

تخصص : اتصال و علاقات عامة

تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين
المكتبة الرئيسية للطالبة العمومية لولاية مستغانم

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تحت إشراف:

أ.مجاهد حنان

من إعداد لطلبتان

- العربي كريمة
- مداح مامة

أعضاء لجنة المناقشة

- الدكتورة.....محراز سعاد..... رئيسة
- الدكتورة.....مجاهد حنان..... مشرفة
- الدكتورة.....رقاد حليلة..... مناقشة

السنة الجامعية 2020- 2021

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

تخصص : اتصال و علاقات عامة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين
المكتبة الرئيسية للطالعة العمومية لولاية مستغانم

تحت إشراف :

من إعداد الطالبتان



- العربي كريمة
- مداح مامة

أعضاء لجنة المناقشة

- الدكتورة..... محراز سعاد..... رئيسة
- الدكتورة..... مجاهد حنان..... مشرفة
- الدكتورة..... رقاد حليلة..... مناقشة

السنة الجامعية 2020-2021



بسم الله الرحمن الرحيم فاتحة كل خير و تمام كل نعمة "

" **لئن شكرتم لأزيدنكم** " سورة ابراهيم الآية 08.

الحمد لله رب العالمين قيوم السموات والارض احمده على جميع نعمه وأسأله المزيد من فضله وكرمه و أفضل الصلوات والتسليم على محمد عبده ورسوله نبيه وخليه أفضل المخلوقين والمنصوص بجوامع الكلام وسماحة الدين .

فبحمده ان يسير لنا إتمام هذا العمل وان ينفع به من قرأه ونسأله سبحانه ان يرزقنا

الإخلاص في أعمالنا كلها إنه ولي ذلك والقادر عليه .

نتوجه بكلمة شكر وتقدير مفعمة بمعاني الاحترام والتقدير

إلى من كان لهم الفضل في توجيهنا و إتمام هذا العمل

بنجاح أستاذتي الكريمة : مجاهد حنان

وإلى الأساتذة المناقشين

العربي كريمة





الحمد لله الذي هدانا إلى الفلاح وسدد خطانا إلى النجاح إنه نعم المولى ونعم النصير
أهدي عملي هذا

إلى من فارقتني في صغري.....ورافقتني حتى كبري
إلى من دمعت له عيني.....واشتاقت له روعي
إلى أبي العزيز

منك عشقت الحياة.....منك سعيت على النجاح.....منك تمنيت الأمانى رحمة الله عليك
إلى من سقتني بنبع حنانها.....ودفعتني إلى النجاح بنصائحها
إلى أمي الغالية
منك تعلمت التسامح...منك تشبعت بالحب.....منك تحليت بالصبر
أطال الله في عمرها.

إلى أخواتي وأولادهم و أزواجهم

إلى أخي العزيز العربي أمين أطال الله في عمره وحفظه الله

إلى صديقات العمر مبارك طاطة،مداح مامة،سرحان سهير،بلهوارى نريمان

إلى أخي الذي لم تلده لي أمي : قوعيش احمد- برجي عبد الرحمان

إلى أختي التي لم تلدها لي أمي بوقسارة خيرة على مساندهم لي في العمل على

مذكرة نيل شهادة الماستر 2021.

العربي كريمة



بسم الله الرحمن الرحيم فاتحة كل خير و تمام كل نعمة "

" **لئن شكرتم لأزيدكم** " سورة ابراهيم الآية 08.

الحمد لله رب العالمين قيوم السموات والارض احمده على جميع نعمه وأسأله المزيد من

فضله وكرمه و أفضل الصلوات والتسليم على محمد عبده ورسوله نبيه وخليله أفضل

المخلوقين والمنصوص بجوامع الكلام وسماحة الدين .

فبحمده ان يسير لنا إتمام هذا العمل وان ينفع به من قرأه ونسأله سبحانه ان يرزقنا

الإخلاص في أعمالنا كلها إنه ولي ذلك والقادر عليه .

نتوجه بكلمة شكر وتقدير مفعمة بمعاني الاحترام والتقدير

إلى من كان لهم الفضل في توجيهنا و إتمام هذا العمل

بنجاح أستاذتي الكريمة : مجاهد حنان

وإلى الأساتذة المناقشين

مداح مامة



إلى أبي العزيز
منك عشقت الحياة.....منك سعيت غلى النجاح.....منك تمنيت الأمان أطال الله في
عمرك.

