. يميل العاملون إلى احترام وتقدير بعضهم البعض.
 3. كما أظهرت الاختلاف في العلاقات الإنسانية بين التنظيم الرسمي والغير رسمي لغير العاملين لعدد من الجهات الأمنية، وبينت اختلاف العلاقات الإنسانية بين المدنيين والعسكريين لدى العاملين في الجهات الأمنية.
 4. أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية في كل من خور مستوى العلاقات الإنسانية، ومحور تأثير العلاقات الإنسانية، ومحور الاختلاف بين التنظيم الرسمي والغير رسمي.
 5. أوضحت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للرتبة في محور الاختلاف بين التنظيم الرسمي والغير رسمي لصالح العسكريين.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى العمر في محور الاختلاف بين المدنيين والعسكريين لصالح من عمرهم 45 سنة فما أكثر.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة في كل من محور الاختلاف بين التنظيم الرسمي والغير رسمي لصالح من خبرتهم 5 إلى أقل من 10 سنوات مقابل من خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة ومحور الاختلاف بين المدنيين والعسكريين لصالح من خبرتهم أقل من 5 سنوات مقابل من خبرتهم 15 سنة فما أكثر.

الدراسة 06 : جيهان حسن محمد 2015

تناول البحث الافراد والتنمية الإدارية ودورها في أداء العاملين وذلك بالتطبيق على قطاع التأمين بولاية الخرطوم في الفترة من 2005 وحتى 2014م وتكونت الحدود البشرية من كل العاملين بقطاع التأمين بولاية الخرطوم. تمثل أهمية الدراسة في أهمية الأفراد

والتنمية الإدارية بصورة عامة وبصورة متمركزة في مجال التأمين لما له من إسهامات يمكن أن تساعد في تطوير المقدرات الفنية للعامل ينفي قطاع التأمين مما ينعكس بصورة ايجابية على أداء قطاع التأمين السوداني ككل ، وتمثلت المشكلة في أن أداء شركات التأمين فيه بعض جوانب القصور التي تظهر على أداء العاملين من ناحية الأفراد والتنمية الإدارية متمثلة في بعض المشاكل التي تواجه الأفراد في البيئة الداخلية وعوامل البيئة الخارجية التي تؤثر على العملية الافرادية، وقد هدف البحث إلي: التعرف على مفهوم وأهمية الافراد والتنمية الإدارية للعاملين بشركات التأمين ،تحليل المشاكل والمعوقات التي تحد دون أفراد وتطوير مهارات العاملين في قطاع التأمين في السودان ، إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات التالية : هناك علاقة إحصائية بين وجود مدربين مؤهلين وكفاءة افراد العاملين في قطاع التأمين بالسودان وتنميتهم إدارياً ، وجود دلالة إحصائية بين قوة الاحتياجات الافرادية على مواكبة التغيرات المستمرة في بيئة العمل وكفاءة أداء قطاع التأمين في السودان ، وتوصلت الدراسة إلي النتائج التالية : أن المدربين لهم دور جوهري وواسع في نجاح العملية الافرادية ، تحديد الاحتياجات الافرادية بأسس علمية يزيد من كفاءة الأفراد، عدم مساهمة هيئة الرقابة على التأمين في الإشراف على البرامج الافرادية أدي لتباين بين العاملين في شركات التأمين، واختتمت الدراسة بالتوصيات التالية: زيادة عدد المراكز المتخصصة في التأمين في السودان، وإضافة كليات التأمين لكليات الجامعات كتخصص جديد لأهمية الدور الذي يقوم به التأمين في المجتمع، على هيئة الرقابة التشديد في الإشراف على البرامج الافرادية التي تقوم بها شركات التأمين .

التعليق على الدراسة: يوجد تطابق بين الدراستين في المتغير التابع والمستقل، لم تتناول الباحثة مفهوم الافراد من ناحية مكوناته، مع الاختلاف في الحدود المكانية والزمانية

الدراسة 07 : خالد عبد الرحمن المراني 2014م :

تناول الباحث دراسته عن دور الافراد في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام، دراسة حالة على وزارة الشؤون الاجتماعية بمنطقة الباحة في الفترة من 2013 و حتى 2014م

وكانت عينة البحث عينة عشوائية من الموظفين في فروع مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة بمختلف مستوياتهم الإدارية، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في أن أغلب القطاعات الحكومية تواجه نقص كبير في عملية الافراد لموظفيها العاملين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة محل الدراسة، وهدفت هذه الدراسة إلي التعرف على مدى الاستفادة من الدورات الافرادية التي يحصل عليها الموظفون في الوزارة، ومدى دور الافراد في تطوير ورفع كفاءة أدائهم، كما اختبرت هذه الدراسة الفرضيات التالية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الافراد وزيادة كفاءة الأداء لدى الموظفين، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة الافراد وكفاءته، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع الافراد وتحسين أداء الموظفين، وقد توصل الباحث إلي أهم النتائج وهي موافقة أفراد عينة البحث على دور الافراد في زيادة كفاءة الأداء وحاجتهم إليه لتطوير أدائهم، أما أهم التوصيات كانت: ربط الترقيات والمهام الخارجية وبعض أنواع الحوافز والمكافآت بالسجل الافرادي للموظفين في الوزارة، ودراسة منح حوافز مالية لاجتياز بعض أنواع البرامج الافرادية بتفوق، دعم وزيادة الاهتمام بقياس أثر الافراد على المتدرب وعلاقته بتطوير أداءه وعمله ومهاراته العملية.

الدراسة 08: مرح شكري 2016

الرقابة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين أنفسهم.

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الرقابة الإدارية المطبقة ودرجة الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم، والعلاقة بينهما. كما هدفت أيضا الى التعرف على أثر كل من متغيرات الجنس، المؤهل العلمي سنوات الخبرة الإدارية المديرية، موقع المدرسة في عملية الرقابة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أفراد العينة وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية الأساسية ومديراتها في محافظات شمال الضفة الغربية وذلك في العام

الدراسي 2016/2015 حيث بلغ عددهم 454 مديرا ومديرة موزعين على المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية , وقد أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية بلغ عددها 229 فردا واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

وقد تم استخدام استبانته قامت بإعدادها الباحثة .وقد توصلت الدراسة الى ان الدرجة الكلية لمجالات الرقابة الإدارية لدى الفرد عينة الدراسة جاءت بمتوسط حسابي مقداره 4.66 وانحراف معياري مقداره 0.26 وهذا يشير إلى مستوى مرتفع جدا للرقابة الإدارية .

الدرجة الكلية بمجالات واقع الاداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدره 4.5 وانحراف معياري قدره 0.40 وهذا يدل على درجة مرتفعة لواقع الاداء الوظيفي , وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند ر0.05 بين عملية الرقابة الإدارية لدى أفراد عينة الدراسة بمعامل ارتباط مقداره 0.686 وجود فرو ذات دلالة إحصائية عند ر0.05 في متوسط درجة الرقابة الإدارية لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث دون الذكور عدم وجود فروق دالة إحصائية عند ر0.05 في متوسط درجة الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لكل من متغيرات المؤهل العلمي , سنوات الخبرة الإدارية , المديرية وموقع المدرسة¹

الدراسة 09: محمد سليمان البلوي 2008.

بعنوان التمكين الاداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة المدارس الحكومية المملكة العربية السعودية هدفت الدراسة الى التعرف على التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي وتكونت العينة من 372 أستاذا وأساتذة , وتم اختيارهم بطريقة عشوائية واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وكانت النتائج كما يلي:

- ان مستوى التمكين الإداري والأداء الوظيفي جاءا مرتفعين وان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري والأداء الوظيفي.

¹ رسالة ماجستير في الإدارة التربوية , جامعة النجاح الوطنية نابلس-فلسطين , كلية الدراسات العليا 2016

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمتكمين الإداري تعزى لتغيري النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي بينما هناك فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصاح الإناث وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأداء الوظيفي تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة.

الدراسة 10: خالد بن عبد الله الحنيطة: القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء ر2003م.¹

دراسة تطبيقية على العاملين بالخدمات الطبية بمدينة الرياض
هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على لدى العاملين طبيعة القيم السائدة لدى العاملين.
- تحديد العلاقة بين القيم التنظيمية والمتغيرات الشخصية.
- توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :
- القيم التنظيمية المطبقة داخل الخدمات الطبية مرتفعة.
- تصنيف كفاءة الأداء بشكل عام بالمرتفع.

اتضح أن هناك علاقة ايجابية بين القيم التنظيمية والمتغيرات الشخصية والوظيفية، القيم التنظيمية المتغيرات الشخصية، وبين كفاءة الأداء وهي القانون والنظام، التنافس، القوة، الدفاع الكافية، حيث ترتفع كفاءة الأداء بارتفاع هذه الأبعاد، أما بقية الأبعاد لم يثبت أن لها علاقة ذات دلالة إحصائية على كفاءة الأداء.

الدراسة 11: نوال يونس آل مراد وأثمار عبد الرزاق محمد:2013²

أثر القيم التنظيمية في الأداء الوظيفي.

دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الإدارات الوسطى في عدد من المستشفيات الحكومية

¹ - عمال بن عبد الله الحنيطة: القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء، دراسة تطبيقية على العاملين بالخدمات الطبية بمدينة الرياض، أشرف هاني يوسف خاشفاجي، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف، العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003.

² - نوال يونس آل مراد وأنصار عبد الرزق محمد: أثر القيم التنظيمية في الأداء الوظيفي، العراق، الصادرة عن مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية، العدد 29، 2013.

في تيوي.

هدفت هذه الدراسة إلى:

يسعى إلى تحديد وتشخيص العلاقة التأثيرية بين طبيعة القيم التنظيمية وبين أداء الموارد البشرية من خلال التركيز على:

1- تقديم إطار نظري لمفهوم القيم التنظيمية والأداء الوظيفي.

2- الكشف عن أبعاد القيم التنظيمية في المنظمة المبعوثة.

3- تحديد مستوى الأداء الوظيفي.

4 تحديد العلاقة والأثر بين القيم التنظيمية والأداء الوظيفي لدى مديري الإدارة.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1- تعتبر القيم التنظيمية المرجعية التي يعتمد عليها الفرد في تقييمه للأشياء حيث تقوم بتحديد ما يعتقده الفرد صحيحا.

وأخلاقيا وتعمل كمعايير يستخدمها من أجل إرشاده في سلوكه اليومي.

2- هناك علاقات تأثير معنوية للمتغيرات المستقلة والمتمثلة بمتغيرات.

القيم التنظيمية مجتمعة في أبعاد الأداء الوظيفي مما يسهم ويشجع الباحثين إلى تعزيز كفاءة الأداء وإنجاز العمل في الوقت المحدد.

3- هناك علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات القيم التنظيمية وأبعاد الأداء الوظيفي بالقيم التنظيمية السائدة.

4- وجود توجه إيجابي لدى الباحثين بشأن التخطيط لأداء العمل من دون وجود صعوبات، يعني يمثل مؤشر إيجابي في مجال الإدارة.

وجود إهتمام جدي بموضوع القيم التنظيمية بما أفصحت عنه إجابات لمبجوتين

الدراسة 12: مروان محمد النصور¹

دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني 2003م هدفت هذه الدراسة إلى:

معرفة دور مكونات الثقافة التنظيمية وهي القيم والمعتقدات التنظيمية، والمعايير التنظيمية، والتوقعات التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات الثقافة التنظيمية والتوقعات التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي.

2- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقيم والمعتقدات التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي.

3- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمعايير التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي.

الدراسات الوطنية:

الدراسة 01: "عادل يوسف خوجة²

القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي 2013/2012

هدفت هذه الدراسة إلى:

1- التعرف على القيم السائدة في المنظمة الجامعية.

2- التعرف على العلاقة بين القيم التنظيمية والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

¹ مروان محمد النصور، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الأردن، العدد 2.

² عادل يوسف خوجة: القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر 2012-2013.

- 3- تحديد الفروق من القيم التنظيمية لدى أساتذة التعليم العالي حسب المتغيرات الديمغرافية.
 4- تحديد الفروق في الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي حسب المتغيرات الديمغرافية.
 توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ هناك علاقة بين القيم التنظيمية السائدة في المنظومة الجامعية والأداء الوظيفي لدى أفراد الدراسة.
 ✓ هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعد قيم إدارة الإدارة والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.
 ✓ هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعد قيم إدارة المهمة والأداء الوظيفي.
 ✓ هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعد قيم العلاقات والأداء الوظيفي.
 ✓ هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعد قيم إدارة البيئة والأداء الوظيفي.
 تبين أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة القيم التنظيمية حسب متغير الجنس. تبين أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة القيم التنظيمية حسب متغير الكلية. تبين أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة القيم التنظيمية حسب الدرجة العلمية.

الدراسة الثانية: "داف رشيدة"

القيم التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي 2014/2013م¹

هدفت هذه الدراسة إلى:

- ✓ إبراز دور القيم التنظيمية في تحقيق أداء مميز في المؤسسات الجزائرية.
 ✓ محاولة تقديم فكرة واضحة عن أهمية القيم التنظيمية داخل المؤسسة ومعرفة الإستلزام بها.

¹ - داف رشيدة: دور القيم التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الحضنة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة المسيلة، تحت إشراف مامش بجية، 2013-2014.

- ✓ محاولة التعرف على رؤية العاملين للقيم، وما إذا كانت السلوكيات التي تصدر من الأفراد مرتبطة بأهمية القيم التنظيمية التي تقوم عليها المؤسسة.
- ✓ التعرف على أهم التأثيرات التي تحدثها القيم التنظيمية على نفسية العمال أولاً، وتأديتهم للمهام الموكلة إليهم، وأثر ذلك على أدائهم.
- ✓ محاولة لفت انتباه القائمين على المؤسسات إلى معرفة العلاقة التي تربط بين القيم التنظيمية والأداء.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يلعب الالتزام التنظيمي دوراً فعالاً في تحسين مستويات الأداء الوظيفي، وذلك من خلال غرس مبدأ تحمل المسؤولية وتنمية الرغبة باستمرار في العمل.
- كما تؤثر هذه المؤشرات على انضباط العامل الوظيفي.
- اتضح من خلال البيانات الإحصائية وجود علاقة نسبية بين قيمة التعاون ومستويات الأداء الوظيفي، وذلك من خلال الانضباط والعمل بروح الفريق الذي ينمي الشعور بإنجاز وإمكانية النمو والتقدم.
- إتقان العمل داخل المؤسسة غير مرتبط بتحقيق الربح المادي فقط، وإنما يقترن بالحوافز المعنوية المقدمة من قبل المؤسسة.
- عمال مؤسسة مطاحن الحضنة يتمتعون بضمير حي وقيم أخلاقية تعزز وجود رقابة ذاتية.
- تمنح المؤسسة محل الدراسة فرصاً متساوية لعمالها وهذا من شأنه أن يرفع من معنوياتهم، وبالتالي تحسين مستويات الأداء.
- تبين أن المؤسسة تعزز مجموعة من القيم التنظيمية، والتي من بينها الالتزام والعدالة والتعاون مما يزيد من انضباط عمالها الوظيفي وبالتالي الوصول إلى تحقيق الأداء المطلوب.
- المؤسسة تعزز ثقة عمالها بأنفسهم وتنمي شعورهم بانتماء والإخلاص من أجل الإرتقاء بالأداء الوظيفي بدل الإعاقة.

الدراسة الثالثة: نقاش هجيرة ر. 2016/2015¹

الموضوع: القيم العمالية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة الجزائرية.

دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة النسيج والتقنية TITAE لولاية المسيلة.

الهدف من الدراسة:

1- معرفة العلاقة بين القيم العمالية والأداء لدى العاملين في المؤسسة.

2- التعرف على المنظمة والقيم التنظيمية.

3- الإطلاع على وقائع القيم السائدة في المؤسسة وعملها على الأداء الجيد.

4- الإهتمام الأكثر بالجانب الإنساني للمنظمة وقيمة المورد البشري. نتائج الدراسة:

الإعتزاز بالعمل داخل المؤسسة وارتباطه بإتقان العمل فمعظمهم يرون أن مفهوم العمل هو عبادة.

طريقة تنمية الانضباط الذاتي لدى العمال وفقا لتوجهات قانونية.

تبين لدى العمال بأنهم راضين على العمل وخاصة وأنهم اكتسبوا المهارات والقدرات اللازمة

للأداء وتعودوا على بيئة العمل فأداء العمل لم يعد بالنسبة لهم يشكل أي مشكلة وهذا ما

يدفع بالعمال لتحسين الأداء ورفع الإنتاجية

ب دراسات على فيروس كورونا المستجد:

الدراسة 01: د. عزايذ الهام

المعنونة "ب: انعكاسات جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 المستجد على علاقة العمل في

الموانئ البحرية"².

¹ - نقاش هجيرة: القيم العمالية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، تحت إشراف جغلولي يوسف، 2016. 22015

² - عزايذ الهام، انعكاسات جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 المستجد على علاقة العمل في الموانئ البحرية ، مجلة قانون العمل والتشغيل، العدد 04، جامعة محمد بن احمد وهران 02، 2020.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على انعكاسات وآثار جائحة كورونا على علاقات العمل في الموانئ البحرية وأثرها على الخدمات اللوجيستية المرتبطة بأنشطة النقل البحري للبضائع مع الإشارة إلى التدابير الوقائية التي اتخذتها الدول بشأن حماية العمال وكذلك السفن على مستوى الموانئ.

نتائج الدراسة: نتيجة الجائحة أوقفت العديد من شركات الخطوط الملاحية البحرية رحلاتها وعلقت معظم خدماتها من وإلى الصين باعتبارها بؤرة الوباء مما سبب عدة تداعيات سلبية على حركة التصدير والاستيراد خاصة لكون أن الصين أكبر دولة تجارية في العالم. ومن التأثيرات السلبية لفيروس كورونا على الخدمات اللوجيستية المرتبطة بأنشطة النقل البحري هي تقليص عمليات شحن البضائع ومن جهة تقليص الأيدي العاملة وهذا يعني تراجع حجم التجارة الدولية والداخلية.

الدراسة 02: النامي وكريم 2020.

بموضوع وباء كورونا وانعكاساته الاقتصادية والاجتماعية بالمغرب دراسة ميدانية هدفت الى الكشف عن الانعكاسات الاقتصادية والاجتماعية لوباء كورونا على المغرب حيث كانت العينة مكونة من 672 مستجوبا من مختلف الجهات المغربية ، أوضحت النتائج ان الوباء أدى الى توقيف التشغيل وتضرر جميع القطاعات الاقتصادية خاصة السياحة وبالجانب الاجتماعي أدى الوباء الى تفشي البطالة الاضطرارية وارتفع نسب الهشاشة والفقر ... الخ¹.

الدراسة 03 : عزيز محمود علي 2020.

علاقة جائحة كورونا باضطراب ما بعد الصدمة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة المحتملة بين الآثار النفسية لجائحة كورونا واضطراب ما بعد الصدمة الضغوط التالية للصدمة وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية

¹ - النامي وكريم الهام 2020 وباء كورونا وانعكاساته الاقتصادية والاجتماعية بالمغرب، دراسة ميدانية، مجلة التمكين الاجتماعية المجلد 2، العدد 2 ص 152.

مثل الفئة العمرية الجنس، المؤهل بلد الإقامة. وبلغت العينة 206 فردا تم اختيارهم عشوائيا، واستخدمت مقياس الضغوط التالية للصدمة دافيسون، وجاءت النتائج كالتالي: وجود علاقة وفروق دالة إحصائية بين الفئة العمرية وبين اضطراب ما بعد الصدمة الناتج عن جائحة كورونا. عدم وجود علاقة بين كل من الجنس بلد الإقامة نوع الدراسة واضطراب ما بعد الصدمة الناتج عن جائحة كورونا.

الدراسة 04: سنوسي وجولوي 2019:

موضوع الصحة النفسية في ظل انتشار فيروس كورونا كوفيد-19 والتباعد الاجتماعي واستمرار الحجر الصحي هدفت الدراسة الى التعرف على أهم مؤشرات الدالة عن انخفاض الصحة النفسية في ظل الجائحة وتكونت العينة من 446 شخص وكانت نتائج الدراسة متمثلة فيما يلي: ان أهم المؤشرات الدالة على انخفاض الصحة النفسية هي اشعر بخوف كبير من ان أصيب بهذا الوباء واشعر بالعجز من حماية أفراد عائلتي كما تم الكشف عن ان مستوى الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا منخفضة بالإضافة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية في ظل أزمة كورونا تعزى لمتغير الجنس¹

التعقيب على الدراسات السابقة:

تساعد الدراسات السابقة الباحث في تكوين خلفيه نظريه عن الموضوع بحثه كما توفر على الباحث الجهد في البحث حول الاطار النظري لبحثه وكذلك فيما يخص الاطار الميداني تجنبه الوقوع في الازمات والنقائص التي وقعت فيها الدراسات السابقة حول الموضوع ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والمتشابهه مع موضوع دراستنا اتضح انه يوجد اهتمام كبير للباحثين نحو موضوع الدراسات متعلقه بجائحة كورونا ودراسات اخرى اهتمت بالاداء الوظيفي.

بالنسبه للدراسات السابقة التي تناولت جائحة كورونا فمعظمها ركزت على اثار

¹ - سنوسي وجولوي، 2019، ص 65.

الجائحة على قطاعات الاقتصاديه العالميه بصوره عامه ثم على بلد الباحث بصوره خاصه كذلك تطرقت الى الاجراءات الاحترازيه المتخذة عالميا ومحليا.

أما بالنسبه للدراسات السابقه التي تناولت الاداء الوظيفي فكانت الدراسات العربيه مركزة على العلاقات الانسانيه وتأثيرها على اداء العاملين وكذا الاداء الوظيفي ومؤشرات تقييمه.

أما الدراسات الاجنبيه فقد تناولت تأثير بعض العوامل على العلاقات وعلى الاداء الوظيفي. تنوع الطرق هذه الدراسات في الوصول الى الإجابة على الإشكالية المطروح ونستخلص من هذه الدراسات ما يلي:

أولاً: أوجه الاستفادة:

إستفاد الباحث من الدراسات السابقه في المجالات التاليه:

1. إعداد الإطار النظري لدراسته وبناء أداة الدراسة.
2. العرض السليم للإطار النظري والاطلاع على مناهج البحث التي اعتمدها هذه الدراسات، وأساليب التحليل التي طبقت بها.

ثانياً: أوجه الاتفاق مع الدراسة الحاليه:

تتفق دراستنا مع الدراسات السابقه في ما يلي:

1. إن غالبيه الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وهو نفس المنهج الذي استخدمناه.
2. استخدمت الدراسات السابقه الإستبانة كأداة لجمع المعلومات واستخدمت إحداها المقابله المفتوحة كأسلوب لجمع البيانات الميدانيه، واستخدمنا الإستبانة كأداة للدراسة.
3. بعض مجالات التطبيق في الدراسات السابقه، وان كان معظمها قد تم على مجتمع ضباط وزارة الداخليه، وإحداها على ضباط قوات الأمن الخاصه، وهو ما يتفق مع مجال تطبيق دراستنا على جهاز الأمن الوطني.

4. استخدمت غالبيه الدراسات السابقه أسلوب المسح باستخدام العينة وهو نفس الأسلوب الذي استخدمه الباحث.

ثالثاً: أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية:

تختلف دراستنا مع الدراسات السابقة فيما يلي:

1. بيئة تطبيق الدراسة: فقد طبقت بعض الدراسات السابقة في بيئات أجنبية، وأخرى في بيئات عربية، ودراستنا تمت في بيئة محلية.

من حيث النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تختلف نتائج الدراسة المحلية عن نتائج الدراسات السابقة من حيث الفترة الزمنية، وطبيعة النتائج، وحجم عينة الدراسة.

ما يميز دراستنا على الدراسات السابقة

- تميزت بأنها ربطت بين متغير الاداء الوظيفي وجائحة كورونا عكس الدراسات السابقة التي درست أحد هذين المتغيرين.
- تميزت دراستنا بدراسة العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا التي شملت كل دول العالم واصبحت أزمة عالمياً.
- تعتبر دراستنا من الدراسات الاولى التي تربط بين أثر جائحة كورونا وموضوع الاداء الوظيفي جهاز الامن الوطني.

المقاربة السوسيولوجية

جرت العادة في البحث السوسيولوجي التطرق لموضوع المقاربة النظرية حتى أن البعض يعتبرها ركيزة من ركائز البحث العلمي.

حيث انه لكل بحث سوسيولوجي مرجعية أو خلفية نظرية يستند اليها و بناءا على هذه النظرية يستطيع الباحث أن يفهم موضوع دراسته و يتقدم في إنجاز بحثه.

المقاربة النظرية:

المقاربة النظرية تعد طريقة بحث وتقنية أو نوع من تصاميم البحوث ومخرجاتها، وهي ليست مجرد أداة لتحليل البيانات فحسب فتشمل جميع جوانب البحث إبتداء من إختيار سؤال البحث وإنتهاءا بالاجابة عنه.

إذ تعتبر المقاربة النظرية المنهجية للبحث الاطار التصوري أو الطريقة تخمينية وعقلية يستعملها الباحث في دراسته و يعتمد عليها للاقتراب الى الموضوع المراد دراسته.

ومنه نستطيع القول أن المقاربة النظرية عبارة عن الطريقة التي يستخدمها الباحث في تناول الموضوع المراد دراسته إنطلاقا من سند نظري بمعنى أنه يتم دراسة موضوعه من خلال نظرية إجتماعية يراها مناسبة بغية فهم الموضوع.

فكل باحث يعمل على تبني نظرية ما يشعر أنها ملائمة او تتلائم مع موضوع دراسته وبذلك يتمكن من صياغة بحثه داخل قالب دقيق ويكمن هدف المقاربة السوسيولوجية في البحث في الاقتراب من الواقع ومحاولة فهمه وتحليله موضوعيا، وسعيا منا لوضع هذه الدراسة في إطار نموذج نظري كان من الطبيعي تبني نظرية في بحثنا والنظرية التي تم تبنيها هي البنائية الوظيفية.

البنائية الوظيفية

لقد ظهرت البنائية الوظيفية في نهاية القرن 19 وبداية القرن 20 كانت بمثابة رد فعل على انتقادات التي وجهت لكل من النظرية البنائية والنظرية الوظيفية وهذا من جهة ومن جهة اخرى جاءت لتكملة النظريتين.

من بين روادها نذكر تالكوت بارسونز ايميل دوركايم هربرت سبنسر روبرت ميرتون وآخرون، ومن المبادئ العامة المتفق عليها من قبل الرواد نذكر: المجتمع أو المؤسسة أو الجماعة يمكن تحليلها تحليلا بنيويا وظيفيا الى اجزاء اولية، كل جزء من اجزاء المجتمع أو المؤسسة أو الجماعة له وظائف بنيويا نابعة من طبيعة الجزء، يتكون المجتمع أو المؤسسة أو الجماعة مهما يكون غرضها وحجمها من اجزاء مختلفة من بعضه.¹

تطورت النظرية بفعل اسهامات الرواد الذين حاولوا اعطاء مفهوم واضح، بحيث يعتبر ايميل دوركاين اول من استخدم النظرية بشكل منظم بتفسيره لجوانب اجتماعية بشكل متعدد من خلال سؤاله: ما هي الادوار الوظيفية التي قامت بها هذه الحقائق الاجتماعية في المحافظة على النظام الاجتماعي كنظام كلي؟ كما نالت الوظيفية قيمة كبيرة حين قال عنها تالكوت بارسونز ان المجتمع عبارة عن الكل، يستنتج كل رواد هذه النظرية ان تنظيم المجتمع وبناءه يتم عن طريق توزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم من اجل استقرار المجتمع.

من اهم افكار واساسيات النظرية البنائية الوظيفية هي النظر الى اي شيء سواء كان كائنا حي او اجتماعي او فردا او مؤسسة حيث على انه نسق يتألف من اجزاء مترابطة فيما بينها، لكل نسق احتياجات اساسية لابد من الوفاء بها وإلا فإنه سيتعرض الى تغيرات نتيجة

¹ - لغرس سهيل، التغيير الاجتماعي التعريف والخصائص مجلة العلوم الاجتماعية المجلد 19 العدد واحد 2019 صفحہ

غياب هذه الاساسيات، يجب ان يكون النسق دائما في حالة توازن داخلي وتوازن خارجي يمكن تحقيق حاجيات النسق بواسطة عدة بدائل¹.

اقترح روبرت ميرتون أحد رواد هذه النظرية زيادة بعض التعديلات على النظرية الوظيفية واطاف شيئنا مهمان:

- اولاً: قدم مفهوم المعوقات الوظيفية او الاضرار الوظيفية اي الخلل الذي يعرقل وظيفة الفرد.

- ثانياً: ميز بين نوعين من الوظيفة (الوظيفة الظاهرة والوظيفة الكامنة).

من اهم المفاهيم الاجتماعية التي تعتمد عليها هذه النظرية نجد المفاهيم التالية:

التوازن الاجتماعي: مفهوم ولد في علم الاقتصاد وعلم الاجتماع، ويترجم هذا الى عنصرين مختلفين، أولهما التوازن الداخلي الذي يحدث داخل النسق، وثانياً التوازن الخارجي وهو الذي يحدث بين مجموعات مختلفة.

التكيف الاجتماعي: الهدف الاساسي للتكيف هو التوازن والتوافق بين الفرد والظروف التي تطرأ على المحيط، ويشمل هذا المحيط الداخلي المتمثل في الفرد نفسه، والمحيط الخارجي المتمثل في التغيرات التي تطرأ من الخارج وتضمن البيئه الاجتماعية والظروف البيئية الطبيعية والصحية.....

التكامل الاجتماعي: هو التكيف الجماعات والافراد بطريقة تؤدي الى تكوين مجتمع منظم يمارس اعماله من محيط هادئ.

الاستقرار الاجتماعي: حالة الهدوء والسكينة التي تنتاب المجتمع وتجعله قادرا على تحقيق طموحاته واهدافه نتيجة للحالة السليمة التي يمر بها نتيجة للتوازن الاجتماعي بين القوى والأحزاب والحركات السياسية والاجتماعية والدينية في المجتمع².

