

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في (علم الاجتماع)
تخصص: علم الاجتماع العمل والتنظيم

مردودية العمل في ظل أزمة كوفيد 19

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية- أحمد مدغري-عين
تموشنت

من إعداد الطالبين
■ بونوة محمد
■ بن عمارة محمد رفيق
تحت إشراف الاستاذ:
د. أحمد بن موسى سريير

تاريخ المناقشة: .. / .. / 2022

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
بن مهرة لطيفة	أستاذ محاضر – أ –	رئيسا
أحمد بن موسى سريير	أستاذ محاضر – أ –	مشرفا ومقررا
طبيب مولود	أستاذ محاضر – أ –	مناقشا

السنة الجامعية: 2021 – 2022

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على من أرسله الله رحمة
للعالمين،

نبينا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم اما بعد فنتوجه بأسمى
عبارات

الشكر والتقدير لأستاذنا الفاضل " أحمد بن موسى سرير " الذي بذل
معنا مجهوداته

في سبيل إخراج هذا العمل الى النور وتحمل معنا عناء البحث ولم يدخر
أي جهد في

إسداء النصائح القيمة، فنقول له بشراك قول الرسول ﷺ:

"إن الحوت في البحر والطير في السماء يصلون على معلمي الناس
الخير"

كما نتقدم بالشكر والاحترام للسادة الأفاضل اعضاء لجنة المناقشة على
ما بذلوه من

في قراءة مذكرتنا المتواضعة.

كما يشرفنا أن نتقدم بالشكر الى كل من ساعدنا في إنجاز بحثنا من قريب
او من بعيد.

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل الى

الى من ربنتي وانارت دربي واعانتني بالصلوات والدعوات الى التي

غمرتني بحبها

الى أغلى إنسانة في هذا الوجود امي حفصها الله

والى من عمل بكدي في سبيلي وأوصلني الى ما أنا عليه الذي أدين له بالكثير

من الشكر

أبي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

والى إخوتي وأقاربي وأصدقائي وأحبائي في كل مكان

بونوة محمد

إهداء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات

أهدي عملي المتواضع الى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها الى

والدتي العزيزة أطال الله في عمرها

الى الذي علمني ان أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر والذي العزيز حفظه الله

الى من حبهم يجري في عروقي جميع إخوتي

الى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح الى من تكاتفنا يدا بيد

ونحن نقطف

زهرة تعلمنا صديقي وأخي بونوة محمد

أهدي هذا العمل الى جميع أصدقائي وأخص بالذكر رفيق دربي سيد أحمد مالفى

بن عمارة محمد رفيق

فہرس

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	شكرو عرفان
	الإهداء
	الفهرس
أ-ب	مقدمة عامة
الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة	
03	الإشكالية
04	الفرضيات
04	أسباب اختيار الموضوع
05	أهمية الموضوع أهداف الموضوع
06	المنهج المستخدم
06	المفاهيم الإجرائية
08	المقاربة النظرية
10	الدراسات السابقة
12	صعوبات البحث
الفصل الأول: مردودية العمل	
15	تمهيد
16	المبحث الأول: المردودية، المفهوم، المفاهيم الجوارية
16	المطلب الأول: مفهوم المردودية
18	المطلب الثاني: المفاهيم الجوارية وصور المردودية
22	المبحث الثاني: أنواع المردودية ، أهميتها وأهدافها
22	المطلب الأول: أنواع المردودية

28	المطلب الثاني: أهمية المردودية وأهدافها
30	المبحث الثالث: معايير قياس المردودية
30	المطلب الأول: مردودية العمل من خلال الفعالية التنظيمية
33	المطلب الثاني: نسب مردودية العمل
34	المبحث الرابع: العوامل المؤثرة في مردودية العمل
34	المطلب الأول: عوامل داخلية
35	المطلب الثاني: عوامل خارجية
37	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: أزمة كورونا	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: ماهية فيروس كورونا
40	المطلب الأول: التعريف العام بفيروس كورونا والمفاهيم الجوارية
42	المطلب الثاني: أعراض وطرق انتشار فيروس كورونا
44	المبحث الثاني: سياسات الدول ومسارات الأزمة
44	المطلب الأول: سياسات الدول في التعامل مع الأزمة الصحية وتبعاتها الاقتصادية
47	المطلب الثاني: مسارات الأزمة : رؤية استشرافية لها
49	المبحث الثالث: التأثيرات الاقتصادية لأزمة كورونا
49	المطلب الأول: التأثيرات الاقتصادية على الصعيد الخارجي (الدولي)
50	المطلب الثاني: التأثيرات الاقتصادية على الصعيد الداخلي (الجزائر)
52	المبحث الرابع: تدابير الحكومة الجزائرية لمواجهة أزمة كورونا
52	المطلب الأول: الحجر الصحي الشامل والجزئي
55	المطلب الثاني: اجراءات اخرى لمواجهة انتشار المرض
57	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

59	تمهيد
60	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية لدراسة الموضوع
60	المطلب الأول: مجالات الدراسة
61	المطلب الثاني: مجتمع البحث
62	المطلب الثالث: ادوات جمع البيانات
63	المبحث الثاني: عرض النتائج وتحليلها
63	المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج
69	المطلب الثاني: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
71	المطلب الثالث: النتائج العامة للدراسة
72	خلاصة الفصل
74	الخاتمة العامة
77	قائمة المصادر والمراجع
81	الملاحق
86	ملخص الدراسة

المقدمة

عرف العالم في الآونة الأخيرة انتشارا مسارعا لفيروس كورونا الذي يعتبر من الأمراض المعدية الخطيرة التي تستهدف مناعة الفرد ويمكن ان تؤدي في بعض الحالات الى الموت نتيجة عدم قدرة الشخص على الاستجابة الى التدخلات العلاجية الطبية ، مما جعل العالم يعيش ضغطا من نوع خاص يجعله دائم القلق والتوتر خوفا من الاصابة ، والجزائر كغيرها من بلدان العالم تأثرت بالتداعيات التي خلفها فيروس كورونا كوفيد 19 في جميع المجالات والقطاعات ، ولعل ابرز قطاع استهدف خلال هذه الفترة وكان له الحصص الأكبر من الضغط هو القطاع الصحي ، فنهيك عن الضغوط اليومية التي يشهدها هذا القطاع الا انه عايش ضغطا اضافيا نتيجة المواجهة المباشرة للوباء ، الأمر الذي فرض عليهم التجند المستمر لمواجهة هذا الوباء. فالتعامل المباشر مع مرضى كوفيد 19 جعل العمال غير قادرين على ممارسة حياتهم بشكل طبيعي، وفي ظل الاجراءات الصحية الوقائية التي فرضتها الحكومة الجزائرية اصبح عمال القطاع ملزمون بتلك الاجراءات المتمثلة في الحجر الصحي قبل الاتصال المباشر بأسرهم وعائلاتهم نتيجة الى تعاملهم اليومي مع مرضى يعانون من فيروس كورونا (كوفيد 19)، خوفا من نقل العدوى والمساهمة في انتشارها ، ونظرا لاستمرار انتشار الوباء وعدم وجود وعي صحي للتقيد بالاجراءات الوقائية من طرف أفراد المجتمع، مع عدم ثبوت وجود دواء نهائي للفيروس، اصبح لزاما على الطاقم الطبي التعود والتأقلم مع هذا الوضع مما زاد من معاناتهم أثناء أداء وظيفتهم الأمر الذي جعل الأطباء والممرضين يمرون على مجموعة من الضغوطات والصعوبات التي أثرت بدورها على مردودية عملهم ، وهذا ما سنركز عليه في دراسة موضوعنا المتعلق بمردودية العمل في ظل أزمة كورونا كوفيد19 .

ومن اجل الالمام بمختلف الجوانب التي يطرحها الموضوع قسمت المذكرة الى جانبين :جانب نظري وجانب ميداني ، وتم ترتيب العناصر في أربعة فصول .

الفصل التمهيدي :

قمنا بعرض الاشكالية حسب مايتطلبه الموضوع المدروس وفرضيات الاجابة عليها ، وقمنا باختيار الاسباب التي دفعتنا الى اختيار الموضوع، ثم الأهمية وأهداف الدراسة المراد تحقيقها ثم قمنا بوضع المنهج المستخدم في هذه الدراسة ، فعرض المفاهيم الاجرائية والمقاربة النظرية ، وأخيرا التطرق الى الدراسات السابقة .

الفصل الأول : مردودية العمل .

تناولنا في هذا الفصل أربعة مباحث ،حيث تطرقنا في المبحث الأول عن المردودية كمفهوم ،واهم المفاهيم الجوارية ،فيما جاء في المبحث الثاني انواع المردودية وأهميتها و أهدافها ،ثم انطلقنا في عرض معايير وقياس المردودية من خلال الفعالية التنظيمية و نسبها ، دون ان ننسى في المبحث الرابع العوامل المؤثرة في مردودية العمل والتي انقسمت بدورها الى عوامل داخلية وأخرى خارجية .

الفصل الثاني : أزمة كورونا .

كان هذا الفصل كسابقه من حيث عدد المباحث حيث تم تناول ماهية كورونا كمبحث أول تضمن تعريف العام بفيروس كورونا كوفيد 19 والمفاهيم الجوارية له مع استعراض أعراض وطرق انتشاره ، اما المبحث الثاني قمنا بإعطاء صورة عن سياسات الدول ومسارات الأزمة ، حيث تمثلت السياسات في التعامل مع الأزمة الصحية وتبعاتها الاقتصادية أما المسارات فكانت رؤية استشرافية لها ،كما قمنا بتخصيص المبحث الثالث للتأثيرات الاقتصادية لأزمة كورونا ،انقسمت الى صعيدين خارجي المقصود به على المستوى الدولي ،وأخر داخلي يتمثل على مستوى الجزائر ،وأخر مبحث للفصل الثاني فقد تمثل في تدابير الحكومة الجزائرية لمواجهة أزمة كورونا كوفيد 19 من حجر صحي شامل وجزئي وإجراءات أخرى قامت بها الدولة لاحتواء الفيروس.

الفصل الثالث : الجانب الميداني للدراسة .

وهو الفصل الذي قمنا بتخصيصه للدراسة الميدانية التي أجريت بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد مدغري بولاية عين تموشنت ، حيث تضمن هذا الفصل مبحثين أساسيين ، تمثل الأول في الاجراءات المنهجية للدراسة على غرار مجالاتها ومجتمع الدراسة ، فأدوات جمع البيانات ، أما المبحث الثاني ، تمثل في عرض النتائج وتحليلها ثم مناقشتها على ضوء الفرضيات وصولا الى النتائج العامة للدراسة.

الفصل التمهيدي

مدخل للإطار المنهجي

الفصل التمهيدي

مدخل للإطار المنهجي

- الإشكالية
- الفرضيات
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الموضوع أهداف الموضوع
- المنهج المستخدم
- المفاهيم الإجرائية
- المقاربة النظرية
- الدراسات السابقة
- صعوبات البحث

الإشكالية.

عرف العالم منذ نهاية عام 2019 وضعا استثنائيا بسبب تفشي فيروس كورونا الذي انتشر بسرعة واجتاح جميع الدول في فترة زمنية وجيزة حيث أعلنت العديد من دول العالم اكتشاف حالات الإصابة بهذا الفيروس ومنه اعتبرته منظمة الصحة الدولية جائحة عالمية وعليه يجب أخذ كل التدابير الوقائية للحد من انتشارها وذلك من خلال تبني فكرة الحجر الصحي وفرض العديد من الإجراءات الصحية والقيود التنظيمية الى حين زوالها .

وفي ظل الظروف الصحية التي مرت بالجزائر خلال هذه الجائحة عرفت المؤسسات الجزائرية مجموعة من متغيرات أثرت على مردودية عمالها.

فبعض المؤسسات عرفت انقطاع كلي لنشاطها الوظيفي كالمؤسسة التربوية في حين ان بعض المؤسسات كان لها رأي اخر حيث عرفت استمرارية لنشاط عمالها. تتضح لنا في صورة المنظمات الصحية، حيث شهدت المستشفيات بسبب فيروس كورونا كوفيد 19 انعكاسات سلبية التي أفرزتها جائحة كورونا على نشاط مجموعة من الضغوطات نتيجة استحداث إجراءات وظيفية جديدة بالإضافة الى مخاوف العمال من تداعيات هذا المرض ومن اثاره على صحتهم وصحة ذويهم ، ما ضاعف من الضغوط الوظيفية ومن حدة القلق المهني، الامر الذي يستدعي ضرورة ان تنتبه المنظمات الصحية في الجزائر الى هذه الظاهرة ومدى تأثيرها على نشاط ومردودية العمال والتزامهم نحو واجباتهم الوظيفية.

تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على مردودية العمل في احد المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا ، ومن خلال الاجابة على التساؤل الرئيسي الذي يبرز اشكالية الدراسة.

ما أثر جائحة كورونا على سير عمل المؤسسات وعلى نشاط ومردودية العمل داخل المؤسسة الاستشفائية احمد مدغري؟.

ومن خلال هذا السؤال الجوهرى تدرج لنا مجموعة من الأسئلة الفرعية الاجابة عنه

- ما أثر الجائحة على مردودية العمل داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

- ماهي التدابير التي اتخذتها المؤسسة الاستشفائية لحماية العمال والحرص على صحتهم وسلامتهم المهنية والحفاظ في نفس الوقت على مردودية نشاطهم في ظل انتشار هذا الفيروس؟

الفرضيات: الفرضية هي الاجابة الأولية لسؤال البحث ولكي تضمن صفتها العلمية لابد ان تملك بعض الخصائص، وهي التصحيح والتنبؤ، اضافة الى كونها وسيلة للتحقيق، ونظرا لدورها في العلم تأخذ اشكالا مختلفة، قد تكون فرضية احادية او ثنائية او متعددة المتغيرات.¹

الفرضية العامة: لجائحة كورونا أثر على مردودية العمل داخل المؤسسة الاستشفائية أحمد مدغري عين تموشنت .

ومن خلال الفرضية العامة تندرج لنا فرضيات فرعية وهي:

- تحرص المؤسسة على توفير جميع الامكانيات اللازمة لحماية عمالها والحفاظ على صحتهم وسلامتهم ومردودية عملهم في ظل انتشار هذه الفيروس.

- عانى العمال من مجموعة من الضغوطات اثناء أزمة كوفيد 19 أثرت على مردود عملهم .

أسباب اختيار الموضوع.

لكل باحث أسباب ذاتية وأخرى موضوعية تدفعه لدراسة موضوع معين فهي تعكس مدى قدرات وطموحات الباحث وترجع اسباب اختيارنا لموضوع "مردودية العمل في ظل أزمة كورونا" لعدة اسباب والمتمثلة في:

أسباب ذاتية:

- رغبتنا في توسيع معرفتنا العلمية في مجال تخصص علم الاجتماع .
- معرفة كيفية تأثير جائحة كورونا على مردودية العمل داخل المؤسسة الاستشفائية احمد مدغري.
- الاهتمام الشخصي بتداعيات أزمة كورونا.
- وجود ميول شخصية لاختيارنا للموضوع.
- امكانية الاستفادة من اثار الجائحة في وضع استراتيجيات لمواجهة الأزمات مستقبلا.

أسباب موضوعية:

- محاولة التعرف على الاسباب الحقيقية والغير مباشرة أثناء مردودية العمال في ظل أزمة كورونا.

¹ - موريس انجرس: ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصة للنشر، ال جزائر 2004، ص 75.

- قلة الدراسات السوسولوجية التي اهتمت بهذا الموضوع.
- تشخيص آثار الأزمة على مردودية واداء العمال داخل المؤسسة.
- معرفة الآثار التي سببها فيروس كورونا داخل المؤسسة.
- الكشف عن واقع المؤسسات حاليا في ظل تفشي فيروس كورونا كوفيد 19.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كون أننا ندرس مردودية العمل في ظل الظروف العصيبة التي تمر بها الجزائر والعالم أجمعين، بسبب انتشار فيروس كورونا كوفيد 19 المستجد ، حيث تبرز أهمية دراستنا في مدى تأثير الجائحة على مردودية العمل من وجهة نظرة عينة من عمال مستشفى احمد مدغري بعين تموشنت .

أهداف الدراسة :تهدف دراستنا الى:

- معرفة مدى تأثير أزمة كورونا على مردود العمال في المؤسسة الاستشفائية احمد مدغري .
- اظهار مدى اهتمام المؤسسة بالعمال في ظل انتشار هذا الفيروس .
- ابراز انعكاسات فيروس كورونا على مردودية العمال.

المنهج المستخدم:

يتطلب اجراء اي دراسة ضرورة اختيار المنهج الملائم لدراسة المجتمع ،وهو الاختيار الذي يكون محكوما عادة بطبيعة الموضوع المدروس والمجتمع الذي ندرسه.

وتماشيا مع هذه المعطيات اتبعنا المنهج الوصفي وقد عرفه "عمار بوحوش" على أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول الى اغراض محددة لوضعية او مشكلة اجتماعية¹.

وفي إطار معرفة العلاقة بين مردودية العمل وأزمة كورونا داخل المؤسسة قمنا باختيار المنهج الوصفي التحليلي والذي تتمثل غايته الضمنية في التحليل المعمق بغيت كشف الارتباطات بين الظواهر ومختلف ابعادها لا لمجرد الوصف الساذج للظواهر.

¹- بوحوش عمار، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1999، ص 139.

كما إتمدت الدراسة على المنهج التاريخي الذي يعرف بأنه الطريقة العلمية التي يتبعها الباحث والمؤرخ في دراسته وتحليله لظاهرة معينة في تعقباتها زمانا وتنقلاتها مكانا وفق خطوات بحث معينة تركز على المصادر التاريخية من أجل فهم حاضر الظاهرة ومن ثم الوصول إلى المعرفة اليقينية بشأنها.

المفاهيم الإجرائية: تمثلت في المردودية، العمل، ازمة كورونا.

المردودية:

لغة: مردودية "اسم" مصدر صناعي مردودية العمل عطاؤه، دخله، المركزية الانتاجية¹.

اصطلاحا: هناك اتفاق حول اهمية مردودية العمل كظاهرة صعبة مرغوبة في المؤسسات مهما كانت طبيعة نشاطها، الا ان الخلاف القائم حول تحديد ماهيتها وكيفية قياسها.

ويعرفها "برنارد" على انها تحقيق الهدف المحدد ، ويعرفها "اتزبوني" على انها النجاح في تحقيق الاهداف المسطرة من خلال الاستغلال الأمثل والمتوازن الموارد المتاحة في البيئة الخارجية.

التعريف الإجرائي: مردودية العمل تعني القدرة على تحقيق الحد الأدنى من الاهداف التنظيمية المسطرة ، مع المحافظة على الحد الأدنى من الاشباع لرغبات وتطلعات الاطراف ذات العلاقة الاستراتيجية بالمنظمة ، هذه الاطراف تضع : ملاك ،زبائن ، عمال ، البيئة الخارجية والمحيط ، ويمكن قياسها بواسطة مؤشرات مثل الفعالية الانتاجية وفعالية الانتاج.

العمل:

مفهوم العمل:

لغة: يعرف العمل في اللغة على انه المهنة وفعل يقوم به .فعل مقصود ونشاط تلقائي ومكتسب ذهني او جسمي ،دور وظيفة نشاط موظف لقيام بشي نشاط مأجور².

التعريف الاصطلاحي:

يعرف العمل كما ورد في معجم العلوم الاجتماعية على انه مجهود ارادي عقلي او بدني يتضمن التأثير على الاشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد ،كما انه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد.

¹ - صلاح الدين عون الله: مداخل ومشكلات قياس مردودية العمل، مجلة الادارة العامة، الرياض، العدد54، 1987، ص9.

² - محمد عاطف غيث واخرون، قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1979 ص 45.

وتطلق كلمة العمل بالاصطلاح الفلسفي على نشاط الانسان الإرادي المقترن بالجهد {أي التعب او المشقة} لغرض نافع غير التسلية واللهو وتطلق بالمعنى الديني ايضا على التعبد والقيام بالفرائض او المستجدات الدينية وقد تضمنت في الدين الإسلامي المعنى الديني والاجتماعي والسلوكي والاقتصادي ايضا ، وتطلق كلمة عمل بالمعنى الاقتصادي العام على الجهد البدني والعقلي الذي يبذله الإنسان في مجال سعيه الدنيوي من أجل الارتزاق والاكتساب¹.

ويرى الاقتصاديون الاشتراكيون ، أن العمل هو صورة عنصر أساسي وهو قوة العمل التي تكمن في ذات او جسم الانسان الحي بحيث تظهر عند انفاقها في صورة عمل ويعرفها "ماركس" تحت هذه الاسم يجب أن تشمل مجموعة من الطاقات الجسمية والفكرية المتواجدة في دسم الانسان في شخصيته الحية والتي يجب ان يجعلها في حركة لكي تنتج أشياء نافعة².