إلى من سقتني بنبع حنانها.....ودفعتني إلى النجاح بنصائحها
إلى أمي الغالية
منك تعلمت التسامح...منك تشبعت بالحب....منك تحليت بالصبر
أطال الله في عمرها.

إلى أخواتي مداح مختار ،مداح سفيان ،مداح حسنى ن مداح فاطمة وأولادهم.
إلى عائلة والدي وعائلة والدتي

إلى صديقات العمر : العربي كريمة – مبارك طاطة

مداح مامة

مقدمة

كلمة أزمة لا شك فيها في أنها تثير في النفس الاضطراب والخوف والفرع في آن واحد لأن هذا التعبير أو اللفظ ليس محببا للنفس حيث تؤدي الكلمة عند سماعها بأن هناك مشكلة كبيرة قادمة مما يسبب في ارتكاب واتخاذ القرارات التي قد تكون في كثير من الأحيان خارج مسؤولية العقل وفي ظل الاضطرابات التي تعيشها المؤسسات فإن الأزمات أصبحت ليست متوقعة في أي زمان أو مكان سواء كانت أزمة في سوء السير المؤسسة أو الأزمات الغير متوقعة مثلما حدث مؤخرا مع ظهور وباء كورونا الغير متوقع الذي مس جميع القطاعات والذي هو عبارة عن فيروس يصيب الجهاز التنفسي وهو فيروس ناجي الجديد المعروف باسم أيضا COVID 19 وهو نوع من الفيروسات التي تسبب مرض في الجهاز النفسي وهذا يؤدي إلى التهاب وتراكم المخاط في مجرى الهواء الرئتين وهو أزمة صحية ظهرت بطريقة مفاجئة وانتشر في أنحاء العالم مع نهاية 2019 على غاية يومنا هذا حيث أثرت على سمعة المؤسسات مما أظهرت عدة أزمات وضغوطات على الأداء الوظيفي خاصة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وهذا الأخير يعتبر محصلة لما تقوم به المؤسسة من مهام ووظائف فهو يمثل بذلك المنظومة المتكاملة لنتائج ما تقوم به المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الخارجية والداخلية.

ومن خلال هذا سنحاول في هذه الدراسة معالجة مدى تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

بالتطرق على الإطار المنهجي ثم النظري الذي سنعرض فيه فصلين .

الفصل الأول : فقد تناولنا فيه ثلاث مباحث كانت حول ماهية الأزمة وذلك بدءا من

مفهومها ،أسباب نشوئها وخصائصها ،ثم تطرقنا على :

الفصل الثاني يتضمن مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي والذي يندرج على مجموعة من

المباحث بدءا من مفهومه عناصره و أهميته و أخيرا تطرقنا إلى الجانب النظري الذي

يهتم بتعريف ميدان الدراسة وعرض وتحليل الاستمارة ثم النتائج العامة لنختم الدراسة

بخاتمة عامة.

الإطار المنهجي

1-الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة أولية لا بد منها في دراسة فمن خلالها يحدد الباحث الشكل النهائي لمتغيرات الدراسة و يتأكد من صلاحية أداة الدراسة قمنا بهذه الدراسة الاستطلاعية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية في ولاية مستغانم في الفترة الممتدة من 15 فيفري (20 من نفس الشهر) حيث تم إجراء مقابلة مع رئيس المصلحة الإدارية كما تم تدوين مجموعة من الملاحظات المتعلقة بسير العمل بالمكتبة فمن خلاله هذه الدراسة توصلنا مجموعة من النتائج.

- التباعد الاجتماعي.
- قلة المناوبات داخل الإدارة.
- غلق قاعات المطالعة.
- غلق المكتبة لفترة طبقا للإجراءات القانونية.
- الضغط و تحمل مسؤولية على الموظف الواعد في العمل.

حيث ساعدتنا هذه الدراسة في:

- التقرب أكثر من الميدان.
- التعرف على المجتمع البحث.
- جمع المعلومات حول الموضوع.
- تحديد المفاهيم الأساسية.

• صياغة الفرضيات.

• التعرف على مدى ملائمة أداة الدراسة للموضوع المعالج

2-الإشكالية :

شهد العالم في الفترة الأخيرة انتشار فيروس كوفيد 19 مما خلف أزمة حادة أدت إلى شل الحياة ، وقد تحولت جائحة كورونا منذ بروزها محور اهتمام الباحثينو الدارسين في كل مجالات العلوم بشتى أفرعها، كما أصبحت على رأس المتابعات و التحليلات ذات طابع طبي البحث و لكن أيضا المتابعات و التحليلات ذات طابع اجتماعي و إنساني و هي أزمة ذات انعكاسات إنسانية و انثروبولوجية واجتماعية تمس حياة البشر و حتى المؤسسات و الحكومات و تهدد استمراريتها.