¹ - ايان كريم ترجمه محمد حسين علوم نظريه الاجتماعية من بارسونس النهابر مس عالم المعرفة 1999 صفحه 33

² - رايموند فورد عناصر التنظيم الاجتماعي شارع باكر لندن 1951 صفحه 44

ولهذا تم تبني هذه النظرية في موضوعنا باعتبار مؤسسة الجهاز الأمني نسق كلي يتكون من انساق فرعية التي تتمثل في كتيبة التدخل السريع واي خلل في أدائها الوظيفي ينعكس على المؤسسة ككل، لهذا سنحاول من خلال دراستنا فهما ومعرفة ما اذا كانت جائحة كورونا قد اثرت على الانساق الفرعية (كتيبة التدخل السريع) داخل النسق الكلي (مؤسسة جهاز الامن) هذا كسبب أول، اما السبب الثاني لتبني هذه النظرية هو روبرت ميرتون بإضافته لمفهوم المعوقات الوظيفية او الاضرار الوظيفية وتحليله لهذا حدد مفهوم الاداء الوظيفي مما جعل نظريه البنائية الوظيفية ملائمة تماما لموضوع جائحة كورونا وانعكاساتها على الاداء الوظيفي لجهاز الامن الوطني.

صعوبات الدراسة:

- من المعلوم ان لكل بحث سوسيولوجي لا يخلوا من الصعوبات والعراقيل مهما كانت قيمته من الناحية النظرية والتطبيقية ومن الصعوبات التي واجهتنا من خلال دراستنا نذكر:
- صعوبة الحصول على المراجع لتغطية الاطار النظري لمتغير جائحة كورونا.
- رغم وجود الدراسات في الموضوع الا اننا لم نجد دراسات تتطرق الى جائحة كورونا وانعكاساتها على الاداء الوظيفي لكن وجدنا ان كل متغير طرح على حدى.
- ضيق الوقت بحيث ان الدراسة واسعة والوقت ضيق ومحدد ولا يجب تجاوزه.
- صعوبة استرجاع الاستمارات لان كل فصيلة من الكتيبة مقيدون بالوقت والالتزام في عملهم خاصة عند الخرجات الميدانية.

خلاصة:

من خلال ما قدم في هذا الفصل يتضح أنا الجانب المنهجي يمثل مدخل أساسي الذي يتخذه الباحث في دراسته للموضوع، وذلك من خلال جملة من الخطوات المنهجية التي من خلالها يتم بناء موضوع الدراسة، انطلاقاً من تحديد الاشكالية وصياغة الفرضيات وعرض المفاهيم بدقة بالإضافة إلى عرض أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه، وعرض الأدبيات السابقة والتطرق إلى المقاربة النظرية التي تم تبنيها في الموضوع وفي الأخير الصعوبات والعراقيل التي واجهتنا في هذا الموضوع.



الفصل الثاني

ماهية الأداء الوظيفي

الفصل الثاني: ماهية الاداء الوظيفي

1. مفهوم الاداء الوظيفي وأهميته

2. أنواع الاداء الوظيفي

3. أهمية الاداء الوظيفي

4. طرق وخطوات تقييم الاداء الوظيفي

5. أبعاد الاداء الوظيفي

تمهيد:

نحاول من خلال هذا الفصل التطرق لموضوع مهم من مواضيع علم اجتماع تنظيم وعمل آلا وهو موضوع الاداء الوظيفي حيث لبقيا هذا الموضوع اهتمام كبير وشهد الكثير من البحوث وذلك للوصول لحل المشكلات التي تواجه الاداء الوظيفي للعاملين، إذ يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، فضلاً على أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول النامية والمتقدمة على حد سواء ويتوقف نجاح المؤسسة مهما كان نوعها على نوعية ودرجة الاداء الوظيفي.

وفي هذا الفصل نتطرق إلى أهم العناصر من مفاهيم وأنواع ومدحدات الاداء الوظيفي وأهميته، والعوامل المؤثرة فيه، وتقييم الاداء، وطرق وخطوات تقييم الاداء الوظيفي، وكل ما يتعلق بالاداء الوظيفي.

1. مفهوم الاداء الوظيفي وأهميته

1.1. مفهوم الأداء الوظيفي

تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لأراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا ولعل مرد ذلك يرجع إلى منطلقاتهم الفكرية وتصوراتهم، ومنه سنستعرض في هذا المبحث أهم تعريفات الأداء الوظيفي:

1.1.1: المعنى اللغوي للأداء

رغم الدراسات العديدة التي أجريت حول موضوع الأداء، إلا أن الكتاب في هذا المجال لم يتوصلوا إلى إجماع حول مفهوم محدد له نظرا لتعدد اتجاهاتهم واختلاف الأهداف المتوخاة من دراستهم ويستمد مصطلح الأداء أصله من اللغة الإنجليزية وبالذات من الفعل "to performer" والذي يعني تنفيذ أو تأدية عمل¹.

والأداء لغة يقابل اللفظة اللاتينية " performer " التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء معين²، كما يعرف على انه البحث عن تعظيم العلاقة بين النتائج والموارد، وفق أهداف محددة تعكس توجهات المؤسسة³.

أما حسب ما جاء في معجم ابن منظور هو مصدر للفعل أدى ويقال أدى الشيء أو صله، والاسم الأداء: أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به⁴.

¹ Ecosip, Dialogue Autour de la Performance en Entreprise, Editions Harmattan, Paris, 1999, p18.

² Alain Fernandez, Les nouveaux Tableaux de Bord d'organisation, Paris, 2000, p40.

³ عبد الملوك مزهوده: الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر ، العدد 1، 2001، ص85.

⁴ ابن منظور: لسان العرب، دار صادر، المجلد 14، بيروت، ص26.

2.1.1: التعريف الاصطلاحي للأداء الوظيفي

يعرف الأداء الوظيفي بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف، والانحراف على الخطط الموضوعية، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلاً."¹

ويعرف الأداء الوظيفي كذلك بأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الأفراد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد."²

ويعرف الأداء الوظيفي على أنه "الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته".

وفي تعريف آخر: "الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة."³

أما Wilson and Western فقد عرف الأداء على أنه: المخرج الذي يحققه الموظف عند القيام بأي نشاط من الأنشطة.⁴

ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضاً إلى النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة.

¹ - العربي عطية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 10، ص323.

² - حسن رأوية محمد: إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، دون طبعة، الإسكندرية، 1999، ص216.

³ - نفس المرجع، ص215.

⁴ Wilson John and Western, Performance Appraisal an obstacle to training and development, vol6, Issue2, 2001, p93.

ويمكن تعريفه أيضا على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء وتعبير كمية الجهد هنا عن الطاقة المبذولة من الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة أما نوعية الجهد فتعني درجة تطابق ذلك الجهد لمواصفات تتسم بالدقة والجودة، أما نمط الأداء هو الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله."¹

إذا نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي، يرتبط بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، وهو محصلة تفاعل بين كل كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء.

في حين عرف الأداء الوظيفي من قبل الخزامي على أنه: "تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة"².

وفي ذات السياق يعرفه آخرون على أنه "جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت وأقل تكلفة."³

يتضح من خلال مجموعة التعاريف التي تطرقنا إليها يمكننا القول أن الأداء الوظيفي هو النشاط والمهارة والجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغيرا بكفاءة وفعالية من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

¹ عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص ص 25 - 26.
² عبد الحكيم الخزامي: تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، الطبعة الأولى، الجزء الأول، مكتبة ابن سينا، مصر، 1999، ص 19.

³ الخليفة زايد سعيد: الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2007، ص 34.

كما يمكننا القول بأن هنالك إجماع واضح من قبل الباحثين على أن الأداء الوظيفي عبارة غاية أو هدف يراد الوصول إليه، كما نلاحظ أن هناك زوايا متباينة في النظر للأداء الوظيفي فالبعض يتناوله من خلال أداء الأفراد، أو أداء فريق العمل «الجماعة»، والبعض الآخر يتناوله من خلال النظر إلى أداء المؤسسة ككل.

ومنه فإن الأداء الوظيفي عبارة عن¹:

- 1- جهد يهدف إلى تحول المدخلات إلى مخرجات.
- 2- جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفي.
- 3- سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجة المحيطة به.
- 4- سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة.
- 5- استجابة تتكون من أفعال ورد.

2.1. عناصر وأبعاد الاداء الوظيفي

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن مستوى وجودة أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين، ومن هذه المساهمات ما ذكروا في إبراز عناصر الأداء من خلال النقاط التالية:

¹ - موسى محمود وزهير الصباغ: إدارة الأداء، الطبعة الأولى، الإدارة العامة للنشر، السعودية، 1989، ص19.

1.2.1: أنشطة العمل والجوانب المتغيرة والثابتة فيها:

إن عملية تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها، وأهميتها من حيث الوقت الذي يستغرقه، والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل. وقد حاولت دراسات كثيرة العمل على تحديد المكونات المستقرة «غير المتغيرة نسبياً» في أداء العمل إضافة إلى تحديد الأنشطة والمهام التي تتغير بتغير الزمن الذي يؤدي به العمل أو الأفراد الذين يقومون به أو الظروف المحيطة به وذلك على النحو التالي¹:

1- الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن: وهي الأنشطة التي تتسم بتغيرها مع مرور الزمن وذلك بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي به العمل مثل تغير مهام الموظف في نهاية الزمن نتيجة زيادة خبرة الموظف من ممارسته للعمل، فيقول مثلاً درجة اعتماده على رئيسه في الحصول على المشورة أو المساعدة.

2- الأنشطة التي تتغير بتغير أو تفاوت الأفراد الذين يقومون بالعمل: وهذا يحدث نتيجة تفاوت الطريقة التي يؤدي بها الموظف العمل عن الموظف الأخر من خلال ما يمتلكه من خصائص وخبرات خاصة في أداءه تميزه عن غيره من الموظفين، وهذا الاختلاف في الأداء نابع من افتراض أن الكثير من الأعمال لها أكثر من طريقة أو أسلوب لانجازها والوصول إلى أهدافها، إضافة إلى الأعمال نفسها تختلف في درجة إعطائها الحرية للفرد في اختيار وسيلة الأداء الملائم له. فهناك أعمال تتيح للفرد الحرية في اختيار الطريقة الملائمة لأدائها بما يتناسب مع خصائص الفرد مثل أعمال البحوث والتدريس والإدارة وهناك أعمال أخرى لا تتيح للفرد هذه الحرية بحكم طبيعتها².

¹ - عدنان الجعريين: دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2009، ص ص 39 40.

² - عدنان الجعريين، نفس المرجع، نفس الصفحة.

3- الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء: وهي التغيرات الناتجة من طبيعة البيئة التي تؤدي فيها الأعمال، حيث أن هذه البيئة لها أثرها الواضح على الأنشطة والأعمال المختلفة مثل التوقف المفاجئ لإحدى آلات الإنتاج مما يتطلب توقف العاملين عن عملية الإنتاج لحين الانتهاء من أعمال الصيانة الخاصة بتلك الآلة، وما يواجه المدير من أزمات العمل اليومية التي تجعله يضطر إلى التحول من عمله في التخطيط ورسم السياسات إلى أعمال مواجهة هذه الأزمات وإيجاد الحلول لها، وهناك عوامل متعددة لهذه الظروف والمواقف التي تسهم في تغير الأداء منها متغيرات تتعلق بالبيئة المادية مثل الإضاءة والتهوية للعمل مثل المشرفين والعمال وجماعات العمل من خلال خصائص هؤلاء العمال أو المشرفين واتجاهاتهم وثقافتهم ونمط علاقاتهم وتفاعلهم مع بعضهم البعض، ومتغيرات تاريخية مثل تلك المتغيرات التي تعرض لها العمل في الماضي وحالات النجاح والفشل السابقة في الأداء، ومتغيرات كيفية والتي تتعلق بتكوين أنشطة العمل في الأزمنة المختلفة، وطبيعة ضغوط العمل والأزمات التي تكشف الأداء¹.

2.2.1: العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل

إن أنشطة العمل تتم من خلال تجميع الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال بحيث تكون على أساس التجانس والتكامل بين هذه الأنشطة ليس فقط على الأنشطة والمهام التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى العلاقات بين الأعمال المختلفة ومعرفة العلاقات الداخلية الخارجية بين الأنشطة مما يترتب على ذلك إعادة تصميم الأنشطة أو حتى العمل أحيانا وإمكانية إعادة تصميم التنظيم ككل.

¹ - نفس المرجع، نفس الصفحة.

3.2.1: المواصفات والخصائص المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل

يعتبر هذا العنصر الأساسي في عملية الربط بين تحليل الأداء ومكوناته واختباره فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات التي يجب توفرها في الفرد القائم بأداء هذه الأنشطة وهذه المواصفات تعتبر أساس الاختيار والتي يجب أن تقوم على دراسة شاملة لمختلف جوانب الأداء وربط هذه الجوانب المتعلقة بالأداء والمواصفات الفردية¹.

❖ ويرى باحثون آخرون أن عناصر الأداء يمكن تلخيصها في النقاط التالية²:

- **كفاءات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.
- **متطلبات العمل «الوظيفة»:** وهذه تشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمال من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
- **بيئة التنظيم:** وهي تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، وهيكله وأهدافه وموارده ومركزة الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال فهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

¹ فاطمة الزهراء رزيق: دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة البويرة، 2012، ص ص 134 135.

² توفيق عطية توفيق: الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص ص 25 26.

2. أنواع الاداء الوظيفي:

تعددت تصنيفات الأداء الوظيفي تبعا لتعدد أبعاده ومدخلاته لذلك تم وضع معايير مختلفة لتصنيف ويمكن ابرازها كما يلي:¹

1- حسب معيار الشمولية: نجد الأداء الكلي أو الشامل الذي يأخذ بعين الاعتبار كل العمليات والانشطة والوظائف والموارد في الوصول إلى الأداء الذي لا ينتسب لعامل واحد فقط بل هو نتاج تفاعل كل العناصر كما نجد الأداء الجزئي الذي ينزوي تحته الأداء الإنتاجية التجاري والتسويقي.

2- حسب معيار المصدر: ويمكن تقسيمة إلى أداء خارجي وأداء داخلي وذلك حسب محيط المؤسسة بشقيه .

3- حسب المعيار الوظيفي او حسب معيار طبيعة المؤسسة: ويمكن تقسيمه إلى أداء انتاجي وأداء اجتماعي وأداء خدماتي وذلك حسب مختلف الوظائف التي تمارسها المؤسسة.

4- حسب مستويات التسيير: نجد وفق هذا المعيار ثلاثة مستويات للأداء وهي الاداء العملي والأداء التكتيكي والأداء الاستراتيجي الموافق للمحاور الكبرى للتسيير.

5- حسب معيار الأجل:

حيث يمكن تصنيف الأداء وفق هذا المعيار إلى:

أ- الأداء الطويل الأجل: والذي يشمل فترة تتعدى خمس سنوات.

ب- الأداء المتوسط الأجل: وهنا تكون الفترة محصورة بين سنة وخمس سنوات.

ج- الأداء القصير الأجل: هو الأداء الذي لا تتعدى مدة إنجازة سنة واحدة.

¹ بلعزي عادل عبد الرحمن : الاداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي ، دراسة على عينة من اساتذة التعليم المتوسط ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد بن احمد ، وهنن ، الجزائر ، 2017-2018، ص 62

3. أهمية الاداء الوظيفي

يحظى موضوع الاداء باهتمام متزايد في كل المجتمعات النامية والمتقدمة علي حد سواء فالجميع يعمل علي تحسين مستوى الأداء ورفع معدلاته لدرجة انه أصبح معيارا ومؤشرا اساسية للتقدم الاقتصادية والاجتماعية في البلاد وأصبح مؤكدا ان نمو الدخل القومي ورفع مستوى المعيشة يعتمد اساسا علي رفع مستوى كفاءة العاملين لذلك نجد المشكلة الأساسية الأولى في الدول بشكل عام هي العمل علي رفع مستوى الأداء وتنمية في جميع المستويات ابتداء من مستوى الفرد أيا كان موقعه داخل التنظيم تدرجا الي مستو القومي وذلك من منطلق ان أداء الفرد يؤثر في الاداء الإجمالي للإدارة التي ينتمي إليها وهذا بدوره يحدث تأثيره الايجابي او السلبي في كفاءة وفعالية المنظمة ككل والعكس صحيح وفي النهاية ينعكس هذا التأثير علي المستوى القومي أي علي مستوى الدولة وذلك لأن الأداء على المستوى القومي مهد إلى تعبير عن أداء التنظيمات العاملة فيه.¹

1- بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد علي مختلف المستويات والتنظيمات انعكاسا لأداء المنظمة التي يتبعها كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فعالية المنظمة التي يعملون بها حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه ايجابيا علي النحو التالي:

أبعد الاداء مقياسا لقدرة الفرد علي اداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة اداء العاملين فأن الاداء الفردي يصبح احد العوامل التي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد مثل النقل والترقية والتكوين.

¹ - شفاء كرو : اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية الحديثة على اداء العاملين في المنظمات ،مذكرة ماجيستر في تخصص

ادارة الاعمال ، الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا 2016 ، ص33

الانتداب لمناصب عليا ومن خلال ذلك المنطلق يجب علي كل فرد أن يوجه اهتماما خاصا لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي.

ب- يجب علي كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظرا لارتباط ذلك بما ينفق من أجور ومرتبات مقابل هذا الأداء وذلك بشرط أن تتوفر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز والأداء.

ج يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله وإثبات ذاته.

د- من خلال ما تم التطرق اليه يتوصل الي ان اهتمام الفرد بأدائه والعمل علي رفعه وتنميته سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به وتمثل في الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والنفسية.

2- بالنسبة للمنظمة:

يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدي كل مسؤول حيث يتمثل الأداء أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يرأسها او يديرها أو يشرف عليها لذلك نجد جميع المسؤولين من التنظيمات المختلفة يهتمون اهتماما كثيرا بأداء العاملين في هذه التنظيمات ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجات فعاليتها أيضا كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتبار الناتج النهائي لمحصول جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المنظمة فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها فالمنظمة تكون أكثر استقرارا واطول بقاءا حيث يكون أداء العاملين متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام ان اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها ومن ثم فإذا الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسا

لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا.

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها وفي مراحلها المختلفة والمتمثلة في مرحلة الظهور مرحلة البقاء والاستمرارية مرحلة الاستقرار مرحلة السمعة والفخر مرحلة التميز مرحلة الزيادة، إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يعتمد علي مستوى الأداء بها.

كما لا نتوقف أهمية الأداء علي مستوى المنظمة فقط بل نتعدي ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.¹

1.3. محددات الاداء الوظيفي

تتضح محددات الأداء الوظيفي أساسا في الجهد المبذول من طرف الفرد والقدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة، مدى إدراكه لمتطلبات الوظيفة، مناخ العمل وفيما يلي نتطرق إليها بالتفصيل:

القدرات التي يتمتع بها الأفراد لأداء الوظيفة: أي القدرة على أداء العمل فعلى المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطريقة صحيحة.²

الجهد المبذول من طرف الأفراد: يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي بذلها الفرد لأداء مهنة أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

¹ - بوقطف محمود : التكوين اثناء الخدمة ودور في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ، دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور ، خنشلة ، مذكّن: ماجيستر في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكر : ، الجزائر ، 2013- 2014، ص61

² - ريم بنت عمر بن منصور الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة جدة، 2013، ص55.

مدى إدراكه لمتطلبات الوظيفة: تشير القدرات والخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته.

بيئة العمل أو مناخ العمل: وهي تتكون من البيئة الداخلية والخارجية، بالنسبة للبيئة الداخلية فتمثل في جمع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها أما البيئة الخارجية فتتكون بدورها من ثلاثة بيئات وهي البيئة العالمية، والبيئة الإقليمية، والبيئة المحلية، وكلها لها تأثير على المنظمة¹.

وهناك من يرى أن الأداء هو نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من:

الجهد: وهو كمية الطاقة والجهد الذي يبذله المستخدم لأداء عمله، وتكون هذه الطاقة ناتجة على دوافع تؤثر في المستخدم ليبذل جهد محدد، فالدافعية هي القوة التي تحرك وتثير المستخدم كي يؤدي العمل، أي قوة الحماس والرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي يبذله ومثابرته واستمراره في الأداء.

القدرات: وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة والزمن دورا في تكوينها وصلتها وهي أيضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتكون عن طريق التعلم والتدريب أما القدرات الفطرية في قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته وقدرات عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة البدنية والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع.

الإدراك: هو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء والتنظيم وتعديل أو تغيير وتفسير المعلومات التي تأتي عن طريق الحواس وذلك حسب الانطباعات والمعايير².

¹ - نفس المرجع، ص 56.

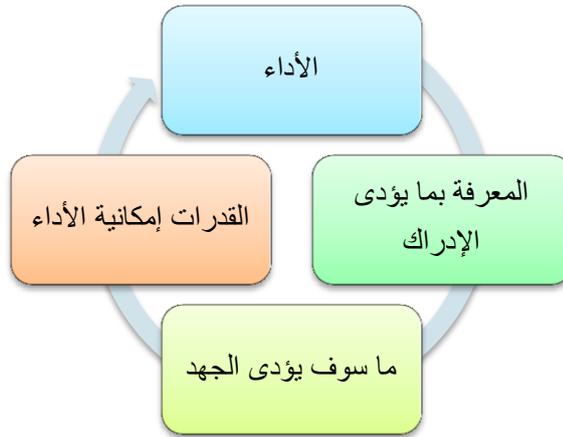
² - أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، دون طبعة، دار النهضة العربية، بيروت، 1997، ص 66.

الوظيفة: كل ما يتعلق من واجبات ومسؤوليات التي تحتويها الوظيفة، وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعا لقدرات وإمكانياته العلمية والجسمية، بالإضافة إلى ما تتوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق وأساليب تستخدمها في عملياتها الإنتاجية.

البنية التنظيمية: وهي كل ما يتوفر في المنظمة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات وطرق تنظيم الإداري من طرق القيادة ونظم التحفيز والردع وأيضا نظم الاتصال الداخلي¹.

المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى، وأيضا مكانة المؤسسة وسمعتها وقدرتها على المنافسة ومواجهة التحديات، كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.

وفيما يلي: شكل يوضح ويلخص أهم محددات الأداء الوظيفي:



شكل رقم «01»: محددات الأداء الوظيفي²

¹ Dimitri Weiss, Ressources nomines, édition d'organisation, paris 2003, p78.

² أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، مصر، 1986، ص120.

• لكن تبقى محددات الأداء الوظيفي تختلف ولا يوجد اتفاق تام عليها وذلك راجع للأسباب التالية¹:

✓ يختلف أداء فئة معينة من العاملين على أداء فئة أخرى وبالتالي فليس بالضرورة أن محددات أداء تلك الفئة هي نفسها محددات أداء الفئة الأخرى.

✓ كما أن محددات أداء العاملين في منظمة معينة ليست بالضرورة أن تكون هي نفسها محددات أداء العاملين في منظمة أخرى.

كما أن عوامل البيئة الخارجية كذلك أثر في تحديد محددات الأداء الوظيفي.

2.3. العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي وأهدافه

هناك بعض العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء الأفراد لكنها تكون خارج نطاق سيطرته وعلى الرغم من بعض العوامل قد تؤخذ كأعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لأنها حقيقة موجودة بالفعل، ومن الأسباب والعوائق التي تعتبر أكبر انتشارا وشيوعا تتمثل فيما يلي:

أ. السياسات والممارسات التنظيمية:

عدم كفاءة التعيين في الوظائف - عدم كفاءة التدريب على الوظائف - التساهل الشديد في تنفيذ السياسات وتحديد معايير الأداء - انخفاض كفاءة نظم الاتصال - عدم وضوح العلاقات الوظيفية - عدم كفاءة الإدارة - ضعف اهتمامات وحاجات الموظفين.

¹ - ريم بنت عمر بن منصور الشريف، مرجع سبق ذكره، الصفحة نفسها.

ب. المشكلات الشخصية:

المشكلات الزوجية والمالية:

- اضطرابات معنوية مثل الإحباط والخوف والقلق والتردد
- الصراع بين متطلبات العمل والمتطلبات الأسرية والعائلية
- القيود الطبيعية مثل عدم المقدرة واعتلال الصحة وغيرها
- ضعف أخلاقيات العمل والمشكلات العائلية الأخرى -انخفاض
المجهود وعدم النضج وقصور التفكير.

ج-العوامل المرتبطة بالوظيفة:

عدم وضوح متطلبات تغيير العمل

- التعبير المستمر في الأعمال والوظائف -الوظيفة تتيح فرص التقدم والتطور الوظيفي¹
- الصراع بين الإدارة والموظفين
- عدم أمان ظروف العمل
- عدم توافر أو عدم ملائمة التجهيزات والموارد الخام ومستلزمات العمل
- عدم القدرة على أداء الوظيفة وقصور المهارات الفنية.

د- العوامل الخارجية والتي تتعلق بالمحيط الفيزيقي «البيئة»:

¹ - سيد محمد جاب الرب: إدارة الموان، البشرية «مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، كلية التجارة بالإسماعيلية،
جامعة قناة السويس، 2008،ص553

قصور أو زيادة حدة المنافسة - القيود القانونية - الصراع بين المعايير الأخلاقية ومتطلبات الوظيفة - الصراع بين الإدارة والنقابات العمالية.

كما نجد أن هناك تصارع المتطلبات على وقت الفرد إضافة إلى عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتراكمات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة كنقص التعاون مع الآخرين ونمط الإشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء، وترتيب الآلات حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء ومثال على ذلك نجد أن أي عطل في آلة أو جهاز يمكن بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل ونفس الشيء بالنسبة للإشراف السيئ حيث يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود.

فمن أهم مسؤوليات الإدارة:

توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين -توفير شروط مدعمة تقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن¹.

3.3. تقييم أداء العاملين:

1.3.3. مفهوم تقييم الأداء :

يعتبر تقييم الأداء أهم الخطوات من أجل معرفة كفاءة الأفراد، ولذلك اختلفت وتعددت تسميات مفهوم تقييم الأداء، فنجد أن البعض يعرفه بأنه: قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المطلوب تحقيقها، أو الممكن الوصول إليها حتى تكون صورة حية لما حدث ويحدث فعلا، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعة بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء"².

¹ - المرجع السابق، ص 554

² - عب المليك مزموده، الأداء بين الكفاءة ولفعالية « مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بسكر، العدد الأول، نوفمبر 2001 ص 95.

في حين يعرفه البعض الآخر بأنه: "يعني قياس أداء العامل بالنيابة لإنتاجه وسلوكه ومعارفه وتقدير مدى توافر مهارات وصفات معينة لديه".¹

كما عرف بأنه: "الإجراء الذي يتم به تقييم كفاءة العامل بصفة دورية، وخلال فترة زمنية معينة هي السنة التي تسبق مباشرة إعداد التقرير".²

كما أنه: "يعني قياس مدى توافر الصفات اللازمة لحسن أداء وظيفة ما في شاغها".³ يعرف بأنه "عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد، والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين من أجل تحقيق هدف محدد خطت له المنظمة مسبقاً".⁴

يعرف آخرون تقييم الأداء بشكل تفصيلي فيرى أنها محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية، أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية وذلك كضمان أساسي لتحقيق فاعلية المنظمة الآن وفي المستقبل.⁵

2.3.3. معايير الاداء الوظيفي

يهدف وضع معايير للأداء الوظيفي إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وأوجه القصور، تستخدم هذه المعايير للترقية بين فعالية الأداء وكفاءة الأداء، ففعالية الأداء تشير إلى قيام الأفراد بتحقيق أهداف المؤسسات وتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم، أما كفاءة

¹ - عمر وصفي عقيل: إدارة القوى العاملة، جامعة حلب، سوريا، 1993، ص 255.

² - عبد الفتاح حسن: مبادئ القانون الإداري الكويتي، ذات السلاسل، الكويت، 1969، ص 274

³ - حمدي أمين عد الهادي: نظرة الكفاية في الوظيفة العامة، رسالة دكتوراء، كلية الحقوق، القاهرة، 1977، ص 558.

⁴ - السالم، مؤد و صالح، عادل : إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ،عالم الكب الحديث للنشر والتوزيع، اردن، الأردن، 2002 ص 102.

⁵ - عساف، عبد المعطي: الاتجاهات الحديثة لتقوم أداء العاملين في الإذان: الحكومية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجد 16، العدد1، 1988، ص 72.

الأداء فتشير إلى استخدام الموارد المتاحة بشكل اقتصادي ودون إسراف في تنفيذ مهام العمل وتحقيق أهداف المؤسسة، وتتحصر أهم معايير الأداء الوظيفي فيما يلي¹:

الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة، فضلا للإتقان في مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج، والأهداف والتوقعات.

الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء الوظيفي، مما يصيب الموظفين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يتم الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكسبه الفرد من خبرات تدريب وتسهيلات.

الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأس مال وليس دخل مما يحتم أهمية الاستغلال الأمثل في كل لحظة لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن.

الإجراءات: الإجراءات عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح باستخدامها لتحقيق الأهداف بالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات.

¹ - الخليفة زياد سعيد: الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، جدة، 2007، ص76.

3.3.3. طرق ومشكلات تقييم الأداء الوظيفي

تتعدد طرق تقييم الأداء بين طرق تقليدية تستعمل في التقييم وطرق حديثة، لكن كلا الطريقتين لا يخلوان من مشكلات لتقييم الأداء وذلك راجع لعدة أسباب سنتطرق إليها في هذا المبحث.

4.3.3. طرق تقييم الأداء الوظيفي

رغم تعدد وتباين طرق تقييم الأداء، إلا أن مختلف الدراسات تجمع على أن هناك طرق تقليدية وأخرى حديثة وسنوضح ذلك كما يلي:

- **الطرق التقليدية:** تعتمد الطرق التقليدية في عملية التقييم على الحكم الشخصي للرؤساء على المرؤوسين ومن أهمها:

- **طريقة التدرج البياني:** وتعد هذه الطريقة من أبسط طرق تقييم الأداء وتقوم على أساس حصر مجموعة السمات أو الخصائص المراد تقييمها مثل الجودة والمصادقية ثم تحديد مدى تقييم كل خاصية بدءاً من غير مرضية وغير فائقة، ويبدأ المشرف في تقييم كل مرؤوس من خلال وضع دائرة حول الدرجة التي يحصل عليها كل مرؤوس بالنسبة لكل خاصية، ثم تجميع الدرجات التي يحصل عليها الفرد في جميع الخصائص.¹

- **طريقة الترتيب:** يكون الرئيس فكرة عامة عن أفرادها، وبالتالي يمكنه أن يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً، تطلب هذه الطريقة وجود عدد محدود من الأفراد حتى يستطيع الرئيس

¹ - جاري ديستلر: إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد أحمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر، الرياض، 2007، ص 324.