في حيث يرى "أدم سميث" أن العمل هو القياس الحقيقي العتيد³ اي ان قيمة الشيء او قيمة الخدمة هي حصيلة العمل الذي ساهم في ايجادها ولقد قال "ديكارت" الغرض من العمل مهما كان رفاهية الانسان وسعادته في هذه الحياة وسلطانه على الطبيعة واستخدام قواها الصالحة⁴.

تعريف الأزمة:

يشير مصطلح أزمة الى التذبذب في الحياة العادية، وقد يكون السبب الحروب الأهلية والعسكرية او مشاكل طبيعية كالزلازل او انتشار مرض معد، هذا الأخير مع عولمة الأفراد والحياة والاقتصاد يصبح أكثر خطورة على صحة الأفراد وأمانهم .

ومن التعريفات التي ركزت على الحدث المسبب للأزمة ،ان أحداث غير روتينية، تحدث في زمان ومكان معين وتؤدي الى الحاق خسائر مادية بالمجتمع ووحداته المختلفة، بالإضافة الى حدوث خلل في الوظائف الحيوية في المجتمع ويتسم الحدث المسبب للأزمة بثلاث خصائص هي:التأثير على المجتمع ككل ، المفاجأة، والحدث ، وضيق عامل الوقت ومن التعريفات التي ركزت على تبعات الأزمة وتداعياتها انها حالت توتر ونقطة تحول ،تتطلب قرار ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت او ايجابية تؤثر على مختلف الكائنات ذات العلاقات⁵.

¹- سعيد صادق مهدي، مفهوم العمل واحكامه العامة في الاسلام سلسلة البحوث والدراسات، بغداد:

مطبعة المؤسسة الثقافية العالمية 1983 ص 9

²- دادي عدون ناصر، اقتصاد مؤسسة: دار العجيدة العامة، الجزائر، ط2، 1998 ص 33

³مسلم محمد، مدخل الى علم النفس العمل ، دار قرطبة ، الجزائر ، 2007 ص 27 .

⁴سراي الدين وهيب ، في معنى العمل :دار مؤسسة رسلان ، دمشق ، سوريا 2012 ص 8

⁵- عبد المالك هاتي: أزمة كورونا العالمية وفرص نمو اعمال الصناعة الصيدلانية، مجلة الشعاع الدراسات الاقتصادية، المجلد 5 العدد 1 السنة 2021 ص 31.

تعريف مرض فيروس كورونا :

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان او الانسان،ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب اذى للبشر وأمراض نفسية مختلفة، ومرض كوفيد 19 هو مرض معدي يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا وهو اختصار بالإنجليزية لجملة {مرض كورونا لسنة 2019}.

ولم يكن هناك علم بوجود هذا الفيروس الجديد، ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019 ، وقد تحول كوفيد 19 الى جائحة أثرت على اقتصادات العديد من بلدان العالم.

- تتمثل الأعراض الأكثر شيوعا لمرض كوفيد 19 في "الحمى والارهاق والسعال الجاف ، وفقدان حاسة الذوق او الشم وغيرها ويصاب بعض الأفراد بعدوى دون ان يشعروا الى بأعراض خفيفة جدا ويتعافى معظم الناس نحو 80 بالمئة من مرض دون الحاجة الى علاج خاص ، ولا يوجد في سنة 2020 ادوية تثبت ان من شأنها الوقاية من هذا المرض او علاجه¹.

ويمكن القول أن فيروس كورونا المستجد أحدث خوفا مشروعا على حياة وصحة الأفراد، وخوف غير مشروع على سيرورة الحياة والمجتمع و الاقتصاد ذلك أن احتمال الوفاة بهذا المرض لا يزيد عن 10 بالمئة تقريبا، والخطورة تكمن في سرعة انتشاره، من شخص الى اخر، وفي تأخر ظهور دواء فعال وفي حداثة الفيروس وتطوره.

المقاربة النظرية للدراسة:

نظرية العلاقات الانسانية {التون مايو}

ظهرت حركة العلاقات الانسانية بفضل أعمال التون مايو الناجمة عن مجموعة من التجارب اشتهر بإجرائها في مصانع ويستر الكتريك في هاو ثورن {1924\1933} ولقد كانت هذه النتائج تهدف الى دراسة تأثير الظروف المادية للعمل على الانتاجية {المردودية} ، كما يمكن القول ان العلاقات الانسانية هي مجال من مجالات الادارة بمعنى اندماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم الى العمل معا بأكبر انتاجية مع تحقيق التعاون بينهم واثباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية

¹- موارد خليفة: كورونا من منظور الامن الانساني مساهمة في رصد اثار الجائحة على حقوق المتقاضين، المجلة الجزائرية الامن الانساني، المجلد 6 العدد 1، 2021.

وينتضح من هذا التعريف ان للعلاقات الانسانية اهداف ثلاثة هي: ¹

1- تحقيق التعاون بين العاملين

2- الانتاج

3- اشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

وعندما تتحقق الأهداف الثلاثة السابقة تكون النتيجة نجاح الجهد الجماعي، فالأفراد يعملون معا لهدف مشترك ودافع مشترك، ومن هنا تظهر اهمية العلاقات الانسانية في نجاح المشروعات.

وقد اسهمت هذه النظرية في اثراء الفكر التنظيمي وذلك بتوسيع مجالات اهتمامه فاصبح ينظر الى:

- التنظيم الرسمي والغير رسمي وكيفية تفاعلها

- الحوافز المادية والمعنوية وتأثيرهما المتبادل والمشارك على انتاجية العمل.

- اثر الجماعات الغير الرسمية والعلاقات التي تنشأ بينها داخل وخارج العمل.

كما اكتشف التون مايو وزملاؤه ان كمية العمل التي يؤديها العامل لا تتحدد تبعا لطاقته الفيزيولوجية وانما تتحدد تبعا لطاقته الاجتماعية وان المكافآت والحوافز الغير اقتصادية تلعب دورا رئيسيا في تحفيز الافراد وشعورهم بالرضا.

ومن هذا يتضح لنا ان كل الدراسات التي اجراها التون مايو، قد اثبتت واكدت اهمية العنصر الانساني وتأثيره على كفاءة و اداء المنظمات وتحقيقها لأهدافها، فأى منظمة من المنظمات سواء كانت تعليمية او صحية او انتاجية او تجارية او عسكرية تعتمد في تحقيقها لأهدافها على مجموعة من العناصر الأساسية:

- مجموعة الافراد او القوى البشرية العاملة

- الموارد الاقتصادية والتي تتمثل في المواد الخام والالات ورؤوس المال.....

- بناء تنظيمي مناسب (حسب طبيعة الأهداف)

- العوامل البيئية المحيطة.

الدراسات السابقة :

¹- سلطانية بلقاسم، العلاقات الانسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الانسانية. العدد الخامس جامعة محمد خيضر بسكرة فيفري 2004، ص40-41.

الدراسة الاولى.

دراسة الاستاذة حيرش نجاة مقال بعنوان مخاطر المهنية في المؤسسات الاستشفائية في ظل انتشار فيروس كورونا دراسة ميدانية على عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية حميدة بن عجلية بالأغواط بتاريخ 31 اكتوبر 2020 الى غاية قبوله 25 ديسمبر 2020 لجامعة بجاية عبد الرحمان ميرة حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على نوع المخاطر التي يتعرض لها العاملون في المؤسسة الاستشفائية ومدى تأثيرها على صحتهم وسلامتهم المهنية حيث اجريت هذه الدراسة على عينة من عمال المؤسسة مكونة من 11 عامل من اطباء وممرضين وعمال مهنيين وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي والاستمارة والاستبيان كأداة بحثية لجمع البيانات والمعلومات حيث لخصت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج من بينها تحديد المخاطر وظروف العمل الخطيرة بغرض منعها والسيطرة عليها ،مراجعة ورصد الصحة المهنية ، القيام بحملات توعية وتحسيس وكذا تنظيم ملتقيات وايام دراسية حول مخاطر التي تواجه المؤسسة .

- اعتماد الاساليب الحديثة لاكتشاف المخاطر ومعالجتها.

الدراسة الثانية

دراسة الدكتورة سامية خرخاش ، مقال بعنوان انعكاسات جائحة كوفيد 19 على علاقات العمل في الجزائر دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم العالي جامعة محمد بوضياف المسلية بتاريخ 9 ديسمبر 2020 الى غاية تاريخ قبوله يوم 7 جانفي 2021 حيث هدفت هذه الدراسة الى تبيان انعكاسات جائحة كوفيد 19 المستجد على علاقات العمل في الجزائر ، وذلك بتصميم استبيان الكتروني تم إرسال رابطته التالي الى البريد الالكتروني لجميع أساتذة جامعة محمد بوضياف فكان عدد الإجابات 124 أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية وتأثير سلبي بين جائحة كوفيد 19 المستجد وعلاقات العمل في الجزائر حيث 42,6 % من تغيير في العلاقات العمل تفسرها جائحة كوفيد 19 وان الباقي 57,4 % ترجع الى عوامل أخرى .

لأساتذة التعليم دور إيجابي في تقديم البدائل وتطور المبادرات لمواجهة جائحة كوفيد 19 اما اهم الاقتراحات فهي توفير المعدات الواقية من أخطار هذه الجائحة والتوعية بمخاطر العمل وسيل الوقاية والمحافظة على عقود العمل مع تخصيص ميزانية خاصة في حالة الأزمات وتعويض المتضررين بسبب جائحة كوفيد 19.

الدراسة الثالثة:

دراسة بوخلط بن عليّة : بعنوان العلاقة بين الأسلوب القيادي ومردودية العامل دراسة ميدانية بمصنع الأجر "الاطلس" بوسعادة المسيلة مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل جامعة المسيلة 2015\2016 .

شمل مجتمع البحث لهذه الدراسة جميع عمال شركة الاطلس لصناعة الاجر البالغ عددهم 135 عاملا (عمال تحكم ، عمال تنفيذيين) كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتبعاً لمقتضيات المنهج المختار لجئ الباحث الى الاستعانة بمجموعة من الادوات المنهجية الكفيلة بجمع البيانات ذات الصلة الوثيقة بالظاهرة محل الدراسة والمتمثلة في الاستمارة و المقابلة الحرة .

حاول الباحث ابراز أهمية العلاقة بين الأسلوب القيادي ومردودية العامل في المؤسسة من خلال التطرق الى الأسباب التي يجب ان يستخدمها القادة الاداريين للرفع من مردودية العامل في المؤسسة ، وخلصت الدراسة الى نتائج أهمها .

- أسلوب الممارسة للسلطوية ساهم الى حد كبير في تشكيل وتوجيه السلوك الانساني داخل التنظيم ، وبالتحديد من ناحية تشكيل الجانب الاجتماعي للشخصية .

- يعتمد الاسلوب القيادي الفعال على القرار الرشيد والعقلاني والانساني ، هذا القرار الذي يلعب دورا مهما في ممارسة العمليات الادارية المختلفة في اي منظمة .

- يعتمد الاسلوب القيادي السليم على فتح قنوات التواصل التي تساعد على خلق وتنمية العلاقات الانسانية وروح الجماعة

- مردودية العامل تتأثر بعملية الرقابة والمتابعة التنظيمية المرنة ، والتي تهدف الى الوقوف بطريقة إنسانية على التنفيذ السليم والصحيح لإجراءات العمال.

الدراسة الرابعة:

دراسة بلقرمي سهام ، مقال بعنوان أثر الإشراف الصحي على الاداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في رعاية الأمومة والطفولة لولاية برج بوعريريج بتاريخ 26 مارس 2018 الى غاية تاريخ قبوله 13 ماي 2018 ، حيث اهتمت هذه الدراسة بإبراز أثر الإشراف الصحي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في رعاية الأمومة والطفولة لولاية برج بوعريريج حيث يعد موظفوها أساس نجاحها من خلال تحسين مستوى أدائهم وفعاليتهم ، ومن ثم تحسين مستوى أداء وفعالية فرق العمل التي يكونونها وينتمون اليها ما استدعى الى الاهتمام بمعرفة دور الإشراف الصحي في تحقيق ذلك وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال تناول الظاهرة كما هي في

الواقع وذلك باستخدام العينة العشوائية التطبيقية غير احتمالية حيث تم تحديد حجم العينة البالغ 49 مبحوثا من مجموع العدد الاصلي البالغ 95 فردا اي نسبة تقارب 51 بالمئة كما تمثلت ادوات جمع البيانات في المقابلة والاستبيان وخلصت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها اجتماع افراد عينة الدراسة على الدور الإيجابي للإشراف الصحي في الاهتمام بالعلاقات الانسانية في المؤسسة الصحية المبحوثة.

الدراسة الخامسة:

مقال علمي من إعداد كرامة مروة، رحال فاطمة، خبيزة انفال حدة تحت عنوان: تأثير الأزمات العالمية على الاقتصاد العالمي – تأثير فيروس كورونا كوفيد19 على الاقتصاد الجزائري أ نموذجا"، الصادر على مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 2، العدد2، جوان 2020.

حيث كان طرح الاشكال كالتالي: ماهي اهم الانعكاسات الناجمة عن فيروس كورونا المستجد كوفيد19 على الاقتصاد العالمي بصفة عامة والاقتصاد الجزائري بصفة خاصة، ومن اهم النتائج المتوصل اليها ان فيروس كورونا شكل ازمة صحية عالمية أثرت على الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية على المستوى العالمي، حيث صنع حالة صعبة ونظام صحي معقد أثر على البشر في منطقة انتشاره "الصين" وانتقل الى أغلب دول العالم مخلفا آثار كبيرة على صحة المجتمعات والعديد من الخسائر في الاقتصاد. أصاب فيروس كورونا الاقتصاد العالمي بدءا من حركة التجارة وسلاسل التوريد وأسعار السلع الأولية .

تأثر الاقتصاد الجزائري بالتداعيات التي افرزتها جائحة كورونا .

صعوبات البحث:

دراستنا كأي بحث علمي، واجهت بعض الصعوبات لإتمامها. ولعل أبرز الصعوبات التي واجهتنا لدراسة موضوعنا هي:

- قلة المراجع المتعلقة بمتغير "أزمة كورونا" مما جعلنا نقتصر على بعض الكتب الإلكترونية مع الاعتماد على المقالات العلمية.

- صعوبة ايجاد دراسات سابقة مرتبطة بالموضوع نظرا لحدثته.

- عدم توفر الوقت الكافي خاصة والدراسة الميدانية تم الانتهاء منها يوم 11ماي، وإدارة الجامعة اصدرت قرار بأن توضع المذكرات يوم 22 ماي .
- متغير المردودية مصطلح اقتصادي أكثر منه اجتماعي، وهذا ما جعلنا نقتصر بعض الجوانب التي نراها ضمن التخصص.
- عدم تعاون بعض المرضى معنا لإجراء المقابلة، حيث ان المصلحة يعمل بها 24ممرضا، الامر الذي جعلنا نقتصر على 11 ممرض لإجراء المقابلة معهم .

الفصل الأول مردودية العمل

تمهيد

- المبحث الأول: المردودية، المفهوم، المفاهيم الجوارية
- المطلب الأول: مفهوم المردودية
- المطلب الثاني: المفاهيم الجوارية وصور المردودية
- المبحث الثاني: أنواع المردودية، أهميتها وأهدافها
- المطلب الأول: أنواع المردودية
- المطلب الثاني: أهمية المردودية وأهدافها
- المبحث الثالث: معايير قياس المردودية
- المطلب الأول: مردودية العمل من خلال الفعالية التنظيمية
- المطلب الثاني: نسب مردودية العمل
- المبحث الرابع: العوامل المؤثرة في مردودية العمل
- المطلب الأول: عوامل داخلية
- المطلب الثاني: عوامل خارجية
- خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر المردودية مكونا أساسيا وعنصرا حيويا في حياة المنظمات نتيجة التطور الكبير والمنافسة الشديدة من أجل البقاء والاستمرار، فقد سعى عدد من الباحثين والمهتمين الى ايجاد نظرية تعتمد على المنظمات لكي تكون فعالة ولكن موضوع المردودية هو موضوع معقد يتعقد المنظمات نفسها وهذا ما أدى الى كثرة الاختلافات حول تحديد مفهومها وضبط مؤشراتها وقياسها وربما يعود ذلك الى صعوبة تحديد الظواهر التي تحيط بفعالية التنظيمات.

المبحث الأول: المردودية، المفهوم والمفاهيم الجوارية

المطلب الأول: مفهوم المردودية.

تعرف المردودية بصفة عامة على انها نسبة النتائج المحققة من الوسائل التي ساهمت في تحقيقها بفعالية وبالتالي توليد النتائج مقابل تنمية المعطاة من الوسائل.

كما تعرف على أنها المفهوم الذي يطبق على جميع الاتجاهات الاقتصادية في حالة استخدام الامكانيات المادية والمالية، فهي تعبر عن ذلك التفاعل الحاصل بين المتغيرات الاقتصادية والمالية على شكل نسب مالية، اي بمثابة مركبات مفسرة ومحددة بمعدل المردودية المحقق وسمي ذلك بالمتغير الرياضي لها، ويمكن اعتبار المردودية على انها العلاقة بين النتيجة المحصلة، والإمكانيات المتاحة للمؤسسة¹.

ومن أهم المفاهيم الاساسية لتعريف المردودية والذي جاء به «بيار كونسو» حيث عرف المردودية على انها " مفهوم يطبق على كل نشاط اقتصادي عند استخدام الامكانيات المادية والبشرية والمالية " ويضيف كونسو ايضا بان المردودية يجب ان تكون كافية على الاقل لتحقيق الشروط التالية:

- ضمان المحافظة على رأس مال المؤسسة

- ضمان دفع الفوائد وتسديد القروض

تعد المردودية حسب "دي فيغور" عبارة عن قيد مالي يعبر عنه بالنسبة التالية:

المردودية = النتيجة / رأس المال

ولهذا فحساب المردودية يتطلب تحديد العناصر المكونة لها (الأموال الخاصة ، الفائض الخام،

النتيجة الثانية...الخ)

¹- مسعودي سمية: أثر الرفع المالي على مردودية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة ام البواقي 2016\2017، ص18

أما "ب. بينشري" فقد اعتبر بان المردودية هي "العلاقة بين النتائج ورأس المال الملازم من اجل الحصول على النتائج" وقد عبر عنها على النحو التالي:

$$\text{المردودية} = \frac{\text{النتيجة}}{\text{الاموال الخاصة}}$$

أما حسب "ب. دريكر" يبدو ان رجال الاعمال يجهلون ما وراء مفهومي الربح والمردودية، حسب رؤيته لا يوجد اي ربح في الواقع وإنما توجد تكاليف التي تترتب على ثلاث أبعاد هي¹.

- تكلفة رأس المال

- تكلفة المخاطرة، وهنا يجب ان يطرح السؤال التالي "ما هي أدنى مردودية لتغطية كل المخاطر المستقبلية للمؤسسة"

- الشغل والتعاقدات المستقبلية

ويعرفها "غيرين" على أن "المردودية هي التعبير المالي للعقبة الاستراتيجية المتمثلة في تحديد مردودية أعلى من تلك التي تم استخدامها"².

يتضح لنا انطلاقا من التعاريف السابقة، مدى تطور مفهوم المردودية، الذي كان أول الأمر مرتبط باستغلال الأرض ليشمل بعد ذلك كل العمليات المالية التي تقوم بها المؤسسة، اي ان مفهوم المردودية في المؤسسة يتضمن بشكل أساسي بعدا ماليا، حيث يشترط قبل كل شيء ان تحصل المؤسسة المعنية حتما على نتيجة محاسبية ايجابية اي على فائض من الايرادات على التكاليف حتى يتسنى الكلام على تحقيق تلك المؤسسة للمردودية خلال فترة معينة. اي أن المردودية بصفة عامة هي العلاقة بين النتيجة المحققة والوسائل

¹- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، الطبعة الثالثة 2006، ص121

²- مخلوف امال: دور المراجعة الداخلية في تحسين المؤسسة، مذكرة ماستر، جامعة مستغانم، 2016، ص38

المستعملة في تحقيقها ، وهي تعالج النشاط المالي خلال الفترة الزمنية المحددة للنشاط ، وتهتم بربحية المؤسسة .

المطلب الثاني : المفاهيم الجوارية وصور المردودية .