هذا ما فعلته أزمة كورونا التي فرضت نفسها على العالم و على الجزائر فعلى غرار باقي دول العالم التي أقرت حزمة من الإجراءات الوقائية لمنع تفشي الوباء ، أعلن الرئيس الجزائري الحالي عبد المجيد تبون عن اتخاذ جملة من القرارات بهدف تطويق الوباء و من بين هذه الإجراءات تعلق كل المؤسسات العمومية والخاصة و من بينها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية و، وعليه سنحاول من خلال هذه الدراسة رصد تداعيات أزمة جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لموظفي المكتبة باعتبار أن هذا الأخير -الأداء الوظيفي - هو أحد

المؤشرات المهمة التي يقاس بها نجاح أي مؤسسة في تحقيق الأهداف المسطرة من قبل الهيئات التي تشرف عليها ومنه

ما مدى تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية؟

لضبط الموضوع و التحكم في مساره قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية :

1- هل أثرت جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين ؟

2- هل تغيرت أساليب العمل في ظل الجائحة؟

3- هل هناك صعوبات واجهها الموظفون أثناء أزمة كورونا؟

3-فرضيات الدراسة:

استنادا إلى إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية التي سيتم اختبارها ثم استخلاص

النتائج فيما بعد و هي كالتالي:

1-أثرت جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين

2-تغيرت أساليب في ظل الجائحة

3- هناك صعوبات العمل واجهها الموظفون أثناء أزمة كورونا4

4- أسباب اختيار الموضوع:

تعد أسباب اختيار الموضوع من أهم مراحل للبحث العلمي فهي تعكس مدى قدرات طموحات الباحث و ترجع أسباب اختيارنا لموضوع تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين لعدة أسباب تتمثل في:.

أ/الأسباب الموضوعية :

- الموضوع المعالج له صلة بتخصصنا في طور الماجستير.
- تداعيات جائحة كورونا على مختلف نواحي الحياة الصحية و الاجتماعية و الاقتصادية...الخ
- معرفة أهم الاحتياطات المتخذة من قبل الموظفين الإداريين في ظل جائحة كورونا.
- إبراز أهمية ودور الاتصال في بناء العلاقات الإنسانية بين الموظفين في ظل جائحة كورونا داخل المؤسسة.

ب/الأسباب الذاتية :

- رغبتنا في توسيع معرفتنا العلمية في مجال تخصص.
- اهتمامنا الشخصي بمعرفة تداعيات جائحة كورونا.
- معرفة كيفية سيرورة العمل داخل مكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية في ظل الجائحة.

5- أهمية الدراسة:

يقاس نجاح التنظيم المؤسسي لتحقيق أهدافه بمجموعة من المتغيرات و يعتبر أداء الوظيفي العاملين به جزءا أساسيا من هذه المتغيرات و عليه تأتي الدراسة و التسليط الضوء على موضوع جائحة كورونا ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حيث تحضا أزمة كورونا باهتمام عديد الباحثين و في مجالات عدة من اجل دراسة تداعياتها على مختلف نواحي الحياة

يمكن لهذه الدراسة أن تسهم في نشر ثقافة التخطيط لإدارة الأزمات و تفعيل دور الموظفين من خلال تطوير مهارتهم الإدارية و الإبداعية في إدارة الأزمات التي يمكن أن تواجهها مستقبلا

تتجلى أهمية الدراسة في معرفة مدى تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة

6- أهداف الدراسة :

- لكل بحث غاية و هدف محدد حيث تكمن أهداف دراستنا فيمايلي :
- إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على مدى تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبة.
 - رصد مدى التزام الموظفين بالبروتوكول الصحي لمكافحة فيروس كورونا.
 - معرفة اثر وقوع الأزمة داخل المكتبة

- التعرف على مختلف الأساليب التي اعتمدها المكتبة في ظل الجائحة
- معرفة الأضرار الناجمة جراء هذه الأزمة المفاجئة بالمكتبة.