ترتيبهم، كما تمتاز بالسهولة والبساطة، لكنها تفتقد للموضوعية ولا تعطي نتائج دقيقة لأنها تعتمد على الحكم الشخصي كما أنها صعبة عند وجود عدد كبير من الأشخاص¹.

- **طريقة المقارنة المزدوجة:** بهذه الطريقة يتم تقييم العاملين بمقارنة كل واحد منهم بالآخرين مقارنة زوجية، ويكون عدد المرات التي اختير فيها الفرد هو الرقم الذي تحدد على أساسه الرتبة التي يمثلها بين الأفراد محل التقييم. وتتميز هذه الطريقة بأنها إذا قام أكثر من شخص بعملية المقارنة، ففي الغالب سوف يصلون إلى نفس النتائج تقريبا كما لو اتبعت أي طريقة أخرى من طرق التقييم، ومن عيوبها البساطة والسهولة، كما يصعب استخدامها في الأقسام التي تحتوي عددا كبيرا حيث سيكون عدد المقارنات كبيرا، ولا تصلح لأغراض التدريب والترقية والغرض منها هو اختيار مدى نجاح المنظمة في عملية الاختيار والتحسين².

د- **طريقة التوزيع الإجباري:** تتم هذه الطريقة بقيام المشرف بتوزيع مرؤوسيه حسب قدراتهم وكفاءاتهم على شكل منحنى طبيعي حيث تقع النسبة العالية في أي مجموعة كبيرة في الفئة المتوسطة ثم تتدرج التوزيعات بنسب أقل بالتساوي على طرفي المنحنى، وهكذا تتطلق هذه الطريقة من افتراض مؤداه إن غالبية الموظفين يكونون عادة من ذوي الكفاءات المتوسطة فحين تكون نسبة قليلة منهم من ذوي الكفاءات المرتفعة وتقابلها نفس النسبة تقريبا.

1- **الطرق الحديثة:** لقد وجهت انتقادات كثيرة إلى طرق التقييم التقليدية، لاعتمادها على السمات الشخصية للمرؤوسين بدلا من اعتمادها على الأهداف الممكن قياسها للأداء. كما أنها تعاني من التحيز الشخصي للرؤساء وبالتالي بدأ التفكير في تطوير الطرق التقليدية ومن بين تلك الطرق الحديثة ما يلي:

¹ - عمار بن عيشي: دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006، ص26.

² - المرجع نفسه، ص28.

- **طريقة الوقائع الحرجة:** تعتبر هذه الطريقة من أحدث طرق تقييم الأداء، إذ يتم بموجبها جمع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تؤثر في أداء الموظف، ويطلب من المقيم أن يقوم بملاحظة أداء مرؤوسيه بشكل دقيق ليحدد أيًا من هذه الوقائع حدثت خلال تأديتهم واجبات ومسؤوليات وظائفهم. وبعد الانتهاء من ذلك تقوم الإدارة بتقييم أداء الموظف، وذلك على أساس عدد الوقائع التي حدثت في أدائه¹.

ب- طريقة الاختيار الإجباري: تقوم هذه الطريقة على تحديد العوامل المختلفة المتعلقة بالعمل نفسه وليس التركيز على السمات الشخصية لشاغل الوظيفة، وتطبيقها يستلزم وضع مجموعة من العبارات التي تصف أداء الفرد في شكل ثنائيات «واحد تعبر عن الصفات المرغوبة والأخرى تعبر عن الصفات غير المرغوبة في أدائه»، وعلى القائم بالتقييم أن يختار من كل زوج من العبارات تلك العبارات الأكثر انطباقًا على أداء الفرد محل التقييم، ثم ترجمة هذه العبارات إلى أو زان كمية طريق مفتاح أو شفرة سرية ليس بمعرفة القائم بالتقييم².

ج- طريقة التوزيع الإجباري: يطلب من المقيم بموجب هذا الأسلوب إجراء تقييم للعاملين ومن ثم توزيعهم وفق نسب مئوية في مستويات أداء محددة مختلفة على شكل التوزيع الطبيعي حيث يقسم العاملین إلى مجموعات على سبيل يطلب من المقيم أن يقيم ما نسبته % 40 من العاملین بدرجة متوسط، % 10 منهم كمتميزين، % 20 بمستوى جيد، % 20 بمستوى أقل من المتوسط، % 10 غير مقبول أي ضعيف³.

¹ - خالد ماضي أبو ماضي: معوقات تقييم أداء العاملين وسبل علاجها، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص23.

² - محمود أحمد الخطيب: إدارة الموارد البشرية، في عصر الاقتصاد الإلكتروني، الطبعة الأولى، مكتبة عين شمس، 2002، ص417.

³ - نصر الله حنا: إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر، عمان، 2009، ص186.

4. طرق وخطوات تقييم الاداء الوظيفي

تعد عملية تقييم الأداء الوظيفي ضرورية لأي مؤسسة لأنه تنتج عنها قرارات كثيرة ومن ذلك الحكم على استحقاق العاملين البقاء في العمل مثلا أو استحقاقهم للترقية أو الرفع في درجاتهم أو حتى الاستغناء عنهم وفيما يلي بعض التعاريف لمفهوم تقييم الأداء الوظيفي وأهم أهدافه والمشاكل التي تعرقله:

1.4. تعريف تقييم الأداء الوظيفي، أهدافه وأهميته.

يمكن تعريف عملية تقييم الأداء على أنها: "عملية مخططة ومستندة إلى قواعد وأساليب محددة بشكل موضوعي واقعي، كما أنها عملية ايجابية لا تسعى لكشف العيوب والأخطاء بهدف إيقاع العقوبات على المقصرين من الموظفين وهي عملية حركية مستمرة، وإن كانت نتائجها النهائية لا تظهر في نفس اللحظة."¹

ويمكن تعريف عملية تقييم الأداء الوظيفي كذلك بأنها: "عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه، وتنفيذ العملي لتحديد فيما إذا كان الأداء جيدا أم لا، وفي أي مجال."²

"هي عملية تقدير كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أداءه."³ وفي تعريف آخر فتقييم الأداء هو "عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل عادل لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك إلى معايير تتم على أساس مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل بحيث يجب أن يتحلى بها أثناء عمله."⁴

¹ - أحمد نادر أبوشيخة: إدارة الموارد البشرية- إطار نظري وحالات علمية-، دون طبعة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص ص 331-332.

² - العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص324.

³ - وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، دون طبعة، مديرية النشر لجامعة قالمة، الجزائر، 2004، ص123.

⁴ - العربي عطية، المرجع نفسه،الصفحة نفسها.

إذا فعلية تقييم الأداء الوظيفي هي عملية إدارية مستمرة يقوم بها شخص أو مجموعة من الأشخاص المؤهلين للقيام بهذه العملية، وذلك للوصول إلى مدى كفاءة العاملين في أداء عملهم ووظائفهم خلال فترة من الزمن.

2.4. أهداف تقييم الأداء

تتعدد أهداف تقييم الأداء وهذا يعود لسياسات المتبعة في إدارة الموارد البشرية ومن بين أهم أهداف الأداء مايلي¹:

1.2.4 على مستوى المؤسسة:

- يساعد على وضع نظام فعال للرقابة وهذا لتسهيل التقييم بين الرئيس والمرؤوسين ويكون على أساس ومعايير موضوعية، والأمر يستلزم من الاحتفاظ ببيانات منظمة على أداء العاملين من نقاط القوة والضعف وهذا بدوره يحسن العملية الرقابية في المنظمة رفع مستوى أداء المستخدمين واستثمار قدراتهم مما يساعد على التقدم والتطور.
- ضمان عدالة المعاملة وذلك باستخدام أسلوباً موضوعياً لتقييم الأداء وبذلك يكون جزاء العامل مما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس الجهد وكفاءة العامل في عمله.
- إيجاد مناخ ملائم وتحسين المحيط الاجتماعي للعمل من زيادة الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكوى المستخدمين اتجاه المؤسسة.
- يساعد المؤسسة على وضع معدلات أداء موضوعية ومعايير دقيقة.
- يساعد على احترام نظام العمل وقواعده.

¹ مهدي حسن زويلف: إدارة الأفراد، دون طبعة، دار محدلاوي للنشر، عمان، الأردن، 1998، ص204.

2.2.4. على مستوى المديرين:

- تقييم الأداء يجعل الإدارة العليا في المؤسسة قادرة على مراقبة جهود الرؤساء وقدراتهم التوجيهية من خلال نتائج تقييم الأداء المرفوعة من قبلهم لتحليلها ومراجعتها فمن خلالها تقوم الإدارة العليا بتقديم توجيهات ودورات تكوينية للرؤساء من اجل التوجيه الأمثل لهم وهذا بتكوين علاقة جيدة بين الرؤساء والمرؤوسين وتكوينهم على تقييم الأداء الأمثل والموضوعي¹.

- تكوين علاقات جيدة مع المستخدمين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم وصعوباتهم.
- تنمية قدرات المدير أو المشرف في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات السليمة فيما يتعلق بالمستخدمين.

- التعرف على كيفية أداء العاملين علمي وموضوعي.

3.2.4 على مستوى المستخدمين:

- رفع حالة الشعور بالمسؤولية لدى المستخدمين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم أن الجهود التي يبذلونها سبيل تحقيق أهداف المؤسسة تقع تحت عملية التقييم، الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ليفوزوا بالمكافآت ويجتنبوا العقوبات.

- اقتراح الطرق المناسبة لتطور سلوك المستخدمين وتجديد بيئتهم الوظيفية.

- توفر نتائج التقييم للأداء التغذية العكسية للعاملين حيث يعرف كل عامل من خلالها حقيقة أدائه بايجابيات وسلبياته فيتوقع أن يتولد لديه دافع الرغبة لتطوير أدائه وتحسينه.

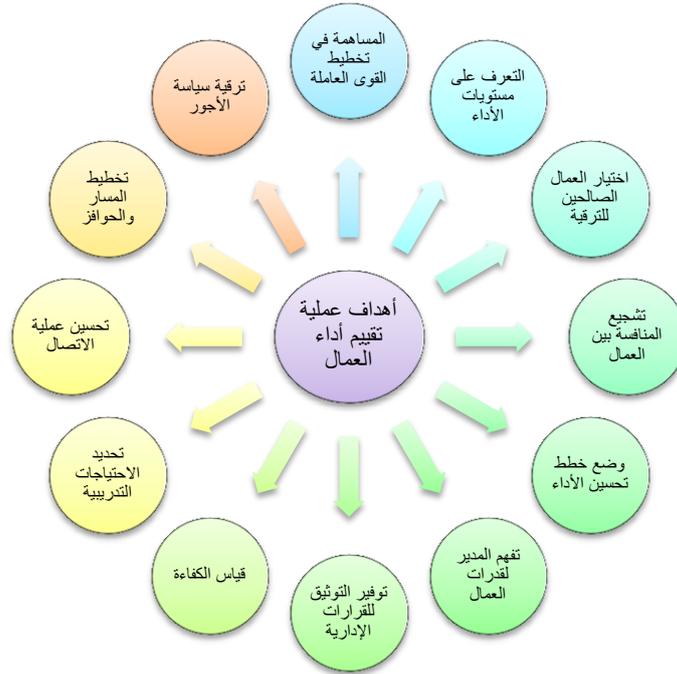
¹ - صلاح الدين عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002، ص369.

- ✓ ولعملية تقييم الأداء الوظيفي كذلك عدة أهداف أخرى نذكر منها أهمها فيما يلي¹:
- تزويد متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين.
- تحديد القدر اللازم من التدريب لرفع مستوى الأداء.
- تحديد الأفراد الذين يمكن أن يتدرجوا في مناصب أعلى في المستقبل إيجاد نوع من التنافس بين الأفراد
- أداة اتصال بين العاملين من جهة وبين مرؤوسيه من جهة أخرى وقد تساعد في تحسين الفهم المشترك بين الطرفين.
- يفيد في التخطيط للموارد البشرية في المنظمة فهو يشكل أداة مرجعية لمدى توفر موارد بشرية معينة بمؤهلات محددة واقتراح إحلال موارد بشرية أخرى محلها.
- وسيلة تغذية عكسية فهي تبين المطلوب من العاملين وفق معايير أداء معينة.
- يزود مسؤولي إدارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين في المنظمة. يشكل أداة لتقييم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين شكل تدريب داخل المؤسسة أو خارجها.
- يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتحصل عليها من العملية يمكن زيادة رواتب العاملين أو تخفيضها بل ويمكن اقتراح نظم حوافز لديهم.

وفيما يلي مخطط يلخص أهم أهداف عملية تقييم الأداء:²

¹ - العربي عطية، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

² - رايح يخلف: نحو تقييم فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2007، ص 38.



الشكل «02»: أهداف عملية تقييم الأداء الوظيفي

4.2.4 أهمية تقييم الأداء الوظيفي

لا يخلو أي نشاط من أهمية متوقعة وتتمثل أهمية تقييم الأداء الوظيفي للعاملين

فيما يلي¹:

- 1- يكشف عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترفيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.
- 2- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور، إذ أن تقييم الأداء يسهم في اقتراح المكفآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب وأجور العاملين أو إنقاصها كما ويمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.

¹ مصطفى نجيب شوايش: إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الشروق، الأردن، 2007، ص 87.

3- اعتباره مقياس أو معيار مقبولاً في تقييم سياسات وتطبيقات أخرى في مجال الأفراد، والتحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة.

4- ويعتبر تقييم الأداء حافزاً للتطوير الشخصي ومقياساً له بالإضافة إلى تمكن المؤسسة من التأكد أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة وأن المستندات الموثقة حول هذا الموضوع ستكون عناصر هام في تأييد موقفها فيما لو تظلم أحد الموظفين من القرارات التي تطال ترقبته أو إنهاء خدماته¹.

5- أن تحدد الإدارة المتميزين من الموظفين وتضعهم في الصورة أمام المسؤولين والزلاء تمهيداً لاتخاذ القرارات حول ترقبتهم إلى مناصب عليا.

5. أبعاد الاداء الوظيفي

1.3. معدلات الاداء :

تتطلب عملية الحكم على الأداء الوظيفي أو تقييمه ومعدلات الاداء الوظيفي من خلال تحديد القيم المرتبطة، بالخطط والتي تقاس على ضوءها النتائج المتحققة لذا يعتبر معدل الاداء أداة تخطيطية تعبر عن غاية مطلوب بلوغها، وقد يعكس خطة أو طريقة أو إجراء يستخدم لأداء نشاط معين ودون تحديد معدلات ومعايير الاداء يصعب قياس الاداء والوصول إلى حكم سليم على مدى كفاءته، إن وصف معدلات الاداء عملية تتم من خلال عدد من الخطوط كما يوضحها الشكل الموالي:

¹ - مؤيد سعيد السالم وعادل حرشوش صالح: إدارة الموارد البشرية، دون طبعة، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ص103.



شكل «03»: وصف الأداء الوظيفي¹

وفيما يلي شرح لأهم هذه الأوصاف للأداء الوظيفي:

1- **الاختيار:** تشير هذه الخطوة إلى اختيار أنسب الأعمال لقياسها، فقد يكون موضوع الأداء عملاً جديداً لم يسبق قياسه، أو تغيير في طريقة أدائه يتطلب تحديد زمن نمطي جديد لم يسبق قياسه، أو شكاوي الموظفين من ضيق الوقت المسموح به لأداء عمل معين، أو لغيرها من الأسباب، لذا يعتبر الاختيار الخطوة الأولى في توصيف معدلات الأداء².

2- **التسجيل:** وتشير هذه الخطوة إلى تسجيل الحقائق، المعلومات والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل والأساليب وعناصر النشاط الذي يتضمنها العمل، كما تتضمن هذه الخطوة الأجزاء المكونة للنشاط المتجددة في العمل.

3- **التحليل الانتقادي:** تركز هذه الخطوة صحة البيانات المسجلة للتأكد من استغلال الوسيلة والحركة الأكثر فاعلية، وعزل العناصر الغريبة التي لا تساعد على الإنتاجية، وتخص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة في كل عنصر، وبالوقت والأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.

4- **التحديد:** يتم في هذه الخطوة تحديد سلسلة النشاطات اللازمة للتشغيل تحديداً دقيقاً يشمل الوقت القياسي لأداء النشاط والأساليب والتقنيات المعينة التي تستخدم في أدائه. علماً أن

¹ حسن مهدي زويلف: إدارة الأفراد في المنظور الكمي والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي، عمان، 1993، ص 289.

² المرجع نفسه، ص 289.

معدلات الأداء تختلف من مجتمع لآخر ومن مؤسسة لأخرى لتأثرها بالعادات والتقاليد السائدة في المجتمع وبالظروف البيئية المحيطة بالعمل، وبدرجة التقدم التقني والمعلوماتي السائد في المؤسسة.

القياس: وتخص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة في كل عنصر، وبالوقت والأسلوب الفني المناسب لقياس العمل

2.4.4: مشكلات تقييم الأداء الوظيفي

هناك من العديد من المشكلات والمعوقات التي تقف أمام عملية تقييم الأداء الوظيفي وهي:

- غياب الموضوعية: فمثلا نجد بعض المشرفين والمديرين يجرون عملية تقييم الأداء بناء على ما يقال على الموظف «الإشاعة» بدلا من الاعتماد على الملاحظة الدقيقة الصادقة، وهناك من يتأثر بانطباعات أولية حول الموظف المراد تقييمه وغياب الموضوعية هو أكثر الإشكاليات التي تعيق تقييم الأداء الوظيفي، لذلك وجب وجود الموضوعية في العملية لأن غيابها يؤدي إلى مشاكل عديدة¹.

ب-الاعتماد على حالة سلوكية: ويعتمد بعض المشرفين على إجراء عملية تقييم الأداء الوظيفي على ملاحظتهم لحادثة أو حادثتين عن طريق الصدفة، وهذا ما يسمى بحالة الفرد السلوكية، هذه الحادثة قد لا تكون مؤشرا حقيقيا على طبيعة الأداء الوظيفي خلال أو طول فترة التقييم بل قد لا تكون مماثلة لطبيعة ومستوى الأداء الوظيفي².

- عدم وضوح عناصر التقييم: يعتبر معضلة أساسية تقف عائقا يحول دون تحقيق الفعالية المتوخاة من تطبيق أنظمة تقييم الأداء الوظيفي، وتتمثل هذه المعضلة في الاختلافات

¹- ريم بنت عمر بن منصور الشريف، مرجع سبق ذكره، ص56.

²- ريم بنت عمر بن منصور، المرجع نفسه، ص57.

التفسيرية لنفس العنصر، مما يقضي الاتفاق على تعريف عناصر التقييم، وتوحيد هذه العناصر لجميع الفئات الوظيفية.

- توقيت إجراء عملية التقييم: هناك بعض المشرفين الذين يعيرون تلك العملية الاهتمام الكافي وينظرون إليها على إنها جزئية مكملة لمجموعات الأعمال المتكررة التي يجب إنهاؤها دون جهد ذهني يذكرن لذا نجد من يجري عملية التقييم في خلال فترة لا تتجاوز الدقائق بدلا من أن تكون عملية مستمرة طوال فترة التقييم¹.

➤ ويمكن كذلك اختصار مشكلات تقييم الأداء الوظيفي فيما يلي:

- **المشكلات التي تتعلق بالمقيم:** ويمكن إيجازها فيما يأتي:

- إن المشرفين لا يعرفون جيدا ما يقوم به العاملون، ومن ثم لا يستعطون أن يقيموا أداءهم ش بكل موضوعي.
- قد لا تكون لديهم معايير واضحة لقياس أداء العاملين مما يؤدي بالتالي إلى تقييمات غير سليمة نتيجة لاختلاف وتنوع المعايير.
- إن هناك بعض المشرفين يترددون في إعطاء تقييمات للعاملين لاسيما إذا كانت تقييماتهم سلبية .
- وقوع المشرفون أثناء تقييمهم في أخطاء مثل: الميل نحو الوسط في التقييم، والميل إلى اللين أو التشدد في التقييم، الوقوع في التحيزات الشخصية، والميل إلى خطأ التقييم العشوائي.

¹ - المرجع نفسه، ص58.

ب-المشكلات المتعلقة المتعلقة بالمرؤوسين الذين يتم قياس أدائهم: ويمكن حصرها فيما يلي¹:

- عدم معرفة العامل ما هو مطلوب منه
- عدم قدرة على أداء ما هو مطلوب منه عدم فهم العامل لنظام التقييم
- شعور العامل بالحيف والظلم وعدم الأمان
- ميل العامل للكسل وعدم اهتمامه بنتائج التقييم .
- ثمة مشكلات تسبب أخطاء في التقييم ولا يكون العامل مسؤولا عنها وذلك مثل: وجود سمات وخصائص لدى العامل تشبه خصائص المقيم مما يجعل الأخير يتحيز له.

¹- مصطفى نجيب شوايش، مرجع سبق ذكره، ص 105.

خلاصة:

من خلال الفصل السابق تناولنا موضوع الأداء باهتمام بالغ والتي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث من قبل المفكرين والباحثين، وقد اجمع الكثير منهم أن الاهتمام بأداء الفرد وتوفير بيئة مناسبة له هدف كل مؤسسة للوصول إلى تحقيق الأهداف، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات إلى انجاز أعمالها بكفاءة وفعالية، وذلك أن أداء الفرد أصبح عامل أساسي ومهم لدي المنظمات العالمية الكبرى بسبب التقارب في إمكانية الحصول على كل الموارد الأخرى، وإنما يميز المؤسسة على أخرى هو أداء المورد البشري.

الفصل الثالث

ماهية جائحة كورونا

الفصل الثالث: ماهية جائحة كورونا

1- تاريخ ظهور المرض كوفيد 19

2- التعريف بالفيروس كوفيد 19

3. اعراض فيروس كورونا

4- كيفية ظهور أعراض فيروس كورونا كوفيد-19

5- طرق أنتشار فيروس

6. طرق الوقاية

7. مقترحات للتعامل مع الفيروس.

تمهيد:

يعد فيروس كورونا من أخطر الأنواع التي اجتاحت العالم وقلبت موازين المجتمعات، إلا أن الأطباء كانوا في الواجهة لتصدي للخطر، فكان عليهم أن يتمتعوا بصلابة نفسية قوية لمواجهة هذه التغيرات وإدراكه للواقع الذي يعيشه وهذا ما تطرق إليه العديد من العلماء والباحثين في مختلف المجالات لأهميتها في الحياة لتجعله يواجه العديد من الضغوطات النفسية والجسمية خاصة لدى الأطباء في ظل جائحة كورونا وكيف تخلق لديهم نمط جديد في الحياة من صعوبات وضغوطات في حياتهم اليومية والمهنية في تجنبهم للإصابة بهذا الفيروس المستجد.

ظهور جائحة كورونا

1- تاريخ ظهور المرض كوفيد 19

ظهر المرض بين أواخر نوفمبر وأوائل ديسمبر في مدينة ووهان عام 2019 مقاطعة هوبي جمهورية الصين الشعبية، وقع حدث وبائي يصيب الرئتين عندما ظهرت سلسلة من التقارير عن الالتهاب الرئوي الذي أصيب به بعض السكان تم تحديده ليكن أحد الفيروسات وسمي في البداية فيروس ووهان وأعيدت تسمية لاحقاً nCoV2019 2019 «novelcoronavirus»، وهو وثيق الصلة بالسارس «SARS-CoV»، العامل المسبب لمتلازمة الجهاز التنفسي الحاد الوخيمة عام «2003». بعد ذلك أبلغت حكومة جمهورية الصين الشعبية من خلال المركز الصيني للأمراض منظمة الصحة العالمية، عن تفشي المرض في الثالث من يناير «2020» وفي 30 يناير «2020»، أعلن المدير العام لمنظمة الصحة العالمية تفشي سلالة جديدة من الفيروس التاجي كحالة طارئة للصحة العامة ذات أهمية دولية وعليه أعلنت منظمة الصحة العالمية عن «COVuD-19» مرض فيروس التاجي 2019 على أنه جائحة .¹

لم يكن هناك علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل تفشيه في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019.

وكانت الصين أول الدول التي أعلنت وجود هذا الوباء، حيث أكدت سلطات البلاد إصابة 7700 شخص، توفي منهم 170 شخص معظمهم من ووهان بؤرة المرض، وهذا في جانفي 2020. ليعرف الوباء انتشارا واسعا في دول آسيا ولاسيما تلك التي تشكل واجهات سياحية للصينيين كتايلاند، تاوان، اليابان وغيرها. وفي تقرير نشرته "نيويورك تايمز" تشير

¹ - ريمبنت حمود بن قبال العتيبي: التحديات التي واجهت الأسر السعودية في تعليم أبنائها في ظل جائحة كورونا المستجد «كوفيد-19»، المجلة العربية، العدد الثاني والعشرون، دار النشر العلمي 2020، ص 160

إلى انه كان يمكن ببساطة السيطرة على الفيروس في البداية، فمن خلال حظر السفر كان سيتوقف تفشي العدو بفيروس كورونا حول العالم، لكن الأمر لم يتم في وقته. حيث كشفت "نيويورك تايمز" ان ما يقل عن 175.000 شخص غادروا مدينة وهان في الأول من جانفي 2020. وتسارعت وتيرة المغادرة من وهان إلى مختلف دول العالم، خلال الأسابيع الثلاثة التالية ليرتفع عدد المغادرين إلى حوالي 07 ملايين شخص خلال شهر جانفي. وبحلول شهر مارس تم الإبلاغ عن آلاف الحالات في ايطاليا وإيران وكوريا الجنوبية، ولم تعد الصين المحرك الرئيسي لتفشي المرض.

أما في الجزائر فقد تم تأكيد أول حالة كوفيد-19 في 25 فيفري 2020، وقد كان رعية ايطالي قادم من ايطاليا لمباشرة عمله في مؤسسة نفطية في الجزائر، ومن هناك بدأت خارطة انتشار فيروس كورونا في الجزائر في عدة ولايات، كانت أكثرها تضررا ولاية لبلدية، بعد تسجيلها لحالتين مؤكدتين لرعية جزائري وابنته المقيمان في فرنسا.¹

يمكن أن يصاب الأشخاص بعدوى فيروس مرض كوفيد - 19 عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس. ويمكن للمرض أن ينتقل من شخص إلى شخص عن طريق القطيرات الصغيرة التي تنتثر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص المصاب بمرض كوفيد- 19 أو يعطس. وتتساقط هذه القطيرات على الأشياء والأسطح المحيطة بالشخص. ويمكن حينها أن يصاب الأشخاص الآخرون بمرض كوفيد- 19 عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس عينيهم أو أنفهم أو فمهم. كما يمكن أن يصاب الأشخاص بمرض كوفيد- 19 إذا تفسوا القطيرات التي تخرج من الشخص المصاب بالمرض مع سعاله وزفيره. ولذا

¹ - بن دالي فلة: المسؤولية الاجتماعية لوسائل الإعلام خلال تناولها لفيروس كورونا "كوفيد_ 19" دراسة تحليلية لعينة من مقالات موقع الشروق اونلاين الجزائرية، مجلة وحدة البحث في تنمية الوارد البشرية، المجلد 12، العدد 1، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، جانفي 2021.

فمن الأمية بمكان الابتعاد عن الشخص المريض بمسافة تزيد على متر واحد ر13 اقدم»¹.

ويبدو أن المسنين والأشخاص المصابين بحالات طيبة موجودة مسبقا «مثل ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب ومرض السكري» يصابون أكثر ن غيرهم.

-كما تشير بعض الدراسات إلى أن الذين يحملون فسله الدم A أكثر عرضة للإصابة بفيروس كورونا، مقارنة بأصحاب باقي الفصائل. كما أظهرت بعض البيانات ارتفاعا في معدل وفيات الرجال مقارنة بالنساء ويربط البعض بين ذلك وامتلاك النساء لهرمون الاستروجين إضافة إلى كروموسومين من النوع اكس الحاملين لجينات ترتبط بالمناعة.

-بحسب دراسة من المركز الصيني لمكافحة الأمراض والوقاية منها «CCDC»، فإن الأشخاص المصابين بكورونا، يتواجد الفيروس في عينات البراز الخاصة بهم، مما يعني احتمالية انتقال كورونا عن طريق البراز كما تشير بعض الدراسات إلى أن بزاز الأطفال المصابين بكورونا قد يكون مصدر للعدوى.

وبحسب منظمة الصحة العالمية تبدو مخاطر انتقال مرض كوفيد- 19 عن طريق بزاز الشخص المصاب بالعدوى محدودة ولا تشكل إحدى السمات الرئيسية للفاشية. وعلى كل حال ينبغي توخي الحذر عن طريق تنظيف اليدين بانتظام.

وبحسب دراسة أجريت بمستشفى تشونغنان التابعة لجامعة ووهان بالصين على عينات من تسعة سيدات حوامل أصبن بالفيروس بالفترة ما بين 36 إلى 39 أسبوعا من الحمل وبعد إنجاءن قيصريا لم يلاحظ الأطباء أية على المواليد وبالتالي لا ينتقل الفيروس من الأم المصابة لجنينها عبر المشيمة في الثلث الأخير من الحمل ويؤيد ذلك دراسات سابقة على

¹- فيروس كورونا المستجد، دليل توعوي صحي شامل، نقلا عن منظمة الصحة العالمية. تم استرجاع المحتوى من

الموقع الإلكتروني الآتي: <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus->

سارس وكورونا الشرق الأوسط . إلا أن الأمر بحاجة إلى لمزيد من الدراسة لدى السيدات الحوامل في مراحل مختلفة من الحمل مثل الأشهر الثلاثة الأولى وكذلك الحالات التي تلد عن طريق الولادة الطبيعية .¹

-جدول رقم 01: يوضح مدة بقاء فيروس كورونا بأماكن مختلفة².