لاشك أن من الضروري التمييز بين المفاهيم ذات العلاقة بالمردودية و المتمثلة في ¹:

1-الربحية:

والتي تعني إحداث علاقة بين كمية الفائض الاقتصادي {الأرباح} التي تحققها الوحدة الإنتاجية وقيمة الاصول الإنتاجية المستخدمة. فالربحية بهذا المعنى مقدرة المؤسسة على تحقيق دخل صافي باستخدام مكثف لأصولها وهي مؤشر كفي نسبي.

إن المبرر الرئيسي لاعتماد الربحية كمعيار لتقييم النشاط الإنتاجي وفاعليته ،هي الحد الأدنى من التعسف الغير المشروع للمؤسسات في طلب اصول إنتاجية اضافية من الدولة لتنفيذ خططها الإلزامية حيث إن أي استخدام إضافي غير مبرر من شأنه أن يخفض نسبة الربحية ،وبالتالي تقليص حجم الحوافز المادية للعاملين، واضعاف امكانية تجديد الانتاج وتطويره ،ويتضمن اعتماد الربحية ايضا مكافأة تلك المؤسسات الانتاجية التي تحقق نتائج أفضل (ربحية أعلى بنفس الموارد)، وتتجسد هذه بتسهيلات نقدية إضافية وزيادة الوحدة والعاملين من الأرباح ولكن من وجهة نظر المجتمع والدولة، فإن من الضروري تحميل المؤسسة تكلفة استخدام (او عدم استخدام) اصولها الممنوحة لها اجتماعيا، وهذا يفترض ربط قيمة هذه الأموال بتكلفة الإنتاج وبمردوبيته، ومن ذلك تظهر الربحية كمفهوم محدود وضيق بالنسبة الى مفهوم المردودية، فنحن لا نصل الى الربح إلا في المرحلة الاخيرة من حسابات النتيجة، بينما المردودية تظهر من خلال عمليات أخرى.

2 الفائدة:

ومن جهة اخرى تستخدم الفائدة كانعكاس جيد لنجاح او فشل المؤسسة ولكن يواجه بعض المشاكل المتعلقة بقياسه الاكثر ملائمة .

¹- نزار ابراهيم: " معايير تقييم النشاط الاقتصادي في المؤسسات الصناعية «، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك

عبد العزيز، العدد 1، جامعة منتوري قسنطينة، ماي 1982، د.ص.

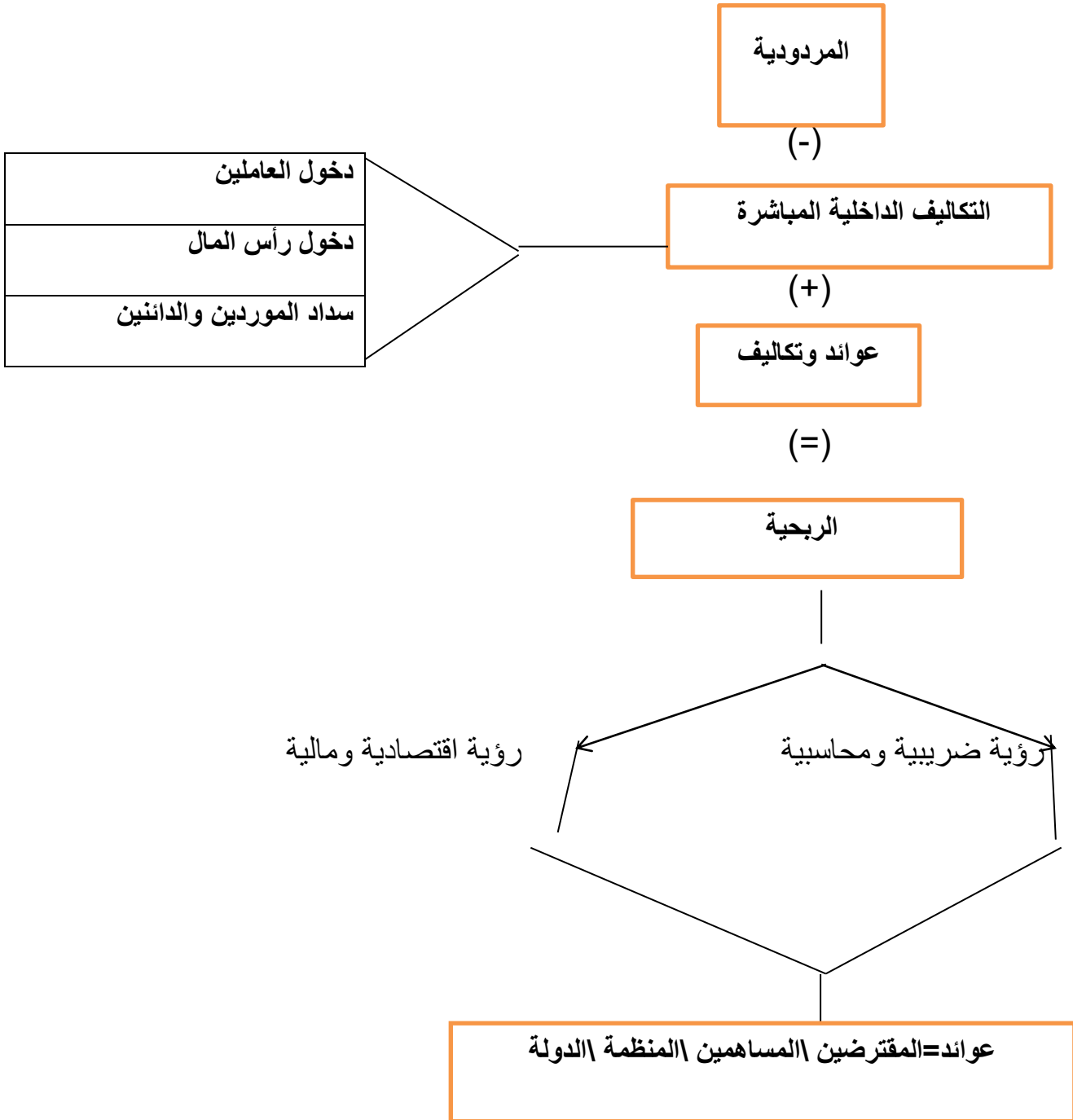
أما في ما يتعلق بالعائد فهو المقابل الذي يطمح المستثمر بالحصول عليه في المستقبل نظير استثماره لأمواله، فالمستثمر يسعى دائما الى استثمار أمواله بهدف الحصول على العائد وتنمية ثروته وتعظيم أملاكه.

3- الربح:

الربح كما هو معروف، الفرق بين ما تحصل عليه من عائدات تحقيق (تصريف) المنتج السلعي (قبل استقطاع الضريبة على الدورة) وبين النفقات المبذولة، ان هذا المعيار هو الاكثر شيوعا لحد الان والمعتمد عليه في المؤسسات الانتاجية باعتباره يغطي جميع جوانب النشاط الانتاجي وبالأخص الاقتصاد في نفقات العمل، وتشكيل صناديق الحوافز المادية للعاملين، قطعا ان الربح يؤكد المبرر الاقتصادي للنفقات المبذولة، ويمثل الأهمية الحاسمة في تمويل عمليات اعادة الانتاج الموسع، تجديد الإنتاج الاجتماعي وبالتالي فهو يمثل الحصيلة النهائية للنشاط¹.

¹ - بوظغان حنان: "تحليل المردودية المحاسبية للمؤسسة الاقتصادية" مذكرة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير، جامعة 20 اوت 1955 - سكيكدة، 2007 ص 65.

- شكل رقم (1) يمثل المردودية¹.



¹- بوظغان حنان: مرجع سابق ص 66

صور المردودية:

تظهر مردودية العمل في عدة صور وهي ¹:

1 الصورة التنظيمية:

وهي التي ترتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة، حيث يمكن ان تأخذ عدة اشكال، فاحترام الهيكلية الرسمية والتي تعتبر ارادة الادارة العامة للمؤسسة في تحليل معالم التنظيم القائم، حيث تختلف عن الهيكلية الفعلية والتي هي عبارة عن نتيجة تفاعل بين الهيكلية الرسمية والعلاقات الغير الرسمية التي تنشأ داخل المؤسسة، فالاحترام الطوعي والذاتي من قبل العاملين للهيكلية الرسمية للمؤسسة يعبر عن مردودية تنظيمية مرتفعة، وبتضيق زاوية النظر يمكن اعتبار العلاقات المتناسقة والايجابية بين المصالح تجليا لمردودية تنظيمية عالية، وذلك باعتبار ان لكل مصلحة طريقة عمل خاصة، واهدافا فرعية خاصة، ويمكن ان يؤدي تحقيق هذه الاهداف الجزئية الى بروز صراعات تنظيمية، كما تعبر مرونة الهيكلية عن مردودية تنظيمية مرتفعة، وذلك بقدرة مختلف المصالح على التغيير للتكيف مع قيود البيئة الخارجية ومنه امكانية التحكم فيها.

الصورة الإجتماعية:

وهي الصورة التي تعتمد من قبل الاجراء في المؤسسة كأطراف فاعلة وليس فقط كعوامل انتاج، وتأخذ هذه الصورة اشكالا متعددة منها: المناخ الاجتماعي في المؤسسة، من حيث طبيعة العلاقات الاجتماعية القائمة داخل المؤسسة وايضا مدى المساهمة الايجابية للنشاطات الاجتماعية للمؤسسة ضمن محيطها الحيوي، وبيئتها الاجتماعية.

¹ - سوسي عبد الوهاب: الفعالية التنظيمية. تحديد المحتوى والقياس باستعمال اسلوب لوحة القيادة، اطروحة دكتورة دولة في العلوم الاقتصادية فرع التسيير، جامعة الجزائر 2004 ص 3-4

3 الصورة الإقتصادية:

وهي الصورة المعتمدة من قبل المسيرين، والتي يكون الاهتمام فيها منصبا حول جملة من المطالب التي تتنوع ما بين: درجة تحقيق الاهداف المسطرة من قبل الادارة، وكذا المكانة السوقية للمؤسسة في القطاع الاقتصادي، بمعنى مكانة المؤسسة في قطاع النشاط من زاوية المنافسة وتطورها، وتظهر الصورة الاقتصادية ايضا من خلال نوعية المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة ودرجة تقبل المحيط لها.

المبحث الثاني: أنواع المردودية، أهميتها أهدافها.

المطلب الاول : أنواع المردودية.

1 المردودية التجارية (الاستغلالية):

وهي المردودية من وجهة نظر الاستغلال العادي الذي تمارسه المؤسسة ،وهي عبارة عن مقدار الارباح التي حققت مقابل كل وحدة من صافي المبيعات ،مما يسمح لإدارة المؤسسة على تحديد سعر البيع الواجب للوحدة كما يمكن مقارنة النسبة بنسبة مجمل الربح الى صافي المبيعات (هامش الربح الاجمالي) للحكم على كفاءة ادارة المؤسسة في الرقابة على المبيعات وتحسب كالاتي :

$$\text{المردودية التجارية} = \frac{\text{نتيجة الدورة الصافية ح88}}{\text{المبيعات السنوية الصافية}}$$

المبيعات السنوية الصافية

هذه النسبة تبين كم من دينار واحد من رقم الاعمال يؤدي الى نتيجة السنة، حيث كلما كانت هذه النسبة مرتفعة كلما كان هذا المؤشر على وضعية حسنة للمؤسسة وبالتالي في تعيين مدى مساهمة رقم الاعمال في تحقيق النتيجة.

2 المردودية المالية:

النظرة المالية للمؤسسة تعطي صورة عن السياسة التمويلية للمؤسسة، وهي شرط لكل نمو فالمؤسسة لكي تتطور عليها ان تستثمر والاستثمارات يجب ان تمول وضمن هذه الحلقة لابد من تدعيم الاموال الخاصة.¹

هذا التدعيم الذي يعني اللجوء الى المساهمين القدامى او المستثمرين الجدد، وطبعاً فهذا لا يمكن ان يتم اذا لم هناك دليل على قدرة المؤسسة على مكافاة هذه الاموال ، زد على ذلك وجود مردودية مالية يطمئن المقرضين لان الربح المخصص للشركاء هو بمثابة الضمان لهامش الامان عند تغيير شروط المردودية.²

والمردودية المالية هي المردودية من وجهة نظر راس المال المالي (الاموال الخاصة) وتعتبر المردودية المالية بمثابة المحدد للمردودية العامة في المؤسسة ، حيث انها تقيس قدرة الاموال الخاصة او المملوكة على تحقيق الارباح الصافية، وبالتالي فهي تقدم لنا صورة حقيقية عن مدى استخدام الاموال سواء من الناحية الانتاجية او ناحية توظيف الاموال ، كما تمكن من معرفة منابع التمويل الدائم للمؤسسة وامكانية إعادة التمويل بدون تكلفة اضافية والمردودية المالية مفهوم يهم اساسا المساهمين لانهم بصفتهم اصحاب المؤسسة يريدون او يهدفون الى الربح الذي تؤجرهم مساهماتهم في راس مال المؤسسة ،على المستوى التقني تكون هذه العلاقة او التشكيلة تدعو عدة تعليقات وتحسب المردودية المالية كما يلي :³.

¹ - بوطغان حنان : مرجع سابق، ص 71

² --j-L Baulot et autre. Analyse financier (technique et pratiques des affaires publi union, édition paris ,1978, p 156

³ --Pierné Conso, la gestion financière de l'entreprise caset commentaires, tone 1 Dunod, paris 1976,p 274

المردودية المالية = نتيجة الدورة الصافية

الأموال الخاصة

المردودية المالية = الفائض النقدي مقيمة حاليا

الأموال الخاصة

وإذا كانت النسبة الاولى تعبر عن المردود المالي للأموال الخاصة، من وجهة نظر صاحب المؤسسة، فإن النسبة الثانية تسمح بالحكم على قدرة المؤسسة على افراز مصادر التمويل المحتملة، المتولدة من الأموال الخاصة رغم أن هذه المردودية لا تعبر بصدق كبير عن نشاط المؤسسة لأنها ترتبط بقواعد المحاسبة والجباية وسياسة المؤسسة الا انها تبقى عنصرا مهما لتقييم المؤسسة من قبل المحيط الخارجي ومؤشرا مهما لقياس وتقدير فعالية استخدام الموارد المالية، وضرورة مالية لضمان الاستمرارية والتطور والمحافظة على الاستقلالية.

3 المردودية الاقتصادية:

وهي مردودية تقيس الفعالية في استخدام الموجودات الموضوعية تحت تصرف المؤسسة لأنه اذا ارادت هذه الاخيرة البقاء يجب ان تكون فعالية تقنيا بمعنى ان تكون قيمة المدخلات اقل من كمية المخرجات وهذه النسبة تتوافق مع مفهوم تقني هو "الانتاجية" والمردودية الاقتصادية هي المردودية من وجهة نظر رأس المال الاقتصادي (مجموع الموجودات المستعملة من طرف المؤسسة) . كما تعتبر قدرة المؤسسة على تحقيق أرباح ملائمة وكافية مقارنة برأس المال المستثمر ¹.

يرجع العائد الاقتصادي للمردودية الى قيمة الاصول الاقتصادية اي الاستثمارات اللازمة للنشاط ، حيث نوع التمويل (أموال خاصة ،ديون) لهذه الاستثمارات لا يفترض ان يعني فعاليتها ، اذن فهي مقارنة

¹ Bernard colosse, la rentabilité de l'entreprise (analyse prévision et control) troisième Edition. Dunod Paris. 1982.P31.-

رأس المال المستثمر مع نتيجة الاستغلال المحققة ، يمتاز تحليل هذا النوع من المردودية بدراسة الفعالية في تخصيص مجموع الموارد المستثمرة ، فهي تعبر اذن عن مردود الاموال الخاصة والديون المتوسطة والطويلة الاجل ، وان دراسة هذا النوع من المردودية هو امر ضروري لأنه يؤدي الى تقليص الاموال المستثمرة الى الحد الذي يتماشى مع احتياجات الانتاج ، وذلك على سبيل المثال بالاستعمال الجيد للمعدات ، التخلي عن المعدات الغير المستعملة بالتعجيل بدورة المخزون ، اما معدل المردودية فيكتب كالتالي :

$$\text{معدل المردودية الاقتصادية} = \frac{\text{النتيجة الصافية للدورة}}{\text{الاصول الاقتصادية}}$$

الاصول الاقتصادية

اذا كانت النسبة اكبر من واحد فهذا يدل على الوضع الجيد للمؤسسة ، اما اذا كان اقل من واحد فيجب اعادة النظر في طرق التسيير فهذا يدل اما ان التكاليف مرتفعة ، مما يؤدي الى انخفاض في قيمة النتيجة الصافية او انخفاض حجم المبيعات ، واما حجم الاصول لا يتماشى مع وضعية المؤسسة .

4- المردودية الاجتماعية:

إن منبع تطور وازدهار اي مؤسسة مبني دوما على الوظيفة الاقتصادية والوظيفة الاجتماعية ، فبناء الوظيفة الاقتصادية على قاعدة صلبة يأتي من فعاليات الاطار الصناعي ، التجاري والمالي الذي تتميز به المؤسسة والذي يدفع بها الى تحقيق فائض اقتصادي يعتبر كمؤشر لمساهمتها في الاقتصاد الكلي . اما بناء الوظيفة الاجتماعية فيأتي من تمتين العلاقات بينهما وبين انواع الاطراف التي تتعامل معها (اتجاه العمال ، المساهمين، الدولة ، المستهلكين)¹ . وخطط مشاركتها في تنظيم المحيط الاجتماعي . ان درجة التناسق بين الجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي هي غير محددة ، حيث ان في التسيير

¹- **حمو سميرة** " تقييم اداء العاملين وأثره على مردودية المؤسسة الاقتصادية " مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد كمي، جامعة عبد الحميد ابن باديس 2017\ 2018 ص 65.

يستخدم في تحسين المستوى الكمي والنوعي للقوة الانتاجية عن طريق تعبئة محكمة لهاتين الوظيفتين دون اهمال تكامل السلم السياسي والاجتماعي للترغبات السائدة في المجتمع .¹

فالمردودية الاجتماعية هي في الحقيقة تعبر عن مطالب العمال المتمثلة في تحسين ظروفهم الاجتماعية وتحسين ظروف العمل مع مواجهة التحدي الاجتماعي والسياسي في الاوقات العسيرة ، على ان يكون الاهتمام اكثر بالعمال من الجانب المعنوي والمشاكل اليومية حتى يتسنى تحقيق الاهداف المرجوة بدقة وبسرعة . ان دراسة المردودية الاجتماعية يجب ان تكون منظمة للتقييم الاجتماعي والتقنيات المستعملة في تسيير الموارد البشرية ، والهدف من خلال هذا وضع الميزانية الاجتماعية التي يمكن من خلالها بلوغ الاهداف المتمثلة في ما يلي :

التسيير الامثل للموارد لتقديم اكبر فائض اقتصادي ممكن

تقييم المؤشر الاجتماعي والمؤشر الاقتصادي للمؤسسة مع عمالها

التنسيق الاداري وتسيير وحماية الموارد البشرية

4-1 المردودية الاجتماعية والمحيط :

تتفاعل المؤسسة في نظام معقد مع المحيط وهذا النظام يحتوي على العديد من التوازنات (اقتصادية ، اجتماعية ، سياسية) في حركة مستمرة ، وان اي خلل في التوازن من اي جهة سينعكس داخل الهيكل . الاجتماعي ويتجسد في ردود افعال وتفاعلات معاكسة، وبالتالي تذبذب سير نشاط المؤسسة، ان رصيد كل هذه المعطيات يمنح مقياسا أمثل للمردودية الاجتماعية للمؤسسة التي تبين ما يلي:

¹- حمو سميرة ، المرجع السابق،ص 65.

- الفوائد الاجتماعية الصافية للعمال بالفرق بين الامتيازات الاجتماعية للعمال والضرر الاجتماعي اللاحق بهم.

- الفوائد الاجتماعية الصافية للمستهلكين وهي الفرق بين الامتيازات الاجتماعية للزبائن والضرر الاجتماعي اللاحق بالمستهلكين .

4-2 المردودية الاجتماعية والعمال :

ان المردودية الاجتماعية للعمال يمكن ان تحلل انطلاقا من المؤشرات التي تدل على الوضعية الاجتماعية وظروف العمل ، حيث يمكن ان تعطي تقديرا لدرجة الارتياح او تكامل المستخدمين او خلق جو اجتماعي يساعد على رفع الانتاج في المؤسسة ورفع معنويات العمال ، والشروط الواجب توفرها للرفع من المردودية الاجتماعية للمؤسسة تتمثل في :¹

- توفر الشروط الضرورية للعمل .

- النشاط الاجتماعي وتمثيل العمال.