7-تحديد المفاهيم:

1 - التأثير:

لغة:

من أثر يؤثر تأثيرا فيه " كلمة تأثير مشتقة من الفعل أثر و لما نقول " أثر فيه " ترك فيه أثرا أسوأ كان إيجابيا أو سلبيا.¹

اصطلاحا :

هو كذلك التفسير الذي يطرأ على سلوك المستقبل هو كذلك الفعل الممارسة من قبل الفرد أو الجماعة على المتأثر و ذلك من أجل إحداث شيء ما أو التأثير إما يكون ماديا أو طبيعيا و ينقسم إلى تأثيرات عامة أو أخرى ظاهرة.²

الجائحة:

لغة: إن الأصل الثلاثي لكلمة الجائحة هو ج ح فنجد الخليل بن احمد الفراهيدي يعرفها في معجم العين في باب الحاء و الجيم وجوح من الاجتياح اجتاحتهم السنة و حاجتهم تجوحهم جياحة فمعنى الجائحة وفقا لها المنظور هو ما يصيب الناس في أموالهم منقولة

¹قاموس المنير، دار النهار للنشر و توزيع، الطبعة 1 ، الجزائر، 2011، ص7

²عبد الله الفتحي، المجلة العربية للعلوم الانسانية، العدد9، مجلد3، الكويت، 1983، ص115

أو غير منقولة فقد اتفق جمهور اللغويين القدماء على أن الجائحة هي ما يحتاج المال بمختلف أنواعه و أشكاله فيفنيه سواء اشمل مال فرد أو جماعة من الأفراد¹

اصطلاحاً:

لم نقف في كتب الطب عند المتقدمين مصطلح الجائحة للدلالة على الانتشار الواسع لمرض من الأمراض بل وجدنا مصطلح الوباء المتقشي بينما عند الفقهاء للدلالة على النائية تحل بمال الفرد فتقضي عليه فالجائحة عندهم ما اذهب الثمر أو بعضه من آفة سمويه.²

إجرائياً:

الجائحة في دراستنا هي وباء كورونا الذي انتشر بين البشر في مساحة كبيرة لتضم كافة أرجاء العالم .

الأزمة:

لغة: تعني الشدة والقحط، والأزمة هو المضيق.

اصطلاحاً:

¹<http://www.google.com/url!sa=tsource> =webrct=/jurl/https://www.annasronline.com الجزائر

²<http://www.google.com/url!sa=tsource> =webrct=/jurl/https://www.annasronline.com الجزائر

مصطلح الأزمة (Grisis) مشتق من الكلمة اليونانية (KIPWEW) أي بمعنى لتقرر to (décide).

وهي حالة توتر ونقطة تحور تتطلب قرار ينتج عنه موافق جديدة سلبية كانت أو إيجابية على مختلف الكيانات ذات العلاقة.

وهي حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي إلى الإخلال بالنظام المتبع في المنظمة.¹

إجراءات :

هي حالة زعر وتوتر تصيب المؤسسات بمختلف أنواعها حيث تهدد كيائها الإداري وتعرقل السير الحسن لخدمتها وهذا ما وقع في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أثناء أزمة كورونا.

كورونا:

اصطلاحا: هو فيروس مستجد سمي في بادئ الأمر فيروس كورونا (و وهان 19)

نسبة إلى مقاطعة و وهان الصينية التي ظهرت فيها أولى الحالات وجاء رقم 19 من بدء الأمر في نهاية 2019.

تسبب جائحة كورونا لدى البشر حالات من العدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد خطورة.¹

¹أياد حسن نصر، استشاري تخطيط و تطوير المواد البشرية و سيكولوجية إدارة الأزمات ، الطبعة 1، 2015 دار الخليج، ص 8 9

الأداء الوظيفي:

لغة في المعاجم و القواميس العربية:

بان مصدر الفعل أدى و يقال أدى الشيء أي أو صله و أدى الأمانة و أدى الشيء قام به.²

اصطلاحا:

الأداء هو تنفيذ أمرا و واجب أو عمل أو اسند إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص للقيام به.