نوع السطح / الوسط	عدد الساعات التي يبقى فيها الفيروس على قيد الحياة
الهواء	3 ساعات
الورق المقوى	24 ساعة
النحاس	4 ساعات
البلاستيك	72 ساعة

2- التعريف بالفيروس كوفيد 19

عرف العالم منذ نهاية سنة 2019 وضعاً استثنائياً جراء انتشار وباء كوفيد- 19 انتشاراً واسعاً وفي فترة وجيزة، حيث أعلنت معظم دول العالم اكتشاف حالات الإصابة به، لتعلنه منظمة الصحة العالمية في مارس 2020 جائحة عالمية يجب مواجهتها بأخذ التدابير الاحترازية اللازمة، وتبنت كثير من الدول حالة الطوارئ إلى حين زواله أو توفر لقاح له كورونا:

أعلنت الصين الحجر الصحي بمدينة ووهان يناير 2020م بعد تفشي وباء غامض اصطلح على تسميته بفيروس كورونا لان الفيروس ينتمي إلى مجموعة من الفيروسات التاجية، ذلك لأنه يتميز بسلسلة من النتوءات على سطحه تجعله أشبه بالتاج ، ولكونه تابع للفيروسات التاجية التي ظهرت منذ بداية الألفية وتطورت في عدة أشكال. بالإضافة انه

¹ - محمد فتحي عبد العالي، كورونا جائحة العصر " www.Noor-Book.com.20

² - الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا كوفيد-19م ' UNICEF www.unicef.org

حيواني المنشأ، أي ينتقل عبر الحيوانات¹

- جائحة لغة

جاء في قاموس "المعاني" أن: الجائحة «مؤنث للجائح وجمعها جوائح وجائحات» وهي بلية وتهلكة . والمصيبة.

- اصطلاحا

تستعمل كلمة الجائحة للتعبير عن كل مرض جديد سريع الانتشار عالميا وغير المتحكم فيه للتمييز بينها وبين الوباء الذي ينتشر في منطقة جغرافية محصورة أو عدد من الدول².

تعريف جائحة فيروس كورونا المستجد :

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية، تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد ضخامة مثل: متلازمة الشرق الأوسط التنفسية «ميرس»، والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة «سارس»، ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض «كوفيد-19»³.

تعريف كوفيد19

صينغ مصطلح كوفيد_ 19 بالشكل التالي: «co» اختصار لكلمة كورونا «corona»، و«vi@يدل على أول حرف من كلمة «virus»، وحرف «d» هو أول حرف من كلمة «disease@وتعي المرض بالانجليزية، وقد تم إضافة الرقم 19 إشارة إلى العام 2019

¹ - مير نادية، هني سنوية: "دلالة مصطلح كورونا وتأثيره على السينما"، مجلة أفاق سينمائية، العدد خاص «السينما والأوبئة»، جامعة وهران ا:رب.د،فيفري 2021، ر320.

² - قاموس المعاني 2010. من [https:// www. almaany .com](https://www.almaany.com)

³ - جيهان سعد عبده المعني، نفس المرجع السابق، ص ص3379.

الذي اكتشفت فيه أول حالة للفيروس¹. -مرض كوفيد 19.

هو مرض معدٍ يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا، ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول ديسمبر 2019، وقد تحول كوفيد - 19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم².

تعرفه منظمة الصحة العالمية بأنه مرض معدٍ يسببه فيروس كورونا سارس- 2، وهو احد العوامل الممرضة التي تصيب الجهاز التنفسي، وقد اكتشفت المنظمة هذا الفيروس الجديد لأول مرة من خلال الحالات التي حدثت في مدينة يوهان الصينية في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019م«منظمة الصحة العالمية. 2020، ف3³

2-1 المقصود بفيروسات كورونا :

فيروسات كورونا هي مجموعة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تصيب الحيوانات والبشر على حد سواء، حيث تسبب أمراض الجهاز التنفسي، سواء كانت خفيفة مثل نزلات البرد شديدة مثل الالتهاب الرئوي، ونادراً ما تصيب فيروسات كورونا الحيوانية البشر وتنتشر بينهم، قد تتذكر مرض سارس « الملازمة التنفسية الحادة الوخيمة» الذي انتشر في الفترة بين 2002-2003 والذي كان مثالا على فيروس كورونا الذي انتقل من الحيوانات إلى البشر، لقد ظهر في الشرق الأوسط في عام 2012 سلالة أخرى بارزة من فيروس كورونا

¹ - مير نادية، هني سنية، نفس المرجع السابق، ص 320.

² - حبير نجاة، المخاطر المهنية في المؤسسات الإستشفائية في ظل انتشار فيروس كورونا-دراسة ميدانية على عينة من عمال المؤسسة الإستشفائية أمحمد بن عجلة، مجلة الوقاية والأرغوميا، العدد 1، جامعة بجاية ميرة عبد الرحمان، بجاية، ديسمبر 2020، ص 59.

³ - عثمان فضل السيد احمد فضل السيد، محمد محمد الهادي حسن سليمان، "مستوى الالتزام بالسلوك الصحي الواقي من جائحة كورونا "كوفيد- 19" لدى السودانيين"، مجلة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12 العدد 1، السودان، جانفي 2021، ص 381.

تسمى «MERS متلازمة الشرق الأوسط التنفسية»، ويقول العلماء أنها انتقلت في البداية من جمل إلى إنسان¹.

يعرف فيروس كورونا على Coronavirus على أنه سلالة جديدة من الفيروسات التي تسبب مرض "كوفيد 19" والاسم الانجليزي للمرض مشتق كالتالي Go وهما أول حرفين من كلمة كورونا Corona وهما أول حرفين كلمة فيروس Virus و D هو أول حرف من كلمة Disease ويرتبط الفيروس بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس التي تسبب بمرض المتلازمة الحادة «سارس» وبعض أنواع الزكام العادي وبعد فيروس كورونا من الفيروسات المعدية التي لم يكن أي علم بوجودها قبل تفشيها في مدينة "ووهان" الصينية" في ديسمبر 2019.²

فيروسات كورونا هي فئة كبيرة من الفيروسات موجودة على نطاق واسع في الطبيعة وسميت بهذا الاسم نظرا لأنها تتخذ شكل التاج عند فحصها تحت المجهر الإلكتروني، ينتمي فيروس كورونا المستجد إلى رتبة الفيروسات التاجية ومن المعروف حاليا أن حجم جينوم فيروسات كورونا هي الأكبر بين فيروسات الحمض النووي الريبوزي RNA كما وجد أن فيروس كورونا يسبب أمراضا في الجهاز التنفسي والجهاز الهضمي والجهاز العصبي لدى الإنسان والحيوان.³

فيروس كورونا الجديد covid-19: هو سلالة جديدة من فيروس كورونا لم يتم تحديد إصابة البشر به سابقا، وقد تم تحديد وجوده أولا في وهان الواقعة في الصين حيث سبب

¹ سعيد أحمد سليمان السعودي: أزمة كورونا سبل المواجهة والاستعداد، المجلة العربية، العدد التاسع عشر 2020، ص73

² سهيلية، سماح: الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر. مجلة الرسالة لدراسات والبحوث الإنسانية. المجلد 5 العدد 3. كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2020: ص 2

³ -السعيد، أحمد: الدليل الشامل لفيروس كورونا المستجد - معارف عامة طرق الوقاية الرعاية النفسية الشائعات -بيت الحكمة للاستشارات 2020: ص 2

تفشيا واسعا ومتواصلا، منذ ذلك الحين انتشر على نطاق واسع في الصين وقد تم تحديد COVID-19 وجود إصابات بهذا الفيروس في عدد من البلدان الأخرى ويرتبط فيروس 19 ارتباطا وثيقا بفيروس كورونا الذي يصيب الخفافيش .¹

التعريف بالمرض : هو مرض معد يسببه فيروس كورونا المكتشف مؤخرا، ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس وهذا المرض ظهر في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول، ديسمبر 2019.²

وعرف أيضا : فيروس كورونا هو فيروس مستحدث وهو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية وتكمن خطورة الفيروس من أنه يصيب الجهاز التنفسي للإنسان مع عدم معرفة علاج نهائي له حتى الآن وهو أيضا فيروس كبير الحجم ويبقى على الأسطح لفترات طويلة ولكبر حجمه فان بقاءه بالهواء مدة لا تتجاوز الثلاث الساعات وهذه فترة كافية لانتقال الفيروس ما لم نتبع طرق الوقاية والسلامة . « الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا «كوفيد-19».

وعرف أيضا: مرض كوفيد- 19 هو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. لم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر 2019 وقد تحول كوفيد- 19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم.³

وعرف بأنه: هو فصيلة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان ومن

¹- شرين محمد تامة، رنين فتحي الزعانين، محمد جميل الحرازين: الآثار الاقتصادية لتفشي فيروس كورونا المستجد، العدد التاسع عشر 2020، ص26

²- منظمة الصحة العالمية <https://www.who.int/iar>

³- إيناس صالح، نفيصة سومة: الضغوط النفسية أثر جائحة الكورونا وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى تلاميذ البكالوريا، مذكرة الماستر علم النفس، جامعة الوادي 2020، ص59.

المعروف أن عددا كبيرا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض فيروس كورونا كوفيد-19.¹

ومنه يتضح لنا أن فيروس كورونا هو مرض معدي تم ظهوره مؤخرا في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر 2019 يحمل مجموعة من الفيروسات الضارة التي تتمثل أعراضها في الحمى والإرهاق والسعال الجاف الآلام والأوجاع والصداع والإسهال وفقدان حاسة الذوق أو الشم. وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ بشكل تدريجي ويصاب الشخص بالعدوى دون أن يشعروا إلا بأعراض خفيفة جدا .

الأسباب المؤدية لفيروس كورونا

يمكن أن يصاب الأشخاص بعدوى مرض كوفيد-19 عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس، ويمكن للمرض أن ينتقل من شخص إلى شخص عن طريق القطرات الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص المصاب بمرض كوفيد-19 أو يعطس، وتتساقط هذه القطرات على الأشياء والأسطح المحيطة بالشخص، ويمكن حينها أن يصاب الأشخاص الآخرين بمرض كوفيد-19 عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس عينيهم أو أنفهم كما يمكن أن يصاب الأشخاص بمرض كوفيد-19 إذا استنشقوا القطرات التي تخرج من الشخص المصاب بالمرض مع سعال أو زفيره ولذلك يجب الابتعاد عن الشخص المريض بمسافة تزيد على متر واحد «3أقدام»².

¹ - رشاعمر تدمري: الصحة النفسية لدى اللبنانيين خلال جائحة كورونا كوفيد19 ي ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة العربية، العدد الخامس والعشرون 2020، ص 289.

² - مناد حفصة، بأحمد آمنة: تأثير الضغوط النفسية على تقبل الطلبة الجامعيين لتعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، مذكرة مكملة لنيل شهادة، الماجستير، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة أحمد دراية، أدرار 2020، ص 46

3. اعراض فيروس كورونا

تشمل الأعراض النمطية لفيروس كورونا: الحمى -السعال- ضيق التنفس أحيانا تتطور الإصابة إلى التهاب رئوي. «وقد يتسبب في مضاعفات حادة لدى الأشخاص ذوى الجهاز المناعي الضعيف، والمسنين، والأشخاص المصابين بأمراض مزمنة مثل السرطان، والسكري ، وأمراض الرئة المزمنة».¹

تتمثل الأعراض الأكثر شيوعا لمرض "كوفيد 19" في الحمى والإرهاق والسعال الجاف وألام في الحلق أو الإسهال، وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ تدريجيا. يمكن أن يصاب الأشخاص بعدوى مرض "كوفيد 19" عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس ويمكن للمرض أن ينتقل من شخص إلى شخص عن طريق الفطريات الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص المصاب بمرض "كوفيد 19" أو يعطس وتتساقط هذه الفطريات على الأشياء والأسطح المحيطة بالشخص. ويمكن حينها

أن يصاب الأشخاص الآخرون بمرض "كوفيد 19" عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس أنفهم أو فمهم ولذا فمن الأهمية بمكان الابتعاد عن الشخص المريض بمسافة تزيد على متر واحد ويمكن الحد من احتمال الإصابة بمرض "كوفيد 19" أو انتشاره باتخاذ بعض الاحتياطات البسيطة من ذلك تنظيف اليدين جيدا بانتظام وفركها بمطهر كحولي أو بغسلهما بالماء والصابون وهذا لقتل الفيروسات، التي قد تكون على اليدين إلى جانب التزام المنزل عند الشعور بالمرض والتماس الرعاية الطبية من قبل السلطات الصحية المحلية.²

تتمثل الأعراض الأكثر شيوعا لمرض كوفيد- 19 في الحمى والإرهاق والسعال

¹ - العتيبي، المرجع السابق، ص161

² - بوعيسى، سمير: انعكاسات جائحة كورونا -كوفيد 19 على حرية التنقل وممارسة النشاط الاقتصادي بالجزائر. مجلة المفكر لدراسات القانونية، العدد3/ مجلد 3. جامعة الجزائر3، 2020: ص106

الجاف. وقد يعاني بعض المرضى من الآلام والأوجاع، أو احتقان الأنف، أو الرشح، أو الم الحلق، أو الإسهال. وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة تبدأ تدريجياً. ويصاب بعض الناس بالعدوى دون أن تظهر عليهم أي أعراض ودون أن يشعروا بالمرض. ويتعاف معظم الأشخاص «نحو 80 بالمائة» من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص. وتشتد حدة المرض لدى شخص واحد تقريباً من كل 6 أشخاص يصابون بعدوى كوفيد-19، حيث يعانون من صعوبة التنفس. وتزداد احتمالات إصابة المسنين والأشخاص المصابين بمشكلات طبية أساسية مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب أو داء السكري، بأمراض وخيمة. وقد توفى نحو 8 بالمائة من الأشخاص الذين أصيبوا بالمرض. وينبغي للأشخاص الذين يعانون من الحمى والسعال وصعوبة التنفس التماس الرعاية الطبية¹

بناء على نتائج التحقيق الوبائي الحالي، تظهر عوارض الإصابة بفيروس كورونا خلال 3 إلى 7 أيام في أغلب الحالات ولكن بعض الحالات تشير إلى أن فترة اكتشاف الإصابة بالفيروس يمكن أن تتراوح من يوم واحد إلى 14 يوماً.²

بحسب الجمعية البريطانية لطب الأنف والحنجرة ر ENT UK «فان المرضى الذين لا تظهر عليهم أعراض الحمى أو السعال ولكن يعانون من فقدان حاسة الشم والتذوق قد يكون مؤشراً على الإصابة بكورونا وان نقطة دخول الفيروس التاجي غالباً ما تكون في منطقة العين والأنف والحنجرة . وفي هذه الحالة عليهم عزل أنفسهم للحد من انتشار الفيروس .

ومرض كوفيد - 19 يمكن أن يصيب الأطفال والبالغين على حد سواء. ولكن معظم حالات المرض المسجلة هي لإصابات بين البالغين. ويبدو أن الأعراض لدى الأطفال أخف

¹ - الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا كوفيد

www.unicef.org HR Guide Training Coronavirus

² - دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد، المستقبل الرقمي

من الأعراض لدى البالغين . وقد وردت تقارير مؤخرًا عن متلازمة تصيب عدداً من أجهزة الجسم بالالتهاب لدى الأطفال وترتبط بمرض كوفيد-19، وتسبب أعراضاً مثل الطفح الجلدي والحمى وآلام البطن والتقيؤ والإسهال .¹

4- كيفية ظهور أعراض فيروس كورونا كوفيد-19:

في الأيام الثلاثة الأولى تبدأ أعراض خفيفة تشبه الأنفلونزا عادة ما تكون أعراض فيروس كورونا مشابهة لأعراض عدوى الجهاز العلوي التنفسي مثل أمراض نزلات البرد الشائعة أو الأنفلونزا والتي من الممكن السيطرة عليها من خلال شرب السوائل وتناول الأدوية التي تحتاج إلى وصفة طبية، ومن أعراض فيروس كورونا أيضاً نحد: سيلان الأنف العطش والتهاب، الشعور بالتعب، والإغماء.²

• بعد ذلك يبدأ الشعور بألم الحلق ويزداد يوماً بعد يوم يصاحبه سعال جاف وارتفاع في درجة حرارة الجسم أعلى من 37 درجة مئوية .

• لمن هم ذوي مناعة ضعيفة سيصابون باضطرابات هضمية وربما إسهال وقيء.

• تظهر مع مرور الأيام آلام المفاصل بشكل عام واستمرارية في ارتفاع درجة حرارة الجسم.

تكمن خطورة فيروس كورونا «كوفيد-19» في حدوث الالتهاب الرئوي مما يؤدي إلى قصور في وظائف أعضاء الجسم ويؤدي في الأخير إلى الوفاة لا قدر الله .³

¹ - عمد فتحي عبد العالي: كورونا جائحة العصر www.Noor-Book.com.20/2/2021

² - بدر الدين عبد الله بن حمد: إشكالية تطبيق المعاهدات و اللوائح الصحية الدولية في مجال مكافحة الاوبئة ،

مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية، الجامعة الاسلامية، السعودية، 2021، ص167

³ - الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا كوفيد-19

5- طرق انتشار فيروس

يمكن أن يصاب الأشخاص بعدوى مرض «كوفيد-19» عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس، فالمرض ينتقل من شخص إلى شخص عن طريق الفطريات الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص المصاب بمرض «كوفيد-19» أو يعطس، فتتساقط هذه الفطريات على الأشياء والأسطح المحيطة بالشخص، ويمكن حينها أن يصاب الأشخاص بمرض «كوفيد-19» عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس عينيهم أو أنفهم كما يمكن أن يصاب الأشخاص بمرض «كوفيد-19». إذا تنفثوا الفطريات التي تخرج من الشخص المصاب بالمرض مع سعال أو زفيره ولذا، فمن الأهمية بمكان الابتعاد عن الشخص المريض بمسافة تزيد على متر واحد «3 أقدام»¹.

- الخصائص العامة للفيروس

MERS- CoVid5-1

خاصية الانتحاء الفيروس التاجي الجديد

خاصية الانتحاء القوي نحو الجهاز التنفسي أي الميل لإصابة الجهاز التنفسي، وعلى وجه الخصوص الخلايا الطلائية الشعبية غير المهذبة عند الإنسان، وهذا أمر فريد من نوعه لأن معظم الفيروسات التنفسية تستهدف الخلايا المهدبة، واتضح أن أيضا للفيروس القدرة على تفتادى المناعة الطبيعية، ومقاومة الأنترفيرون المنتج في تلك الخلايا.

تركيبية

يظهر الفيروس تحت المجهر الإلكتروني بشكل كروي وبحجم 120-160متر وله غلاف ونتوءات بروتينية بشكل عصيات تكسب الفيروس شكل التاج ولهذا أطلق عليه اسم

¹ - ريمبنت حمود بن قبال العتيبي: التحديات التي واجهت الأسر السعودية في تعليم أبنائها في ظل جائحة كورونا المستجد «كوفيد-19»، المجلة العربية، العدد الثاني والعشرون، دار النشر العلمي 2020، ص162

كورونا وهي كلمة لاتينية تعني التاج .

ذكر بحث منشور بالمجلة العلمية Nature سنة 2013 أن فريقا من الباحثين الأوروبيين برئاسة الدكتور Stalin Raj قام باكتشاف البروتين الموجود على النتوءات في غلاف الفيروس، الذي يستطيع الالتصاق بالمستقبل البروتيني DPP4 11 على سطح الخلايا الطلائية التنفسية عند الإنسان «بنسبة حوالي 20% من المجموع الكلي».

وما يزيد من خطورة الفيروس أن هذا النوع من المستقبلات البروتينية موجودة عند عدد من الثدييات منها الخفافيش والقردة. لذا يكون من السهل للفيروس أن يقفز من حيوان إلى آخر ومنه إلى الإنسان وهي خاصية فريدة لا توجد عند فيروسات كورونا الأخرى.

تصنيف فيروس كورونا

1-المملكة الفيروسات

2-الرتبة Nidovirales

3-العائلة Coronaviridae

4-جنس Coronavirus¹

6. طرق الوقاية:

من أهم طرق الوقاية :

أ-غسل اليدين جيدا بالماء والصابون أو المواد المطهرة الأخرى خصوصا بعد السعال او العطس او استخدام أو استخدام دورة المياه.

ب- استخدام المناديل عند السعال أو العطس وتغطية الفم والأنف بها والتخلص منها في

¹ إيناس صالح، نفيسة سومة: الضغوط النفسية أثر جائحة الكورونا وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى تلاميذ البكالوريا، مذكرة الماستر علم النفس، جامعة الوادي . -بلعقوننصيرة»، 2018، مستوى طموح وعلاقته بقلق الامتحان لدى تلاميذ سنة الثالثة ثانوي، رسالة ماستر ،الوادي 2020، 59-60

سلة النفايات وغسل اليدين بعد استخدام المناديل الملوثة.

ج- تجنب ملامسة العينين والأنف والفم باليد بعد ملامستها للأسطح الملوثة بالفيروس.

د- الحرص على إتباع العادات الصحية الأخرى كالتوازن الغذائي والنشاط البدني واخذ قسط كافي من النوم.

هـ- ترك مسافة كثر من متر بين الأشخاص تهوية المنزل، مسح الأغراض ومسكات الأبواب وأجهزة الحاسوب والموبايل وغيرها بشكل متكرر.

و- الكمامة ضرورية للمرض أو المشتبه به ولغير المريض لان الفيروس ينتقل بالرذاذ حسب ما أعلنت منظمة الصحة العالمية.

-حسب ما قالت منظمة الصحة العالمية اليوم 4/2 أن هناك 5 أماكن يمكن للفيروس كورونا

المستجد الاختباء فيها والعيش عليها لفترات طويلة وهي المفاتيح ومقابض الأبواب وأجهزة التحكم عن بعد والحنفيات وأجهزة الحاسوب وألعاب الأطفال .¹

ومن بين التدابير الوقائية أيضا :

- الامتناع عن المصافحة والعناق والتقبيل والاكتهاف بالسلام التحية.

- الابتعاد مسافة تزيد على متر عن كل من حولك في أي مكان كالطوابير أو التجمعات الكبيرة.

- تطبيق الحجر المنزلي للمصابين بنزلات البرد في المنزل وتجنب مخالطتهم المباشرة.

- إذا لم تتوفر مناديل أثناء السعال/ العطس فيمكن ثني الذراع بديلا مؤقتا.

¹ - محمد سعيد احمد بني عايش، نفس المرجع السابق، ص17.

- الإكثار من شرب الماء والسوائل الدافئة والليمون والبرتقال فيتامين سي.
- استخدام معقمات اليدين عند دخول أي منشأ أو محل وعند العودة إلى البيت.
- الاحتفاظ بمسافة تزيد على متر واحد «اقدام» بينك وبين أي شخص يسعل أو يغطس.
- استخدام الكمادات الواقية أثناء الجلوس مع أكثر من شخصين أو عند الخروج من المنزل.¹

- الحجر الصحي: إبعاد وعزل الأشخاص الذين خالطوا المصابين بالأمراض أو يحتمل إصابتهم بالمرض، فقد الشخص سليم حاملاً للمرض، لكنه لا تظهر عليه العلامات والأعراض لكن بعد فترة يبدأ التأثير بالظهور، ويكون بذلك قد ساهم في نقل المسبب للكثير من الأشخاص.

ومنه فالحجر الصحي إبعاد المواطنين الذين كانوا على اتصال مباشر بالمصابين بالمرض بمعنى فصل الأشخاص الذين لا يظهر عليهم إي أعراض لفيروس كورونا «كوفيد19».²

العزل الصحي «فصل المرضى المصابين بالعدوى عن الأشخاص الأصحاء وتقييد حركتهم ببقائهم في المرافق الصحية لتلقي العلاج والرعاية الطبية ...»³

العزل المنزلي « بقاء الشخص المشتبه إصابته بأي أعراض فيروس كورونا في غرفة معزولة داخل المنزل وعدم الاختلاط ببقية أعضاء الأسرة لمدة 14 إلى 24 يوماً، ويشترط في

¹- دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد، المستقبل الرقمي <https://www.digital-future.ca> 27/02/2021,09.16

²- سماح سهيلية: الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الإنسانية، ع 03، م05، جامعة الجزائر 3: الجزائر، 2020، ص30

هذه الفترة أن تخصص غرفة وحمام مستقل وإذا اشتدت الأعراض يجب إبلاغ فريق الاستجابة عبر الاتصال بالرقم¹.

7. مقترحات للتعامل مع الفيروس

MERS -COV لتجنب خطر الإصابة بفيروس كورونا المتسبب في متلازمة الشرق الأوسط يجب إتباع جملة من التوصيات على مستوى المرافق الصحية:

أ- يجب على عاملي الصحة أن يقدموا إنذار بخصوص المرض إلى منظمة الصحة العالمية.

2- إعطاء معلومات مقارنة بين فيروسي الأنفلونزا وكورونا الجديد

3- الاتصال بمصلحة الأمراض المعدية خصوصا في حالة الأطفال والمراهقين.

4- وضع الحالات المشتبه بها تحت المراقبة ليتأكد منها في مكتب المراقبة والحذر التابع لوزارة الصحة والخدمة الاجتماعية في أقل وقت ممكن إتباع طرق الحماية مثل غلق أبواب الغرف بإحكام واستعمال أجهزة معقمة ومازر وقفازات ونظارات وأقنعة جراحية.

5- إجراء اختبارات مصلية في صفوف الحالات والمخالطين للمضي قدما في تحديد معدل انتشار وهجمات العدوى.

6- تثقيف عاملي الرعاية الصحية وتدريب موظفي المخابر ومكافحة العدوى المعرفة كيفية التعامل مع الفيروس والمرضى على حد سواء.

7- إخضاع المرضى الذين تعافوا بشكل جيد ولكنهم مازالوا يعانون من أعراض تنفسية متواصلة أو رخاوة البراز للاختبار في اليوم الرابع والخامس عشر من ظهور الأعراض

¹ دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد، المرجع السابق نفسه.

وإنهاء عزلهم إذا ما كانت تقنية تفاعل المتسلسل PCR على العينات سلبية.

8- إعطاء مجموعة من المضادات الحيوية لعلاج الميكروبات المحتملة بما في ذلك المكتسبة من المستشفى.

9- الحالات الخطيرة يجب أن تعزل وتحظى بعناية كبيرة مع تهوية آلية اصطناعية وتنقية الدم بواسطة كلية اصطناعية الأدوات والمطهرات المستعملة - قناع دقيق الترشيح IFFP2 حاوية صفراء سعتها 60 لتر يستعمل القناع لمدة 8 ساعات كحد أقصى ويمكن تغييره بين استعمالين أو تعرضه للرطوبة أو الساخنة، أما الحاويات الصفراء فتستعمل لرمي الفضلات الخاصة بالمرين أما المطهرات المستعملة هي:

هينكلورينيت الصوديوم « ماء جافيل» ومركبات الكلور 1%، أملاح اليود 70%، جليترألدهيد 2%.

10- عزل المريض في المنزل إذا كانت حالة المريض مشبوهة أو متأكد منها لا تحتاج إلى البقاء في المستشفى حينها يعزل في المنزل مع إتباع النصائح التالية:

11- لا يجب مغادرة المنزل إلا في مراجعة الطبيب في الأيام الثلاثة الأولى من ظهور الأعراض.

12- قياس درجة حرارة الجسم باستمرار «مرة في اليوم مع الحرص على تسجيلها».

13- الاستحمام بماء ساخن للتخفيف من السعال واحتقان الحلق.

14- شرب كميات وفيرة من السوائل.

15- غسل مستمر لليدين بالماء والصابون، وتعقيمها باستعمال محلول «SHA

1. solution alcoolique-hydro

¹ - إيناس صالح، نفيسة سومة: الضغوط النفسية أثر جائحة كورونا وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى تلاميذ البكالوريا، مذكرة الماستر علم النفس، جامعة الوادي . -بلقوننصيرة،» 2018، مستوى طموح وعلاقته بقلق الامتحان لدى تلاميذ سنة الثالثة ثانوي، رسالة ماستر ،الوادي 2020، 62-63

معالجة الفيروس

لا توجد حتى اليوم معالجة أو أدوية نوعية لتدبير مرضى فيروس كورونا المستجد كوفيد-19» وذلك يقوم الأطباء بتدبير الأعراض السريرية عند المصابين بالعدوى»مثل الحمى أو صعوبة التنفس» كما يمكن أن يكون الرعاية الداعمة مثل إعطاء السوائل والعلاج بالأكسجين وغيرهما «كدعم التنفس بجهاز التهوية المنفسة عند الحاجة» فعالة لدى المرضى الذين ظهرت لديهم أعراض المرض. ومن هنا تعد إجراءات الوقاية من العدوى خير سبيل لتجنب هذا المرض في الوقت الراهن.

ومع ذلك، هناك مجموعة من الأدوية سبق أن حصلت على الموافقة لدواع علاجية أخرى، بالإضافة إلى عدة أدوية خاضعة للاستقصاء، تدرس الآن ضمن عدد من التجارب السريرية في مختلف أنحاء العالم.¹

صرحت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية «FDA» بالاستخدام الطارى لبلازما النقاها مرتفعة الأجسام المضادة لعلاج كوفيد 19. نجح بلازما النقاها من دم يتبرع به أشخاص تعافوا من كوفيد 19. ويمكن استخدام بلازما النقاها مرتفعة

الأجسام المضادة لعلاج بعض الأشخاص المدخلين للمستشفى إثر إصابتهم بكوفيد 19 ممن هم في مرحلة مبكرة من مرضهم او ممن لديهم ضعف في جهاز المناعة.²

قد يصاب كثير من مرضى كوفيد 19 بأعراض خفيفة، ويمكن علاجهم بطرق الرعاية الداعمة. يركز نهج الرعاية المساند على تخفيف الأعراض، وقد يشمل:

¹ - طارق الحريدي: 2020، جائحة كورونا كوفيد-19- وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة، 2030، العدد الثالث 10.

² - <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/diagnosis-treatment/drc-20479976>

• مسكنات الألم «الأيبوبروفين والأيتامينوفين»

• شراب أو دواء علاج السعال

• الراحة

• تناول السوائل.

إذا كانت أعراضك خفيفة، فقد يوصيك طبيبك بالتعافي في المنزل. قد يعطيك الطبيب إرشادات خاصة لمراقبة الأعراض وتجنب نقل المرض للآخرين. ويحتمل أن يطلب منك عزل نفسك قدر الإمكان عن العائلة والحيوانات الأليفة أثناء مرضك، وارتداء كمامة عندما تكون محاطاً بالآخرين أو بالحيوانات الأليفة، واستخدام غرفة نوم وحمام منفصلين.

التدابير المتخذة من قبل الدولة في عملية الوقاية

إجراءات الدولة الجزائرية لحماية المواطن من فيروس كورونا:

واجهت الجزائر فيروس كورونا ب 12 إجراء احترازي، يتمثل في¹:

• غلق الحدود البرية.

• تعليق الرحلات الجوية.