5- المردودية السياسية :

زيادة على الطابع المالي والاقتصادي والاجتماعي الذي تتميز به المؤسسة ، فإنها ايضا تتميز بالطابع السياسي ، باعتبارها مركز تلاقي مختلف الذهنيات والايديولوجيات كالأحزاب ، نقابات ، منظمات و بذلك تعتبر المؤسسة المكان المفضل لإرساء الايديولوجيات السائدة كونها خلية سياسية بحيث ان درجة العلاقات الداخلية والخارجية للتسيير ، وبهذا تصبح المؤسسة ورشة لنشر وتبليغ هذه الايديولوجيات السائدة ، ووسيلة لنشر الافكار السياسية في نمط الخدمات الداخلية .

¹- حمو سميرة: مرجع سابق ص 66

ان المردودية السياسية تشير الى القدرات الداخلية للمؤسسة لإدخال السلم الاجتماعي ولكن الصعوبة في هذا النوع من المردودية تنطوي في طريقة قياسها باعتبارها ليست كمية ولا نوعية ، وانما هي علاقة بين مستوى الوعي السياسي للعمال واستمرار المؤسسة وزيادة الانتاجية .

المطلب الثاني: اهمية المردودية واهدافها.

لمردودية المؤسسة اهمية كبيرة ومؤثرة في نشاطها الاقتصادي ، وعمليات اتخاذ قراراتها وتتبع هذه بالنسبة للمتعاملين مع المؤسسة او من حيث كونها ضرورة مالية لها.

1- أهمية المردودية:

وتتبع هذه الاهمية من الاتي :

1- إن المردودية ليست مجرد هدف تسعى اليه المؤسسة بل هي أيضا وسيلة لتحقيق الاستراتيجية كتطوير وتوسيع المؤسسة مثلا ، او خلق منتجات جديدة .

2- للمردودية دور تكميلي للحفاظ على توازن المؤسسة وهي اساس تقييمها وبالتالي التعرف على مراكز القوة والضعف فيها .¹

3- تعمل كذلك المردودية على تحديد ومعرفة وضعية المؤسسة داخل القطاع الذي تنشط فيه ، وبالتالي تتخذ كأساس لتصحيح الانحرافات وتساعد في عملية اتخاذ القرارات .

4- إن مردودية المؤسسة هي نتيجة عدد كبير من القرارات والسياسات المتبعة في اختيار الاداء المالي وبالتالي قدرة المؤسسة على تحقيق أرباح كافية ومستديمة توزعها على المساهمين في راس المال المؤسسة وتضمن بقائهم وتعويضهم المخاطر او الخسائر المحتملة نتيجة الاخطار المرتقبة .

¹ - بولوجيعة نجوى، تيرير صليحة: المراجعة الداخلية ودورها في تحسين مردودية المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص محاسبة وادارة مالية، 2015\2016، ص 51.

5- كلما زادت المردودية كلما كان للمؤسسة مصدر لمواجهة الالتزامات المالية ، ويكون لها امكانية احتجاز ارباح ومنه الاعتماد على درجة اقل على الاموال المقترضة .

ولهذا تجد ان المردودية هدف تسعى اليه كل مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها لأنها تعبر عن سلامة مركزها المالي وصحة اسلوب التسيير فيها فتحقيق المؤسسة لمردودية يشكل مصدر ثقة بالنسبة للمتعاملين معها أو من حيث ضرورة مالية لها .

كم يمكننا حصر اهمية المردودية في النقاط التالية :

- إعطاء حرية اكثر للمساهمين حتى يصبحوا في اطمئنان .
- تجديد الاستثمارات القديمة دون اللجوء او الاعتماد على القروض بنسبة كبيرة .
- تحقيق التوازن المالي (الاستقلالية المالية لرفع راس مال العامل) .

2- أهداف المردودية:

تتمثل اهداف المردودية في ما يلي :¹

- قياس كفاءة ورشد استخدام الموارد من اجل تعظيم عوائدها مع الاخذ بعين الاعتبار تكلفة الفرصة البديلة .

- تأمين تشغيل وتطوير المؤسسة عن طريق انماء الموارد المتاحة .

- تحقيق الحد الأدنى منها يمثل شرطا لا بديل له لدعم وصيانة التوازن المالي للمؤسسة

- تخصيص الاموال لأفضل الاستخدامات .

- ضمان اشباع الاحتياجات الدنيا لكل القوى الانتاجية في المؤسسة .

- قياس القدرة الداخلية لتمويل الاحتياجات المستقبلية للمؤسسة .

- تلعب دورا جوهريا في تأمين تشغيل وتطوير المؤسسة .

¹- بولوجيعة نجوى، تيرير صليحة: مرجع سابق ص 52.

المبحث الثالث: معايير قياس مردودية العمل.

إن التداخل الذي يمكن ان يتبادر الى الذهن عند الحديث عن المعايير قياس مردودية العمل، قد يحدث بعض الاتراك واللبس في معرفة أوجه التداخل الدقيقة بين كثير من المصطلحات التنظيمية والاقتصادية، وعلى كل يمكن ان نحرر جملة من المعايير، نستطيع من خلالها قياس مردودية العمل، ومن بين هذه المعايير نذكر ما يلي:

المطلب الاول : مردودية العمل من خلال معايير الفعالية التنظيمية :

توصل الباحث "كامبل " من خلال دراسة لما كتب حول الفعالية التنظيمية الى ايجاد حوالي ثلاثين معيارا استخدم لقياسها ،ويمكننا الاستفادة من ذلك في تحديد ابعاد ومستويات مردودية العامل ، وهذه المعايير هي :¹

- مردودية العامل من خلال الفعالية العامة للمؤسسة :يمكن الحصول عليها من خلال مجموعة الآراء والاحكام والتحليلات التي نحصل عليها من الخبراء والمتخصصين الذين هم على دراية بكل ما يرتبط بالمؤسسة ومحيطها .

- الانتاجية : وتتمثل في حجم الانتاج او الخدمات التي تقدمها المؤسسة ، وهي تقاس سواء على المستوى الفردي او المستوى الجماعي ،اي على مستوى الافراد ، وعلى مستوى كل وحدة تنظيمية لنفس المؤسسة او بين مؤسسات تتشابه في النشاط ، وهذين النوعين الاخيرين يتمان عبر مقارنة الانتاجية او التكاليف بين الوحدات التنظيمية لنفس المؤسسة ، او المؤسسات تتشابه في النشاط .

- الربحية :وهي كمية الايراد من المبيعات بعد حذف التكاليف .

- الجودة : وترتبط بالمنتجات او الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن

¹- صلاح الدين عون الله: مرجع سابق ص 11.

- **حوادث العمل** : تقاس بمدى تكرارها ، والزمن الذي يستغرقه التعطيل ، وما ينجز عنه من خسائر مادية وبشرية .
- **النمو** : ونقف عليه بواسطة حجم العمالة ، او الطاقة الانتاجية القصوى للمؤسسة وحجم المبيعات ، وعدد الابتكارات .
- **معدل التغيب**: والذي يشير الى الغياب عن العمل دون مبرر
- **دوران العمل**: ويشير الى عدد الافراد الذين تخلوا عن مناصب عملهم بمحض ارادتهم، والذي يؤدي الى عدم الاستقرار الوظيفي.
- **الرضى الوظيفي**: ويقاس بارتفاع الروح المعنوية للعامل بحكم المناخ التنظيمي الملائم
- **التحفيز والدافعية**: وتتمثل في درجة استعداد الفرد، ومساهمته الفعالة في تحقيق الاهداف المسطرة.
- **الروح المعنوية** : ترتبط بالجماعة ، عكس التحفيز الذي يرتبط بالفرد ، وتتمثل في مدى تفهم الجماعة لمعايير المؤسسة ، ومدى شعور افرادها بالانتماء .
- **الرقابة** : والتي تسمح بضبط وتوجيه سلوكيات الافراد نحو تحقيق الاهداف المسطرة ،
- **الاندماج والتوافق**: بين اهداف المؤسسة واهداف الافراد العاملين فيها من خلال عملية التخطيط
- **المرونة والتكيف**: والتي تعني امكانية استيعاب التغيرات التي تحدث على مستوى البيئة بواسطة اعادة صياغة الاهداف المسطرة بما يتوافق والظروف المستجدة.
- **تحقيق التماسك والتقليل من الصراعات** : وذلك من خلال تحقيق التعاون والتنسيق وتصميم شبكة اتصال فعالة ¹.
- **تمتع المؤسسة بالشرعية**: والقبول في المجتمع من خلال القيم والثقافة السائدة بها وانسجامها مع قيم المجتمع.

¹- صلاح الدين عون الله: مرجع سابق 12

- التطابق مع الادوار وقواعد السلوك : ويعني مدى الاتفاق حول مجموعة من المسائل مثل تفويض السلطة ، توقعان الاداءالخ.
 - المهارات العملية للمدراء :والتي تسمح بالاتصال بباقي المؤسسات الاخرى .
 - ادارة المعلومات والاتصالات : والتي ترتبط بانتقال المعلومات بين مختلف الوحدات التنظيمية والخصائص التي يجب ان تتوفر في المعلومة من دقة ووضوح .
 - الاستعداد :لتحقيق الاهداف المملوكة .
 - الاستفادة من البيئة: من خلال الاستماع الدائم، والحول على كل ماله علاقة برفع مردودية العامل.
 - التقييم الخارجي: والذي يتمثل في وجهة نظر الاطراف الخارجية، والاحكام التقييمية، التي تصدرها بحكم المصلحة التي تربطهم مع المؤسسة.
 - الاستقرار: ويتمثل في الاستعداد الدائم للعاملين بالمؤسسة قصد تمكينها من صيانة بنائها الوظيفي، وانسجامها الاجتماعي والتنظيمي.
 - تكلفة الادارة: والتي تتمثل في النسبة بين مرتبات ومكافئات مختلف عناصر القوى العاملة مقابل ما يقومون به من اعمال.
 - مدى المشاركة: من قبل اعضاء المؤسسة في عملية اتخاذ القرار، وخاصة التي تكون ذات علاقة مباشرة بعملية الانتاج.
 - برامج التكوين والتطوير:
- وتمثل حجم الجهد المبذول بغرض توفير فرص لتنمية الموارد البشرية المتاحة لها.
- التركيز على الانجاز:

وهي الحاجات التي يسعى الفرد الى تحقيقها، والتي تشكل احدى عناصر التحفيز الاساسية.¹

¹- صلاح الدين عون الله. مرجع سابق، ص 16

من خلال هذا الكم الهائل من المعايير يمكن القول ان مردودية العمل يمكن النظر اليها من وجهات نظر متعددة، كما يتأكد ايضا القول بعدم وجود اتفاق شامل حولها.

المطلب الثاني: نسب مردودية العمل .

انطلاقا من المفهوم الواسع للمردودية بمختلف صورها التنظيمية والاجتماعية والاقتصادية ، يمكن الاشارة الى مجموعة من النسب¹. والتي تقدم لنا صورة مردودية العامل على مستوى المؤسسة :

1- المردودية على مستوى وظيفة الانتاج: يمكن ان نطلق عليها الفعالية الانتاجية، وهي تتوزع ما بين العناصر الانتاجية الكلاسيكية الاربعة، وتتمثل في: «فعالية الآلات، فعالية المواد، فعالية راس المال، فعالية تسيير المخزون»

2- المردودية على مستوى وظيفة التسويق: وتتوزع ما بين ثلاثة عناصر " الفعالية الانتاجية العامة، فعالية التسعير، فعالية التوزيع "

3- مردودية العامل على مستوى الوظيفة المالية: ويمكن اختصارها في فعالية الاستثمارات وفعالية هيكل التمويل.

وتتمثل في الفعالية الانتاجية للعاملين ويمكن حسابها بالمعادلة: اجمالي المخرجات على عدد العاملين، وهي تشير الى مساهمة العامل الواحد في العملية الانتاجية:

- فعالية حركية اليد العاملة: عدد تاركي العمل على متوسط عدد العاملين. وتستخدم لقياس دوران العمل وبمعادلة مشابهة يمكن قياس نسبة التغيب : عدد ايام الغياب على عدد ايام العمل الاجمالية ، وبنفس المنطق نستعملها في التأخير أو اصابات العمل أو العطل المرضية أو التكاليف المنجزة من التأخر أو الحوادث أو عدد الشكاوى او النزاعات العمالية .

¹ - عبد السلام ابو قحف: اقتصاديات الاعمال، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، 1993 ص 111.

- فعالية التعيين : عدد التعيينات من الخارج على متوسط عدد العمال وتشير الى عدم فعالية الترقية الداخلية .

- فعالية التدريب : تقيس نصيب العامل الواحد من ميزانية التدريب ، وكذلك يمكن النظر اليها من خلال زاوية الاجور بحيث نقيس الاهمية النسبية للتدريب مقارنة بالأجور .

المبحث الرابع : العوامل المؤثرة في مردودية العمل :

ان كل مؤسسة تعيش في محيط اقتصادي مملوء بالعوامل المؤثرة عليها وكذلك على الاهداف المسطرة ، ومن بين هذه الاهداف تحسين مردوديتها التي تعد المقياس الاول للحكم على اي مؤسسة وهذه العوامل تأثيرها يكون بالسلب او الايجاب ، كما انه من بين هذه الظروف ما هو خارجي يصعب التحكم فيه ، وداخلي يرجع للسياسة المتبعة من طرف المؤسسة¹.

المطلب الاول : العوامل الخارجية .

- السوق :

حيث ان السوق عامل جد مؤثر على مردودية المؤسسة اذ يجب على المؤسسة ان تولي اهتماما له وذلك عن طريق القيام بدراسات عن السوق لتفسير المعلومات المتعلقة بالتعرف على رغبات العملاء ورصد حاجاتهم من اجل تلبيتها ، كما ان هذه المعلومات تمكن من مراقبة مصادر التوريد من حيث التكلفة والجودة وبذلك المحافظة على مركزها التنافسي في السوق .

- المنافسة: ان عامل المنافسة كذلك يجب على المؤسسة ان تكون على دراية به، فهو يشكل خطر على مردوديتها في حالة عدم الاهتمام به ، اذ ان الجودة والسعر هما العاملين الاساسيان في سوق المنافسة ، ومعرفة كل الامور المتعلقة بالمؤسسات المنافسة هو امر ضروري للمحافظة على حصتها في السوق

¹- محمد عبد العزيز "دراسة الجدوى الاقتصادية" مؤسسة الاشعاع للطباعة والنشر والتوزيع طبعة 2، 1997، ص 75

- السياسة الضريبية:

ان لهذه السياسة دور في التأثير على المردودية المؤسسة ،وهي تمثل صورة التدخل الحكومي من خلال

فرض عدة انواع من الضرائب والمتمثلة في :¹

- **ضرائب مباشرة:** وهي تفرض على الدخل وعلى راس المال.

- **ضرائب غير مباشرة:** وهي تفرض بصورة غير مباشرة على استعمال عناصر الثروة ، حيث كلما

زادت قيمة هذه الضرائب على سلعة ما كلما نقص الطلب عليها نتيجة ارتفاع الاسعار .

- **الضريبة على ارباح الشركات:** ان تأثير الضريبة على ارباح الشركات وعلى مردودية المالية يكون

بصفة مباشرة من خلال التأثير على النتيجة الصافية للمؤسسة واموالها الخاصة .

المطلب الثاني: العوامل الداخلية.

الى جانب العوامل السابقة الذكر هناك عوامل داخلية اخرى تؤثر وتعرقل بدورها تحسين المردودية

المؤسسة ونذكر منها :

- **تسيير الموارد البشرية:** ان العامل البشري عنصر هام في تسيير المؤسسة ورئيسي لنشاطها ،

ومشكلة تسيير الموارد البشرية مشكلة تعاني منها المؤسسات ، وهي عموما مشكلة انسانية اجتماعية

قبل ان تكون مشكلة مالية فالمؤسسة غير القادرة على التحكم في تسيير مواردها البشرية قد يؤثر

بالسلب على مردوديتها ، مما يستلزم اتخاذ سياسة واضحة للتسيير الحسن لها ، ومن بين المصاعب

التي تعاني منها المؤسسة في هذا المجال :

- استياء في العلاقات الوظيفية بظهور خلافات بين مختلف العاملين .

- عدم اهتمام بتطوير العاملين ، ومشكل الاجور وارتفاع حوادث العمل .

- نقص المؤهلات العلمية والمهارات نتيجة لنقص التكوين.

¹- محمد عبد العزيز "مرجع السابق ، ص 75-76

- سياسة الانتاج: ان عدم التحكم في الانتاج هو ايضا مؤثر على المردودية، وذلك لأنه من اولى مسؤوليات مدير ادارة الانتاج والعمليات هو الوصول الى جدولة الانتاج التي تمكن من تدنيه التكاليف (تكاليف الانتاج) والتحكم فيها.
- التسيير: ان تحقيق المردودية موجبة يتطلب من المؤسسة انتهاج سياسة تسييره محكمة من شأنها ان تسمح بالاستغلال الامثل لمواردها من اجل تحقيق اهدافها المسطرة التي يترأسها تحقيق المردودية كما ذكرنا واخيرا فالتحكم في التسيير امر ضروري يجب ان تولي له المؤسسات اهتماما كبيرا.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق اليه في هذا الفصل ، يمكننا ان نلاحظ الاهمية البالغة لمفهوم المردودية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير المؤسسة وتميبتها ، وذلك باعتبارها تهدف الى تحقيق الربح والبقاء ، والذي يعتبر عاملا اساسيا للرفع من الانتاجية الاجمالية للمؤسسة .

كما يمكن القول أن المردودية تمثل المادة الاساسية لأي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها، تجارية كانت او صناعية او اجتماعية تلعب دورا هاما في المحافظة على مكانتها، مما يجعلها تدخل حيز الاستمرارية، وبذلك يكون موضوع المردودية هاما لدرجة كبيرة حيث من خلال هذا الموضوع (المردودية) تستطيع المؤسسة التحكم والسيطرة على الامور الانتاجية والاستقلال العقلائي في كافة مواردها البشرية والمالية.

الفصل الثاني أزمة كورونا

(كوفيد 19)

تمهيد

المبحث الأول: ماهية فيروس كورونا

المطلب الأول: التعريف العام بفيروس كورونا والمفاهيم الجوارية

المطلب الثاني: أعراض وطرق انتشار فيروس كورونا

المبحث الثاني: سياسات الدول ومسارات الأزمة

المطلب الأول: سياسات الدول في التعامل مع الأزمة الصحية وتبعاتها

الاقتصادية

المطلب الثاني: مسارات الأزمة: رؤية استشرافية لها

المبحث الثالث: التأثيرات الاقتصادية لازمة كورونا

المطلب الأول: التأثيرات الاقتصادية على الصعيد الخارجي (الدولي)

المطلب الثاني: التأثيرات الاقتصادية على الصعيد الداخلي (الجزائر)

المبحث الرابع: تدابير الحكومة الجزائرية لمواجهة أزمة كورونا

المطلب الأول: الحجر الصحي الشامل والجزئي

المطلب الثاني: اجراءات اخرى لمواجهة انتشار المرض

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) الذي ظهر في الصين شهر ديسمبر 2019 وانتقل منها الى مختلف انحاء العالم احد الجائحات العالمية اليوم فقد كانت له اضرار جسيمة على البشرية في جميع المجالات فقد اربع العالم لدرجة ان المختصين في مجال الصحة وقفوا في حيرة لمعرفة جميع ما يتعلق بهذا الفيروس ، وسنقدم في هذا الفصل مجموعة من التعاريف لفيروس كورونا كوفيد 19 وذكر خطورته واعراضه واهم التداعيات التي سببها للعالم عامة والجزائر خاصة .

المبحث الاول: ماهية فيروس كورونا (كوفيد 19)

المطلب الاول : التعريف العام بفيروس كورونا والمفاهيم الجوهرية.

فيروس كورونا من اخطر الفيروسات التي تم معرفتها والتعامل معها حتى هذا الوقت ، وتأتي خطورته الناتجة عن انتقاله بالرداذ والعطاس فقط . بل ينتقل ايضا عن طريق اللمس وهنا تكمن الخطورة من خلال ملامسة مصاب جسديا سواء بالمصافحة او لمس ثيابه ، فترة حضانة الفيروس تمتد الى 14 يوما وثبت وجود حالات امتدت فترة الحضانة لأكثر من 20 يوما ، عند ملامسة المصاب ينتقل الفيروس لليد ، والجلد هو خط الدفاع الاول عن الانسان ولكن الخطورة هي ملامسة اليد للوجه او العين او الفم او الانف ، ومنها ينتقل الفيروس الى الحلق ومجاري التنفس العليا ويستقر هناك في فترة الحضانة ، ثم ينتقل الى الرئتين وهي وجهته وهدفه ، ويهاجم الحويصلات الهوائية والخلايا التنفسية في الرئتين ويدمرها مسببا ضيق في التنفس تزداد خطورته مع التقدم بالعمر وضعف جهاز المناعة¹.