و يعرفه ناصر قاسمي جملة من السلوكات و التصرفات التي يقوم بها العاملون لانجاز مهام عمله.³

و يعرفه احمد زكي بدوي في كتابه علاقات العمل في الدول العربية على انه تأدية العمل تبعا لتوجيهات و إشراف صاحب العمل وفقا لأحكام القانون و أنظمة العمل⁴

إجراءات :

¹ حسان احمد فمجييه, المقاربات العلاجية و الوقائية لكوفيد 19,المحتوى الصحفي , الرياض, المملكة العربية السعودية , 2020 , ص7

² ابن منظور لسان العرب دار صادر بيروت ص 26

³ قاسمي ناصر, دليل المصطلحات في علم الاجتماع, طبعة 1, الجزائر, ديوان المجتمعات, 2011, ص 26

⁴ احمد زكي بدوي محمد كمال مصطفى معجم المصطلحات القوى العاملة مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية 1984

يتضح من خلال التعريفات السابقة أن الأداء ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عقليا أو فكريا من اجل إتمام الوظيفة الموكلة إليه و ذلك من اجل تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المكتبة.

8- منهج الدراسة:

إن أي دراسة لا تجرى إلى مستوى الدقة ما لم تستند إلى المنهج العلمي الذي يعتبر أول أساس تنطلق منه الدراسات العلمية و التي بموجبه المعالجة الميدانية و يعرف على انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة الحقيقية على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث و هو البرنامج الذي يحدد السبل للوصول إلى تلك الحقائق و طرق اكتشافه¹

و قد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج مسحي وصفي باعتباره يدرس الظاهرة كما تقع في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا يعبر عنها تعبيراً كفيماً او كميّاً.

9- أداة الدراسة:

إن الدقة في البحث العلمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار انجح للأدوات و انسبها باعتبارها الوسيلة التي تعتمد عليها كل العلوم في جميع المعطيات و الحقائق حول الظاهرة المراد دراستها ومن بين هذه الأدوات التي اعتمدنا عليها في دراستنا هي الاستمارة

¹موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الطبعة الأولى، الجزائر، 2013،

في جمع البيانات من الميدان البحث و ذلك باعتبارها الأداة الأكثر وصولاً إلى المعطيات

الكافية التي تسمح لنا بالقياس و الكشف عن مدى تحقيق فرضيات الدراسة أو نفيها.

و الاستمارة عبارة عن أداة تتكون من أسئلة حول الدراسة و موضوعها، تهدف للكشف عن

الظواهر و تحديدها حيث توجه هذه الأسئلة إلى المبحوثين من أجل الحصول على

معلومات و البيانات حول مشكلة أو موضوع ما.¹

وقد تم الاعتماد على هذه الأداة نظراً ل:

• طبيعة الدراسة التي تسعى إلى قياس تأثير جائحة كورونا على الأداء الوظيفي

للعاملين بالمكتبة.

• نوعية الدراسة باعتبارها دراسة كمية.

و قد احتوت الاستمارة التي اعتمدنا عليها في دراستنا هذه على ثلاث محاور:

السمات العامة للمبحوثين إضافة إلى محورين بشكل التالي:

السمات العامة: و تضم المتغيرات الجنس، السن، الأقدمية، و ذلك من أجل التعرف على

خلفيتهم

المحور أولاً: لأزمة داخل المكتبة.

و تضم عدة أسئلة:

- هل أترت أزمة كورونا على نشاط المكتبة؟

- هل التزمت بالبروتوكول الصحي لمعالجة الأزمة في مؤسستكم؟

¹الدعيج، إبراهيم، عبدا لعزیز، مناهج و طرق البحث العلمي، دار الصفاء، طبعة 1، عمان، 2001، ص 112

- ماهية الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا داخل المكتبة؟

- ما هي أهم التغيرات و التعديلات التي طرأت في المكتبة أثناء الأزمة؟

المحور الثاني: بالعنوان طبيعة الأداء الوظيفي للعاملين في ظل الأزمة: وقد ضم عدة

أسئلة

- هل الجهد المبذول لتأدية الوظيفة قد زاد في ظل الجائحة؟

- هل تم تقديم حوافز بالنسبة للعاملين في ظل الجائحة؟

- هل تغيرت أساليب القيام بالعمل بدرجة؟

- هل تأثرت حقوقكم في ظل الجائحة؟

5- هل تأثرت واجباتكم في ظل الجائحة؟

اختبار الصدق:

بعدما تم تصميم الاستمارة و لتأكد من مصداقيتها تم عرض وثيقة الأسئلة على كل من:

• د/ خيرة مكرتار: أستاذة بجامعة حائل السعودية.

• أ/ أمينة لقرع: أستاذة بجامعة بشار الجزائر.