• تعليق صلاة الجماعة بالمساجد.

• محاربة المضاربيين بالسلع والأسعار.

• تعقيم وسائل النقل العمومي.

• وضع خطة طويلة الأمد.

¹ - <https://al-ain.com/article/algeria-corona-third-level-possibilities>

ه كشف ناشري الأخبار الكاذبة.

- منع المظاهرات وغلق كل بؤر الوباء.
- منع تصدير المنتجات الإستراتيجية. التوعية بوسائل الإعلانات.
- زيادة المستلزمات الطبية وأسرة الإنعاش بالمستشفيات.
- دمج تقنية التعليم عن بعد مع التعليم الحضوري وطبقت نظام الدفعات.

بهدف تحديد تدابير التباعد الاجتماعي الموجية للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا ومكافحته، تم إصدار المرسوم التنفيذي رقم 69/20 وترمي التدابير الي جاء ها هذا الأخير إلى الحد بصفة استثنائية من الاحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية وفي أماكن العمل وقد تضمن صلب هذا المرسوم التنفيذي بعض المواد التي نصت على تنظيم عمل المرافق العامة خلال هذه الفترة الاستثنائية-ضمانا لمبدا الاستمرارية، ويمكن تصنيف التدابير التي اتخذتها الحكومة في هذا المجال كما يلي: 1.2

أ/ ضمان قدر معين من الخدمة:

بموجب المادة 06 من المرسوم التنفيذي 69/20 تم وضع 50% على الأقل من مستخدمي كل مؤسسة وإدارة عمومية في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر وذلك خلال المدة المحددة بموجب المادة 02 من نفس المرسوم، تطبق التدابير موضوع هذا المرسوم على كافة التراب الوطني لمدة أربعة عشر يوما «14» يوما ويمكن رفع هذه التدابير أو تمديدها عند الاقتضاء حسب الأشكال نفسا» والتي تم تمديدها مرة أخرى بموجب المرسوم التنفيذي 72/20 المتضمن تمديد إجراء الحجر الجزئي المنزلي إلى بعض الولايات¹ على أن

¹ - المادة 02 و 03 من مرسوم تنفيذي رقم 69/20، مؤرخ في 21 مارس 2020، يتعلق بتدابير الوقاية من انتشار فيروس كورونا كوفيد 19 و مكافحته، جريدة رسمية عدد 15، مؤرخة في 21 مارس 2020

تمنح الأولوية في العطلة الاستثنائية للنساء الحوامل والنساء المتكفلات بتربية أبنائهم الصغار وكذا للأشخاص المصابين بأمراض مزمنة وأولئك الذين يعانون هشاشة صحية¹ وبذلك فبمفهوم المخالفة يبقى 50% من موظفي ومستخدمي المرافق العامة يمارسون مهامهم بشكل عادي ضمانا لاستمرارية تقديم المرفق لخدماته تلبية لاحتياجات الجمهور.

ولضمان تمكين موظفي ومستخدمي المرافق العامة من الالتحاق بوظائفهم نصت المادة 04 من المرسوم التنفيذي 69/20 على أن يتول الوزير المكلف بالنقل والوالي المختص إقليميا، كل فيما يخصه، تنظيم نقل الأشخاص من أجل ضمان استمرارية الخدمة العمومية والحفاظ على النشاطات الحيوية في:

المصالح المستثناة من أحكام هذا المرسوم والمحددة في المادة 07 من نفس المرسوم التنفيذي

-المؤسسات والإدارات العمومية.

-الهيئات الاقتصادية والمصالح المالية.

على أنه يجب أن يتم تنظيم النقل في ظل التقييد الصارم بمقتضيات الوقاية من انتشار فيروس كورونا «كوفيد19» المقررة من طرف المصالح المختصة للصحة العمومية.²

كما يمكن للوالي المختص إقليميا تسخير أي منشأة عمومية أو خاصة لضمان الحد الأدنى من الخدمات للمواطنين³ إلى جانب ذلك ففي مرفق العدالة -مثلا- قام وزير العدل حافظ الأختام بتوجيه مذكرة إلى الجهات القضائية والمؤسسات العقابية تتضمن تنظيم عمل مرفق العدالة وفق إجراءات الاحتياط والوقاية ويأتي في جملة الإجراءات المتخذة في هذا

¹ المادة 08 من المرسوم التنفيذي 69/20 سابق الذكر

² المادة 04 فقرة 02 من المرسوم التنفيذي 69/20

³ المادة 10 فقرة أخيرة من المرسوم 69/20.

الشأن: ¹

- توقيف جلسات محكمة الجنايات الابتدائية والاستئنافية.
 - توقيف جلسات الجرح بالمحاكم والمجالس القضائية.
 - توقيف عمليات استخراج المحبوسين من المؤسسات العقابية من طرف قضاة التحقيق.
 - التأجيل المؤقت لتنفيذ الأحكام السالبة للحرية للأشخاص الموجودين في حالة الإفراج
 - توقيف الجلسات المدنية في المحاكم،
- إن هذه الإجراءات المتخذة لا تعني التعتيل التام لخدمات مرفق العدالة، حيث أنه إلى جانب ذلك تم إقرار إجراءات أخرى تضمن استمرارية عمل مرفق القضاء في العديد من المجالات والتي جاءت في نفس المذكرة المشار إليها أعلاه والمتمثلة في:
- استمرار انعقاد الجلسات في القضايا الاستعجالية.
 - استمرار انعقاد جلسات المحاكم الإدارية بالحضور الحصري للمحامين دون أطراف.
 - استمرار الجلسات المدنية المنعقدة في المجالس المفتوحة للمحامين دون الأطراف.
 - -استمرار جلسات الجرح بالمحاكم والمجالس القضائية المتعلقة بالموقوفين
 - المجدولة قضاياهم سابقا، على أن يتم إجراؤها بالحضور الحصري للأطراف دون جمهور.
- من خلال ما سبق يتضح لنا أن الحكومة سعت إلى تنظيم عمل المرافق العامة بما يضمن المحافظة على سير المرفق العام بانتظام واضطراد على أن يكون ذلك في إطار

¹ - بيان صحفي بخصوص اتخاذ التدابير الضرورية للوقاية من انتشار فيروس كورونا، ديوان: السيد وزير العدل، موقع وزارة العدل 2020، www.mjjustice.dz

التقيد الصارم بمقتضيات الوقاية من انتشار فيروس كورونا وفقا لما أقرته المصالح المختصة للصحة العمومية في الجزائر.

1.2.ب/ إلزامية تقديم الخدمة على بعض الفئات:

فيما يخص استمرارية المرافق العامة المرتبطة مباشرة بمواجهة خطورة انتشار فيروس كورونا، فقد نصت المادة 07 من المرسوم التنفيذي 69/20 على أنه يستثنى من العطلة الاستثنائية المنصوص عليها في المادة 06 من نفس المرسوم المستخدمون الآتي ذكرهم:

- مستخدمو الصحة مهما كانت الجية المستخدمة.
- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للأمن الوطني.
- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للحماية المدنية.
- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للجمارك.
- المستخدمون التابعون للمديرية العامة لإدارة السجون.
- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للمواصلات السلوكية واللاسلكية.
- مستخدمو مراقبة الجودة وقمع الغش.
- المستخدمون التابعون للسلطة البيطرية.
- المستخدمون التابعون لسلطة الصحة النباتية.
- المستخدمون المكلفون بمهام النظافة والتطهير.

كما يمكن أن يستثنى من ذلك أيضا المستخدمون اللازمون لاستمرارية الخدمات العمومية الحيوية.

وقد ورد في نفس المادة أيضا أنه يمكن للسلطات المختصة الي يتبع لها المستخدمون المستثنون من هذا الإجراء أن ترخص بوضع مستخدمها في عطلة استثنائية.

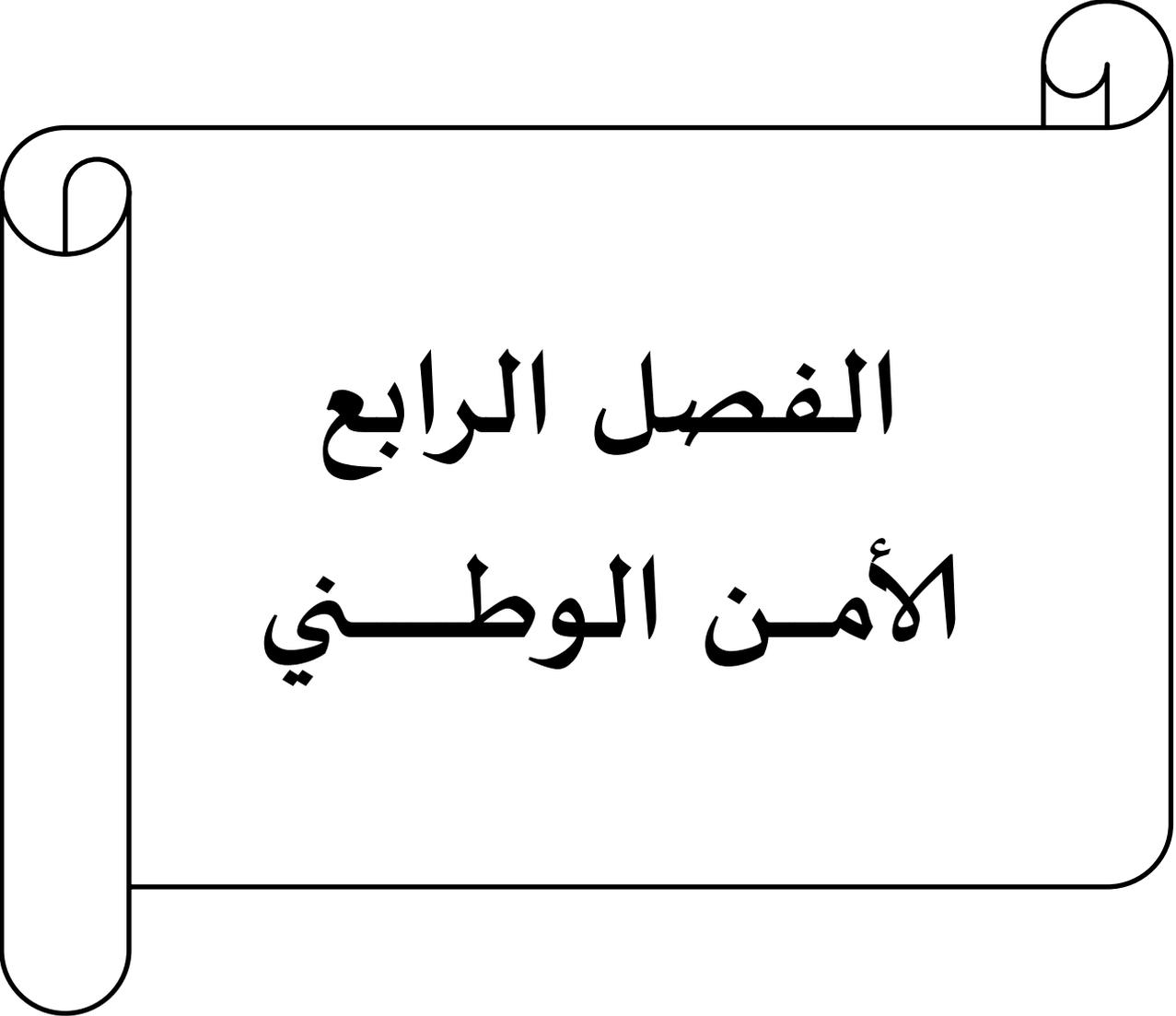
ويطرح هذا الإجراء تحدي يقظة وفاعلية المرافق العامة المرتبطة مباشرة بمواجهة خطورة انتشار عدوى فيروس كورونا المستجد، هذا دون الحديث عن استمرارية مهن خاصة في أعمالها ومزاولة أنشطتها،¹ كمحلات عرض وبيع المواد والمنتجات الضرورية للمعيشة اليومية للمواطنين، مثل محلات بيع المواد الغذائية وبيع الخضر والمخابز ... إلخ، ما يوسع المفهوم العلي للمرفق العلم الذي ينحصر في الحالة العادية في النشاط الملي للحاجات العامة ذات النفع العام والمحقق للمصلحة العامة، إذ في ظل هذا المعطى الاستثنائي تبرز أهمية استمرار تلك المهن الخاصة في أداء نشاطها ليس لخدمة مصالح أصحابها الخاصة فحسب وانما لخدمة الصالح العام، على غرار استمرار نشاط الصيدليات التي تعد علميا من صنف المرافق العامة ذات الطابع المي تنظم من لدن نقابة مركبة من أبناء المهنة، حيث الانضمام إليها إجباري لممارسة المهنة، وقد تستخدم بعض وسائل القانون العام سعيا للمصلحة العامة التي تقترن باستمرارية الدوام.²

¹ - وفقا لنص المادة 11 من المرسوم التنفيذي 70/20 سابق الذكر.

² - براهيم كومغا ، www.hespress.com.

خلاصة:

منذ بداية جائحة كوفيد-19 سنة 2019، قد واجهت جميع الدول عبر العالم خسائر مادية بشرية كبيرة جدا، فسارعت إلى إيجاد حلول مناسبة لتستطيع صد هذه الجائحة، سواء من ناحية البحث عن اللقاح أو العلاج، أو من ناحية إنقاذ القطاعات التي تضررت بنسبة كبيرة والاقتصاد الذي تدمر بسبب قانون الحجر الصحي، فقامت بسن قوانين صارمة وشروط واضحة للوقاية وللتباعد لتقليل انتشار هذا الفيروس. وبما أن العلماء لم يتوصلوا لحد الآن لإيجاد علاج فعال، لذا يجب على الحكومات تطبيق الحلول المناسبة لحماية شعبها واقتصادها ودولتها وإمكانية التعايش مع هذا المرض دون وقف أنشطة الحياة المعتادة.



الفصل الرابع الأمن الوطني

الفصل الرابع: الامن الوطني

1. الامن الوطني

1.1- تعريف الامن الوطني :الشرطة . اللغوي و الاصطلاحي

2- نشأة الامن الوطني في العالم و الجزائر

3.-المديرية العامة للأمن الوطني :

4- المهام العامة لأسلاك الأمن الوطني

5- دور الاجهزة الامنية في ظل ازمة كورونا

تمهيد:

يعتبر الامن حاجه اساسيه للافراد كما هو ضروره من ضرورات بناء وتطور المجتمع وصمام امان لبقائه ومرتكز اساسي مرتكزات تشييد الحضاره فلاستقرار ولا حضاره بلا امن ولا يتحقق الامن الا في الحاله التي يكون فيها العقل الفردي والحس الجماعي خاليا من اي شعور بالتهديد بالسلامه والاستقرار بصوره غريزيه ولا يهدا باله الا اذا شعر بالامان والاطمئنان ويعتبر جهاز الشرطة من أهم الأساليب التي تعمل على تحقيق الأحسن وتوفير الراحة للمواطن ولما كانت العلاقة مباشرة بين الشرطة والمواطنين ظهر شعار عالمي هو "الشرطة في خدمة الشعب" لذلك تأكد لنا أن خير من يكفل النظام العام هو جهاز مستقل يسمى الشرطة ونستعرض في هذا الفصل بعض الجوانب المتعلقة بمهنة الشرطة.

وعليه يتضمن هذا الفصل مفهوم الشرطة ولمحة تاريخية من مهنة الشرطة ومفهوم الأمن وأبعاده ومستوياته وميادين وانشغالات الأمن الوطني وشروط توظيف وتكوين الشرطي والمهام الموكلة اليه ونظام الترقيه في جهاز الشرطة.

1- الامن الوطني

1-1- تعريف الامن الوطني: الشرطة . اللغوي و الاصطلاحي

هو الامن الذي تحققه الاجهزة الشرطية ويشمل مختلف العمليات المباشرة التي يقوم بها موظفون حكوميون في المحافظة على النظام العام وتأمين وحماية الاشخاص والممتلكات يرتكز اساسا على احترام قوانين وتنظيمات الدولة في كل الاحوال والظروف التبدلات التي طرأت على مفهوم الامن الوطني شملت ايضا مفهوم الدور الذي تقوم به الشرطة وأصبح المفهوم الحديث يتجاوز النظرة المهنية الضيقة للعملية الشرطية مجرد وظيفة تقوم بها اجهزة معينة في حدود القوانين والأنظمة والتعليمات لتصل الى حدود اعتبار والعملية الشرطية فنا يمارس وفقا لأهداف ووسائل ترمي الى تحقيق نتائج ملموسة تنعكس امنا واستقرارا على حياة المجتمع والمواطن¹

1- مفهوم الشرطة:

جاء تعريف كلمة الشرطة في قاموس "منجد الطلاب" كالتالي: "الشرطة، ما اشترطته. أول كتيبة تحضر الحرب. "شرطة كل شيء": خياره. والشرطي، واحد «الشرط» وهم طائفة من خيار أعوان الولاة. وفي أيامنا هم رؤساء الضابطة ورجالها سماوا بذلك لأنهم اعملوا أنفسهم بعلامات يعرفون بها. الشرط أيضا: أول كتيبة تشهد الحرب وتتهيأ للموت.²

أما في قاموس "مجانى الطالب" جاء تعريف كلمة الشرطة على أنها "هيئة الشرط بمعنى رجل الضابطة. والشرطي أي واحدة الشرطة. والشرط في الماضي هي الطائفة

¹ - اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية اولويات تطوير الاعلام الامني واقع وفاق تطويره. د/اديب خضور الرياض 1999-1420 ص.23

² - فؤاد إفرايم البستاني، قاموس منجد الطلاب، الطبعة الرابعة والعشرون، دار المشرق، بيروت، لبنان، 1975، ص 364.

من أختيار أعوان الولاية. وفي أيامنا رجال الضابطة الذين يعهد إليهم في حفظ الأمن والسهر على تنفيذ القوانين والأحكام وفي تنظيم السير.¹

كما جاء تعريف كلمة الشرطة في مقدمة «ابن خلدون» «ديوان المبتدأ والخبر في تاريخ العرب والبربر ومن عاصرهم من ذوي الشأن الأكبر» على أنها: "وظيفة مرؤوسة لصاحب السيف في الدولة، وحكمه نافذ فيصاحبها في بعض الأحيان. وكان أصل وضعها في الدولة العباسية لمن يقيم أحكام الجرائم في حال استبدالها أولاً ثم الحدود بعد استيفائها.²

وحسب عيسى قاسمي «Aissa Kasmi»، جاء تعريف الشرطة كالتالي: "هي كلمة غربية مشتقة من كلمة شرط التي تعني علامة مميزة يضعها الأعوان المكلفون بمهام الشرطة، على الساعد الأيسر لكي يعرف المواطنون بأن حامله هم من أصحاب الشرطة" في الأدب العربي، يستعمل مفهوم الشرطة ليقصد به: "العين اليقظة التي لا تنام"، إنه الجهاز العمومي الأكثر قرباً من المواطنين واهتماماتهم وأسرارهم. فالشرطة منذ نشأتها، هي مصلحة عامة لديها مهام متعددة: كالوقاية، التربية، الحراسة والحماية.³

لقد أدرج البعض على تسمية الشرطة برجال الأمن ولعل هذه التسمية هي الأفضل، وهي الأكثر انتشاراً إذ أنها تعني المسؤولين عن الأمن.

ومن خلال التعريفات السالفة الذكر، يلاحظ أن لكلمة الشرطة علاقة مع كلمة الأمن، فالشرطي هو ذلك الرجل الذي يسعى إلى تحقيق الأمن لدى الأفراد، وبالتالي سوف يتطرق إلى تعريف مفهوم الأمن.

¹ - بدون اسم المؤلف، قاموس مجاني الطالب، الطبعة الثامنة، دار المجاني، بيروت لبنان، 2001، ص 496.

² - ابن خلدون، ديوان المبتدأ والخبر في تاريخ العرب والبربر ومن عاصرهم من ذوي الشأن الأكبر، طبعة جديدة منقحة ومصححة، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2007، ص 258 0257.

³ Kasmi Aissa, la police algérienne une institution pas comme, les autre, Edition anep 2002, pp17.18

2- مفهوم الأمن:

تدل كلمة الأمن كما جاء في قاموس "منجد الطلاب" كالتالي: أمنا لأي وثق به و أركن إليه.¹

أما في قاموس المنهل" جاء تعريف الأمن على أنه طمأنينة وثقة.²

ولقد جاء تعريف كلمة أمن باللغة الفرنسية «securite» على أنه موقف موضوعي أي لا يوجد أي خطر، أي يكون الشخص محمي من الخطر.³

أما باللغة الانجليزية فقد جاء تعريف الأمن «Security» على غياب الخطر.⁴

من خلال التعريفات السابقة نلاحظ أن كلها تدل على طمأنينة النفس وزوال الخوف. والإنسان يكون أمنا إذا استقر الأمن فيقلبه.

ويعرف عيسى قاسمي «Aissa Kasmi» الأمن كالتالي بأنه موقف أين يكون الشخص بعيدا عن الخطر، مطمئنا مع الشعور بعدم الخوف على نفسه أو أطفاله أو على ممتلكاته.

ومفهوم الأمن بمعناه الواسع والعام، يعني الاستقرار الذي يغطي مجموعة من الجوانب الحياتية لمجتمع ما على المستوى الاقتصادي، السياسي والاجتماعي.⁵

لقد كتب "خضر دهيمي" في "مجلة الشرطة"، تحديدا لمفهوم الأمن كما يلي: "حتى

¹ بدون إسم المؤلف، قاموس مجاني الطالب، الطبعة الخامسة دار المجاني، بيروت، لبنان، 2001، ص 36.

² سهيل ادريس، المنهل الوسيط، (قاموس فرنسي عربي) الطبعة الثانية عشر، دار الآداب لنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2007، ص 691.

³ Dictionnaire Larousse, Edition Larousse, paris, France, 2007,p742.

⁴ Picci giavanni Dictionnaire française anglais – anglais français, Edition Larousse ; paris, 2006, p337.

⁵ - Kasmi Aissa, la police algerienne une institution pas comme, les autre, Edition Anep 2002, pp15.16

وإن كانت الدراسات في موضوع الأمن حديثة العهد فإن مفاهيم "الأمن" قد أصبحت واضحة في فكر وعقل القيادات السياسية والفكرية في الكثير من الدول، وقد برزت كتابات متعددة في هذا المجال، وشاعت مفاهيم بعينها في إطاره لعل أبرزها "الأمن القومي الأمريكي" و"الأمن الأوربي" و "الأمن القومي السوفييتي" قبل تفككه و "الأمن القومي العربي".

وفي مجال التوصل إلى مفهوم متفق عليه "للأمن"، فإنه يجدر بنا التعرف على ذلك المدلول في إطار المارس الفكرية المعاصرة. فالأمن من وجهة نظر دائرة المعارف البريطانية يعني "حماية الأمة" من خطر القهر على يد قوة أجنبية".

ومن وجهة نظر «هنري كسينجر» وزير الخارجية الأمريكية الأسبق يعني كل تصرفات يسعى المجتمع عن طريقها إلى حفظ حقه في البقاء.

ولعل من أبرز ما كتب عن "الأمن" هو ما أوضحه «روبرت مكنمارا» وزير الدفاع الأمريكي الأسبق وأحد مفكري الاستراتيجية البارزين في كتابه: "جوهر الأمن"، حيث قال: "إن الأمر يعني التطور والتنمية، سواء منها الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية في ظل حماية مضمونة" واستطرد قائلاً: "إن الأمن الحقيقي للدولة ينبع من معرفتها العميقة للمصادر التي تهدف مختلف قدراتها ومواجهتها، لإعطاء الفرصة لتنمية القدرات تنمية حقيقية في كافة المجالات سواء الحاضر أو المستقبل".¹

غير أن مفهوم الأمن ورد بصورة دقيقة في القرآن الكريم، ويذكر على سبيل المثال: ما جاء فليبيذواً تث هذا في «سورة قريش»: "إيلاف قريش إيلافهم رحلة الشتاء والصيف ألبيت " الذي أطعمهم من جوع وآمنهم من خوف «الآية من 1 إلى 4».

¹ - لخضر دهمي، أهمية الأمن والتوعية به في المنظومة التربوية، مجلة دورية الشرطة، عدد خاص، جويلية، الجزائر، 2008، ص 05.

وكما جاء في «سورة الأنعام»: "وكيف أخاف ما أشرفتم ولا تخافون أنكم أششزفتم بأكله ما لم ينزل به غيغف سلطناً فأى الفريقين أخق بالأمن إن فنثغ تلفون" «الآية من 81 إلى 82»

وجاء كذلك في «سورة النساء»: " قإذاً جاءهم أمز من آالأمن أو آآخؤف أذاغواً به ولق زذوة إلى أألزنول قالى أألى الأمر منهم لغمة الذين يستنبطونه منهم ولؤلا فضل آالله غليكم قزخمثة لأئبغثم الشيطان إلا قليلا «الآية 83»

نستنتج من خلال التعريفات السالفة الذكر أن الأمن هو الشعور بعدد الخوف، والطمأنينة، والأمان على المستوى الاجتماعي والاقتصادي والسياسي. فهو لا يعني فقط حماية المواطن وممتلكاته من أي خطر وتهديد داخلي. بل يدل كذلك على حماية الأمة من أي خطر وأي تهديد أو اعتداء خارجي.

الشرطة الامن الوطني

1-1- نشأة الامن الوطني في العالم :

عرفت الدول القديمة نظام الشرطة على خلاف فيما بينها فقد عرفته مصر الفرعونية بصفة حراسة على القصور لحماية الملوك ثم توسعت فيه وصار له مهام اخرى تعلق اغلبها بمفهوم حماية الملك وعرفته اثينا بطريق تخصيص رجال للمحافظة على النظام والأمن في المدن ومن هنا جاءت كلمة POLICE تعني باليونانية المدنية او الحضارة

1-2- نشأة الأمن الوطني بالجزائر :

لم يكن في الجزائر اي نظام للأمن الوطني قبل الفتح الاسلامي بالمعنى المتعارف عليه الان على الرغم من تعاقب الدول التي شهدتها بلادنا حيث كان هؤلاء الغزاة يحاولون اخضاع الجزائر وتسيير شؤونها بالقوة ومع هذا فقد شهدت الجزائر نظاما عاما للأمن ايام

ماسينيسا و يوغرطة رغم بساطة هذا النظام الا انه تمكن من توفير الامن وتحقيق النظام وبعد الفتح الاسلامي عرفت بلادنا كغيرها في مناطق الامبراطورية الاسلامية نظاما للامن اثت فعاليته وقوته في ازمنة جمة فيها حملات الفتح والغزوات

1-2-1- الأمن الوطني اثناء الاحتلال :

في البداية حاول النظام الفرنسي اتباع ما كان به في العهد العثماني حتى يستطيع السيطرة على كامل التراب الجزائري إلا انه فشل فأسس نظام للشرطة يهدف لتقوية النفوذ الاستعماري في الجزائر فاستعمل كل وسائل القمع والإرهاب.

1-2-2- الامن الوطني عند الاستقلال :

ترتب عن اتفاقيات إيفيان انشاء هيئة تنفيذية مؤقتة تحت رئاسة السيد عبد الرحمان فارس توكل اليها مهمة تسيير الجزائر في الفترة الانتقالية التي بدأت منذ وقف اطلاق النار في 19 مارس 1962 وكذا التحضير لاجراء الاستفتاء الخاص باستقلال الجزائر الذي تم الاعلان عنه في 05 جويلية 1962 وقد تكونت هذه الهيئة من عدة لجان و مندوبيات منها المندوبية المكلفة بالامن العام برئاسة السيد عبد القادر حصار التي اوكلت لها مهام حفظ الامن العام ووضعت تحت سلطتها قوات الامن والشرطة .

1-2-3- الامن الوطني بعد الاستقلال :

بعد الاستقلال واسترجاع السيادة الوطنية تكونت المديرية العامة للأمن الوطني يوم 06 جويلية 1962 على انقاض التنظيم الفرنسي الاداري للشرطة وذلك للجوء الى اعضاء جيش التحرير وكذلك الجزائريين العاملين للشرطة الفرنسية انا ذاك اثناء الاحتلال وكان الجهاز من اجهزة الدولة واجه عدة مشاكل منها الفراغ القانوني ونقص الهيكل التنظيمي والعنصر البشري وهكذا عملت المديرية العامة لأمن طيلة هذه الفترة على تطوير الامن وجعله في

خدمة الوطن والمواطنين .

1-2-4- الإصلاح الاداري لقطاع الامن الوطني :

لم يبق في محافظات الشرطة إلا بعض الافراد من الجزائريين الذين كانوا يعملون لدى الشرطة الفرنسية وشاركوا بطريقة او بأخرى في العمل النضالي اثناء الثورة تضاف الى هؤلاء مجموعة من الاطارات الشرطة الذين كانوا في صفوف الشرطة في كل من تونس والمغرب وعادوا الى الجزائر مباشرة بعد الاستقلال للمساهمة لبناء وطنهم الاصلي و لملا الفراغ المتروك فقد شكلوا النواة الاولى للشرطة الجزائرية وكان عددهم لا يتجاوز الـ 100 كما التحقت بهم مجموعة اخرى من شبان من رتبة محافظ الشرطة وعددهم 30 بعثة بهم جبهة التحرير الوطني الى اكااديمية الشرطة بالقاهرة خلال السنتين الأخيرتين للثورة التحريرية وكانت مساهمتهم حاسمة في التكوين انا ذاك وفي هذا الصدد تم تدشين العديد من مدارس الشرطة كمدرسة حسين داي لتكوين الاطارات¹.

1-2-5- انشاء المديرية العامة للامن الوطني:

نشأت المديرية العامة للأمن الوطني يوم 22 جويلية 1962 اثناء حفل اقيم بقصر الحكومة تمت فيه عملية نقل المهام من مندوب الامن العمومي عبد القادر الحصار التابع للهيئة التنفيذية المؤقتة التي تأسست وفقا لاتفاقيات ايفيان لاول مدير عام للأمن الوطني محمد مجاد واصبح هذا التاريخ رمزا يحتفل به كل سنة منذ 1968 باسم العيد الوطني للشرطة الجزائرية من اهمها الفراغ الرهيب الذي تركه رحيل افراد الشرطة الاستعمارية الذين كانوا يمثلون، الاغلبية الساحقة لعناصر الجهاز الامنى، قبل الاستقلال.