وبحسب منظمة الصحة العالمية فان فيروس كورونا هو فصيلة واسعة الانتشار يعرف انها تسبب امراضا تتراوح من نزلات البرد الشائعة الى الامراض الاشد حدة من متلازمة الشرق الاوسط التنفسية (mers) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (sars) وفيروس كورونا المستجد (COV) هو سلالة جديدة من الفيروسات التي لم يسبق اكتشافها لدى البشر ، ففيروسات كورونا حيوانية الاصل ، اي انها تنتقل بين الحيوانات وقد خلصت التحريات المفصلة الى ان فيروس كورونا المسبب لمرض سارس (SARS-COV) قد انتقل من القطط الى البشر ، وان فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق

¹- محمد سعيد احمد بني عايش: الاردن والعالم وفيروس كورونا: دار الكتاب الثقافي، الاردن، 2020، ص 16

الايوسط التنفسية - (MERS) (COV) قد انتقل ايضا من الابل الى البشر وتشمل علامات العدوى الشائعة حمى ، سعال ، ضيق التنفس¹.

وفي حالاتها الخطيرة تسبب التهابات رئوية وخيمة ومتلازمة تنفسية حادة، وفشل كلوي تؤدي الى الوفاة، ويشق اسم (coronavirus) من لفظة (corona) وهي كلمة لاتينية تعني التاج، حيث يشير الاسم هنا الى المظهر المميز لجزئيات الفيروس (الفيروسات) والذي يظهر عبر المجهر الالكتروني، على شكل تاج الملك، او الهالة الشمسية.

المفاهيم الجوارية

1 مفهوم الأزمة :

عند اليونان توافق كلمة "ازمة" «crisses» اللحظة التي تمكنت من تشخيص المرض، اي اللحظة التي تكون فيها اعراض مرض معين واضحة جدا. فنتيح للأطباء القول انها الحصبة او الانفلونزا ، في حين ان كلمة ازمة كما نفهمها اليوم تعني العكس تماما : انها تترجم صعوبة التشخيص في المجمل تأتي الازمة هنا بغياب اليقين ، عندما كانت الازمة تقتصر على القطاع الاقتصادي .

كان يمكن على الاقل التعرف عليها من بعض الصفات الكمية ، انخفاض (الانتاج ، الاستهلاك) زيادة (البطالة ، الافلاس ...) لكنها حالما تشمل الثقافة والحضارة البشرية فان المفهوم يفقد ملامحه ، ان الازمة تسمح على الاكثر تقدير بالقول ان شيئا ما ليس على ما يرام ، لكن المعلومة التي تقدمها يقابلها التعنيم الذي يعم مفهوم الازمة²

2 مفهوم الوباء :

¹- جميلة السعدي وآخرون: تأثير جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي وسبل مواجهتها، الناشر المركز الديمقراطي العربي، برلين المانيا، ط 1، 2021 ص 223.

²- إدغار موران، في مفهوم الازمة، ترجمة بديعة بوليلة، دار الساقى للطباعة والنشر، ط1، 2018 ص 12.

الوباء هو حدوث حالات من مرض ما في مجتمع معين او منطقة جغرافية محددة بأعداد كبيرة تفوق ما هو متوقع وفق الخبرة السابقة في نفس الفترة الزمنية.

مفهوم الجائحة: الجائحة في اصله اليوناني هو كلمة (pandémique) وهي تتكون من كلمة (Pau) التي تعني الجميع وكلمة (démós) التي تعني الناس، فالوباء العالمي اذن هو العدوى التي تصيب الانسان وغيره من الكائنات الحية ، وتتميز بالانتشار السريع واصابة المساحات الكبيرة من العالم ودول وقارات¹.

المطلب الثاني: أعراض وطرق انتشار فيروس كورونا.

لفيروس كورونا عدة اعراض خطيرة على صحة الانسان تتمثل في :

- ارتفاع درجة الحرارة سعال جاف ، صداع ، ضيق تنفس ، تعب وارهاق ، التهاب الحلق ، رشح ، التهاب رئوي ، إسهال في بعض الحالات وفي حالات متقدمة من المرض فشل كلوي ، التهاب رئوي حاد .
إضافة لما ذكرنا سابقا ، هناك اعراض جديدة للإصابة بفيروس كورونا مثل كدمات على القدمين ،سعال ومشامل تنفسية ، حمى شديدة والتهاب رئوي واسهال والام في الخصيتين وفقدان حاستي الشم والذوق ، ومشاكل في الكلى والقلب وخلا عصبيا وتجلطا في الدم وتلفا للأمعاء وإحمرارا في العينين والتهاب الملتحمة².

والإسهال ويمكن أن يهاجم الكبد ويسبب البول الداكن تجلطات دموية للساقين والأوعية الدموية التي تتسبب بانسداد الرئوي اضافة للحمى وصعوبة التنفس ، وقد تصل الى اعراض خطيرة في الدماغ واضطرابات عصبية ونوبات دماغية مثل باركنسون والرعاش والهذيان حتى قبل الاصابة بالحمى ، بقع ارجوانية اللون تشبه علامات الاصابة بمرض الجذري المائي .

¹ - محمد ويدوس سيمبو البوغيسي الازهري: عواصف الوبئة القاتلة من الطاعون الى فيروس كورونا، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2020، ص 22.

² - محمد سعيد بني عايش، مرجع سابق، ص 17.

طرق انتقال فيروس كورونا :

عند دراسة اي فيروس علينا الاهتمام بأمريين :

1- ما هي قوة انتقال هذا المرض من مريض الى اخر .

2- الحدية اي كم يكون هذا المرض حاد عندما ينتقل من مريض الى آخر .

والفيروس من نوع كورونا وكما هو معروف سابقا أن قوة انتقاله من شخص الى آخر هي قليلة لأنه يحتاج إلى كمية كبيرة من الفيروسات بالإضافة ال اتصال مباشر اي في مكان مغلق وبحاجة الى كمية كبيرة وبذات الوقت أن يكون الشخص قريبا جدا ، وتكون طرق انتقاله بالشكل التالي :

1- التماس المباشر مع الاشخاص المصابين .

2- استخدام الادوات الشخصية المنزلية الخاصة بأفراد الاسرة الواحدة او تجمع وظيفي أو دراسي ما

الانتقال عن طريق المجاري العامة:

حيث ادت رداءة شبكة الصرف الصحي في كثير من الدول الى تفشي المرض بشكل أكبر وكارثي .

كما يمكن الاعتناء الكبير والمثير في أقسام الطوارئ في المشافي او في الاقسام الداخلية في المشفى ، لأنها أكثر المناطق عرضة لنقل المرض وبسرعة كبيرة وبأسلوب وبائي وكارثي من هنا يجب الحرص الشديد على كافة الاطعم الطبية التي تعمل في مناطق الاوبئة او في مراكز الابحاث الخاصة او المختبرات التي تقوم بإجراء اختبارات على عينات من الفيروس ، لان هذا المرض يؤثر بالدرجة الاولى على الاطباء والممرضين. الذين يعتنون بالمرضى " هذا ما ورد في احد تقارير منظمة الصحة العالمية وتابع التقرير قائلا : عادة ما يكون الاطباء والممرضين يتمتعون بالصحة والشباب ثم ينتقل المرض منهم الى افراد عائلاتهم ثم الى نطاق أوسع من المواطنين " ¹.

¹- ياسر كنعان، اول اوبئة القرن السارس، مرض الالتهاب الرئوي النمطي، دار القلم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت لبنان 2003 ص 27.

المبحث الثاني: سياسات الدول ومسارات الازمة.

المطلب الاول : سياسات الدول في لتعامل مع الازمة الصحية وتبعاتها الاقتصادية .

شكلت هذه الجائحة أمرا غير مسبوق في الاقتصاد الحديث من حيث طبيعتها او مظاهرها وأعراضها او أسبابها أو آثارها ، لذا فان الدول او المؤسسات الدولية شعرت بالصدمة التي سرعان ما تحولت الى مبادرات وأساليب ومناهج وسياسات في طرق التعامل مع الوباء وما تمخض عنه اقتصاديا وسياسيا واجتماعيا . وتتوعدت منهجية التعامل مع الاثار الاقتصادية والاجتماعية لهذه الازمة ، فيما يأتي بعض الخطوات والإجراءات والسياسات التي قامت بها الدول لعلاج او تخفيف او الحد من الاثار الاقتصادية السلبية لفيروس كورونا كوفيد 19¹.

1 تقديم اعانات اجتماعية للفقراء :

أدى اغلاق الكثير من القطاعات الاقتصادية الى عدم قدرة كثير من الشركات على تأمين رواتب موظفيها او قيامها بتسريحهم من العمل كما تضرر قطاع كبير من العمالة غير منتظمة التي تعتمد على الأجور اليومية، كما توقف عمل كثير من الافراد والعمالة في دوامة البطالة ، وما فاقم من حجم الازمة توقف عمل مؤسسات المجتمع المدني من جمعيات خيرية وصناديق اعانة اجتماعية حيث كانت تقدم معونات شهرية لكثير من البؤر الفقيرة . فقامت الحكومات بتقديم اعانات اجتماعية للعمال الذين فقدوا وظائفهم ، وقد تمثلت هذه الاعانات والمدفوعات الاجتماعية بأشكال عدة منها سلف نقدية ومنها كوبونات رسمية يصرف بها مواد غذائية من اسواق التجزئة . كما قامت الدول بتقديم اعانات اجتماعية عبر دفع جزء او كل فواتير المياه والكهرباء للفئات الفقيرة المتضررة ، وقدمت شبكات الامان الاجتماعي المرتبطة بالدول حزم مساعدات للأسر الاقل دخلا لعدة اشهر لتخفيف وقع الازمة على الفقراء .

¹- احمد فايز الهرش، أزمة الاغلاق الكبير: الاثار الاقتصادية لفيروس كورونا كوفيد 19، مجلة بحوث الادارة والاقتصاد، مجلد2 عدد2 خاص، جامعة انقرة للعلوم الاجتماعية (تركيا)، 2020 ص 127.

2 مساعدة العاطلين عن العمل:

نظرا لفقدان عدد كبير من القوى العاملة لوظائفها بسبب تعطل الاعمال والنشاط الاقتصادي في كثير من البلدان فان فئات عديدة من العمالة قد فقدت دخولها الشهرية الامر الذي اثر على مستواها المعيشي مما يعني تأثيرا على الاقتصاد بشكل مباشر من عدم قدرة الافراد على تامين احتياجاتهم الاساسية وبالتالي ضعف الطلب وعدم تصريف البضائع المعروضة مما يؤدي الى انخفاض ربحية الشركات وتعطل اعمالها. وكساد بضائعها وبالتالي سيؤدي نقص الطلب الى مزيد من تسريع العمالة الامر الذي سيضاعف حجم الكساد والانكماش في دوامة كبيرة ، لذا لجأت الدول الى العمل على تحريك الطلب عبر مساعدة العاطلين عن العمل بتقديم رواتب لهم تارة عبر وزارات العمل والتنمية الاجتماعية ، كذلك قدمت الدول سلسلة من المعونات النقدية لهذه الفئة الاكثر تضررا في المجتمع ، كما قدمت الدول ايعازها للصناديق الخيرية الحكومة من الاوقاف والمؤسسات الاجتماعية بمضاعفة الانفاق الخيري لهذه الفئة ، وقدمت شبكات الامان الاجتماعي التابعة للدولة معونات للأسر الفقيرة التي لا يعمل احد افرادها ، كما قامت صناديق التقاعد والضمان الاجتماعي بتوسيع بند تعطل عن العمل لتقدم رواتب لمنسوبها من العمال لعدة اشهر حتى جلاء الازمة .

3 انشاء صناديق دعم القطاع الصحي :

تركزت جهود الدولة نحو القطاع الصحي في المقام الاول ، فقامت بتجهيز عدد من مشافي القطاع العام كمقرات رئيسة لفحوصات وتمريض واقامة مرضى كوفيد 19 ، كما قامت بتوفير كميات معقولة من الادوية والمستلزمات الطبية من معقمات وكمامات وقفازات وملابس طبية خاصة بالتعامل مع الوباء الا انه ومع توسع اعداد الاصابات وارتفاع اعداد الضحايا لم تستطع التجهيزات الطبية هذه من الوفاء باحتياجات الكوادر الطبية والمشافي من لوازمها المهمة بل وأصاب الانظمة الصحية في عدد من بلاد الغرب العجز عن التعامل مع الاعداد الكبيرة مما حدا بكثير من السلطات القيام بحملات خيرية احث القطاعات التجارية

والصناعية والأفراد على التبرع لدعم القطاع الصحي وتوفير مستلزماته ، فسارعت المؤسسات المالية وغيرها بالتبرع لتخفيف العبء الكبير على موازنات الدولة خاصة في دول الشرق الاوسط.¹

4 توجيه القطاع الخاص لإنتاج المستلزمات الصحية :

ادى نقص الكبير في المستلزمات والأدوات الطبية الى محاولة الدول ايجاد بدائل داخلية أو خارجية، وقامت الدول بدعم القطاع الخاص من مصانع وشركات الانتاج بعض المستلزمات الطبية كالكمامات والقفازات وأجهزة التنفس والمعقمات وبعض الادوية ذات الصلة وتولت مصانع البسة انتاج مستلزمات طبية متعلقة بواقبات أو ملابس الكوادر الطبية، وقامت دول أخرى بدعم مختبرات علمية ومصانع ادوية الانتاج لقاحات وأدوية لعلاج الفيروس بمبالغ كبيرة.

مع النقص الحاد بالمستلزمات الطبية استخدمت الحكومات كالكيان الاسرائيلي قدراتها الامنية لتأمين شرائط الفحص وبعض المستلزمات الطبية كما اظهرت الادارة الامريكية لإصدار اوامر دفاع قانونية لبعض الشركات العملاقة لإنتاج اجهزة طبية ومع تزايد زخم انتاج المستلزمات الطبية اعلنت دول تحقيق اكتفاء ذاتي بعدد منها وقامت بتقديم مساعدات عاجلة لدول عديدة من معقمات وكمامات وغيرها، كما قامت بتصديرها تجاريا لدول اخرى.

5 مركزية علاج الوباء وتعطيل التأمين الصحي الخاص:

امام المد الكبير للإصابات وحالات الوفيات اصدرت الحكومات قرار بمركزية العلاج من خلال السلطات الصحية في الدولة وجعلت كافة مرافق الدول الصحية من قطاع عام وخاص تحت سلطة الدولة وان كان منها يتفاوت في مدى اشراك القطاع الخاص في المجهود الطبي ،لكن الشيء الظاهر الواضح ان القطاعات الطبية الخاصة وكذلك شركات التأمين الصحي اصبحت في حل من امرها في علاج هذا المرض نظرا للإجراءات المشددة التي تتخذها الدول في تأمين المشافي وسياسة العزل التي تحتاج الى قدرات الدولة

¹ - احمد فايز الهرش: مرجع سابق ص 128.

الامنية والتكنولوجية لتسيير اعمالها وكذلك لعدم قدرة كثير من الافراد على تسديد رسوم العلاج المكلف كما ان طبيعة المرض لا يحتمل غير محاصرته وعلاجه يفرض مركزية العلاج والتحكم بمسارات ادارة المرض . هذا يعني ان التأمينات الصحية الخاصة اصبحت في حكم المعطلة جبرا وساهم ايضا في ذلك مركزية التعاطي مع خطورة المرض ودقة الاجراءات الصحية بالتعامل مع المرض.¹

المطلب الثاني : مسارات الازمة : رؤية استشرافية

بالتأكيد فان ازمة مرض فيروس كورونا كوفيد 19 سيكون لها ما بعدها سواء بالتأثيرات الاقتصادية او اجتماعية او انعكاسات على مجريات الحياة بشكل عام، كما ان هذه الازمة سيكون لها أثرها الداخلي على مستوى الدولة نفسها، او أثرها الخارجي على مستوى العلاقات الخارجية للدول بعضها البعض، يرى الاطباء ان الاوبئة لا تقضي دائما الى تغييرات جذرية في السياسة ولا في الاجتماع ولا في الاقتصاد، فالتغيرات الحاسمة تتوقف بالإضافة الى الاوبئة على اكتشاف تكنولوجي حاسم يستطيع ان يبديل موازين القوى في العالم.

فيما يأتي استشراف لمسارات الازمة في مختلف المناحي الاقتصادية وبعض انعكاساتها الاجتماعية.

1 ضعف الثقة بالمنظمات الدولية :

فقد برزت الازمة مسالة الثقة بالمنظمات الدولية ومدى قوتها ودورها الفاعل لتنسيق الجهود في علاج الازمات العالمية ، فعلى سبيل المثال اصبحت منظمة الصحة الدولية هدفا لانتقاد وقامت دول بتخفيض الدعم المالي عنها الامر الذي يضعف قدرتها على القيام بأعمالها كما انه يقلص دورها بالتوفيق بين الاعضاء وتنسيق المواقف الطبية .

¹- احمد فايز الهرش: مرجع سابق ص 129.

2 تأثيرات اقتصادية ممتدة:

لاشك ان التأثيرات الاقتصادية لهذه الجائحة قد تمتد لسنوات قبل الوصول الى مرحلة التعافي ومن ثم الاستقرار الاقتصادي ، وهذا كله يعتمد على مدى قدرة الدول بالاستفادة من الفرص المتاحة وتجنب التهديدات في هذه الازمة فكلما استطاعت هذه الدول تجاوز عقبات الوضع الوبائي مع انفتاح اقتصادي مدروس ستقلل من الاضرار و ستسارع خطاها نحو التعافي من اثار هذه الجائحة .¹

3 التعليم عن بعد :

سيصبح التعليم عن بعد ثقافة مجتمعية وقد تصبح بعض المواد في التعليم المدرسي او الجامعي ، عن طريق التعليم عن بعد خاصة مع استهداف الشركات التكنولوجية ومواقع التواصل الاجتماعي وشبكات الاتصالات لتطوير برامج ستصبح الناس اكثر تطورا لبناء منظومة تعليمية الكترونية سيصبح الناس اكثر تحفظا في بناء شبكات العلاقات الاجتماعية ، وربما يتخلص المجتمع من نمطية بعض العادات الاجتماعية في الافراح والأفراح والمناسبات الاجتماعية ، فليس مستغربا ان تختصر كثير من العادات والتقاليد في التجمعات والمناسبات للتقليل ما امكن من الاحتكاك الاجتماعي خشية اي اوبئة او مضاعفات مرضية .

4 الامن الصحي:

من المتوقع ان توجه الدولة كافة امكاناتها نحو الامن الصحي بعد ان وجهت جل امكاناتها في فترات ماضية لتطوير منظومتها الامنية والعسكرية . وستعمل الدول على تأهيل التصنيع الصحي والدوائي والأدوات الطبية ومستلزماتها لان الازمة كشفت عن ثغرات عميقة في الدول المتقدمة في هذا الجانب ، وستعمل الدول على تطوير المنظومة الصحية لتكن اكثر تحصينا في ظل أي جائحة أو وباء أو حرب.

¹ - احمد فايز الهرش: مرجع سابق ص 133.

5 شبكات الاعانة الاجتماعية :

ستكون من مزايا الدولة الرائدة مدى قوة شبكاتها الاجتماعية وانتشارها وتغطيتها لأفراد المجتمع ، وستحرص الدول على تطوير صناديق اجتماعية وإدخارية وتأمينات اجتماعية تخفف من وقع الازمات الوبائية او الاقتصادية¹.

وسيشار بالبيان الى اي منظومة اجتماعية بمدى قدرتها على تقديم اعانات اجتماعية للأفراد وتقديم مساعدات للعاطلين عن العمل وشمولية كافة افراد المجتمع للتأمينات الصحية.

المبحث الثالث: التأثيرات الاقتصادية لأزمة كورونا.

في ظل انتشار العدوى بفيروس كورونا في مختلف انحاء العالم وتعرض الدول لتداعيات اقتصادية واجتماعية وأمنية ، مما نتج عنه وجود تأثيرات اقتصادية فرضتها متطلبات التعامل مع الازمة على الصعيدين الداخلي والخارجي .

المطلب الاول : التأثيرات الاقتصادية على الصعيد الخارجي (الدولي)

من أبرز التأثيرات الاقتصادية ، إنخفاض اسعار النفط الى مستويات غير مسبوقه بعد تراجع الطلب العالمي إلى نحو الثلث، ارتفاع اسعار الذهب اثر زيادة الطلب عليه باعتباره ملاذا امننا في الازمات ، نقص المستلزمات والأدوات الطبية نتيجة لزيادة معدلات استهلاكها ، زيادة الطلب على السلع الاستراتيجية الغذائية إثر حالة الهلع والتوجه للتخزين ، تذبذب اسعار صرف العملات وانخفاض قيمتها السوقية ، زيادة معدلات البطالة وفقدان الوظائف ، إنخفاض مؤشرات الاسواق المالية العالمية ، انحصار الطلب العام بشقيه الاستثماراتي والاستهلاكي، وانخفاض الإيرادات العامة للدول وضعفها بسبب حالة الاغلاق العام .