و ذلك لتحقق من صدقها و صلاحيتها و التعرف على مدى ملائمتها لأغراض الدراسة،

و بناء على آراء و مقترحات الأساتذة المحكمين تم إجراء بعض التعديلات الضرورية

للإخراج الاستمارة في شكلها الأخير حتى تتمكن من جمع بيانات تخدم الإجابة على

التساؤلات و فرضيات الدراسة.

10- تحديد مجتمع البحث:

يعتبر مجتمع البحث مجموعة من العناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها من العناصر الأخرى و التي يجرى عليها البحث و فيما يخص موضوعنا فان مجتمع البحث هو الموظفون بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم و بما أن مجتمع البحث يتكون من 25 عامل و نظرا لصغر حجم مجتمع البحث قمنا بالمسح الشامل.

11- مجالات الدراسة :

المجال المكاني :

أجريت الدراسة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية في مستغانم حي 400.

المجال الزمني:

و يقصد بها الفترة المخصصة للإجراء الدراسة، و التي استهلكت بجمع التراث الوثائقي الذي يؤسس للجانب النظري لدراستنا و قد تم الشروع في ذلك 21 فيفري إلى 14 مارس، تم تحديد المشكلة البحثية بدقة و ما يتبعها من إجراءات منهجية و ضبط مسار خطة البحث و الشروع في استكمال عناصرها مباشرة أما الجانب الميداني فقد استغرقت عملية جمع البيانات حوالي خمسة أشهر من فيفري إلى منتصف جوان و الفترة التي تم فيها توزيع الاستمارة على موظفين في منتصف جوان لنتوصل في الأخير إلى نتائج الدراسة.

الدراسة الأولى:

واقع إدارة الأزمة في الجامعات الجزائرية دراسة حالة إدارة أزمة اضطرابات طلبة معهد التربية المدنية و الرياضة لجامعة العربي بن مهدي أم بواقي.

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال و تخصص اتصال علاقات من إعداد الطالبة خديجة بوضياف.

- انطلقت إشكالية الباحث من أن الجامعات الجزائرية شهدت مختلف من الإضرابات سواء داخلية أو وطنية أدت إلى خلق أزمات وضعت الطاقم الإداري موجة من القلق و الاضطراب في التسيير و منه خلقت إلى تساؤل نسبي ما هو واقع إدارة أزمة إضرابات الطلبة في معهد التربية البدنية و الكشف عن وجود متخصصين قائمين على إدارة و تسيير أزمة الإضرابات .

أما فيما يخص الجانب المنهجي اعتمدت على المنهجية البحث الوصفي في هذه الدراسة الجهات في فريق إدارة الأزمة و الإضرابات في معهد علوم و تقنيات التربية البدنية و الرياضة في جامعة العربي بن مهدي .

و للإجابة عن السؤال استخدم الباحث استبيان كأداة للدراسة.

و من خلال نتائج التحليل الإحصائي تبين ما يلي:

طلبة بفتح مناصب عمل في الطول الابتدائي لأهل الاختصاص غير.

2- بالنسبة لإدارة و تسير الأزمة شكل خلية أو فريق إدارة أزمة يعلمون وفق قواعد التنسيق الفعال.¹

الدراسة الثانية:

بعنوان " واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن مقال في مقدم في مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية و النفسية من إعداد سعيد عبانية ومحمد علي عاشور قسم الإدارة و أصول التربية كلية التربية جامعة البرموك الأردن. انطلقت إشكالية الباحث من أن الجامعات الأردنية تتعرض لأزمات مختلفة و التي تؤثر سلبا في التعليم و توصل الباحث إلى أنه لا يوجد متخصصين قائمين على إدارة وتسيير الأزمات في الجامعات و بتالي إدارة الجامعة فقط و منه خلصت إلى التساؤل الرئيسيين التالي:

- ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟

¹ خديجة بوضياف، واقع إدارة الأزمة في الجامعات الجزائرية دراسة حالة إدارة أزمة اضطرابات طلبة معهد التربية المدنية و الرياضة لجامعة العربي بن مهدي أم بواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي ، 2018.