¹ - مدرسة الشرطة بالقبة - الامن الوطن الجزائري الأمين العام ميلود عدد خاص بموظفي الشرطة. ص 33 السنة 2015

3-المديرية العامة للأمن الوطني :

هي هيئة نظامية أمنية تابعة لوزارة الداخلية مكلفة بحفظ الامن والاستقرار على المستوى الوطني بالتنسيق مع مختلف المديريات والمصالح المركزية وامن الولايات¹

1-3-7-تنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للأمن الوطني :

المرحلة الاولى:

بعد الاستقلال مباشرة ظلت المديرية العامة للأمن الوطني تعمل حسب الهيكل التنظيمي الموروث عن الاستعمار وذلك كما يلي :

- على المستوى المركزي:المدير العام 'الديوان اربعة مصالح مركزية وهي المصلحة المركزية للأمن العمومي المصلحة المركزية للشرطة القضائية المصلحة المركزية للاستعلامات المصلحة المركزية لشرطة الحدود.

- على المستوى الجهوي:توجد مرافق تابعة لكل هذه المصالح المركزية وكذلك وجدت هيئة وطنية للأمن تشكلت من قيادة عامة وثلاث مجموعات موزعة على الجزائر وهران قسنطينة ثم ادمجت بعد ذلك المديرية العامة للامن الوطني .

المرحلة الثانية :

- اصبح التنظيم الاداري في هذه المرحلة يتكون من مديرية وخمس نيابات مديرية وعدة مصالح ومكاتب ادارية وفنية المرحلة الثالثة .

- بداية 1989 ادخلت عدة تعديلات على التنظيم الداخلي للمديرية العامة للأمن الوطني اذ اصبحت تتكون من رئيس ديوان ومدير عام مساعد ومفتشية عامة وثمانية مديريات وتسعة

¹ - مجلة الترقية الجزائرية -المؤتمر 36 لقادة الشرطة وامن العرب المراحل الكبرى للشرطة الجزائرية ص 53

وعشرون نيابة مديرية بالإضافة الى عدة مصالح ومكاتب ادارية وفنية مختصة

- على المستوى الخارجي توجد ثلاث مصالح :

امن ولاني .امن حضري .امن دائرة

المدير العام للأمن الوطني يعين بمرسوم رئاسي ويرتب في القانون المتضمن بالوظائف العليا للدولة حيث يمارس كل الاختصاصات .اتخذت الشرطة مجموعة تدابير ضمن خطة جديدة تضمنت عادة تنظيم الادارة المركزية للمديرية العامة للأمن الوطني وتخصص المصالح وكذا اصلاح منظومة التكوين من اجل استعمال عقلائي للإمكانات وتعزيز الوسائل التقنية والعلمية تعاقب خلال فترة انطلاق الاعمال الارهابية مطلع التسعينات عدة مدراء على الجهاز هم بوزيد عبد المجيد- لحرش بشير طولبة محمد والعميد الاول محمد واضح لكن الجهاز لم يكن على مستوى الجاهزية لتنفيذ المطلوب خلال مواجهة الاعمال الارهابية عند ذروة اشتداد الازمة ثم عين العقيد المتقاعد علي تونسي رحمه الله في 20 مارس 1995 مديرا عاما للأمن الوطني والذي عمل على احترافية الشرطة الجزائرية وتمكينها من جمع الوسائل التقنية والعلمية الحديثة والعمل على تنظيم الرقابة والتفتيش وكشف الفاسدين وسط الجهاز والعمل على محاسبتهم وهو من انتهى بمقتله بمكتبه في 25 فيفري 2010 ليتم استخلافه باللواء عبد الغاني هامل بتاريخ 07 جويلية 2010 .¹

1-3-8- مديرية الامن الوطني لولاية الجلفة :

وهي مصلحة خارجية بالنسبة للمديرية العامة للأمن الوطني مكلفة بمهام الشرطة على مستوى الولاية يسيرها رئيس امن الولاية الذي يعينه المدير العام للأمن الوطني يكون برتبة عميد او عميد اول للشرطة تضم تحت امرتها عدة مصالح خارجية وهي امن حضري - امن دائرة

¹- العدد 46 من الجريدة الرسمية مرسوم رقم 71-150 المؤرخ في 10 ربيع الثاني 1391 هـ الموافق 03 جوان 1971 المتضمن إنشاء أمن الولايات و الدوائر من المادة 17-3

1-3-9- هيكله مصالح الامن الوطني لولاية الجلفة :

تتشكل امن الولاية فيما يلي:

أ/ المصالح الادارية والتقنية :وتضم الامانة العامة ولها قسمين الادارية والمحفوظات وقسم التنظيم والشرطة العامة

- قسم المواصلات السلكية واللاسلكية

- قسم المحفوظات والا اعلام الالي

ب/المصالح النشطة :وهي المصلحة الولائية للاستعلامات العامة المصلحة الولائية للشرطة القضائية.

- المصلحة الولائية للصحة والنشاط الاجتماعي والرياضات.

وتضم ايضا عدة مديريات وهي :

مديرية عامة مديرية الموارد البشرية مديرية التعليم ومدارس الشرطة مديرية الامن العمومي- مديرية الوحدات الجمهورية للأمن.¹

4- المهام العامة لأسلاك الأمن الوطني :

نشير الى ان المديرية العامة قد حددت مهامها و صلاحياتها منذ البداية فيما يلي :

السهر على احترام القوانين واللوائح الخاصة بالحياة الاجتماعية بصفة عامة وحماية الاشخاص والممتلكات الخاصة والعامة والعمل على وقاية المجتمع من كل ما من شأنه ان يعكر صفو النظام العام والمساس بالحريات العامة والفردية وقمع كل المخالفات والجنح

¹ - مجلة دورية الشرطة.أمثلة ثقافية. تصدر عن المديرية العامة للأمن الوطني - العدد88- مارس 2005

والجرائم التي ترتكب وجمع الادلة والبراهين اللازمة لإقامة العدالة الجنائية بالتعاون مع القضاة واعلام السلطات العليا بالأوضاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية السائدة في البلاد وذلك بواسطة تقارير وتحاليل عن الراي العام والمساهمة في حماية المؤسسات الوطنية من محاولات المساس بكيانها واستقرارها وضمان حسن سيرها بالإضافة الى مراقبة حركة مرور المسافرين الوطنيين والاجانب عبر الحدود الوطنية خروجاً ودخولاً لأغراض امنية ولتطبيق القوانين الوطنية في هذا المجال وفرض احترام اللوائح الخاصة بإقامة الاجانب في الجزائر.¹

2-1- مهام اعوان الشرطة:

ويضم هذا السلك رتبة وحيدة بحيث يقومون تحت سلطة مسئولهم بحفظ واستتباب النظام العام وكذا امن الاشخاص والممتلكات كما يمكن بالاستعانة بهم في مهام الدعم الاداري والتقني

2-2- حفاظ الشرطة:

ويضم هذا السلك رتبتين حافظ شرطة وحافظ اول للشرطة ويكلف حفاظ الشرطة بتوزيع المهام والإشراف المباشر على اعوان الشرطة الموضوعين تحت سلطتهم بإيصال تعليمات العامة والخاصة والحرص على تطبيق تعليمات السلطة السليمة وضمان انضاط المجموعة حفاظ اوائل للشرطة ويكلفون بمهام التأطير والتنسيق والمراقبة وتطبيق توجيهات السلطة بالبحث وجمع المعلومات والتحقق منها.

¹ - مجلة الشرطة لذكرى 53 لعيد لشرطة الجزائرية. ص 35.

2-3- مفتشوا الشرطة

ويضم هذا رتبة مفتش شرطة وتكلف هذه الفئة بحفظ واستتباب النظام العام وحفظ امن الاشخاص والممتلكات ويمارسون مهام التأطير والتنشيط والتوجيه والتنسيق والمراقبة والقيام بالبحث عن المعلومات وجمعها ومعالجتها والتأكد من وضع التشكيلات الامنية والمشاركة في نشاطات التكوين

2-4- ضباط الشرطة

ويضم هذا السلك ملازم اول للشرطة وتكلف هذه الفئة بحفظ واستتباب النظام العام وحفظ الاشخاص والممتلكات وتوكل لهم مهام القيادة والتنسيق والمراقبة وادارة فرق التحقيق والتدخل ومعالجة المعلومات وتحليلها وادارة النشاطات المتعلقة بالشرطة الجوية والمشاركة في نشاطات التكوين .

2-5- محافظوا الشرطة

يضم هذا السلك ثلاثة رتب وهي محافظ شرطة عميد الشرطة عميد اول للشرطة يكلف محافظوا الشرطة بالقيادة والتنسيق وتنشيط ومراقبة المصالح والوحدات الموضوعة تحت سلطتهم ويكلفون كذلك بالمشاركة في اعداد تقارير التشكيلات الخاصة لمخططات النشاط ووضعها حيز التنفيذ واقتراح التدابير الكبيرة بتحسين التسيير بالمساهمة بتحديد احتياجات التكوين والمشاركة فيها.

2-6- عمداء الشرطة

يكلفون بتصميم المخططات والتشكيلات الامنية وتخطيط النشاطات وتحديد الوسائل والموارد الضرورية بالإضافة الى تحديد النفاض ومعالجة وصياغة تقارير النشاطات والحالات والمشاركة في نشاطات التكوين. عميد اول للشرطة يكلفون بمهام القيادة والدراسة

والتحليل والمراقبة والتفتيش بالإضافة الى كشف الرهانات والمخاطر الامنية وتحديد الاهداف وضبط الاولويات واعداد الدراسات والتقارير واتخاذ القرارات الهامة والمشاركة في التكوين .

2-7- المستخدمين الشبيهين

تستعين الشرطة الجزائرية بأعوان مدنيين شبيهين يعملون على تقديم الدعم الاداري والتقني العام والتخصص لكي تتمكن الشرطة من اداء دورها بشكل متميز وينقسمون الى ثلاث فئات وهي 1: .الاسلاك المشتركة للمؤسسات والادارات العمومية

2. اسلاك العمال المهنيين وسائقي السيارات والحجاب

3. كل سلك اخر للموظفين نص قانونه الاساسي على امكانية وضعه في الخدمة .

5- دور الاجهزة الامنية في ظل ازمة كورونا

أصبح البحث عن الأمن والسلام أمراً ضرورياً في الوقت الذي ازدادت فيه الاعمال الارهابية والصراعات الداخلية والجريمة المنظمة، ومع انتشار وباء كورونا في البلاد، وقد اثبتت الاجهزة الامنية قدرتها على العمل في كل الظروف الاستثنائية، وعملت الاجهزة الامنية على التوازن ما بين مواجهة جائحة كورونا والعمل اليومي للأجهزة الامنية في حماية المجتمع من الجرائم وغيرها حيث أن أزمة كورونا لم توقف النشاط الأمني فكل جهاز لديه صلاحياته ومهامه الأمنية ، قد كان ومازال لوزارة الصحة الدور الرئيسي في مواجهة الأزمة وذلك بمساندة الأجهزة الأمنية التي كان لها دور بارز ومهم في تطبيق اجراءات حظر التجول.

لقد ضاعفت الجهات الأمنية من إجراءاتها الأمنية لضبط السلوك المجتمعي الرامي لمنع التجول، والتسوق، واقامة المناسبات الاجتماعية، وعزل الأحياء السكنية، والمدن،

وكذلك منع التنقل بين المحافظات والمناطق واغلاق المطاعم والمولات ، وتكثيف حملاتها الأمنية، وإصدار التصاريح للجهات المستثناة من منع القرار، لتضرب بتلك الأعمال الأمنية سبل انتشار فيروس كورونا وخطورته على أمن المجتمع، بمساندتها للفرق الطبية.¹

وكعادة الاجهزة الأمنية في التعامل مع الأزمات الطارئة، تستطيع أن تتعايش مع الأزمات المستجدة وفق خطط أمنية تتناسب مع الحدث، والعوامل المسببة في انتشار المشكلة المستجدة التي تواجه المجتمع، بتحديد العوامل المسببة لانتشار المشكلة، وحصر موقعها، وتضييق الحصار عليها، وسن وسائل المكافحة التي تعالج المشكلة المستجدة، ومواجهتها.

ان للتواجد والانتشار الأمني لكافة المؤسسات الامنية المختلفة في مناطق والمحافظات ، ممثلة بقطاعات وزارة الداخلية، جهاز الامن الوطني، كدوريات مركزة لتوفير الأمن في المناطق والمحافظات، وكذلك في تقاطع الطرقات وداخل الأحياء والنقاط الأمنية على مداخل المدن والمحافظات، حيث ساهم هذا الانتشار بتنفيذ القرارات الحكومية التي تهدف للحد من التجمعات، وتقليل العادات الاجتماعية السائدة في السابق والتي قد تسهم في انتشار الوباء المستجد.

ويعد الوضع الحالي تجربة فريدة من نوعها للأجهزة الامنية مع الحدث المستجد لمحاربة انتشار كورونا مهام جديدة لرجل الأمن، فرضت ظهورها مع المرحلة المستجدة للوباء تختلف عن المهام والأعمال الأمنية المتعارف عليها لمحاربة الجريمة كمهام ضبط مرتكبي جرائم الجنايات ومكافحة الارهاب، والسرقه وغيرها من الجرائم وتقديمهم للعدالة، تحولت صورة رجل الأمن خلال الازمة لمهام اجتماعية وانسانية ترتبط وتتعامل مع

¹ عبد الرحمن علي إبراهيم غنيم، التعاون ادولي لمجابهة الوباء العالمي "كوفيد- 19"،مجلة الندوة للدراسات القانونية، قارة وليد، قسنطينة، الجزائر، عدد 32، ، (فيروس كورونا-كوفيد 19)، 2020، عدد خاص ، ص 20.

المواطنين، في حياتهم اليومية، يعمل رجال الأمن من خلالها من قيم المجتمع.

وقد ساعدت الاجهزة الامنية في ظل الظروف الراهنة الحد في الكثير من المشاكل الصحية والاجتماعية الرابطة مع جائحة كورونا الشكر الكبير لهم لوقفهم وسهرهم واحتمالهم في ظل هذه الازمة راجين من الله عز وجل أن ينعم الله على رجال الامن بالصحة والسلامة.¹

¹ - تمارة علاء عبد الزهرة/ قسم الدراسات الامنية ومكافحة الارهاب، مقال منشور على الأنترت

<https://www.alnahrain.iq/post/522>

خلاصة :

تطرقنا في هذا الفصل إلى ماهية الأمن الوطني ونشأتها و تشكيلاتها الرئيسية كما عرضنا مهام كل رتبة من رتب هذا القطاع، في ظل أزمة كورونا العالمية، أصبح دور الأمن الوطني في حل الأزمة مهمًا بشكل خاص.

الفصل الخامس
الإجراءات المنهجية
للدراصة الميدانية

الفصل الخامس:

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- تمهيد
- التعرف بمجالات الدراسة
- المجال الجغرافي للدراسة
- المجال الزمني للدراسة
- المجال البشري للدراسة
- 1. منهجية الدراسة
- المنهج المستخدم
- ادوات جمع البيانات
- عينة الدراسة وكيفية اختيارها
- اساليب التحليل

تمهيد:

بعد عرض الاطار المفاهيم للدراسة اي الجانب النظري من خلال الفصول السابقة سنتطرق الى الاجراءات المنهجية الدراسة الميدانية باعتبارها حجر الزاوية في اي دراسة علمية تتصف بالدقه والموضوعيه ويتضمن هذا الفصل اجراءات البحث الميداني والمتمثله في التعريف بمجالات الدراسة (الجغرافيه- الزمنيه- البشريه) وكذا منهجية الدراسة والمتمثله في تحديد المنهج المستخدم في الدراسة وصولا الى ادوات واساليب جمع البيانات وكذا عينة الدراسة وخلاصة للفصل.

التعريف بمجالات الدراسة

يعد تحديد مجالات الدراسة احد اهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية وتنقسم الى ثلاث مجالات:

المجال الجغرافي

ويقصد به المكان الذي اجريت به الدراسة وهي كتيبه التدخل السريع بالجلفه حيث اختيرت هذه المؤسسة لتكون مجالا للدراسة الميدانية.

التعريف بها

كتيبة التدخل السريع هي وحده للتدخل تم انشائها سنة 2011 وذلك من اجل التدارك والنقائص المسجله في مجالات حفظ النظام واعاده حفظ النظام العام تقع كتيبه التدخل السريع بمدينة الجلفه بحي العقيد محمد شعباني بجانب المستشفى العام تعتبر كتيبه التدخل السريع وحده مؤلفه تابعه للمصلحه الولائيه للامن الوطني والعمومي حيث تحتوي على عدة اجنحة:

- جناح خاص بالمرقد

- جناح خاص بالاطعام

- جناح خاص بالنادي

- جناح خاص بالاداره

كما ان الكتيبه مستقله في عتادها اللوجستيكي (مركبات- عدد التدخل ...تختص هذه الكتيبه في عمليات في حفظ النظام الا انها تدمج في اعمال ميدانية اخرى (توقيفات- تفتيش- تحويل- تامين المناسبات الرياضيه- الحفلات....)

• التنظيم

• تسند قياده الكتيبه الى محافظ الشرطه بمساعدة ضابط رئيسي للشرطه

• الافواج الادارية

• قائد قائد كتيبه

- مكتب امانة

- قسم عتاد

- قسم البسه

- قسم اعاشة

• الافواج الميدانية

تتكون الكتيبه من اربع فصائل الميدانية

يسند دور المنسق بين الفصائل الى ضابط الشرطه الرئيسي

تتكون كل الفاصله من قائد فصيله برتبه ضابط شرطه رئيسي وثلاث رتباء في رتبه حافظ

شرطه او حافظ اول للشرطه و 25 عنصر.

نظام عمل الكتيبه

تعمل الكتيبه بنظام 8 x 3

بتناوب الفصائل

المجال الزمني للدراسة:

يقصد به الفترة التي يحتاجها الباحث في جمع المعلومات الميدانية للدراسة وهو ضروري من اجل وضع الباحث في الصورة الكاملة للبحث وهناك اتفاق بين الباحثين على تقسيمه على قسمين

- المرحلة الاولى وتتعلق بالجانب النظري للدراسة امتدت من ديسمبر 2023 الى غاية فيفيري 2024 وتتضمن:

- اختيار موضوع الدراسة وضبطه مع المشرف
- القراءات وفيها تم جمع المعلومات حول موضوع الدراسة من مختلف الجوانب المتعلقة به اينما اخذت الوقت الاكبر من الزمن المخصص للدراسة.
- العمل على تحميل الكتب والمقالات من الانترنت المتعلقة بموضوع محل الدراسة.
- وبعدها وبعد الحصول على موافقة من الاداره بدانا في اعداد الفصول النظرية بالموضوع محل الدراسة.

- المرحلة الثانية وتتمثل في الجانب الميداني الموضوع الدراسة وقد انطلقنا فيه اواخر شهر مارس وبالضبط خلال شهر رمضان الفضيل الى غاية نهاية شهر ماي 2024 وقمنا فيه:

- دراسة استطلاعيه للمؤسسة والتعرف على مختلف المصالح والتي لم اواجه بناء على علاقات مهنية أية عواقب او صعوبات في الحصول على المعلومات من قبل مصالح الامن التي وفرت لي عبر خلية الاتصال والعلاقات العامة المعلومات والمعطيات المطلوبة.
- الحصول على الوثائق المتعلقة بتعريف المؤسسة وكذلك الهيكل التنظيمي في مختلف المصالح.

- الحصول على تعداد الموظفين.
- اجراء المقابلة مع بعض المسؤولين في مختلف الفصائل قصد التعمق وتدعيم استماره بحثنا (امكانية اضافة او حذف بعض الأسئلة او تعديلها).
- بناء الاستمارة الاولية وعرضها على المشرف
- اعداد الاستمارة النهائية

المجال البشري

يتحدث المجال البشري بالدراسة التي نريد من خلالها معرفة اداء العمال لعملهم اثناء جائحة كورونا وانعكاساتها على الاداء الوظيفي لكتيبة التدخل السريع حيث يقدر عددهم بـ 116 موظف حاليا سنة 2024.

منهجية الدراسة

تحتاج الدراسة الميدانية الى منهجية تحدد للباحث الطريق الذي يسلكه لجمع المعطيات وتحليلها فجمع المعطيات يعتمد على تقنيات البحث وتحليلها يعتمد على المنهج الذي يتناسب والدراسة والمعطيات المجمعة.

المنهج المستخدم في الدراسة

يعتبر المنهج من الركائز الاساسيه لأي بحث علمي ويقصد بالمنهج المسلك في مجال اللغة العربية ويعرف بانه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما وايضا هو اسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم افكاره وتحليلك وعرضها وبالتالي الوصول الى

نتائج وحقائق معقوله حول الظاهره موضوع الدراسة¹.

ومن هنا نعني بكلمه المنهج اللجوء الى انماط تحليليه خاصه بفروع علميه مميزه وايضا ذلك الاسلوب والطريقه التي تختارها الباحث من بين عدة طرق واساليب علميه بما يتناسب مع موضوع بحثه وذلك لمعالجه اشكاليه وفق خطوات محدده من اجل الحصول والوصول الى حلول لها او الى بعض النتائج واعتمدنا في دراستنا هاته على المنهج.

المنهج الاحصائي

وهو المنهج الذي يتلائم مع بناء الجداول الاحصائية المعبره عنها بالارقام والعلاقه بين المتغيرات احصائيا

المنهج الوصفي التحليلي

وهو الطريقه لوصف موضوع المراد دراسته من خلال منهجية علميه صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على اشكال رقميه معبره يمكن تفسيرها²

ولدراسة هذا الموضوع اعتمدنا المنهج الوصفي وقد تم اختيار هذا النوع من المناهج لملائمته لموضوع دراسة الحاليه حيث يتيح الوصف الكمي والكيفي للظاهره موضوع الدراسة وتعرفي على اهم العوامل المؤثره فيها وتحديد المتغيرات ذات العلاقه بالظاهره وهذا المنهج ملائم بالنسبه لمجالات لم يتم دراستها من قبل او لم يتم بحثها بصوره متعمقه وهذا من خلال تقنيه الملاحظه وكذا المقابله.

¹ - محمد سرحان علي المحمودي مناهج البحث العلمي طبعه ثلاثه دار الكتب صنعاء اليمن 2019 صفحه 35

² - مرجع نفسه صفحه 49

أدوات وتقنيات الدراسة

ان لاي دراسة علمية تقنيات تعتمد عليها حيث هناك العديد منها التي يلجا اليها الباحث خلال دراسته حيث تلزم باعداد نموذج مثالي او هيئه بحثيه ذات جوده عاليه والممثل ذلك بما بمن يشيد منزلا فاتي له ان يبني دون رسم هندسيا في البدايه ومن ثم استخدام روافع ومعدات متنوعه في مختلف المراحل وبالطبع في حاله عدم توافر تلك التقنيات فلن تقوم للمنزل قائما وعلى ذات المنوال نجد الباحث العلمي يتطلب استخدام التقنيات مناسبه كي تظهر نتائج واضحه في النهايه ومقارنه بما يدعمها من توصيفات ورقميات نعم بالفعل الامر ليس بالهين ولم يجد الباحث تلك الفتره من بغض الظرف عن اي قصور او خطأ في البحث فجميع المقيمين جاهزون للفحص والتدقيق ومن ثم التعليق على كل كبيرة وصغيره ولم يعد يمر شيء مرور الكرام ولعل اهم التقنيات اعتمدها هذه الدراسة

1. الوثائق والسجلات

حيث تعتبر الوثائق والسجلات من بين ادوات البحث التي يستعين بها الباحث لدراسته كما ان لها اهمية كبيرة في البحوث الاجتماعيه نظرا لكشفها لبعض الجوانب التي يصعب ملاحظتها او كشفها عن طريق الوسائل الاخرى لجمع البيانات وقد استخدمناها هذه الاداة للاطلاع على مختلف الوثائق والسجلات الموجوده داخل المؤسسة والتي تحيط بمختلف جوانب البحث والاحصائيات والتقارير رسميه والبيانات حول تاريخ انشاء المؤسسة وبيانات حول الهيكل التنظي والعمال وتعدادهم وتوزيعهم على مختلف الوظائف والرتب وقد استخدمنا البيانات الموجوده في السجلات بما يخدم اغراض البحث.

2. الملاحظة

وهي أداة لجمع البيانات وبها نستطيع تنفيذ المنهج الوصفي حيث تعمل على توجيه الانتباه والادراك بظاهرة او حادثه معينة اي شيء ما بهدف الكشف عن أساليب الظاهرة وقوانينها وتعتبر ملاحظة من اهم ادوات البحث الاجتماعي التي يستخدمها الاحصائي الاجتماعي سواء مع الجماعات او المجتمعات او العمال للتعرف على السمات العامة والخاصة للموضوع وملاحظة السلوك والظواهر والافراد والمجتمعات.

ولعل استخدامنا وسيله الملاحظة البسيطة والمباشرة اثناء الزيارات التي قمنا بها الى ميدان الدراسة ولقد ساهمت الملاحظة في جمع بعض البيانات، محاولين الاستفادة من بعض المعلومات لبناء تساؤلات الدراسة.

3. المقابلة

تعتبر احد صور التقنيات البحث العلمي وهي عبارة عن مواجهة بين الباحث وفرضا او اكثر من او اكثر من العينة بغرض استخلاص معلومات تتعلق بموضوع الدراسة وتتسم هذه التقنية بالصدق مع غيرها من الادوات وتطلب المقابلة الموافقة من جانب الموضوع ومجموع المفحوصين والمهارة والخبرة في اعداد الأسئلة واجراء الحوار وهي عدة انواع منها المقابلة المغلقة وفيها يطرح الباحث اسئلة لها اجابات اختيارية وفيها المقابلة المفتوحة ويطرح الباحث من خلالها اسئلة يمكن ان يجيب عنها الباحثون بشكل موسع المبحوثون بشكل موسع دون حدود والمقابلة المغلقة والمفتوحة هي تجمع اسئلة مفتوحة واخرى مغلقة في نفس الوقت يبدا التجهيز للمقابلة من خلال اختيار عينة الدراسة وبعد ذلك وفي ضوء اهداف البحث يقوم الباحث بصيغه اسئلة ثم اختبارها بشكل مبدئي للتأكد من صلاحيتها وجودتها.

وبعد ذلك اي بعد الانتهاء من ذلك يقوم الباحث بتحديد موعد ومكان المقابلة وبعد ذلك يتم اجراء المقابلة الميدانية مع اهتمام بتدوين كل كبيرة وصغيرة فيما يتعلق بإجابات

المفحوصين.

وطبيعة موضوعنا تتطلب منا المرور عبر عدة مسؤولين ومقابلتهم من اجل مساعدتنا وامدادنا بالمعلومات حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة المباشرة وقمنا بمقابلة عدة مسؤولين على اختلاف رتبهم وقد تم محاورتهم في شكل سؤال وجواب حول ما يتعلق باداء الكتيبة لعملهم في ظل جائحة كورونا وعن مردودية الاداء الوظيفي حيث حاولنا معرفة بعض المعلومات التي تخدم الدراسة الميدانية وقد افادتنا هذه المقابلات في متابعه مباشره بالمبحوثين وردود افعالهم خلال تلقيهم الأسئلة والإجابة عنها ومن بين المقابلات التي اجريناها مقابلة مع محافظ الشرطة قائد الكتيبة وكذا مساعده ضابط الشرطة رئيسي للحصول على معلومات حول عدد الموظفين داخل المنظمة وايضا عن هيكله تنظيم المؤسسة وغيرهم.

4.4. الاستمارة

تعتبر الاستمارة من اكثر الادوات استخداما وشيوعا في البحوث الاجتماعية ويعود ذلك الى قدرتها في اختصار الجهد والتكلفة بالاضافة الى سهوله معالجه بياناتها بالطرق الاحصائية وتعرف الاستمارة على انها وسيلة للحصول على اجابات الأسئلة وذلك باستخدام واستعمال استماره يقوم المجيب بتدوين الاجابات عليها 1 .

كما تعرف بانها أداة استقصاء منهجية لانها عبارة عن مجموعة من الخطوات المنتظمة تبدأ بتحديد البيانات المطلوبه وتنتهي باستقبال الاستمارات والمقنن بان تنظيمها يتم بطريقه نمطيه توفر الوقت والجهد والنفقات 2 .

¹ - حامد سوادى عطية دليل الباحث في الادارة والتنظيم دار المريخ للنشر المملكة العربية السعودية 1993، ص 95.

² - عبد الحميد محمد البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم عالم الكتب مصر 2005 صفحه 351

كما تعرف بانها وسيله لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق اعداد استماره يتم تعبئتها من قبل عينة ممثله من افراد ويسمى الشخص الذي يقوم بملء الاستماره بالمجيب¹.

وقد استخدمنا الاستماره كأداة رئيسية للدراسة وهو ما يندرج ضمن المنهج الكمي كونها الاداة الانسب لموضوعنا لانها تمكننا من الوصول الى البيانات المستهدفة باكثر موضوعية كما انها تتماشى مع طبيعة موضوعنا وبحكم ان الدراسة حول تأثير جائحة كورونا ونظرا لضيق الوقت واهميته لجهاز الامني وبسبب كثرة الانشغالات والمهام المتعددة الموكله لهم ووجدنا ان الاستبيان هو الاداة الانسب لدراستنا كما انها ستمكننا من معرفة اراء عدد كبير من المبحوثين.

تضم الاستماره مجموعه من الأسئلة وتم تقسيمها كالاتي

المحور الاول يشمل البيانات الشخصية

المحور الثاني يشمل الفرضية الاولى

المحور الثالث يشمل الفرضيه الثانية

اساليب التحليل الاحصائي

تعتبر عملية التحليل من اهم المراحل البحث العلمي على اعتبار انها خطوة يقوم بها الباحث عن طريق تفريغ البيانات المتوصل اليها من خلال الادوات المستخدمة في جمع المعلومات الخاصه ببحثه وبعد الانتهاء والدراسة الميدانية يبدا الباحث في استخراج المعطيات التي تتضمن هذه الادوات والقيام بتحليلها بشكل موضوعي وذلك على اسلوبين في التحليل هما التحليل الاحصائي والسوسيلوجي.

¹ - احمد حسن الرفاعي مناهج البحث العلمي تطبيقات اداريه واقتصاديه دار وائل النشر والتوزيع الاردن 1998 صفحه

عينة الدراسة:

ان من اهم القضايا التي تفرضها منهجية البحث العلمي ان يستبقي الباحث خطه بحثهم في كل خطوات ممارسه البحث واستجوب وربط خطوات البحث الرئيسي على اعتبار ان العينة مجموعة من المفردات تؤخذ من مجتمع البحث والذي يقوم الباحث باختيارها بطريقة علمية بهدف جمع البيانات وتوفير الجهد والوقت ولذلك يتعذر اجراء مسح شامل لمجتمع البحث باستعمال العينة على مدى تمثيلها لمجتمع البحث وهذا يعني ان الحكم الذي يصدق على العينات يمكن تعميمه نسبيا على الدراسة.