كما كلف انتشار الجائحة الاقتصاد العالمي نحو 3.8 تريليونات دولار ، وذلك وفق دراسة نشرت في يوليو 2020 ، وأشارت الى انخفاض مستوى الاستهلاك العالمي بنسبة 4.2 %، اي ما يعادل 3.8

¹- احمد فايز الهرش: مرجع سابق ص 134.

تربليونات دولار ، نتيجة فقدان 147 مليون شخص لوظائفهم حول العالم وكان قطاع السياحة والسفر الاكثر تضررا بين القطاعات الاقتصادية ، بسبب الغاء الرحلات الجوية ، واغلاق العديد من الدول لحدودها ، فضلا عن تأثر قطاعات اخرى كالتجارة والطاقة والمالية .¹

المطلب الثاني: التأثيرات الاقتصادية على الصعيد الداخلي (الجزائر)

لقد كان إثر هذا الفيروس كارثيا، اذ سيكون للشلل الاقتصادي العالمي انعكاسات وتبعات سلبية جدا على الاقتصاد الجزائري، فلقد فقدت الجزائر نصف مداخيلها من العملة الصعبة خلال الايام القليلة الماضية، بسبب تهاوي اسعار البترول في الاسواق العالمية، تحت ضغط جائحة كورونا، وهو ما وضع الحكومة في مازق تجاه الجبهتين الاجتماعية الاقتصادية التي تهدد بانفجار وشيك.²

إذ يعتمد الاقتصاد الجزائري في نسيجه الصناعي والاستهلاكي بدرجة رئيسية على الخارج ، وتعتبر دولة الصين من بين اهم مورديه بالمواد الاولية كالحديد والالمنيوم ، اضافة الى بعض المعدات الطبية والصيدلانية ، زيادة على المواد واسعة الاستهلاك ، كالمواد المدرسية والالبسة ، وبعض اللوازم المنزلية ، كما تعتبر المصانع الصينية المورد الرئيسي لبعض القطاعات التحويلية ، حيث توفر قطع غيار الصناعات الكهربائية والميكانيكية والكهرو منزلية ، على غرار الهواتف ولوازم الاعلام الالي ، وفي ظل شلل المصانع الصينية ، فان العطب في مسار بعض القطاعات في الجزائر سيكون كبيرا ، وقد تختلف التقديرات الاقتصادية للتأثير الوطني المحتمل بشكل كبير . مع خسارة هائلة في الانتاج في هذه الحالة . وفيما يلي تقرير موجز عن تحليل الاثار الاقتصادية الفعلية والمحتملة للارزمة حتى الان :

¹ - بتول السيد مصطفى: الاعلام في زمن كورونا، مدخل نظري ودراسات مسحية، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2021، ص21.

² - العبسي علي تيجانية حمزة: تداعيات فيروس كورونا (كوفيد19): الاثار الاجتماعية والاقتصادية واهم التدابير المتخذة للحد من الجائحة في الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 2، العدد الخاص حول الاثار الاقتصادية لجائحة كورونا، سبتمبر 2020، ص 96

1- قد يؤدي الى ركود بحركة الطلب ، وخاصة من قطاع الخدمات الذي يوفر في الجزائر 60 بالمئة من فرص العمل ، و44 في المئة من الناتج الداخلي الخام ، و2.2 في المئة من القيمة المضافة ، وهنا يتوقع المراقبون تضرر قطاع الخدمات من تداعيات فيروس كورونا الذي يعتبر ثالث قطاع رئيسي في الناتج المحلي الاجمالي حيث يشمل القطاع الخدمات المصرفية والسياحية والفندقة ، والتأمينات والترفيه والاتصالات وخدمات الانترنت والمعلومات والنقل وغيرها

2- ستتخفف الإيرادات في قطاعات اخرى من الاقتصاد مما يؤدي الى "الميزانيات المرهقة".

3- زيادة الديون العامة لتخفيف الصدمة الخارجية والحفاظ على مستويات التوظيف .

4- التأثيرات المتوقعة على ندرة المخزون الاستراتيجي ، قائمة في ظل توقف العمل في القطاعات المنتجة كالزراعة والصناعة ، مما يسبب غلاء الاسعار ¹.

5- قرار مجلس الوزراء الاخير ، تخفيض فاتورتها من 41 مليار دولار الى 31 مليار دولار سيجعل الكثير من الشركات تعاني من نقص في المادة الاولية المستوردة ، مما سيؤدي الى تخفيض انتاجها ، وهو ما سيجبر اصحاب الشركات على تسريح جزء من اليد العاملة .

6- نظرا لانخفاض اسعار البترول ، تم تأجيل اطلاق المشاريع المسجلة او قيد التسجيل التي لم يشرع في انجازها ماعدا في مناطق الظل ومستشفى السرطان في الجلفة .

7- تأكيد بيان مجلس الوزراء ، على عدم المساس بالنفقات المرتبطة بقطاع الصحة وتدعيم الوسائل المرتبطة بمكافحة وباء كورونا والابئة الاخرى.

8- ضمان الحد الادنى من التوازن المالي كتخفيض ميزانية الرئاسة الجمهورية.

9- تصريح مجلس الوزراء بمخطط عمل الحكومة يعتمزم ارساء قواعد اقتصادية جديدة تقوم على ثلاث محاور، أولها تطوير الموارد البشرية ويشمل اعادة بناء المنظومة الصحية ، وإعادة بناء المدرسة والجامعة ،

¹- العبسي علي. تيجانية حمزة: مرجع سابق 101.

ثانيا التحول الاقتصادي من خلال التركيز والاعتماد على الطاقة المتجددة ، ثم الاقتصاد الرقمي والمعرفة كمحور ثالث .

المبحث الرابع : تدابير الحكومة الجزائرية لمواجهة أزمة كورونا (كوفيد19).

لم تكن الجزائر في اي منأى عن انتشار عدوى فيروس كورونا المستجد ، بحيث اعلنت وزارة الصحة واصلاح المستشفيات عن تسجيل اول اصابة بهذا الفيروس يوم 25 فيفري 2020 للإيطالي تم ترحيله الى بلاده كما تم اعتبار ولاية البليدة بؤرة لهذا الوباء بعد انتشاره فيها بسرعة كبيرة لدى عائلة زارها المغترب من فرنسا كان حاملا لهذا الفيروس دون ان يكون شاعرا به .¹

المطلب الاول : الحجر الصحي الشامل والجزئي .

تنوعت التدابير المتخذة من قبل الحكومة الجزائرية لمواجهة فيروس كورونا المستجد بين قرارات صادرة عن المجلس الاعلى للأمن ، ومراسيم تنفيذية موقعة من قبل الوزير الاول ، الى جانب تعليمات خاصة بكل قطاع من ذلك توقيف الدراسة في المدارس والجامعات وغلق كل هذه المرافق ، وكذلك بالنسبة لمؤسسات التكوين المهني ، وغيرها من القطاعات التي تستدعي تواجدا مكثفا للمواطنين ، وما ان بدأت عدوى فيروس كورونا كوفيد 19 في الانتشار ، حتى عقد رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون بتاريخ 23 مارس 2020 اجتماعا للمجلس الاعلى للأمن ، الذي يعد من الهيئات الاستشارية في الجزائر وفق نص المادة 197 من الدستور ، تقرر خلاله فرض حجر كلي بولاية البليدة لمدة 10 ايام وحظر التجوال بالعاصمة من الساعة مساء الى الساعة من صباح ليلة الغد ، ومنع التجمعات لأكثر من شخصين عبر كافة التراب الوطني مع احترام مسافة الامان المقدره بـ متر ، كما تقرر تعليق نشاط سيارات الاجرة عبر كامل التراب الوطني ، ومن بين قرارات المجلس الاعلى للأمن ايضا نجد :

¹- سمير بو عيسى: انعكاسات جائحة كوفيد 19 على حرية التنقل وممارسة النشاط الاقتصادي بالجزائر، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية المجلد 3 العدد 3 سبتمبر 2020 ص36.

- غلق قاعات الحفلات والاحتفالات والاعراس العائلية وغيرها، وكل مخالف لذلك سيتعرض، في حال تكرار المخالفة الى التوقيف وفرض عقوبة بسبب تعريض الآخرين للخطر.
- غلق كل المقاهي والمطاعم والمحلات، باستثناء محلات المواد الغذائية (المخابز والمبناات والبقالات ومحلات الخضر والفواكه) واي مخالف لهذه الاجراء ستسحب منه رخصته وسيوضع في قائمة سوداء كما لن يحصل بعدها على اي رخصة استغلال. اما بخصوص التجار الآخرين، فيتعلق الامر بغلق المحل مع سحب السجل التجاري ومنعهم نهائيا من مزاوله النشاط.
- يتعين احترام مسافة الامان الاجبارية على الاقل واحد متر بين الاشخاص في كافة المؤسسات والفضاءات التي تستقبل الجماهير ، بحيث يقع على عاتق الادارات المعنية الحرص على احترام هذه المسافة واللجوء الى القوى العمومية ان اقتضى الامر .
- منع تنقا سيارات الاجرة عبر كافة التراب الوطني ، وفي حالة تسجيل مخالفة تسحب رخصة ممارسة النشاط.
- امر مصالح الجمارك بتخفيف اجراءات جمركة التجهيزات الطبية والمنتجات الصحية المخصصة لمحاربة فيروس كورونا من خلال تخصيص رواق اخضر¹.
- دعوت المؤسسات الصحية اعداد قوائم للمتطوعين الراغبين في التسجيل بما في ذلك الاطباء الخواص وكل عامل في المجال الطبي والشبه الطبي ، وتعيين القوائم يوميا لمواجهة تطور هذا الوباء .
- اما على مستوى ولاية البليدة والتي تعتبر بؤرة هذا الفيروس تم اتخاذ القرارات التالية :
- حجر تام في البيوت لمدة عشرة ايام قابلة للتمديد مع منع الحركة من والى هذه الولاية .
- يجب ان تكون الخرجات الاستثنائية مرخصا بها مسبقا من طرف السلطات المختصة للدرك الوطني او الامن الوطني .

¹- سمير بوعيسى: مرجع سابق ص 110.

- وضع حواجز مراقبة امنية .

وعلى مستوى ولاية الجزائر تم اتخاذ القرارات التالية :

- فرض الحجر من الساعة السابعة مساء الى الساعة السابعة صباحا لليوم الموالي .

- تعميم هذا الاجراء على كل الولايات التي ظهر فيها او سيظهر فيها هذا الفيروس حسب الملاحظات اليومية لوزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات .

- منع جميع التجمعات لأزيد من شخصين.

يعرف الحجر الصحي للأشخاص على انه تقييد لأنشطة الاشخاص غير المرضى، ولكن الذين يرجع انهم تعرضوا لعامل المرض أو المرض، أو عزلهم عن الآخرين، بهدف رصد الاعراض واكتشاف الحالات مبكرا ويختلف الحجر الصحي عن العزل الذي يتمثل في فصل المصابين بالمرض او العدوى عن الاخرين للوقاية من نقشي العدوى او العدوى المرض او التلوث.

فالعزل عبارة عن استراتيجية تلجا اليها الدول لعزل المصابين بمرض معد عن الأشخاص الأصحاء، كما يقيد العزل من حركة المرضى للمساعدة في عدم انتشار مرض معين، ويمكن رعاية الاشخاص المعزولين في منازلهم او المستشفى او منشآت الرعاية الصحية المخصصة، ويتم اللجوء الى الحجر الصحي لعزل وتقييد حركة الاشخاص الذين يحتمل تعرضهم لمرض معد ولكن لا تظهر عليهم الاعراض لمعرفة هل اصابوا بالمرض ام لا ويمكن اللجوء الى الحجر الصحي دائما:

- يتعرض شخص او مجموعة افراد معروفة الى مرض شديد الخطورة و شديد العدوى .

- تتوفر موارد الرعاية للأشخاص المحجور عليهم.

- تتوفر الموارد لتنفيذ والمحافظة على الحجر الصحي وتلقي الخدمات الضرورية وهناك العديد من

استراتيجيات المكافحة التي يمكن استخدامها ، وتشمل هذه الاستراتيجيات على :

- الحجر قصير المدى، وهو الحبس في المنزل طواعية.

- المنع من السفر بالنسبة للأشخاص الذين قد يحتمل اصابتهم .
- المنع من التحرك داخل وخارج المنطقة .
- **المطلب الثاني : الاجراءات الاخرى لمواجهة انتشار المرض .**
- المنع من التواجد في اماكن التجمعات (مثل الأعراس) .
- الغاء الاحداث العامة .
- تعليق التجمعات العامة وغلق الاماكن العامة .
- اغلاق انظمة النقل الكبيرة أو عمل تقييدات أكبر في السفر لجو أو السكك الحديدية أو البحر .¹
- اعتمدت الحكومة مبدئ التدرج في فرض اجراءات الحجر الصحي ، فبعدها كان مقتصرًا في البداية على ولاية البليدة التي عرفت حجرا كليا ، والجزائر العاصمة لتي عرفت حجرا جزئيا ، مددت الحكومة الاجراء ليشمل ولايات اخرى وهذا بتاريخ 28 مارس 2020 ، والولايات المعنية هي : باتنة ، تيزي وزو ، سطيف ، قسنطينة ، المدية ، وهران ، بومرداس ، الوادي وتيبازة .
- حيث طبق عليها حجرا جزئيا من الساعة السابعة الى غاية الساعة السابعة من صباح الغد وبتاريخ 02 أفريل 2020، اضافت الحكومة الى قائمة الولايات المعنية بالحجر المنزلي الجزئي ولاية بجاية ومستغانم و برج بوعرييج وعين الدفلى ثم شملت باقي ولايات عبر التراب الوطني.
- ومع استمرار ارتفاع عدد المصابين بالفيروس، قررت الحكومة يوم 21 ماي 2020 جعل ارتداء القناع الواقي الزامي وهذا في الطرق والأماكن العمومية وأماكن العمل، وكذا في الفضاءات المفتوحة او المغلقة التي تستقبل الجمهور لاسيما المؤسسات والإدارات العمومية، او المرافق العمومية ومؤسسات تقديم الخدمات والاماكن التجارية ودعت الى فرض احترام هذا الاجراء بكل الوسائل بما في ذلك الاستعانة بالقوة العمومية.

¹ - دحماني جمال الدين، مشرفي لخضر: انعكاسات جائحة كورونا على مستويات القلق الاجتماعي في حصة التربية البدنية والرياضة على اساتذة وتلاميذ الطور الثاني معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2021، ص 34.

- عمدت الحكومة الى اسلوبين لفرض الحجر الصحي على المواطنين ، فمن جهة استخدمت اسلوب الردع بفرض غرامات مالية عن كل من يخالف الاجراءات الحكومية ، لكن قبل ذلك لجأت الى الحملات التوعوية عن طريق وسائل الاعلام من اجل اشعار المواطنين بخطورة الجائحة وبضرورة الالتزام بشروط الصحة والنظافة التامتين واحترام اجراءات الحجر الصحي¹.

¹- دحماني جمال الدين، مشرفي لخضر: مرجع سابق ص38.

خلاصة الفصل:

لا تمثل جائحة كورونا حالة طارئة في مجال الصحة العامة على نطاق العالم فحسب ، بل أضحت كذلك أزمة اقتصادية دولية ، من المرجح أن توسع هوة التفاوتات .

كما تسببت الجائحة في صدمة عالمية ومحلية لجميع البلدان فعلى الصعيد العالمي ، ترتب على ذلك تراجع كبير في الصادرات ، خاصة المواد الخام وعلى المستوى القطري ، ترتب على هذا تكبد تكاليف مباشرة مرتبطة بالمرض والرعاية الصحية ، وتكاليف غير مباشرة تتعلق بتدابير الاحتواء والتخفيف المفروضة للحد من إنتشار المرض.

الفصل الثالث الجانب الميداني للدراسة

تمهيد

المبحث الأول : الاجراءات المنهجية لدراسة الموضوع

المطلب الأول: مجالات الدراسة

المطلب الثاني: مجتمع البحث

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات

المبحث الثاني: عرض النتائج وتحليلها

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج

المطلب الثاني: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

المطلب الثالث: النتائج العامة للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

من الضروري في اي بحث ميداني ان يقف الباحث على مجموعة من الاجراءات المنهجية التي من شأنها ان تبرز العلاقة بين الجانب النظري للدراسة وجانبها الميداني، وذلك باعتبار ان الميدان هو الواقع الذي نختبر فيه ما تم التطرق إليه في الجانب النظري.

وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الاجراءات المنهجية لدراسة الموضوع تمثلت في مجالات الدراسة وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات ، ثم عرض النتائج وتحليلها .

المبحث الأول: الاجراءات المنهجية لدراسة الموضوع:

المطلب الأول: مجالات الدراسة.

المجال المكاني:

وهو المكان الجغرافي الذي اجريت فيه الدراسة الميدانية ، وقد تم اجراء دراستنا في المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري بولاية عين تموشنت ، تم تأسيس المستشفى سنة 1934 على مساحة 6000 م² يتكون من 14 مصلحة كما انه يحتوي على 504 سرير منظمة وعلى 344 سرير تقني واعتبر مستشفى احمد مدغري مؤسسة استشفائية بداية من سنة 2008 .

المجال الزمني:

وهو المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية ، فبعد اجرائنا للدراسة الاستطلاعية داخل المؤسسة الاستشفائية والتي تعتبر خطوة منهجية قيمة لكل بحث ، تمكنا من خلالها معرفة مجموعة من المعلومات والمعطيات عن المؤسسة ساعدتنا في بناء اسئلة المقابلة . امتدت هذه الدراسة الميدانية من 11 افريل الى 11 ماي 2022 .

المجال البشري:

هو عدد العمال داخل المؤسسة الاستشفائية والذي تمثل في اكثر من 500 موردا بشريا موزعون على

النحو التالي :

أعوان أمن	مدير المؤسسة
ممرضين	أطباء
عمال النظافة	عمال إدارة

المطلب الثاني: عينة الدراسة.

مجتمع الدراسة .

يتكون مجتمع الدراسة الاصيلي من الموظفين العاملين في مصلحة امراض المعدة التابعة للمؤسسة

العمومية الاستشفائية احمد مدغري لولاية عين تموشنت المتمثل عددهم في 32 موردا بشريا موزعين

على النحو التالي :

العدد	الفئة
2	اطباء
24	مرضىين
1	رئيس مصلحة
3	أعوان أمن
2	عمال النظافة

عينة البحث:

العينة : يعرفها موريس انجلس " انها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث ، كما أنها ذلك الجزء من

المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا " ¹.

- بعد الدراسة الاستطلاعية والتعرف على مجال الدراسة ومجتمعها الاصيلي المتمثل في مصلحة امراض

المعدة التابعة للمؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد مدغري لولاية عين تموشنت قمنا بتحديد فئة المرضى

والاطباء كعينة لدراستنا بطريقة قصدية تمثلت في 11 ممرض وطبيين ورئيس مصلحة.

¹ - محمد در " اهم المناهج وعينات البحث العلمي ، مجلة الحكمة الدراسات التربوية والنفسية ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، العدد 9 ، الجزائر ، 2017 ص 313.

وتعرف العينة القصدية (غير احتمالية) على أنها : "مجموعة من المفردات المأخوذة من عناصر مجتمع ما والتي خضعت الى معيار او مبدأ التحيز (اي ذاتية الباحث او شيء في ذهنه) .

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات.

يقول موريس انجرس " في اطار كل تقنية من التقنيات ينبغي بناء أداة خاصة لكل دراسة نريد القيام بها ، اذ تتمتع هذه التقنية ببنية ومميزات تجعلها قادرة على الحصول على المعطيات الضرورية الكافية للدراسة " ¹ - بناء على هذا الجرح وحرصا منا على الدقة في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة، وتبعا لمقتضيات المنهج المختار، لجأنا الى الاستعانة بمجموعة من الادوات المنهجية الكفيلة بجمع البيانات ذات الصلة الوثيقة بالظاهرة محل الدراسة.