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استجابات أفراد العينة فيما يتصل بواقع إدارة الأزمات الجامعية الحكومية لأعضاء هيئة التدريس في الأبعاد التالية:

- ✓ التخطيط و المعلومات و الاتصالات و اتخاذ القرار وفق إدارة الأزمة
 - ✓ معرفة أثر متغيرات الكلية و الجنسي و الرتبة الأكاديمية في استجابات أفراد العينة فيما يلي يتصل بالواقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن.
- أما فيما يخص الجنب المنهجي اعتماد على المنهجية البحث الوضعي في هذه الدراسة حيث أنها ملائمة لأغراض الدراسة أما المجتمع البحث شمل جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك و جامعة العلوم و التكنولوجيا و جامعة البيت الأردنية أما العينة العشوائية الطبقية و للإجابة عن السؤال الدراسة استخدام الباحث استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات في بحثه.

من خلال نتائج الإحصائي بين ما يلي:

- 1- تحديد إدارة الجامعة التعليمات إدارية و إجراءات واضحة للتعامل مع الأزمة قد حصلت على أعلى استجابة.
- 2- تحرص إدارة الجامعة على اتخاذ القرار المناسب بسرعة و دقة قد حصلت على أعلى استجابة.

3- نوفر إدارة الجامعة لفريق إدارة الأزمة كافة ما يحتاجه من موارد بشرية و مادية قد تحصلت على أعلى استجابة.¹

الدراسة الثالثة:

دراسة البلوي 2008 بعنوان التمكين الإداري و علاقته بالأداء لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه في المملكة العربية السعودية هدفت إلى التعرف على التمكين الإداري و علاقة بالأداء الوظيفي لدى جميع المعلمين و المعلمات في المدارس الحكومية حيث تكون العينة من 382 معلم و معلمة و أظهرت النتائج إن مستوى التمكين الإداري و الأداء قد جاء مرتفعين و إن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري و الأداء الوظيفي، كما ظهرت الدراسة أيضا عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للتمكين الإداري تعزى إلى النوع لمصالح الإناث و لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي و الخبرة.²

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال على الدراسات السابقة و بعد عرض و تحليل ما توصلت إليه من النتائج نستخلص ما يلي:

أولا: تتشابه دراستنا مع هذه الدراسات في:

1- الاهتمام لمتغيري الأزمة و الأداء الوظيفي.

¹ سعيد عبانية و محمد علي عاشور قسم الإدارة و أصول التربية كلية التربية جامعة البرموك الأردن.

² محمد البلوي التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة مؤتة/السعودية 2008.

2- تتشابه معها في المنهج المستخدم في الدراسة و كذا أداء جمع البيانات.

ثانياً: تختلف دراستنا عن هذه الدراسات بكونها اهتمت بمعالجة تأثير جائحة كورونا على

الأداء الوظيفي للعاملين.

الإطار النظري

الفصل الأول: ماهية الأزمة

تمهيد:

مفهوم الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار في المجتمع المعاصر حيث أصبحت تمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدا من الأزمات التي تواجه الحياة إلى الأزمات التي تمر بها المؤسسات انتهاء بالأزمات الدولية بل إن مصطلح الأزمة أصبح من المصطلحات المتداولة على جميع الأصعدة و في مختلف المستويات الاجتماعية. و عالم الأزمات عالم حي و متفاعل عالم له أطواره و له خصائصه و أسبابه تتأثر به الدولة و الحكومة فيتأثر به اصغر كائن موجود في المجتمع البشري. و لما لازمات و مواجهتها من أهمية كبيرة تتطلب المواجهة الفعلية و في هذا الفصل سنقوم بتوضيح نشأة أزمة نشأتها و أسبابها.

المبحث الأول : تعريف الأزمة.

1. الأزمة لغة:

تعني الشدة و القحط يقال أصابتهم سنة أزمتهم أزما أي استأصلتهم و أزم علينا الدهر يؤزم أزما أي اشتد.

2. الأزمة اصطلاحا:

هي المضيق و يطلق على كل بين جبلين مازم و الأزمة هي السنة المجدية يقال أن الشدة إذا تتابعت انفجرت و إذا توالى و في حديث أن قريشا أصابتهم أزمة شديدة وكان أبو طالب ذا عيال و الأزوام السنون الشدائد كالبوازم و أزم عليهم العام و الدهر يازم أزما وازوما اشتد قحطه و قيل حيره و سنة أزمة و أزوم فأزمة.¹

ترجع أصول كلمة أزمة Grisis الى الكلمة اللاتينية kipwew اي بمعنى ان تقرر To décide.

لذلك فان الأزمة لحظة قرار To décisive moment أي وقت و صعوبة و شدة في المنظور الإداري نجد أن الأزمة لحظة حاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله حيرة لا يدري أي قرار يتخذه.