نوع العينة

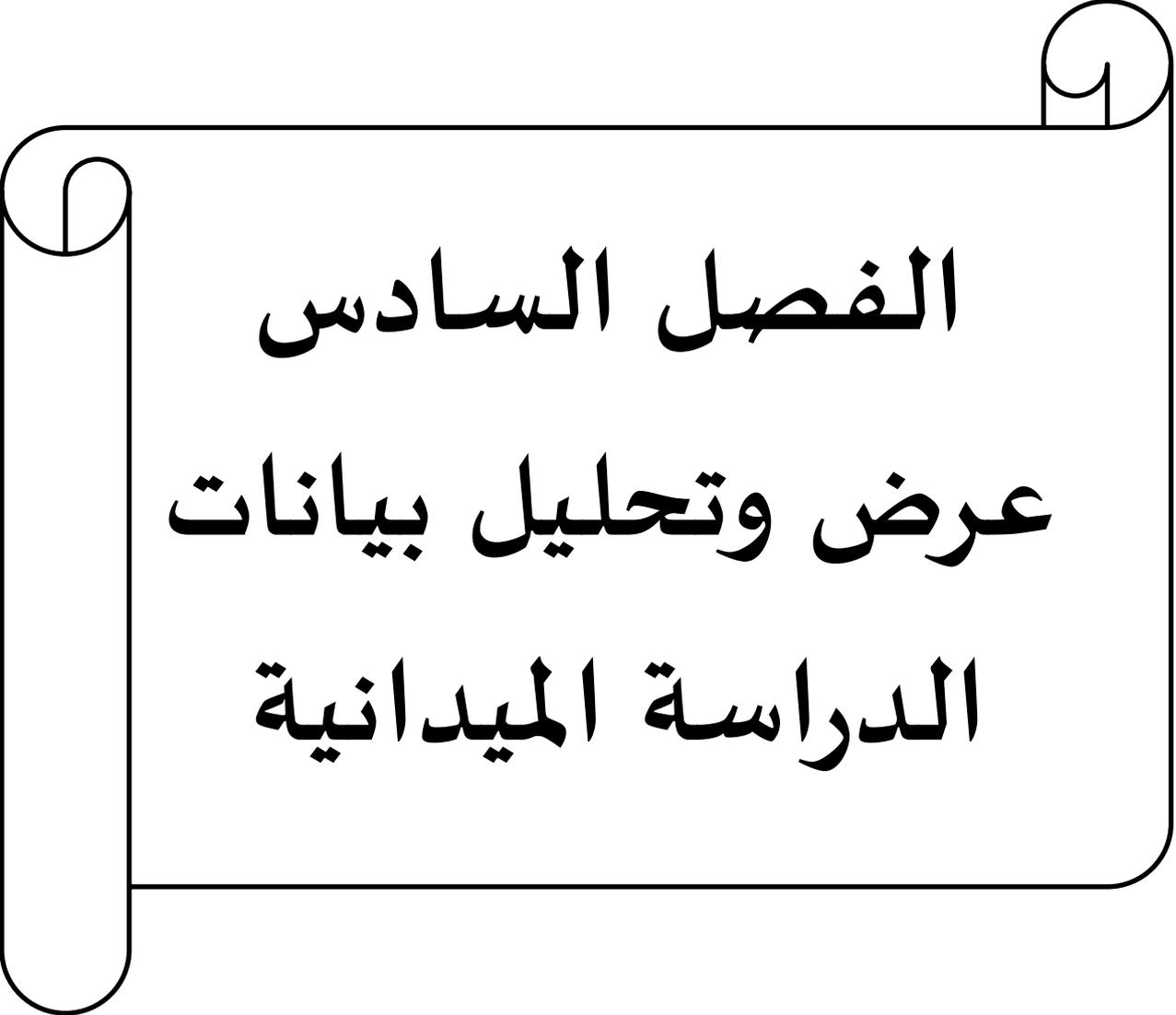
تم اختيار العينة القصدية التي هي عينة غير احتمالية وهي احدى انواع العينات في البحث العلمي ويتم تعريفها على انها اسلوب اخذ العينات بالاستناد الى الحكم الذاتي بدلا من الاختيار العشوائي.

وتعتمد على طريقة اخذ العينات بشكل هذه بشكل كبير على خبرة الباحثين. ويتم تنفيذه عن طريق الملاحظة وقد ركزنا عند اختيارنا لعينة البحث على مجموعة من افراد الامن الوطني وهي كتيبه التدخل السريع وقد قمنا باختيار عينة البحث وقد تم اختيارها 60 من المجموعة.

وهذا اقتصادا للوقت لانه بطبيعة الحال الدراسة الميدانية تتطلب امكانيات ضخمة وقد تم تطبيق الاستمارة على افراد الكتيبة.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل تحديد الاجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لموضوعنا "جائحة كورونا وتأثيرها على الاداء الوظيفي لأجهزة الامن الوطني" بحيث تم اختيار كتيبة التدخل السريع كمجال لاجراء الدراسة كما تم التطرق الى المنهج الدراسي المتوافق مع طبيعة الموضوع والادوات المعتمدة في جمع البيانات كما تم توضيح اهم الادوات المنهجية التي استخدمت في جمع البيانات الميدانية وتم تحديد العينة ب 60 مفردة.



الفصل السادس
عرض وتحليل بيانات
الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد عرضنا للجانب النظري والفصول المنطوية تحته وبعد تحديد الإجراءات المنهجية من مجالات للدراسة ومنهج وأدوات جمع البيانات وعينة الدراسة وأساليب تحليل المعطيات نأتي في فصلنا هذا إلى دراسة الشواهد المجمعّة من ميدان الدراسة وبعد تفريغها في جداول نقوم بتحليلها وتفسيرها وقراءتها بطريقة موضوعية للوصول إلى نتائج واقعية وعلمية لموضوع البحث وهذه المرحلة تعتبر من أهم مراحل البحث العلمي الاكاديمي لكونها ستكشف عن مدى صحة أو خطأ ما جاء به في الفصول السابقة والتحقق من صحة فرضيات البحث.

تحليل ومناقشة النتائج

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول (01) يوضح: توزيع المبحوثين على أساس الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	60	%100
أنثى	-	-
المجموع	60	%100

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (01) أن 100 % من المبحوثين من جنس ذكر ولا يوجد مبحوثين من جنس أنثى.

التحليل السوسولوجي:

من خلال الجدول يتضح لنا أن جميع المبحوثين من جنس ذكر وهذا المتغير لم ندخله إطلاقاً في التحليل أو التفسير , فاختيارنا للعينة مرتبط بموافقة رجال الأمن الدائمين على قبول الاستمارة والتعامل معها بصدق وموضوعية، وكذا يعود لطبيعة هذه الوظيفة حيث أن أغلب منتسبيها من الرجال.

الجدول (02) يوضح توزيع المبحوثين على أساس السن

السن	التكرار	%
29-20	08	13.33%
39-30	12	20%
49-40	20	33.33%
أكثر من 50	20	33.33%
المجموع	60	100%

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال جدول (02) توزيع المبحوثين على أساس السن أن تساوي ما بين فئتين بنسبة 33.33% لفئة (49-40) سنة و (أكثر من 50) ثم 20% لفئة (39-30) سنة ثم أخيراً 13.33% لفئة (29-20) سنة.

التحليل السوسولوجي:

من خلال الجدول يتضح لنا أن هناك تساوي في النسب من حيث سن المبحوثين حيث نرى (33.33%) من المبحوثين أكثر من (50 سنة) و من (49-40) سنة، يتميز هذا السن من رجال الأمن بخبرة كبيرة وتجربة طويلة مع هذه الوظيفة وهذا ما يزيد دراستنا موضوعية واجابات واضحة لكثرة تجربة المبحوث في هذا المجال، في حين نرى (20%) ما بين (39-30 سنة) وهذه سن الشباب ومنتصف العمر حيث يتمتع صاحبها بالنشاط والحيوية والمسؤولية والكفاءة وهي من متطلبات هذه الوظيفة، ونرى نسبة (13.33%) من فئة (29-20) سنة وهي سن الشباب المقبلين الجدد على هذه الوظيفة، يتمتعون بطاقات كبيرة للقيام بمهامهم وتطبيق النظام.

الجدول (03) يوضح توزيع المبحوثين على أساس المستوى

المستوى	التكرار	%
ثانوي	34	56.66%
جامعي	20	33.33%
دراسات عليا	06	10%
المجموع	60	100%

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (03) أن 56.66% من المبحوثين مستوى ثانوي ثم 33.33% من مستوى جامعي واخيراً 10% مستوى دراسات عليا.

التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن أكثر من نصف المبحوثين 56.66% لهم مستوى ثانوي وهذا يعود للدخول المبكر في مثل هذه الوظائف التي تتطلب في توظيفها على سن معينة وهي سن شبابية وهذا ما يجعل أغلب من يتقدمون لهاته الوظيفة لترك دراستهم، ثم نجد 33.33% منهم جامعيين وهاته الفئة من الشباب الذين كان لديهم الوقت لاستمرار في دراستهم وكذلك من شروط بعض الوظائف في سلك الأمن تتطلب شهادات جامعية أو سنوات جامعية وذلك لإضافة الكفاءة والخبرة التعليمية لسلك الأمن والاستفادة من العناصر ذات المستوى العالي لتقوية البنية التعليمية والثقافية والفكرية لرجال الأمن، ثم نجد وبنسبة 10% من أصحاب الشهادات العليا مثل ماجستير ودكتوراه، وهذه الفئة ممن تمكنوا من المسيرة بين الوظيفة والدراسة الجامعية لإتمام مشوارهم والوصول إلى هاته الشهادات، ويتمتعون بمناصب عليا في سلك الأمن نظرا لمستواهم العالي ولحنكتهم وكذلك برصيدهم العالي من العلم والمعرفة.

الجدول (04) يوضح توزيع المبحوثين على أساس الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	%
أقل من 5	08	13.33%
10 - 05	22	36.66%
10 فأكثر	30	50%
المجموع	40	100%

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (04) أن 50% من المبحوثين لهم أقدمية أكثر من 10 سنوات) ثم بنسبة (36.66%) ما بين (10-05) سنوات أقدمية ثم وبنسبة (13.33%) أقل من 05 سنوات أقدمية.

التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نصف عدد المبحوثين لهم خبرة كبيرة وأقدمية أكثر من 10 سنوات وهذا ما يزيد بحثنا موضوعية واجابات ذات خبرة وأقدمية تضيف عنصر الصدق والتجربة التي نحتاجها لدراسة مثل هذه المواضيع حيث يعتبر اصحاب هذه الأقدمية ذو مناصب ورتب عليا نظرا لتدرجهم في سلك الأمن، ثم وبنسب أقل (36.66%) ما بين (10-05) سنوات وهذا متوسط الخبرة الطبيعية للوظيفة ثم بنسبة (13.33%) أقل من 5 سنوات أقدمية وهذه للمتريسين الجدد حديثي العهد بالوظيفة.

التحليل والتعليق على الفرضية الأولى: أثرت جائحة كورونا على إدارة الوقت لجهاز الأمن
الجدول (05) يوضح العلاقة بين القيم في العمل ووجود تعويض عن ساعات العمل

المجموع	أحيانا	نعم	القيم / تعويض
100 ¹⁰	50 ⁰⁵	50 ⁰⁵	الوقت
100 ⁰⁵	-	100 ⁰⁵	الالتزام
100 ²⁰	50 ¹⁰	50 ¹⁰	الانضباط
100 ²⁵	20 ⁰⁵	80 ²⁰	الكل
100 ⁶⁰	33.33 ²⁰	66.66 ⁴⁰	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (05) العلاقة بين القيم في العمل ووجود تعويض عن ساعات العمل حيث يظهر لنا أن الجدول يتجه نحو وجود تعويض عن ساعات العمل بنسبة (66.66%) وعند ادخالنا لمتغير القيم (100%) تتجه نحو الالتزام في القيم.

التحليل السوسيولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة 66.66% راضين عن التعويضات عن ساعات العمل حيث من اجابات المبحوثين نرى أن هناك تعويض عن ساعات العمل حيث أن 33.33% اجابوا ب(أحيانا) في هذا الجانب، وعند ادخالنا المتغير القيم وهي الوقت والالتزام والانضباط، نجد أن 100% اتجهوا نحو الالتزام في القيم وهي من أساس القيم في هذه الوظيفة حيث يعتبر فيها الالتزام والصرامة والانضباط مبادئ أساسية ينتهجها الموظف في سلك الأمن نظراً لحساسية الوظيفة، فهي تعتمد اعتماداً كبيراً على تنفيذ الأوامر والتدرج في الرتب.

الجدول (06) يوضح العلاقة بين القيم وأداء العمل في وقته

المجموع	أحيانا	في وقته	أداء العمل القيم
100 ¹⁰	80 ⁰⁸	20 ⁰²	الوقت
100 ⁰⁵	100 ⁰⁵	-	الالتزام
100 ²⁰	60 ¹²	40 ⁰⁸	الانضباط
100 ²⁵	40 ¹⁰	60 ¹⁵	الكل
100 ⁶⁰	58.33 ³⁵	41.66 ²⁵	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (06) العلاقة بين القيم في العمل وأداء العمل في وقته حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو أداء العمل (أحيانا) في وقته بنسبة 58.33% وعند ادخالنا لمتغير القيم (60%) تتجه نحو العمل بجميع القيم.

التحليل السوسيوولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة 58.33% من المبحوثين لا يؤدون مهامهم في وقتها بل (أحيانا)، وهذا يعود لضغوطات العمل وضيق الوقت وكثرة المهام بالرغم من أن متطلبات وظيفة سلك الأمن تتطلب أداء المهام في وقتها ولكن الظرف الاستثنائي لجائحة كورونا صعب من أداء المهام في وقتها وعلى أكمل وجه، في حين مزالت القيم متواجدة لدى العمال، بالرغم من الضغوطات والصعوبات التي يواجهونها حيث نلاحظ 60% من اجابات المبحوثين تصب في خانة العمل بكل القيم.

الجدول (07) يوضح العلاقة بين القيم وساعات العمل الجديدة لكورونا

المجموع	لا	نوعا ما	مناسبة	ساعات العمل القيم
10 ¹⁰⁰	-	05 ⁵⁰	05 ⁵⁰	الوقت
05 ¹⁰⁰	-	05 ¹⁰⁰	-	الالتزام
20 ¹⁰⁰	-	15 ⁷⁵	05 ²⁵	الانضباط
25 ¹⁰⁰	-	-	25 ¹⁰⁰	الكل
60 ¹⁰⁰	-	25 ^{41.66}	35 ^{58.33}	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (07) العلاقة بين القيم في العمل وساعات العمل الجديدة لكورونا حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو مناسبة أوقات العمل في كورونا بنسبة 58.33% وعند ادخالنا لمتغير القيم (100%) تتجه نحو العمل بجميع القيم.

التحليل السوسيولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة 58.33% من المبحوثين راضين بتوقيت ساعات العمل في جائحة كورونا وهذا يعود لتمتعهم بالقيم الوظيفية كالتزام والانضباط لمواجهة هذه الجائحة وتقديم كل مجهوداتهم لمحاربة هذا الوباء، حيث أن هذا الظرف فرض على السلطات وضع قوانين جديدة صارمة وبروتوكولات لحماية المجتمع من هذه الظاهرة ووضع تطبيق هذه الاستراتيجية على عاتق رجال الأمن وهذا ما جعلهم مستعدين لبذل مجهودات كبيرة لتفعيل وتطبيق هذه الآلية ومن أولوياتها الالتزام والانضباط ومسايرة أوقات العمل الجديدة.

الجدول (08) يوضح العلاقة بين تأثير كورونا على الأداء ووجود تعويض لساعات

العمل

المجموع	أحيانا	لا يوجد	يوجد	التعويض تأثير كورونا
100 ²⁰	-	10 ⁰²	90 ¹⁸	كبير
100 ²⁰	25 ⁰⁵	65 ¹³	10 ⁰²	متوسط
100 ²⁰	25 ⁰⁵	25 ⁰⁵	50 ¹⁰	ضعيف
100 ⁶⁰	16.66 ¹⁰	33.33 ²⁰	50 ³⁰	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (08) العلاقة بين تأثير كورونا على الأداء ووجود تعويض لساعات العمل حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو وجود تعويض لساعات العمل بنسبة 50% وعند ادخالنا لمتغير تأثير كورونا على الأداء (90%) أكدوا تأثير كورونا على الأداء.

التحليل السوسيولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نصف المبحوثين يؤكدون بوجود تعويض لساعات العمل حيث أن جائحة كورونا أجبرتهم على تكثيف العمل وبالتالي زيادة للساعات وتعويضهم وبالنسبة لتأثير كورونا على الأداء فإن نسبة (90%) من المبحوثين يؤكدون بأن جائحة كورونا أثرت على أداء العمل وهذا طبيعي نظراً لخطورة الوضع الصحي في البلاد ومحاولة التصدي لها وكذلك العمل على تطبيق القوانين الجديدة الخاصة بحماية وعزل المجتمع بغرض تقادي انتشار الوباء، كل هذا زاد من الضغوطات على موظفي سلك الأمن وبالتالي أثر سلبياً على الأداء المتعارف عليه، حيث كان عليهم القيام بعدة مهام بالتسابق مع الوقت بهدف التحكم في الأوضاع الصحية وتقادي انتشار كورونا.

الجدول (09) يوضح العلاقة بين الأداء الوظيفي وساعات العمل الجديدة

المجموع	متوسط	غير مناسبة	مناسبة	ساعات العمل
				التأثير على الأداء
100 ²⁰	25 ⁰⁵	-	75 ¹⁵	كبير
100 ²⁰	-	75 ¹⁵	25 ⁰⁵	متوسط
100 ²⁰	75 ¹⁵	-	25 ⁰⁵	ضعيف
100 ⁶⁰	33.33 ²⁰	25 ¹⁵	41.66 ²⁵	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول العلاقة بين تأثير كورونا على الأداء ووجود تعويض لساعات العمل حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو وجود تعويض لساعات العمل بنسبة 50% وعند ادخالنا لمتغير تأثير كورونا على الأداء (90%) أكدوا تأثير كورونا على الأداء.

التحليل السوسيوولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نصف المبحوثين يؤكدون بوجود تعويض لساعات العمل حيث أن جائحة كورونا أجبرتهم على تكثيف العمل وبالتالي زيادة للساعات وتعويضهم وبالنسبة لتأثير كورونا على الأداء فإن نسبة (90%) من المبحوثين يؤكدون بأن جائحة كورونا أثرت على أداء العمل وهذا طبيعي نظراً لخطورة الوضع الصحي في البلاد ومحاولة التصدي لها وكذلك العمل على تطبيق القوانين الجديدة الخاصة بحماية وعزل المجتمع بغرض تقادي انتشار الوباء، كل هذا زاد من الضغوطات على موظفي سلك الأمن وبالتالي أثر سلبياً على الأداء المتعارف عليه، حيث كان عليهم القيام بعدة مهام بالتسابق مع الوقت بهدف التحكم في الأوضاع الصحية وتقادي انتشار كورونا.

الجدول (10) يوضح العلق قبين الأداء الوظيفي وتنفيذ المهام في وقتها

المجموع	نادراً	أحياناً	دائماً	أداء المهام التأثير على الأداء
100 ²⁰	6.66 ⁰²	26.66 ⁰⁸	66.66 ²⁰	كبير
100 ²⁰	80 ⁰⁸	20 ⁰²	-	متوسط
100 ²⁰	-	100 ²⁰	-	ضعيف
100 ⁶⁰	16.66 ¹⁰	50 ³⁰	33.33 ²⁰	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول العلاقة بين تأثير كورونا على الأداء واداء العمل العمل حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو وجود تعويض لساعات العمل بنسبة 50% وعند ادخالنا لمتغير تأثير كورونا على الأداء أكدوا تأثير كورونا على الأداء بالاستعانة بمعامل الارتباط الذي وجد انه طردي ضعيف لكنه يبرر وجود العلاقة .

التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نصف المبحوثين يؤكدون بوجود تاثيرات الجائحة كورونا أجبرتهم على تكثيف العمل وبالتالي زيادة للساعات وتعويضهم وبالنسبة لتأثير كورونا على الأداء فإن نسبة (90%) من المبحوثين يؤكدون بأن جائحة كورونا أثرت على أداء العمل وهذا طبيعي نظراً لخطورة الوضع الصحي في البلاد ومحاولة التصدي لها وكذلك العمل على تطبيق القوانين الجديدة الخاصة بحماية وعزل المجتمع بغرض تفادي انتشار الوباء، كل هذا زاد من الضغوطات على موظفي سلك الأمن وبالتالي أثر سلبياً على الأداء المتعارف عليه، حيث كان عليهم القيام بعدة مهام بالتسابق مع الوقت بهدف التحكم في الأوضاع الصحية وتفاذي انتشار كورونا.

التحليل والتعليق على الفرضية الثانية: سببت جائحة كورونا ضغوطات مهنية جديدة على جهاز الأمن الوطني

الجدول (11) يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل والرضا عن الوظيفة

المجموع	راض بشكل متوسط	راض	الرضا بالوظيفة
			الشعور
100 ⁵⁰	20 ¹⁰	80 ⁴⁰	نعم
-	-	-	لا
100 ⁵⁰	20 ¹⁰	80 ⁴⁰	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (06) العلاقة بين القيم في العمل وأداء العمل في وقته حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو أداء العمل (أحيانا) في وقته بنسبة 58.33% وعند ادخالنا لمتغير القيم (60%) نتجه نحو العمل بجميع القيم.

التحليل السوسيولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة 58.33% من المبحوثين لا يؤدون مهامهم في وقتها بل (أحيانا)، وهذا يعود لضغوطات العمل وضيق الوقت وكثرة المهام بالرغم من أن متطلبات وظيفة سلك الأمن تتطلب أداء المهام في وقتها ولكن الظرف الاستثنائي لجائحة كورونا صعب من أداء المهام في وقتها وعلى أكمل وجه، في حين مزالت القيم متواجدة لدى العمال، بالرغم من الضغوطات والصعوبات التي يواجهونها حيث نلاحظ 60% من اجابات المبحوثين تصب في خانة العمل بكل القيم.

الجدول (12) يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية ووجود اختلال في الأداء المهني

المجموع	لا يوجد	يوجد	دائما	الاختلال
				الشعور
100 ⁴⁰	25 ¹⁰	25 ¹⁰	50 ²⁰	نعم
100 ¹⁰	-	100 ¹⁰	-	لا
100 ⁵⁰	20 ¹⁰	40 ²⁰	40 ²⁰	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (06) العلاقة بين القيم في العمل وأداء العمل في وقته حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو أداء العمل (أحيانا) في وقته بنسبة 58.33% وعند ادخالنا لمتغير القيم (60%) تتجه نحو العمل بجميع القيم.

التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة 58.33% من المبحوثين لا يؤدون مهامهم في وقتها بل (أحيانا)، وهذا يعود لضغوطات العمل وضيق الوقت وكثرة المهام بالرغم من أن متطلبات وظيفة سلك الأمن تتطلب أداء المهام في وقتها ولكن الظرف الاستثنائي لجائحة كورونا صعب من أداء المهام في وقتها وعلى أكمل وجه، في حين مازالت القيم متواجدة لدى العمال، بالرغم من الضغوطات والصعوبات التي يواجهونها حيث نلاحظ 60% من اجابات المبحوثين تصب في خانة العمل بكل القيم.

الجدول (13) يوضح العلاقة بين الشعور بالمسؤولية وتنفيذ المهام الموكلة

المجموع	لا	نوعا ما	جيد	تنفيذ المهام المسؤولية
100 ⁵⁰	20 ¹⁰	20 ¹⁰	60 ³⁰	نعم
100 ¹⁰	-	70 ⁰⁷	30 ⁰³	لا
100 ⁶⁰	16.66 ¹⁰	28.33 ¹⁷	55 ³³	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول العلاقة بين تأثير كورونا والشعور بالمسؤولية و تنفيذ المهام حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو وجود المسؤولية والعمل لتنفيذ المهام بنسبة كبيرة.

التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة 58.33% من المبحوثين لا يؤدون مهامهم في وقتها بل (أحيانا)، وهذا يعود لضغوطات العمل وضيق الوقت وكثرة المهام بالرغم من أن متطلبات وظيفة سلك الأمن تتطلب أداء المهام في وقتها ولكن الظرف الاستثنائي لجائحة كورونا صعب من أداء المهام في وقتها وعلى أكمل وجه، في حين مزالت القيم متواجدة لدى العمال، بالرغم من الضغوطات والصعوبات التي يواجهونها حيث نلاحظ 60% من اجابات المبحوثين تصب في خانة العمل بكل القيم.

الجدول (14) يوضح العلاقة بين كثافة المهام والرضا على الوظيفة

المجموع	لا	نوعا ما	راض	الرضا
				الكثافة
100 ³⁰	-	6.66 ⁰²	93.33 ²⁸	دائما
100 ³⁰	26.66 ⁰⁸	40 ¹²	33.33 ¹⁰	أحيانا
-	-	-	-	أبدا
100 ⁶⁰	13.33 ⁰⁸	23.33 ¹⁴	63.33 ³⁸	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (06) العلاقة بين القيم في العمل وأداء العمل في وقته حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو أداء العمل (أحيانا) في وقته بنسبة 58.33% وعند ادخالنا لمتغير القيم (60%) تتجه نحو العمل بجميع القيم.

التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة 58.33% من المبحوثين لا يؤدون مهامهم في وقتها بل (أحيانا)، وهذا يعود لضغوطات العمل وضيق الوقت وكثرة المهام بالرغم من أن متطلبات وظيفة سلك الأمن تتطلب أداء المهام في وقتها ولكن الظرف الاستثنائي لجائحة كورونا صعب من أداء المهام في وقتها وعلى أكمل وجه، في حين مزالت القيم متواجدة لدى العمال، بالرغم من الضغوطات والصعوبات التي يواجهونها حيث نلاحظ 60% من اجابات المبحوثين تصب في خانة العمل بكل القيم.

الجدول (15) يوضح العلاقة بين كثافة العمل ووجود اختلال في الأداء

المجموع	لا	يوجد	أحياناً	الاختلال
				الكثافة
100 ³⁰	16.66 ⁰⁵	16.66 ⁰⁵	66.66 ²⁰	دائماً
100 ³⁰	23.33 ⁰⁷	10 ⁰³	66.66 ²⁰	أحياناً
-	-	-	-	أبداً
100 ⁶⁰	20 ¹²	13.33 ⁰⁸	66.66 ⁴⁰	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول العلاقة كثافة الاعمال المسندة وأداء العمل واختلال العمل في وقته حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو اختلال العمل في وقته.

التحليل السوسيوولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة من المبحوثين لا يؤديون مهامهم في وقتها بل (أحياناً)، وهذا يعود لضغوطات العمل وضيق الوقت وكثرة المهام بالرغم من أن متطلبات وظيفة سلك الأمن تتطلب أداء المهام في وقتها ولكن الظرف الاستثنائي لجائحة كورونا صعب من أداء المهام في وقتها وعلى أكمل وجه، في حين مازالت القيم متواجدة لدى العمال، بالرغم من الضغوطات والصعوبات التي يواجهونها حيث نلاحظ 60% من اجابات المبحوثين تصب في خانة العمل بكل القيم.

الجدول (16) يوضح العلاقة بين كثافة المهام وتنفيذ المهام الموكلة

المجموع	لا	مقبول	جيد	المهام الكثافة
100 ²⁸	10.71 ⁰³	71.41 ²⁰	17.85 ⁰⁵	نعم
100 ³²	-	93.75 ³⁰	6.25 ⁰²	أحيانا
-	-	-	-	لا توجد
100 ⁶⁰	5 ⁰³	83.33 ⁵⁰	11.66 ⁰⁷	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول العلاقة بين كثافة المهام العمل وتنفيذ المهام الموكلة في وقته حيث يظهر لنا أن اجابات المبحوثين تتجه نحو أداء العمل (أحيانا) في وقته بنسبة قليلة مقارنة بنعم وعند ادخالنا لمتغير تنفيذ المهام يتضح وجود العلاقة الواضحة بين المتغيرين.

التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة كبيرة منهم ينجزون اعمالهم بكل صرامة بالرغم من الاجهاد والتعب وكثافة الاعمال المسندة لهم ورغم الاحترازات الصحية . المبحوثين لا يؤدون وهذا يعود لضغوطات العمل والصرامة في طبيعة العمل فهي لا تعتمد التاجيل او المماطلة وضيق الوقت وكثرة المهام بالرغم من أن متطلبات وظيفه سلك الأمن تتطلب أداء المهام في وقتها ولكن الظرف الاستثنائي لجائحة كورونا صعب من أداء المهام في وقتها وعلى أكمل وجه، في حين مزالتم القيم متواجدة لدى العمال، بالرغم من الضغوطات والصعوبات التي يواجهونها حيث نلاحظ ان اغلبهم من اجابات المبحوثين تصب في خانة العمل بكل القيم.

نتائج محور البيانات الشخصية:

بعد التعليق على كل جداول البيانات الشخصية وتحليلها كان لا بد لنا من وضع استنتاج عام يعرف من خلاله القارئ النتائج الخاصة بمحور البيانات الشخصية وجاءت كالآتي:

- هناك تباعد واضح في توزيع نسبة الذكور حيث يظهر جليا أن جنس الذكور هما الغالب بنسبة 100% من المبحوثين وهذا يعود لطبيعة الوظيفة وأغلب منسبها من الرجال.
- يتراوح سن العينة حيث يتساوى بين فئتين (40-49) وأكثر من (50) حيث بلغ عددهم بـ 33.33% لكل فئة، حيث يتميزون بالخبرة والتجربة والالتزام
- أغلب رجال الأمن من المبحوثين من مستوى ثانوي حيث قدرة نسبتهم بـ: 56.66% ويرجع ذلك لطبيعة أن متطلبات الوظيفة سن معين وهذا يجعل أغلب من يتقدمون لها بترك الدراسة ومزاولتها فيما بعد.
- النسبة الأكبر لسنوات العمل والخبرة المهنية تعود لفئة (10 فأكثر) وذلك بنسبة 50% وهي خبرة لبأس بها فهي تضيء عنصر الصدق والمصادقية.