وتجسد ذلك من خلال اعتمادنا لجمع البيانات على أداتان تمثلت في:

المقابلة :

هي تقنية من التقنيات المباشرة لجمع المعطيات ميدانيا (الحصول على المعلومات من مصادرها) ، تهدف للتعرف على مواقف الاشخاص اتجاه وضعيات يعيشونها ، يقول "موريس انجرس " تكون المقابلة ، لاكتشاف الحوافز العميقة للأفراد او التطرق الى ميادين مجهولة كثيرا ، او التعرف على معاني التي يمنها الاشخاص للأوضاع التي يعيشونها ²

ويأتي بنجاح ليعرف المقابلة على أنها المحادثة الجادة والموجهة نحو هدف محدد وليس لمجرد الرغبة في المحادثة لذاتها ، أما جاهودا فيعرفها بأنها التبادل اللفظي الذي يتم وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر وأشخاص آخرين. ³

¹-موريس انجرس : مرجع سابق، ص 233.

²- أميرة " المقابلة " رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية ، مجلة الأثر ، جامعة أبو قاسم سعد الله العدد 27 الجزائر ، ديسمبر 2016 ص 215.

³- علي معمر عبد المؤمن : مناهج البحث في العلوم ، دار الكتب الوطنية ، بنغازي ، ليبيا ، ط1 ، 2008 ، ص 287.

الملاحظة:

وهي ثاني أداة اعتمدنا عليها في دراستنا بعد المقابلة:

ويمكن تعريف الملاحظة أنها طريقة مهمة من طرق تجميع البيانات ، يستخدمها الباحث للوصول الى المعلومات المطلوبة بموضوع الدراسة ، وقد عرفها آخرون ، أنها توجيه الحواس الانتباه الى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها ، او خصائصها بهدف كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر ¹.

قبل الشروع في تحليل المعطيات الخاصة بالبحث الميداني يجدر الاشارة الى نموذج المقابلة الذي انقسم الى مقابلة خاصة بالأطباء والمرضى ومقابلة خاصة برئيس المصلحة، وهذا التقسيم راجع الى طبيعة البحث الميداني.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج.

المطلب الأول: عرض النتائج وتحليلها.

تحليل المحور الاول الخاص برئيس المصلحة :

التعليمات التي أقرتها الهيئات الوصية لمؤسستكم على إثر تفشي فيروس كورونا.

في محاولة منا لمعرفة اهم التعليمات التي أقرتها الهيئات الوصية للمؤسسة اثر تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 فقد أكد رئيس المصلحة أنه قد تم عزل مرضى كوفيد 19 وذلك بنقلهم الى مصلحة أمراض المعدة ، التي اصبحت بدورها تسمى مصلحة كوفيد 19 الى حين شفاء جميع المرضى .

كما نصت التعليمات على الزام جميع عمال المستشفى باحترام البروتوكول الصحي المقرر والمتمثل في ارتداء الكمامة والتباعد وعدم التجمعات والتعقيم قصد احتواء الفيروس هذا وقد لاحظنا تعليمة مدير المؤسسة

¹ - بوحوش عمار : منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية ، الناشر المركز الديمقراطي العربي برلين ، ألمانيا ، 2019 ص 68.

العمومية الاستشفائية احمد مدغري تخص العمال المصابين بفيروس كورونا كوفيد 19 ، وذلك تطبيقا لتعليمية الوزارية رقم 1 الصادرة عن المديرية العامة للوقاية وترقية الصحة المتعلقة بتحديد مدة رفع الحجر الصحي عن العمال المصابين بفيروس كورونا كوفيد 19 ، حيث يعلم المدير جميع العمال أنه قد تم تحديد مدة الحجر الصحي المنزلي لعمال الصحة المصابين بفيروس كورونا كوفيد 19 وجاءت التعليمية كالتالي :

- بالنسبة للمصابين بالفيروس مع أعراض بسيطة 5 أيام حجر منزلي ابتداء من تاريخ صدور نتيجة التشخيص الايجابي وبعد استئناف العمل يجب وضع قناع واقى من نوع ف ف ف ب 2 لمدة ثلاث أيام على الأقل.

بالنسبة للمصابين بالفيروس مع أعراض متوسطة 7 أيام حجر منزلي ابتداء من تاريخ ظهور الأعراض، وبعد استئناف العمل يجب وضع قناع واقى من نوع ف ف ف ب 2 لمدة ثلاث أيام على الأقل.

- بالنسبة للمصابين بالفيروس مع أعراض خطيرة يمكن ان تصل مدة الحجر المنزلي الى غاية 21 يوم ابتداء من تاريخ ظهور الأعراض، وتحدد هذه المدة حسب تقدير طبيب العمل بالمؤسسة.

هذا وقد أكد رئيس المصلحة على التزام جميع عمال المؤسسة عامة والمصلحة خاصة بجميع التعليمات مما ساعد وسهل عملية سير نشاط العمل داخل المؤسسة وعلى اثره يستطيع العامل تقديم مجهود ومردود جيد على أكمل وجه .

نظام العمل قبل وأثناء جائحة كورونا .

صرح رئيس أمراض المعدة ان المصلحة كانت تسير بنظام عمل مستقر قبل جائحة كورونا حيث بلغ عدد الأفواج بالنسبة للمرضين 5 أفواج تعمل بنظام واحد يتمثل في العمل من 8 صباح الى 4 مساء ثم في اليوم الموالي يكون نفس الفوج عمل من 4 مساء الى 8 صباحا ثم يحصل الفوج على ثلاث أيام راحة وهكذا بالنسبة لبقية الأفواج ، أما أثناء جائحة كورونا بقي نظام العمل كما هو ولكن حدث تغيير تمثل في تقليل من أيام الراحة وذلك نظرا لما شهدته المؤسسة العمومية الاستشفائية عامة والمصلحة خاصة من نقص في

المرضى ذلك راجع لسبب توقف النقل والمواصلات وإصابة بعض العمال بفيروس كورونا كوفيد 19 الأمر الذي إضطر المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري الى الاستجداد ببعض العيادات على غرار عيادة آل الصباح بعين تموشنت وذلك قصد دعمهم بمجموعة من المرضى والأطباء بغية تغطية النقص الحاصل داخل المؤسسة .

توفير المؤسسة للوسائل والموارد التي يحتاجها العامل لمواجهة فيروس كورونا كوفيد 19 .

فيما يخص سؤالنا حول توفير المؤسسة لجميع الوسائل والموارد التي يحتاجها العامل لمواجهة فيروس كورونا كوفيد 19 فقد أكد رئيس المصلحة انه في بادى الامر كان هناك نقص في الوسائل والموارد، مما اضطر الحكومة الجزائرية الى التكفل بهذا الجانب وتخصيص مبالغ مالية لتغطية هذه الحاجات والتي شملت المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري والتي قامت بدورها بتوفير الوسائل والموارد التي يحتاجها عمال القطاع الصحي وتمثلت بتوفير مختلف الأجهزة، على رأسها أجهزة الكشف عن فيروس كورونا كوفيد 19، وجهاز الأشعة والفحص السريع.

كما تم توفير العديد من الاسرة المنظمة والتقنية الخاصة بمرضى كوفيد 19 اضافة الى تزويد المؤسسة بمولدات الأكسجين كما تم توفير المستلزمات الطبية كالمعقمات والكمامات والقفازات والبدايات الخاصة بمرض كوفيد 19 كما تم تخصيص سيارات الاسعاف لنقل العمال القاطنين خارج الولاية وذلك لعدم توفر النقل والمواصلات.

أثر توقف النقل والمواصلات على سير نشاط العمال داخل المؤسسة.

من خلال طرحنا لهذا السؤال فقد صرح رئيس المصلحة على ان توقف النقل والمواصلات أثر بشكل كبير على سير نشاط العمال داخل المؤسسة كما كان له انعكاسات على مردودهم وقد تمثل في ان بعض المرضى تغيّبوا عن عملهم بسبب هذا الظرف الطارئ، مما اضطر زملائهم على العمل بصفة متكررة

ودون راحة خاصة وان المرض كان في وتيرة متصاعدة ومستمرة، الأمر الذي جعل الممرضين والأطباء يعانون من مجموعة من الصعوبات أثرت على مردودهم أثناء أداء عملهم.

تحليل المحور الثاني الخاص بالممرضين والأطباء .

دور الأطباء والممرضين في تعافي مرضى كوفيد 19 .

كانت اجابة المبحوثين لسؤالنا المطروح حول دور الأطباء والممرضين في تعافي مرضى كوفيد 19 هي ان جميع عمال مصلحة خدمات كوفيد 19 وفروا جميع الظروف الملائمة لاحتواء المرض دون تقصير في أداء عملهم ، وتقديم مردود يساعد على راحة المرضى وذلك بتوفير الرعاية التامة كتقديم المستلزمات الطبية المتمثلة في الكمامات والمعقمات كما قامت المؤسسة بتقديم خدمات أخرى كتقديم الغذاء كما نصت على الزامهم باتباع البروتوكول الصحي كما حث الأطباء المرضى المصابين بالفيروس على اتباع الوصفات الطبية المقدمة لهم كما عمل الممرضون على الحرص على نظافة المكان الموجودين فيه .

ومنه يمكن القول ان الأطباء والممرضين عملوا على تقديم مجهود ومردود كبير كان له أثر في تعافي بعض الحالات المصابة بفيروس كورونا كوفيد 19 .

توفر الوسائل والأجهزة ساعد على أداء عملكم وتقديم مردود جيد .

جاء تصريح المبحوثين في اجابة موحدة وهي ان توفر الوسائل والأجهزة ساهم بشكل كبير في تقديم مردود أفضل أثناء القيام بالعمل وقد أكد طبيبين المصلحة على ان هذه المساهمة الكبيرة للأجهزة تمثلت في المساعدة على كشف الكثير من حالات الاصابة بفيروس كورونا كوفيد 19، وذلك لان بعض المرضى لا تظهر عليهم اعراض المرض، كما ان توفر المستلزمات الطبية داخل المصلحة من كمامات ومواد التعقيم والبدلة الخاصة بكوفيد 19، جعلت عمال القطاع الصحي عامة وعمال مصلحة كوفيد 19 خاصة يشعرون ببعض الحماية من عدوى المرض.

هذا وقد صرح بعض الممرضين القاطنين خارج الولاية على ان تخصيص سيارات الاسعاف ساعدنا بشكل كبير على أداء عملنا بشكل سليم، ذلك انه عوض توقف النقل والمواصلات الذي نجم عنه نقص اليد العاملة بسبب كثرة الغيابات.

من خلال اجابة المبحوثين نلتمس الدور الذي شكله توفر الوسائل والأجهزة في المساعدة الأطباء والممرضين على القيام بتقديم مردودية عمل جيدة لرعاية المرض .

تزايد عدد المصابين بفيروس كورونا كوفيد 19 على المؤسسة .

فيما يخص تزايد المصابين بفيروس كورونا كوفيد 19 على المؤسسة فقد كانت اجابة المبحوثين ان اختلفت في صياغتها الى ان لها بعد واحدا وهو ان التزايد أثر بشكل كبير على مردود العمال ، خاصة أثناء موجة المتحور دالتا والذي يعتبر اخطر موجة مرت بها البلاد عامة والمؤسسات الصحية خاصة وذلك نظرا للخوف والقلق الكبيرين الذي خلفه تزايد المصابين بالفيروس على المؤسسة الذي نجم عنه اصابة بعض العمال مما اضطر وضعهم في الحجر الصحي وبدلا يكون نقص العمال الذي ولد ضغطا على حساب العمال الاخرين هذا الضغط الهائل على العمل أثر على مردودتهم .

إصابات ووفيات داخل المؤسسة .

فيما يخص سؤالنا حول انه كان هناك اصابات ووفيات للعاملين فقد كانت هناك اجابة موحدة ، وهي وفاة طبيبين رحمهم الله تمثلت في فقدان كل من الطبيب بلعربي الحبيب والطبيب بوتفليقة كمال والتي اعتبرت صدمة كبيرة مرت على عمال القطاع الصحي الأمر الذي جعل الممرضين والاطباء تحت ظرف مفاجئ مما دفع بعض عمال المصلحة تجنب اسرهم خوفا عليهم من انتقال عدوى المرض خاصة الآباء والأمهات نظرا الى الأمراض المزمنة التي يعاني منها كبار السن ، وهذا ما جعلهم في مواجهة مباشرة مع المرض نتج عنه ضغوط مضاعفة وصعوبات كبيرة ادت الى الاحساس بالتوتر والتعب وجعلهم منهكين من الناحية النفسية

والجسدية مما صعب من مأمورية اداء عملهم بشكل سليم وتقديم أفضل ما لديهم من مردودية داخل المؤسسة.

الآثار النفسية التي خلفها فيروس كورونا 19 على مردودكم أثناء وظيفتكم داخل المؤسسة.

أكد اغلبية المبحوثين حول السؤال المتعلق بالتأثيرات النفسية لفيروس كورونا كوفيد 19 انهم مروا بالعديد من التأثيرات النفسية خلال مواجهة كوفيد 19 تمثلت في الشعور بالخوف والقلق والكأبة، وذلك نظرا لتزايد الاصابات خاصة أثناء الموجة الثانية، اين كان لزاما على الأطباء والممرضين العاملين في مصلحة خدمات كوفيد 19 بالتجند وتكثيف القوى من اجل مواجهة سلالة جديدة لفيروس كورونا كوفيد 19، لأنهم مطالبون ببذل كل جهودهم من اجل كشف وتقديم خدمات علاجية وذلك بغيت تحقيق واحراز أفضل النتائج بخصوص التكفل بحالات كوفيد 19، الى انهم أكدوا على ان هذه التأثيرات قد انهكتهم نفسيا وجسديا الأمر الذي صعب على أداء عملهم وتقديم مردود أفضل.

أثر منحة كورونا على تحفيز العامل لتقديم مردود أفضل.

في محاولة منا لمعرفة اثر منحة كورونا على تحفيز العامل على تقديم مردود أفضل فقد أكد أغلبية المبحوثين خاصة فئة الممرضين على ان هذه المنحة لها أثر ايجابي ساعد على تقديم مردود جيد أثناء القيام بالعمل ، حيث تمثل في ان الاجر الذي يتقاضاه الممرضين لا يتناسب مع الجهد الذي يقدموه وان هذه المنحة التي خصصت لهم ساعدتهم على تلبية وتوفير حاجاتهم الأساسية .

وهذا ما تأكده نظرية الادارة العلمية لفرديريك تايلور الذي استهدف من دراسته تحويل المصالح المتعارضة بين العاملين واصحاب العمل الى مصالح مشتركة وذلك عن طريق البحث في كيفية زيادة انتاجية العاملين بما يؤدي الى تحقيق ارباح مرتفعة وربط مصالح العمال بمصالح العمل ، وهذا ما أكده في كتابه مبادئ

الإدارة العلمية عام 1911 ومن أهم مبادئها يجب دفع وتحسيس العاملين على أداء العمل من خلال الخطوات المادية الأجور والحوافز¹.

الرضا الوظيفي للعمال داخل المؤسسة أثناء الجائحة.

أكدت أغلبية الباحثين حول السؤال المتعلق بالرضا الوظيفي للعمال داخل المؤسسة أنهم راضين على وظيفتهم وذلك بتقبلهم الأمر الواقع الذي يخص الجائحة وإن هذه الأزمة هي مسألة حياة أو موت وإن همهم الوحيد هو احتواء المرض وانتقاله المرضي المصابين بفيروس كورونا كوفيد 19 وإن كلفهم ذلك بذل مجهود أكبر من المجهود المطلوب منهم ، وذلك قصد تحقيق هدف واحد ألا وهو سلامة الجميع .

وهذا ما أكدته نظرية العلاقات الإنسانية لالتون مايو الذي يبرز دور العنصر الإنساني في تأثيره على كفاءة وأداء المنظمات وتحقيقها لأهدافها، وإن كمية العمل التي يؤديها العامل لا تتحدد تبعاً لطاقته الفسيولوجية وإنما تتحدد تبعاً لطاقته الاجتماعية.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات.

الفرضية الأولى:

- تحرص المؤسسة على توفير جميع الامكانيات اللازمة لحماية عمالها والحفاظ على سلامتهم في ظل انتشار فيروس كورونا كوفيد 19 .

من خلال إعدادنا لنموذج المقابلة تم الاعتماد على مجموعة من الأسئلة تمحورت حول معرفة الوسائل التي وفرتها المؤسسة لمساعدة العمال على تقديم مردود جيد لمواجهة فيروس كورونا كوفيد 19 ، ومنه يمكن القول إن الفرضية محققة وذلك حسب ما أكدته الباحثين والتي جاءت نتائجها كالتالي :

فيما يخص توفير الموارد والوسائل فقد أشار رئيس المصلحة إلى أن المؤسسة وفرت جميع الأجهزة والوسائل التي يحتاجها الأطباء والممرضين ، للقيام بعملهم ومواجهة الفيروس والتي تمثلت في توفير المستلزمات

¹ - أحمد ماهر وآخرون : الإدارة المبادئ والمهارات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 85.

الطبية كالمعقمات والكمادات والقفازات والبدلات الخاصة بفيروس كورونا كوفيد 19 ، هذا وقد صرح الأطباء والممرضين على ان توفر هذه الوسائل والموارد ساهم بشكل كبير على تقديم مردودية عمل أفضل أثناء القيام بالعمل ، وان هذه المساعدة تمثلت في كشف الكثير من حالات الاصابة بفيروس كورونا كوفيد 19 ، وذلك ان بعض المرضى لا تظهر عليهم اعراض المرض كما ان توفر المستلزمات الطبية ومواد التعقيم والبدلة الخاصة بكوفيد 19 ، جعل من عمال القطاع الصحي يشعرون ببعض الحماية من انتقال عدوى المرض .

الفرضية الثانية :

- عانى العمال من مجموعة من الضغوطات أثناء أزمة كورونا كوفيد 19 أثرت على مردود عملهم . من خلال أسئلة المقابلة لمعرفة ما اذا كان هناك ضغوطات عانى منها العمال أثناء أزمة كورونا كوفيد 19 أثرت على مردودية عملهم ، فقد أثبتت النتائج على ان هذه الفرضية تحققت وذلك وفق النتائج المتوصل اليها والتي تشير الى ابرز الضغوطات التي عانى منها العمال ،والمتمثلة في توقف النقل والذي كان له أثر بالغ على مردودية العمل وذلك من خلال النقص الكبير لليد العاملة والذي يرجع سببه الى كثرة غيابات العمال ،حيث اضطر بعض العمال الى العمل بصفة متكررة ومضاعفة جهودهم لتغطية هذا النقص ، كما ان تقليل أيام الراحة للعمال أثناء جائحة كورونا كوفيد 19 كان له هو الآخر أثر على مردوديتهم ،كما تشير النتائج الى ان المصابين بفيروس كورونا كوفيد 19 على المؤسسة الخاصة تلك المتعلقة بموجة دالتا كان من أبرز الصعوبات التي عانى منها العمال وذلك نتيجة الضغط في العمل والذي تسبب بدوره في التعب والإرهاق الشديد للأطباء والممرضين حتى وان بعضهم أصيبوا بالمرض خلال تلك الفترة .

هذا وقد توصلنا الى ان الاصابات والوفيات للعمال داخل القطاع الصحي من بين الصعوبات والضغوطات التي أثرت على مردوديتهم وذلك ما أكده المبحوثين من خلال الصدمة الكبيرة التي مرت على المؤسسة والمتمثلة في وفاة طبيبين رحمهم الله، بدون ان ننسى التأثيرات النفسية التي شكلت عائقا لأداء العمال لوظيفتهم وذلك نظرا للخوف والقلق الذي سببه فيروس كورونا كوفيد 19.

المطلب الثالث: النتائج العامة للدراسة:

- من خلال دراستنا لموضوع مردودية العمل في ظل أزمة كورونا كوفيد 19 داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري توصلنا الى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي :
- مردودية العمل متغير تحكمه عدة عوامل وتؤثر عليه عدة متغيرات وأزمة كورونا من بين هذه العوامل التي أثرت بشكل كبير عليه .
 - الاهتمام بالتحفيزات المادية من جانب الدولة على غرار منحة كورونا كان له أثر على تقديم مردود جيد للقيام بالوظيفة .
 - سهرت المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري على توفير جميع الوسائل والموارد لحماية عمالها والحفاظ على سلامتهم أثناء أزمة كورونا كوفيد 19 .
 - ساعد توفير الاجهزة والوسائل العمال على تقديم مردود أفضل من اجل تحقيق واحراز افضل النتائج بخصوص التكفل بحالات كوفيد 19 .
 - ساعدت التعليمات التي أقرتها الهيئات الوصية لمؤسسة احمد مدغري على تسهيل عملية سير نشاط العمال.
 - اسهمت بعض الاجراءات التي فرضتها الحكومة الجزائرية في التأثير على مردودية العمل داخل المؤسسة الاستشفائية احمد مدغري على غرار توقف النقل والمواصلات .
 - يلعب العامل النفسي دورا رئيسيا وهاما في التأثير على المردودية .
 - للعلاقات الانسانية دور في التأثير على مردودية العمل .

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل حاولنا التطرق الى اهم الاجراءات المنهجية لدراسة الموضوع لمعرفة أثر جائحة كورونا كوفيد 19 على مردودية العمل كما حاولنا تجسيد الطابع النظري على ارض الواقع من خلال تحليل وتفسير نتائج المقابلات التي اجريت مع مجموعة من عمال القطاع الصحي والمتمثلة في رئيس المصلحة والأطباء والممرضين ، وذلك من اجل اثبات صحة الفرضيات او نفيها ، وجوهر ما توصلت اليه الدراسة ان هناك أثر بالغ لأزمة كورونا على مردودية العمل داخل المؤسسة .

الخاتمة العامة

إن أي مؤسسة موجودة داخل أي مجتمع كان ، هي معرفة لتحديات وصعوبات وكذا عراقيل ، ولعل اخطر ما يمكن أن تواجهه هذه المؤسسات في الآونة الأخيرة ، هو التبعات والتداعيات التي خلفتها أزمة كورونا (كوفيد19) بحيث تعتبر هذه الأخيرة بمثابة الحاجز الذي يعيق سير نشاط العمل داخل المؤسسة، من اجل الوصول الى تحقيق اهدافها لذا فإذا ارادت اي مؤسسة تحقيق اهدافها لموجودة ، فيجب ان توفر المناخ الجيد والسليم ، وهذا لتسهيل مهمة عمالها من اجل ضمان مستوى وأداء مرتفع ، وبالتالي يعكس هذا على مردودية العمل داخل المؤسسة ، وهذا ما سعت له المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري بولاية عين تموشنت بحيث وفرت كل الوسائل والموارد التي يحتاجها عمال القطاع الصحي ،ذلك قصد حمايتهم والحفاظ على سلامتهم في ضل هذه الأزمة الصحية ، ورفع مردود عملهم وتحسينه رغم الصعوبات التي واجهتهم أثناء أداء وظيفتهم ، ولعل ابرز هذه الصعوبات التي عانى منها العمال هي تلك التي تمثلت في الاجراءات التي فرضتها الحكومة الجزائرية على غرار توقف النقل والمواصلات ، كما ان الضغوطات التي عانى منها العمال في تقديم مردودية عمل احسن تشكلت في صورة الأثار النفسية التي خلفها الفيروس على عمال المؤسسة .

ومن هنا وعلى اساس ما سبق ذكره نقف على الأهمية الكبير التي يكتسبها عمال القطاع الصحي في

المجتمع

ومن خلال المجهودات الجبارة التي يقدمونها في سبيل رعاية المرضى .

ومن خلال ما تم التوصل اليه من نتائج في الدراسة فإننا نأمل ان نكون قد حققنا الهدف المسطر لتحقيقه من خلال اجراء هذه الدراسة وذلك الهدف الذي يتمحور حول معرفة تأثير أزمة كورونا كوفيد 19 على مردودية العمل لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري ، والتعرف على مختلف الضغوطات والصعوبات التي واجهوها أثناء أدائهم لعملهم .

وفي هذا الأخير يجدر الإشارة وجود عدة آفاق مستقبلية تبادرت في أذهاننا يمكن للباحثين التطرق إليها من زاوية أخرى كأثر تحسين ظروف العمل على المردودية ، أو مشكلات العمل وتأثيرها على مردود العمال داخل المؤسسة .

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. احمد ماهر وآخرون، الادارة المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية 2002.
2. ادغار موران، في مفهوم الأزمة، ترجمة بديعة بوليلة، دار الساقى للطباعة والنشر، ط1، 2008.
3. بتول السيد مصطفى، الاعلام في زمن كورونا، مدخل نظري ودراسات مسحية، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
4. بوحوش عمار، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية الناشر المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2019.
5. جميلة السعدي وآخرون، تأثير جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي وسبل مواجهتها، الناشر المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، ط1، 2021.
6. دادي عدون ناصر، اقتصاد المؤسسة، دار المعهدية العامة، الجزائر، ط1998، 2.
7. سراي الدين وهيب، في معنى العمل، دار مؤسسة رسلان، دمشق، سوريا، 2012.
8. سعيد صادق مهدي، مفهوم العمل واحكامه العامة في الاسلام، سلسلة البحوث والدراسات، بغداد، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، 1983.
9. عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون – الجزائر، الطبعة الثالثة 2006.
10. عبد السلام ابو قحف، اقتصاديات الأعمال، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية 1993.
11. علي معمر عبد المؤمن، مناهج البحث في العلوم، دار الكتب الوطنية بنغازي، ليبيا، ط2008، 1.
12. عمار بوحوش محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر 1999.
13. محمد سعيد احمد بن عايش، "الأردن والعالم وفيروس كورونا" دار الكتاب الثقافي، الأردن 2020.
14. محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1979.
15. محمد عبد العزيز «دراسة الجدوى الاقتصادية» مؤسسة الاشعاع للطباعة والنشر والتوزيع ط2 1997.

16. محمد ويدوس سيمبو البوغيسي الأزهرري، عواطف الأوبئة الفاتلة من الطاعون الى فيروس كورونا، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2020.
17. مسلم محمد، مدخل الى علم النفس العمل، دار قرطبة الجزائر، 2007.
18. موريس انجرس، ترجمة بوزيد صحراوي، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصة للنشر، الجزائر 2004.
19. نبيل الحسيني النجار، مدحت مصطفى راغب، ادارة الأفراد والعلاقات الانسانية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، مصر.
20. ياسر كنعان، اول اوبئة القرن السارس "مرض الالتهاب الرئوي النمطي" دار القلم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2003.

المجلات

1. احمد فايز الهرش، أزمة الاغلاق الكبير : الأثار الاقتصادية لفيروس كورونا كوفيد 19 ،مجلة بحوث الادارة والاقتصاد ،مجلد 2 ،العدد2،خاص ، جامعة أنقرة للعلوم الاجتماعية (تركيا) 2020.
2. سلاطنية بلقاسم ، العلاقات الانسانية في المؤسسة ، مجلة العلوم الانسانية ،العدد 5 ،جامعة محمد خيضر بسكرة.
3. سمير بو عيسى ،انعكاسات جائحة كورونا كوفيد 19 على حرية التنقل وممارسة النشاط الاقتصادي بالجزائر، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية ، المجلد 3،العدد 3،سبتمبر 2020.
4. صلاح الدين عون الله، مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، مجلة الادارة العامة، الرياض، العدد 54،1987.
5. عبد المالك هاني ، " أزمة كورونا العالمية وفرص نمو اعمال الصناعة الصيدلانية " مجلة الشعاع، الدراسات الاقتصادية ، المجلد 5، العدد 1، 2021.
6. العبسي علي ،تيجانية حمزة ،تداعيات فيروس كورونا (كوفيد19) ، الأثار الاجتماعية والاقتصادية واهم التدابير المتخذة للحد من الجائحة في الجزائر ،مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،المجلد 20، العدد الخاص حول الأثار الاقتصادية لجائحة كورونا ،سبتمبر 2020.
7. منصور أميرة ،"المقابلة" رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية ،مجلة الأثر ،جامعة ابو قاسم سعد الله، العدد 27 ، الجزائر ، ديسمبر 2016.

8. محمد در ،اهم مناهج وعينات البحث العلمي ،مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية،مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، العدد 9 ،الجزائر،2011.
9. مراد خليفة : كورونا من منظور الأمن الانساني مساهمة في رصد آثار الجائحة على حقوق المتقاضين، المجلة الجزائرية ، الأمن الانساني ، المجلد 6، العدد 1، 2021.
10. نزار ابراهيم ،"معايير تقييم النشاط الاقتصادي في المؤسسات الصناعية " مجلة الاقتصاد والادارة،جامعة الملك عبد العزيز ،العدد رقم 1 ،جامعة منتوري قسنطينة ،ماي 1982.

الأطروحات الاكاديمية:

1. بوطغان حنان ، تحليل المردودية المحاسبية للمؤسسة الاقتصادية ،دراسة حالة الشركة الوطنية للبتروكيمياء، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص ،اقتصاد وتسيير المؤسسات،جامعة 20 اوت ، سكيكدة ، الجزائر، 2007.
2. بولجوجة نجوى ،تربير صليحة ،المراجعة الداخلية ودورها في تحسين مردودية المؤسسة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،تخصص محاسبة وادارة مالية ،2015\2016.
3. سويبي عبد الوهاب ، الفعالية التنظيمية ، تحديد المحتوى والقياس باستعمال اسلوب لوحة القيادة،اطروحة دكتوراه ،دولة في العلوم الاقتصادية ،فرع التسيير ،جامعة الجزائر 2004.
4. مخلوف امال ،دور المراجعة الداخلية في تحسين مردودية المؤسسة ، مذكرة ماستر ،جامعة مستغانم ،2017.
5. مسعودي سمية، أثر الرفع المالي على مردودية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة مؤسسة صايم للدقيق والقمح، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة ام البواقي 2017.

الكتب بالغة الأجنبية:

- 01- J.L. Boulot et autre, Analyse financier (technique et pratiques des affaires) publi-Union, édition, Paris, 1978.
- 02- Pierre Conso, La gestion financière de l'entreprise, caset commentaires, tone 1 Dunod, Paris, 1976.
- 03- Bernard Colosse, La rentabilité de l'entreprise « Analyse prévision et control » troisième édition, Dunod, Paris, 1982.

الملاحق

أسئلة المقابلة

1. ماهي التعليمات التي أقرتها الهيئات الوصية لمؤسستكم إثر تفشي فيروس كورونا ؟
2. كيف كان نظام العمل قبل وأثناء جائحة كورونا (كوفيد19) داخل المؤسسة ؟
3. هل وفرت المؤسسة جميع الوسائل والموارد التي يحتاجها العامل لمواجهة فيروس كورونا؟
4. هل لتوفير الوسائل والموارد دور في مساعدتكم لتقديم مردود أفضل وجيد لاحتواء فيروس كورونا؟
5. كيف أثر تزايد المصابين على المؤسسة على مردود عملكم ؟
6. هل لمنحة كورونا أثر في تحفيز العامل على تقديم مردود أفضل ؟
7. كيف أثر توقف النقل والمواصلات على سير نشاط العمال داخل المؤسسة؟
8. هل كان لفيروس كورونا آثار نفسية على العمال وهل أثرت على مردودية عملهم ؟
9. هل كان العمال راضين على وظيفتهم خاصة وانهم في مواجهة مباشرة مع المرض ؟
10. هل كان هناك إصابات ووفايات لعمال المؤسسة وكيف تعاملتم مع الأمر ؟
11. هل كان لكم أثر في تعافي المرضى المصابين بفيروس كورونا؟

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية
* احمد مدغري *

المديرية

مكتب الاتصال

مكتب التنظيم العام

المديرية الفرعية
لصيانة التجهيزات
الطبية و التجهيزات المرافقة

* مكتب صيانة التجهيزات الطبية
* مكتب صيانة التجهيزات المرافقة

المديرية الفرعية
للمصالح الصحية

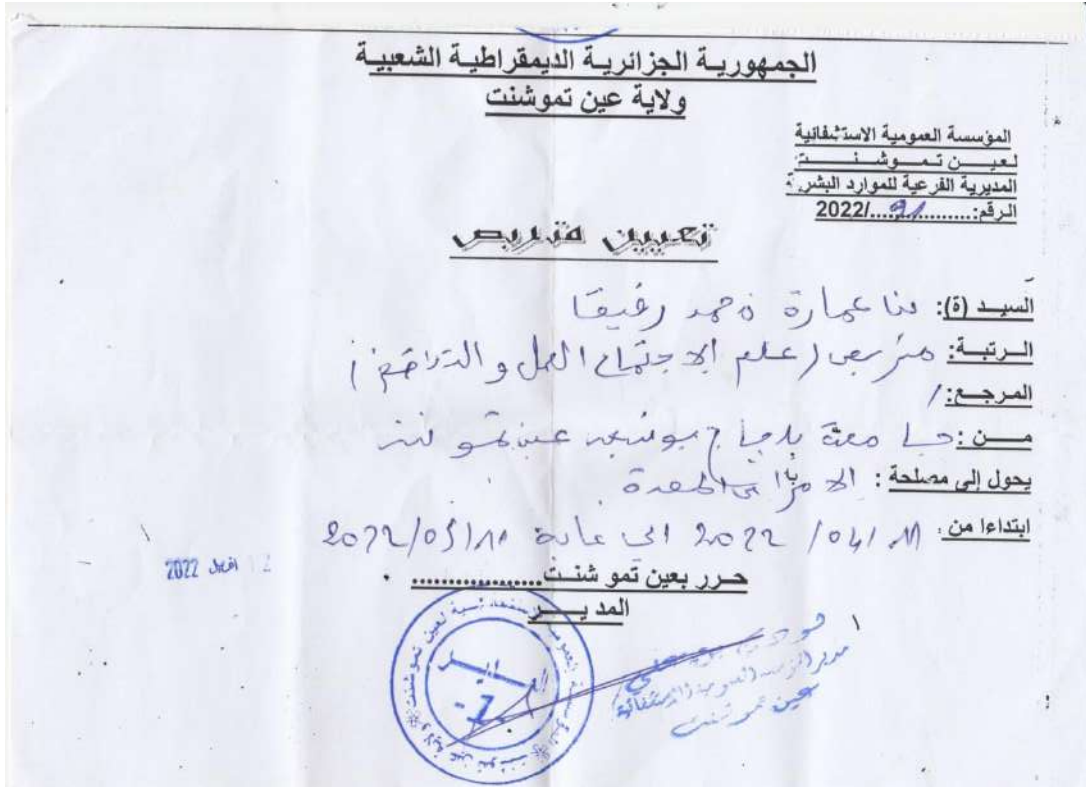
* مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات
الصحية و تقييمها
* مكتب القبول
* مكتب التعاقد و حساب التكاليف

المديرية الفرعية
للموارد البشرية

* مكتب تسيير الموارد البشرية
و المنازعات
* مكتب التكوين

المديرية الفرعية
للمالية و الوسائل

* مكتب الميزانية و المحاسبة
* مكتب الصفقات العمومية
* مكتب الوسائل العامة و الهياكل



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
ولاية عين تموشنت

المؤسسة العمومية الاستشفائية
لعين تموشنت
المديرية الفرعية للموارد البشرية
الرقم: 2022/.....

تعيين قناري

السيد (ة): بو نوة محمد
الرتبة: مترجم (علم الاجتماع والعمل والتأهيل)
المرجع: /
من: حاصفة بلعاج نوسيعا عين تموشنت
بحول إلى مصلحة: الولاية من المصلحة
ابتداء من: 11/04/2022 إلى غاية: 11/05/2022

حضر بعين تموشنت
المدير

12 أبريل 2022

1-1

ملاحظة: ...

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 République Algérienne Démocratique et Populaire
 Ministère de L'enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 Université Ain T'émouchent Belhadj Bouchaib
 جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
 Faculté des lettres et des langues et sciences humaines
 كلية الآداب و اللغات و العلوم الاجتماعية

عين تموشنت في 16 FEV. 2022

رقم: / ك.أ.ل.ع / ج.ب.ب.ع ع / 2022

طلب تزيص

نرجو منكم التفضل بقبول داخل مؤسنتكم/هنتكم:

المؤسسة/هنة: الأستاذة الاستشفة جيت أحمد مدعري

الطالب (ة): .. نونوة .. محمد

تاريخ الميلاد: 1998 / 06 / 08

المسجل في: السنة الثانية ماستر ، تخصص: علم الاجتماع العمل و التنظيم

وذلك لإجراء دورة تدريبية داخل مصالحكم الخاصة والتي تهدف إلى افتراض تطبيق المعارف التي يتم تدريسها لهم داخل مؤسنتكم وهذا تحضيراً للمذكرة التخرج.

تاريخ فترة التدريب: 2022 / 04 / 11 ل 2022 / 05 / 11

خلال هذا التدريب ، الطالب ملزم بتقديم كل المساعدة اللازمة للتنفيذ السليم للبرنامج الموكول إليه.

كما أن الطالب مدعو للامتثال الصارم لقواعد الانضباط المنصوص عليها في القانون الداخلي لمؤسنتكم، والالتزام بالقواعد والإجراءات والتعليمات الوقائية الخاصة بالصحة والأمن.

نعتد على تعاونكم، ونرجو أن تتقبلوا ، سيدتي ، سيدي ، خالص شكرنا وتحياتنا.



الأستاذ: بلجلالي عبد القادر

المؤسسة المستقبلة



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب / طريق سدي بلعباس. ص.ب. 284 عين تموشنت - الجزائر
 UNIVERSITY AIN TEMOUCHENT BELHADJ BOUCHAIB
 BP 284 Route de SIDI BELABBES - AIN TEMOUCHENT-46000 - ALGERIE



عين تموشنت في / /
 16 FEV. 2022

رقم: / ك.أ.ل.ع / ج.ب.ب.ع.ع. / 2022

طلب تربص

نرجو منكم التفضل بقبول داخل مؤسستكم/هيئتكم:

المؤسسة/الهيئة : المؤسسة الاستشفائية احمد صدغري (عين تموشنت)

الطالب (ة) : بنت عمارة محمد رفيق

تاريخ الميلاد: 1998/06/02

المسجل في: السنة الثانية ماستر ، تخصص: علم الاجتماع العمل و التنظيم

وذلك لإجراء دورة تدريبية داخل مصالحكم الخاصة والتي تهدف إلى افتراض تطبيق المعارف التي يتم تدريسها لهم داخل مؤسستكم وهذا تحضيراً لمذكرة التخرج.

تاريخ فترة التدريب: 2022/04/11 لـ 2022/05/11

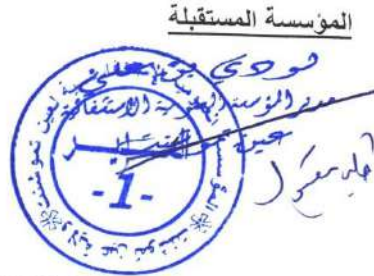
خلال هذا التدريب ، الطالب ملزم بتقديم كل المساعدة اللازمة للتنفيذ السليم للبرنامج الموكول إليه.

كما أن الطالب مدعو للامتثال الصارم لقواعد الانضباط المنصوص عليها في القانون الداخلي لمؤسستكم، والالتزام بالقواعد والإجراءات والتعليمات الوقائية الخاصة بالصحة والأمن.

نعتد على تعاونكم، ونرجو أن تتقبلوا ، سيدتي ، سيدي ، خالص شكرنا وتحياتنا.



الأستاذ: بلحليلي عبد القادر



ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى معرفة مدى تأثير أزمة كورونا (كوفيد19) على مردودية العمل داخل المؤسسة .
و تجسدت هذه التأثيرات في الصعوبات و الضغوطات التي عانى منها العمال أثناء أداء عملهم و التي أثرت بدورها على مردودية عملهم .

كما توصلت الدراسة إلى أن توفر الوسائل و الموارد ساعد العمال على تقديم مردودية عمل أفضل.
و لإتمام دراستنا و للإجابة عن التساؤلات المطروحة ، اعتمدنا علة المنهج الوصفي التحليل لدراسة الظاهرة و تحليل أبعادها ،
مستعينين بأداة المقابلة كتقنية لجمع البيانات .

الكلمات المفتاحية: مردودية العمل ، جائحة كورونا ، المؤسسة.

Résumé de l'étude :

L'étude visait à connaître l'impact de la crise du Corona (Covid 19) sur le rendement du travail au sein de l'institution.

Ces influences s'incarnaient dans les difficultés et les pressions que les travailleurs éprouvaient dans l'exécution de leur travail, ce qui, à son tour, affectait le rendement de leur travail.

L'étude a également révélé que la disponibilité des moyens et des ressources aidait les travailleurs à offrir de meilleurs rendements au travail.

Afin de compléter notre étude et de répondre aux questions posées, nous avons adopté la méthode d'analyse descriptive pour étudier le phénomène et analyser ses dimensions, en utilisant l'outil d'entretien comme technique de collecte de données.

Mots-clés : rentabilité du travail, pandémie corona, institution.

Abstract :

The study aimed to know the impact of the Corona crisis (Covid 19) on the performance of work within the institution.

These influences were embodied in the difficulties and pressures workers experienced in performing their jobs, which, in turn, affected the performance of their work.

The study also found that the availability of means and resources helped workers perform better at work.

In order to complete our study and answer the questions raised, we adopted the descriptive analysis method to study the phenomenon and analyze its dimensions, using the interview tool as a data collection technique.

Keywords: labor profitability, corona pandemic, institution.