نتائج الفرضية الأولى:

بناء على الجداول السابقة الخاصة بالفرضية الأولى والمتمثلة في أن جائحة كورونا أثرت على الوقت بالنسبة لجهاز الأمن الوطني حيث يظهر لنا بأن رجال الشرطة باتوا في سباق مع الزمن لأن من متطلبات وظيفية أسلاك الأمن أداء المهام في وقتها فالوقت مهم بالنسبة لهم ويجب عدم تبذيره لكن في ظل الجائحة التي آثرت على وقتهم وشكلت خلل فجعلهم غير مرتاحين في مزاولة وظيفتهم لضيق الوقت ولكثرة المهام وصعبت من أداء المأمورية في وقتها وعلى اكمل وجه وأثرت سلباً على الأداء الوظيفي لكن ذلك لم يمنعهم

من تقديم كل مجهوداتهم بكل ما أتوا من قوة وعزيمة فهم مستعدين لبذل مجهودات لتطبيق كل ما هو مطلوب منهم بالالتزام والانضباط قيم لا يجب الخروج عنها والتسابق مع الزمن بهدف التحكم في الأوضاع الصحية وتفاذي انتشار فيروس كورونا.

نتائج الفرضية الثانية:

سببت جائحة كورونا ضغوطات مهنية جديدة أصبح رجال الأمن يعملون تحت ضغوط رهيبة كما أن مستوى ادائهم تأثر بظروف العمل التي أقرتها السلطات العليا وكذا وزارة الصحة بسبب وباء كورونا المستجد وعليه فإن هذه الجائحة سببت ضغوط مهنية كبيرة جعلت من جهاز الأمن الوطني غير واثقين من أدائهم الوظيفي وغير راضين عنه ومن خلال ما سبق نخلص إلى قول أن الفرضية الثانية محققة.

النتائج العامة:

- أقرت السلطات العليا في البلاد في ظل جائحة كورونا تعليمات صارمة وقرارات مهمة من إلغاء حفلات ومنع التجمعات وكذا حظر جميع الأنشطة وتعليق الدراسة ووضع قوانين جديدة وبروتوكولات لحماية أفراد المجتمع من فيروس كورونا، ووضع تطبيق هذه المهمة والاستراتيجية على عاتق رجال الأمن مما جعلهم يبذلون مجهودات كبيرة لتفعيل وتطبيق هذه المهمة، لكن هذا الأمر كان له تأثير سلبي على الأداء الوظيفي وهذا بسبب الوضع الوبائي الغير مستقر.

- أظهرت نتائج البحث أن لوباء كورونا انعكاس سلبي وتأثير على الأداء الوظيفي لكن بنسب متفاوتة فهناك من يرى أنها أثرت بشكل كبير وهناك من يقر بأنها أثرت بشكل متوسط وبالمقابل نسبة قليلة تقول بأنها أثرت بشكل ضعيف.

- أظهرت نتائج تحليل الجداول الخاصة بالمحور الثاني المتعلق بالفرضية الثانية بأن رجال الأمن في رضا تام عن الوقت وبتوقيت ساعات العمل في ظل جائحة كورونا وهذا يعود لتمتعهم بالقيم الوظيفية منا الالتزام والانضباط وتقديم مجهوداتهم لمحاربة ها الوباء.
- إلتزام جهاز الأمن (كتيبة التدخل السريع) بإرتداء الكمامات والالتزام خوفاً من الاصابة بالعدوى أي أنهم كانوا يشتغلون وفق ظروف صعبة فهم في الصف الأمامي لمجابهة هذا الوباء.
- وفرت المديرية العامة للأمن إماكنيات والوسائل لضمان تطبيق الاجراءات الاحترازية ووالوقائية داخل المؤسسة، واتبعت تدابير وقائية حيث صرح أكثر من نصف مجتمع الدراسة بأنها كافية للحد من جائحة كورونا.
- تساهم كثرت المهام وعبئ العمل في ظل تفشي كورونا في اختلال الأداء.
- سببت الاجراءات التنظيمية في ظل تفشي جائحة كورونا ضغوط كبيرة على جهاز الأمن الوطني.

الاقتراحات والتوصيات:

- انطلاقاً من النتائج التي تم استخلاصها التي من البحث الميداني فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن الأخذ بها وهي:
- العمل على تخفيف والتقليل من ساعات العمل وتخصيص أوقات راحة للعامل.
- ضرورة التعرف على أهم أسباب الضغوط المهنية من أجل التقليل من الآثار الناجمة عنها خاصة في ظل انتشار فيروس كورونا والذي خلق نوع جديد من الضغوط.
- توفير وسائل الحماية من هذا الفيروس.

- تشجيع الموظفين ماديا وتقديم تعويضات على العمل الإضافي.
- القيام بدورات تكوينية والحملات التحسيسية من أجل تعريف العامل كيفية التعامل مع أي متغيرات حاصلة داخل مكان العمل خاصة في حالة الأوبئة والأمراض.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال ما تطرقنا إليه في بحثنا بجانبه النظري والتطبيقي يمكننا القول أن جائحة كورونا من أهم المواضيع التي نالت إهتمام كبيراً من قبل الباحثين باعتبارها خلا سوسولوجيا وموضوع واسع ومتعدد حاولنا الالمام به والتطرق إلى أجزائه حيث تعتبر المديرية العامة للأمن أكثر مؤسسة عرضة للضغوط فقد سببت هذه الجائحة ضغوطات مهنية كبيرة مما أدى إلى تغير في طريقة أدائهم حيث أثرت جائحة كورونا على مردودية الكتيبة لأنهم أصبحو يعملون وفق ضغط رهيب إضافة إلى الزيادة في الوقت والمجهود المبذول من طرفهم ناهيك عن الخوف من الإصابة بالفيروس.

بالإضافة إلى أن جهاز الأمن يعيشون وفق مهنية صعبة فهم يعملون في كل الظروف لأنهم ملتزمين ومنضبطين في عملهم لا يعرفون الكسل والملل دون هواده ورغم اعتبار الضغوط ضرورية وعامل محفز للتوازن الداخلي للفرد، إلى أن الزيادة فيه أو مدة التعرض له التي تتجاوز طاقات التكيف قد تؤدي إلى الأمراض

كان الهدف الرئيسي من الدراسة محاولة الكشف عن آثار وانعكسات جائحة كورونا على الأداء الوظيفي وختاماً نقول أن موضوع دراستنا هذا لا يزال بحاجة إلى الكثير من الدراسات وما كانت دراستنا إلى محاولة صغيرة ونتمنى أن نكون قد وفقنا لحد ما.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المراجع و المصادر:

1. ابن منظور: لسان العرب، دار صادر، المجلد 14، بيروت.
2. أحمد جامع، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجماعية للنشر والتوزيع، ب.ت، الاسكندرية.
3. أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، مصر، 1986
4. أخلاقيات الموظف العام" من إعداد الأستاذ / محمد بن ناصر الخميس.
5. أمين ساعاتي ، إدارة الموارد البشرية من النظرية الى التطبيق ، دار الفكر العربي، القاهرة ، مصر ، 1998
6. البرعي : د. محمد ، والتويجري : د. محمد / معجم المصطلحات الإدارية» صفحة 185 – فقرة : 442 « مكتبة العبيكان – الطبعة الأولى 1414
7. بكر القباني،الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية،
8. جاري ديستلر: إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد أحمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر، الرياض، 2007
9. جلال إسماعيل حلمي ومحمد علام : علم الاجتماع التنظيم مداخل نظرية و دراسات ميدانية ، مكتبة الانجلو المصرية ، مصر.
10. حسن مهدي زويلف: إدارة الأفراد في المنظور الكمي والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار مجد لأوي، عمان، 1993
11. حسين أحمد الطراونة و آخرون ، نظرية المنظمة ، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2012
12. حسين عبد الحميد أحمد رشوان ، الادارة و المجتمع مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية ، مصر ، 2006
13. خليل محمود حسن الشماع و خيضر كاظم حمودة ، نظرية المنظمة ، دار الميسرة ، عمان ، 2000

14. السالم، مؤيد وصالح، عادل : إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ,عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ارد، الأرين، 2002.
15. ساهر جلدة : السلوك التنظيمي و النظريات الادارية الحديثة ، دار أسامة للنشر ، عمان ، 2009،
16. السعيد، أحمد:الدليل الشامل لفيروس كورونا المستجد - معارف عامة طرق الوقاية الرعاية النفسية الشائعات -بيت الحكمة للاستشارات 2020:
17. سيد محمد جاب الرب: إدارة الموان، البشرية «مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، كلية التجار بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 2008
18. شرين محمد تامة، رنين فتحي الزعانين، محمد جميل الحرازين: الآثار الاقتصادية لنفسي فيروس كورونا المستجد، العدد التاسع عشر 2020،
19. صلاح الدين عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002،
20. صلاح الشنواني، إدارة الافراد و العلاقات الانسانية مدخل لأهداف ، مؤسسة شبب الجامعة الانسكندرية ، مصر ، 1994، ص431.
21. عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005،
22. عبد الحكيم الخزامي: تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، الطبعة الأولى، الجزء الأول، مكتبة ابن سينا، مصر، 1999
23. عبد الفتاح حسن: مبادئ القانون الإداري الكويتي، ذات السلاسل، الكويت، 1969،
24. العثيمين / أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية» 65 « وحبيش / الوظيفة العامة وإدارة شؤون الموظفين - نشر المنظمة العربية للعلوم الإدارية»
25. علي السلمي: ادارة الموارد البشرية، دار غريب للنشر والتوزيع ، القاهرة، 1998،
26. عمر وصفي عقيل: إدارة القوى العاملة، جامعة حلب، سوريا، 1993،
27. عمر وصفي عقيلي ، الادارة المعاصرة (تخطيط ، تنظيم ، رقابة) دار روان للنشر و التوزيع ، عمان الاردن ، 2007،
28. العنزي ، عوض خلف : "ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي . دراسة مقارنة في بيئة الأعمال الكويتية" ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، جهاز الدراسات العليا والبحوث ، العدد61 ، 2003

29. كمال المغربي و أخرون : أسسيات في الادارة ، دار الفكر ، الاردن ، 1995، ص
30. اللواء محمود السباعي: إدارة الشرطة في الدولة الحديثة ، الشركة العربية للطباعة والنشر .
القاهرة ، مصر 1963
31. ليندة زعبالة ، التسيير الاستراتيجية للموارد البشرية في الادارة المحلية إشكالية تحسين الاداء
المؤسسي، بلدية الحجار ، كلية الاداء و العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جماعة باجي مختار ، عنابة ،
2007،
32. ليونا فيرنانديز، دليل استرشادي "حماية الاطفال أثناء وباء فيروس كورونا" ،مصدر
ليونيسف،الاصدار ،1الهند،2019،
33. محمد البرعي ، د. محمد التويجري : معجم المصطلحات الإدارية ص مكتبة العبيكان - الطبعة
الأولى 1414 هـ
34. محمود أحمد الخطيب: إدارة الموارد البشرية، في عصر الاقتصاد الإلكتروني، الطبعة الأولى، مكتبة
عين شمس، 2002
35. مروان محمد النسور، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني،
مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية، الأردن، العدد 2.
36. مصطفى بوجلل ، علم اجتماع المعاصر بين الاتجاهات و النظريات ، ديوان المطبوعات الجامعية
، 2015 ،
37. مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الشروق، الأردن، 2007،
38. مصطفى يوسف كافي و آخرين ، المفاهيم الادارية (مبادئ الادارة) ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و
التوزيع ، عمان ، 2013 ،
39. موريس انجرس: ترجمة بوزيدي صحراوي، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية للنشر،
الجزائر، 2006
40. موسى محمود وزهير الصباغ: إدارة الأداء، الطبعة الأولى، الإدارة العامة للنشر، السعودية، 1989
41. مؤيد سعيد السالم وعادل حرشوش صالح: إدارة الموارد البشرية، دون طبعة، جدار للكتاب العالمي،
الأردن، 2009
42. مير نادية، هني سنية: "دلالة مصطلح كورونا وتأثيره على السينما"، بجلة أفاق سينمائية، العدد
خاص«السينما والأوبئة، جامعة وهران ا:رب.د،فيفري 2021،

43. نصر الله حنا: إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر، عمان، 2009،
44. نواف كنعان : اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق. عمان : دار الثقافة 2007.
45. هشام معزوز وآخرون ، واقع التعليم الجامعي عن بعد عبر الانترنت في ظل جائحة كورونا دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بالجامعات الجزائرية "2020
46. وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، دون طبعة، مديرية النشر لجامعة قالمة، الجزائر، 2004،
- المجلات
47. - أحمد عمد : القيم التنظيمية وتأثيرها على الأداء الإستراتيجي، دراسة مقارنة بين جامعتي بغداد والنهرين، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية الصادرة عن كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد، العدد 03، الجلد 24، 2018
48. اللوزي، موسى والحنيطي، نادية : "اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن . دراسة ميدانية تحليلية" ، دراسات مجلة علمية محكمة ، عمان ، الجامعة الأردنية ، المجلد 30 ، العدد 2 ، 2003 :
49. إيمان عبد العال: المشاركة المجتمعية وتفعيل ممارسة الاجراءات الاحترافية للحد من انتشار جائحة فيروس كورونا، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 20، جامعة الفيوم
50. بدر الدين عبد الله حن حمد: اشكالية تطبيق المعاهدات و اللوائح الصحية الدولية في مجال مكافحة الاوبئة ، مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية، الجامعة الاسلامية، السعودية، 2021،
51. بن دالي فلة: المسؤولية الاجتماعية لوسائل الإعلام خلال تناولها لفيروس كورونا "كوفيد_19" دراسة تحليلية لعينة من مقالات موقع الشروق اونلاين الجزائرية، مجلة وحدة البحث في تنمية الوارد البشرية، المجلد 12، العدد 1، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، جانفي 2021
52. بو عيسى، سمير: انعكاسات جائحة كورونا -كوفيد 19 على حرية التنقل وممارسة النشاط الاقتصادي بالجزائر .مجلة المفكر لدراسات القانونية، العدد3 /مجلد 3 .جامعة الجزائر، 2020:
53. حبير نجاه، المخاطر المهنية في المؤسسات الإستشفائية في ظل انتشار فيروس كورونا-دراسة ميدانية على عينة من عمال المؤسسة الإستشفائية أمحيدة بن عجيلة، مجلة الوقاية والأرغونوميا، العدد 1، جامعة بجاية ميرة عبد الرحمان، بجاية، ديسمبر 2020
54. الخميس / ورقة مقدمة لندوة"أخلاقيات العمل في القطاعين الحكومي والأهلي" المنعقدة في معهد الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية - الرياض يوم الثلاثاء 1426/1/20 هـ الموافق 2005/3/1م

55. رشاعر تدمري: الصحة النفسية لدى اللبنانيين خلال جائحة كورونا كوفيد19 ي ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة العربية، العدد الخامس والعشرون 2020،
56. ريمبنت حمود بن قبال العتيبي: التحديات التي واجهت الأسر السعودية في تعليم أبنائها في ظل جائحة كورونا المستجد «كوفيد-19»، المجلة العربية، العدد الثاني والعشرون، دار النشر العلمي 2020،
57. ريمبنت حمود بن قبال العتيبي: التحديات التي واجهت الأسر السعودية في تعليم أبنائها في ظل جائحة كورونا المستجد «كوفيد-19»، المجلة العربية، العدد الثاني والعشرون، دار النشر العلمي 2020
58. سعيد أحمد سليمان السعودي: أزمة كورونا سبل المواجهة والاستعداد، المجلة العربية، العدد التاسع عشر 2020،
59. سعيد أحمد سليمان السعودي، 2020، أزمة كورونا سبل المواجهة والاستعداد، المجلة العربية، العدد التاسع عشر، ص 78
60. سماح سهيلية: الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الإنسانية، ع 03، م 05، جامعة الجزائر 3: الجزائر، 2020
61. سناء الخناق،: مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية. مطبوعات الملتقى العلمي الدولي- الأداء المتميز والحكومات. جامعة ورقلة. الجزائر 2005
62. سهيلية، سماح: الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر. مجلة الرسالة لدراسات والبحوث الإنسانية. المجلد 5 العدد 3. كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2020
63. عب المليك مزموده، الأداء بين الكفاءة والفعالية « مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بسكر، العدد الأول، نوفمبر 2001 ص 95.
64. عبد المليك مزموده: الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر ، العدد 1، 2001
65. عثمان فضل السيد احمد فضل السيد، محمد محمد الهادي حسن سليمان، "مستوى الالتزام بالسلوك الصحي الواقي من جائحة كورونا "كوفيد- 19" لدى السودانيين"، مجلة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12 العدد 1، السودان، جانفي 2021،
66. العجمي ، راشد شبيب : "التأثير التفاعلي المشترك لصراع وغموض الدور على الأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على دولة الكويت" ، المجلة العربية للاقتصاد والتجارة ، القاهرة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد 3 ، 2001 .

67. العربي عطية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 10،
68. عساف، عبد المعطي : الاتجاهات الحديثة لتقوم أداء العاملين في الإدان: الحكومية , مجلة العلوم الاجتماعية، المجد 16، العدد 1، 1988،
69. غنيم، إبراهيم سيد عيسى: بعض المشكلات التي تواجه أسرة الأطقم الطبية المكافحة لفيروس كورونا -كوفيد 19- ومقترحات للتغلب عليها.المجلة التربوية،العدد «الثمانون،ديسمبر 2020
70. مجلة الترقية الجزائرية المؤتمر 36 القادة الشرطة وامن العرب -المراحل الكبرى للشرطة الجزائرية
71. النامي و كريم الهام 2020 وباء كورونا و انعكاساته الاقتصادية و الاجتماعية بالمغرب ،دراسة ميدانية ، مجلة التمكين الاجتماعية المجلد 2، العدد 2•
72. نوال يونس آل مراد وأنصار عبد الرزق محمد: أثر القيم التنظيمية في الأداء الوظيفي، العراق، الصادرة عن مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية، العدد 29، 2013.

المذكرات

73. إيناس صالح، نفيسة سومة: الضغوط النفسية أثر جائحة الكورونا وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى تلاميذ البكالوريا، مذكرة الماستر علم النفس، جامعة الوادي . -بلقوننصيرة،» 2018، مستوى طموح وعلاقته بقلق الامتحان لدى تلاميذ سنة الثالثة ثانوي، رسالة ماستر ،الوادي 2020،
74. إيناس صالح، نفيسة سومة: الضغوط النفسية أثر جائحة الكورونا وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى تلاميذ البكالوريا، مذكرة الماستر علم النفس، جامعة الوادي . -بلقوننصيرة،» 2018، مستوى طموح وعلاقته بقلق الامتحان لدى تلاميذ سنة الثالثة ثانوي، رسالة ماستر ،الوادي 2020،
75. إيناس صالح، نفيسة سومة: الضغوط النفسية أثر جائحة الكورونا وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى تلاميذ البكالوريا، مذكرة الماستر علم النفس، جامعة الوادي 2020 ،
76. بلعزي عادل عبد الرحمن : الاداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي ، دراسة على عينة من اساتذة التعليم المتوسط ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد بن احمد ، وهنن ، الجزائر ، 2017-2018،
77. بن سونة عبد المجيد ، بن علي قاسم : جائحة كورونا واثارها على الانضباط المورد الثرية بالمؤسسة الجزائرية ،"دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عد الكريم بودرغومة "،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

- في العلوم الاجتماعية ،تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ،جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020، 2021،
78. بوقطف محمود : التكوين اثناء الخدمة ودور في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ، دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور ، خنشلة ، مذكّن: ماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكر : ، الجزائر ، 2013- 2014،
79. توفيق عطية توفيق: الإبداع الإداري وعلاقته بأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009،
80. حمدي أمين عد الهادي: نظرة الكفاية في الوظيفة العامة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، القاهرة، 1977
81. خالد ماضي أبو ماضي: معوقات تقييم أداء العاملين وسبل علاجها، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007
82. الخليفة زايد سعيد: الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2007،
83. الخليفة زياد سعيد: الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، جدة، 2007
84. دفاف رشيدة: دور القيم التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الحضنة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة المسيلة، تحت إشراف مامش بجية، 2013-2014.
85. رايح يخلف: نحو تقييم فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2007
86. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية ، جامعة النجاح الوطنية نابلس-فلسطين ، كلية الدراسات العليا 2016

87. رضا ، حاتم علي حسن : الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير بالعلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2003
88. ريم بنت عمر بن منصور الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة جدة، 2013،
89. سموك علي، العلاقات الاجتماعية ف المؤسسة الصناعية الجزائرية إشكالية تأسيس هوية عمالية سوسيولوجية فعل لصراع التمثلات و النتائج رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، الجزائر ، 199
90. سوسن عبد الأمير وناس الهنداوي. الرضا الوظيفي ، علاقتة بأداء المعاملين في جامعة بغداد ،دراسة تشخيصية تحليلية . اطروحة ماجستير جامعة بغداد ،كلية الادارة والاقتصاد1995.
91. شفاء كرو : اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية الحديثة على اداء العاملين في المنظمات ،مذكرة ماجستير في تخصص ادارة الاعمال ، الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا 2016
92. عادل يوسف خوجة: القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر 2012-2013.
93. عبد الحفيظ عمر العواملة ، الرضا الوظيفي للاملين في المؤسسات العامة في الاردن ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاردنية ، عمان 1990
94. عدنان الجعيرين: دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2009،
95. عمار بن عيشي: دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006،
96. عمالد بن عبد الله الحنيطة: القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء، دراسة تطبيقية على العاملين بالخدمات الطبية بمدينة الرياض، أشرف هاني يوسف خاشفاجي، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف، العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003
97. فاطمة الزهراء رزيق: دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة البويرة، 2012،

98. مناد حفصة، بأحمد أمينة: تأثير الضغوط النفسية على تقبل الطلبة الجامعيين لتعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، مذكرة مكملة لنيل شهادة، الماستر ،تخصص علم النفس المدرسي ، جامعة أحمد دراية ،أدرار 202102020

99. نقاش هجيرة: القيم العمالية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، تحت إشراف جغولي يوسف، 22015
المواقع الالكترونية:

100. الدليل الارشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا كوفيد www.unicef.org HR Guide
Coronavirus Training

101. 'دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد، المستقبل الرقمي <https://www.digital-future.ca>

102. بيان صحفي بخصوص اتخاذ التدابير الضرورية للوقاية من انتشار فيروس كورونا، ديوان السيد وزير العدل، موقع وزارة العدل 2020، www.mjustice.dz

103. عمد فتحي عبد العالي: كورونا جائحة العصر www.Noor-Book.com.20/2/2021

104. منظمة الصحة العالمية: 2019". <https://www.who.int>

/emergencies/diseases/novel-coronavirus-19/advis-for-public/q-a-coronavirus

القوانين والمراسيم:

105. المادة 02 و 03 من مرسوم تنفيذي رقم 69/20، مؤرخ في 21 مارس 2020، يتعلق

بتدابير الوقاية من انتشار فيروس كورونا كوفيد 19 و مكافحته، جريدة رسمية عدد 15، مؤرخة في 21 مارس 2020

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Alain Fernandez, Les nouveaux Tableaux de Bord d'organisation, Paris, 2000
2. Al-Omar , Badran , " Sources of work – stress among hospital- staff at Saudi MOH" , Journal of king abdulaziz university , Economic and administration ,

- Jeddah , king abdulaziz university , scientific publishing center , Vol.17 , No.1 : 3-16 , 2003 .
3. Al-Qudah, H. M., Osman, A. & Al-Qudah, H.E.»2014». The Effect of Human Resources Management Practices on Employee Performance. International Journal of Scientific & Technology Research. Vol. 3, No. 9
 4. Christen, M., Iyer, G., & Soberman, D.»2006». Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Re-examination Using Agency Theory. Journal of Marketing, Vol. 70,
 5. Dimitri Weiss, Ressources nomines, édition d'organisation, paris 2003,
 6. Ecosip, Dialogue Autour de la Performance en Entreprise, Editions Harmattan, Paris, 1999
 7. <https://al-ain.com/article/algeria-corona-third-level-possibilities>
 8. <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/diagnosis-treatment/drc-20479976>
 9. <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/expert-answers/novel-coronavirus/faq-20478727>
 10. <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus->
 11. ng, Zhang»2012», The Impact of Performance Management System on Employee performance, Thesis. Emerson College, Boston, USA
 12. Tabiu, A. & Nura, A. «2013. Assessing The Effects of Human Resources Management»HRM» Practices in Employee Job Performance: A Study of Usmanu Danfodiyo University Sokoto. Journal of Business Studies Quarterly, Vol. 5, No. 2
 13. van holderbeke – la force publique à l'épreuve des violences urbaines – Revue Sciences Criminelles. France - 2000-3. juillet-sept.2000.
 14. Wilson John and Western, Performance Appraisal an obstacle to training and development, vol6, Issue2, 2001

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع

ماستر تنظيم و عمل

إستمارة إستبيان

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر

تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل تحت عنوان

أداء العمال لعملهم أثناء جائحة كورونا و إنعكاسها على الاداء الوظيفي لدى

جهاز الامن الوطني -دراسة ميدانية بكتيبة التدخل السريع بالجلفة-

تحت إشراف الأستاذ :

أ.د / طلحة المسعود

من إعداد :

- أحمد لمودع

- عبد الله فاروق صخري

ملاحظة

الأخت الكريمة /الأخ الكريم أما بعد:

نحيطكم علما أن المعلومات التي تتفضلون بتقديمها في إجاباتك تحظى بالسرية التامة و لن يتم استخدامها الا لأغراض البحث العلمي فقط (انجاز مذكرة الماستر) ، مع شكرنا المسبق لتعاونكم معنا في إثراء هذه الدراسة ، فضلا ضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة، دون ذكر اسمك الكريم، ولك جزيل الشكر مسبقا على هذا الجميل..

السنة الجامعية 2024/2023

الجزء الأول : البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: 20-29 سنة من 30-39 من 40-49 اكبر من 50 سنة
- 3-الحالة الشخصية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4-المستوى الدراسي: ثانوي جامعي (ليسانس/ماستر)
- دراسات عليا (ماجستير/ دكتوراه)
- 5-المهنة أو المنصب : عون رتباء إدارات
- 6-الخبرة المهنية : اقل من 5 سنوات من 5 الى 10 10سنوات فأكثر

الجزء الثاني : محاور الدراسة

المحور الاول :

- 7.كيف أثرت جائحة كورونا على أدائك الوظيفي ؟
 بشكل كبير بشكل متوسط بشكل ضعيف
- 8.ما هي القرارات الاكثر فعالية لمواجهة كورونا ؟
 قرارات جماعية قرارات فردية كلاهما
- 9.هل لديك القدرة على التكيف و إنجاز الاعمال في الحالات الطارئة ؟ ...
 يوجد لا يوجد
10. ما رأيك حول ساعات العمل الجديدة ؟
 مناسبة غير مناسبة مناسبة بشكل متوسط
11. كيف ترى ظروف العمل الجديدة في ظل جائحة كورونا ؟
 ملائمة غير ملائمة احيانا
12. هل تقوم باداء الاعمال الموكلة لك في وقتها ؟
 دائما احيانا نادرا أبدا
13. ما مدى التزامك انت و الفرقة المرافقة لك بأوقات الدوم الرسمي ؟
 جيد مقبول غير مقبول
14. في رايك هل يتناسب حجم العمل الملقى عليك مع الوقت ومع قدرتك؟
 يتناسب لا يتناسب مناسب بشكل متوسط

15. ما هي القيم التي تحرص عليها المؤسسة ؟

- قيمه الوقت الالتزام الانضباط والعمل كل ما سبق

16. هل الزيادة في اوقات العمل يساهم في رفع المردديه ؟

- احيانا دائما ابدا

17. هل هناك تعويض عن العمل لساعات العمل اطول من المقدرة رسميا ؟

- يوجد لا يوجد غالبا

المحور الثاني

18. هل تشعر بالمسؤوليه تجاه عملك ؟

- نعم لا

19. ما نوع العمل الذي كنت ترى انه انسب لك في ظل جائحة كورونا ؟

- العمل بالمناوبه يوميا ليلا نهارا

20. هل عانيت من كثافه المهام في جائحة كورونا ؟

- ابدا دائما احيانا

21. هل كان هناك اختلال في مستويات الاداء للعمل ؟

- احيانا يوجد لا يوجد

22. ما مستوى تنفيذ المهام الموكله لك في ظل جائحة كورونا ؟

- جيد مقبول غير مقبول

23. ما هي الخطط الوقائية التي حددتها المؤسسة التي تشتغل بها للحد من الفيروس

اذكرها.....

24. هل تعتبرها كافيه للحد من جائحة كورونا ؟

- كافية غير كافية

25. هل انت راض عن قيامك بوظيفتك في ظل جائحة كورونا ؟

- راضي غير راضي راض بشكل متوسط

- اذا كانت اجابتك بغير راض ما سبب عدم رضاك ؟

- ساعات العمل عدم القيام بالاجراءات كما ينبغي اخرى

- اذكرها :
26. هل لديك معرفه كامله بمتطلبات وظيفتك الحاليه وانت في زمن الكوفيد ؟
 اعلم لا اعلم احيانا
27. برايك كيف اثرت الظروف الجديده على وظيفتك وعلى ادائك باعمالك ؟
 بالايجاب بالسلب كلاهما
28. هل الزياده في العمل وبذل مجهود كبير سبب لك ضغط مهني ؟
 احيانا ابدا دائما
29. هل اثرت واجبات العمل في الجائحه على الوقت المخصص للعائلة ؟
 تؤثر لا تؤثر دائما
30. هل تعاني من الاجهاد والتوتر المرتبطين بالعمل في فتره الكوفيد ؟
 اعاني لا اعاني احيانا
31. هل تجد صعوبة في التوفيق بين العمل وحاجيات العائلة ؟
 هناك صعوبه لا توجد صعوبه احيانا
32. هل اثرت كورونا على فرص التكوين ؟
 تؤثر لا تؤثر احيانا
33. هل اثرت الاجراءات المتبعه على الخراجات الميدانية ؟
 تؤثر لا تؤثر احيانا
34. في رأيك هل إرتداء الكمامة ضروره لابد منها داخل المؤسسة ؟
 مهمه غير مهمه
35. هل التباعد البدني أمر أساسي تلتزم به بينك وبين الزملاء ؟
 نعم لا
36. هل مارست المؤسسة عليك نوعا من الضغوط ؟
 احيانا دائما ابدا
37. هل زادت اعبائك الوظيفية بسبب الوباء ؟
 بشكل كبير بشكل متوسط بشكل ضعيف