¹ أحمد بن محمد علي المقرئ القيومي، الصحاح في اللغة، الجوهري، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير في الرافعي، المكتبة العلمية بيروت.

و من التعريفات الإعلامية للأزمة أيضا شر سيء غير متوقع و عادة ما يكون الشر هو إلحاق الضرر بالمنظمة.¹

3. و من المفاهيم المتعلقة بالأزمة:

أ- الكارثة:

الكارثة بمعنى الغم تقول فلان اشتد عليه و بلغ منه المشقة و الكارث هو الأمر المسبب للغم الشديد.

أما قاموس أكسفورد فقد عرف الكارثة Dis aster بأنها حدث يسبب دمارا واسعا و معانات عميقة و هو سوء حظ.

الأزمة اعم و اشمل من الكارثة فكلمة الأزمة تعني الصغيرة منها و الكبيرة المحلية و الخارجية أما الكارثة فمدلولها ينحصر في الحوادث.

ب- الصراع:

هو حدوث شيء يترتب عليه تعرض الهيكل الرمزي للنظام لخلل أو اضطراب و لكن ليس بدرجة تصل إلى تهديد الافتراضات الأساسية التي تقوم عليها النظام.

ج- الحادث :

و قد عرفه كل من السيد عليوة بأنه شيء مفاجئ عنيف تم بشكل سريع و انقضى أثره فور إتمامه و قد نجم عنه أزمة لا تمثله فعلا و إنما تكون فقط نتائجه.¹

¹ حسن عماد مكوي لإعلام و معالجة الأزمات. دار المصرية , اللبنانية , القاهرة ص20.

المبحث الثاني: أسباب نشوء الأزمة.

1- سوء الفهم:

يمثل سوء الفهم أهم أسباب نشوء الأزمة فهو يشير إلى خطأ في استقبال و فهم

المعلومات المتاحة عن الأزمة و يرجع ذلك إلى الأسباب التالية:

✓ قلة المعلومات أو إشعارات الإنذار عن الأزمة.

✓ المعلومات السريعة و متلاحقة و متغيرة لا يمكن الألمان بها.

✓ عدم القدرة على جمع المعلومات.

✓ تداخل و تشويش في المعلومات و تضاربها.

✓ عدم القدرة على ربط المعلومات بالأزمة.

✓ الخداع البصري في استقبال المعلومات.

✓ ضعف الحواس كالسمع و البصر عند استقبال المعلومات.

✓ سوء الحالة الصحية لمستقبل المعلومات.²

و من هنا يجب على متخذ القرار أن يحرص على الحصول على المعلومات كاملة غير

منقوصة أو مبتورة و أن يعطي لنفسه الوقت الكافي لاتخاذ قراره بنضج.

2- سوء الإدراك:

¹نداء محمد ياقرباليسري، إدارة الازمات، دار الصفاء للنشر و التوزيع، طبعة 1، عمان 1435، 2014، ص،ص، 25،26.

²ماجد عبد المهدي، المساعدة: إدارة الأزمات- المداخل- المفاهيم- العمليات، دار الثقافة، طبعة1، عمان 2012، ص،ص، 28،29.

يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها و هو بذلك يعد احد مراحل السلوك الرئيسية و الذي عن طريق هذه المرحلة يتخذ السلوك و التصرف اتجاهه شكلا و مضمونا و تتم المعالجة في إطارها الجزئي و محيطها الكلي. فادا ما كان هذا الإدراك غير سليم فإنما يؤدي إلى عدم سلامة الاتجاه الذي اتخذه القرار الإداري بل يؤدي إلى انفصام العلاقة بين الأداء الحقيقي للكيان الإداري و بين القرارات الذي يتخذها هذا القائد الإداري.

3- سوء التقدير و التقييم:

و هو أكثر أسباب حدوث أزمة في جميع المجالات العسكرية حيث يكون احد أطراف المعركة الحربية الوشيكة الحدوث نتيجة سوء تقديره و تقييمه للطرف الأخر و سوء تقدير الازموي ينشا فعلا من خلال ما يلي:

- سوء تقدير قوة الطرف الأخر و الاستخفاف به و استصغاره و التقليل من شأنه.
- المغالاة في قيمة المعلومات الخاصة بالأزمة و الشك في قيمة هذه المعلومات.
- عدم تحليل المعلومات الواردة عن الأزمة.

التأثر بشعارات وهمية : نحن الأفضل نحن الأقوى.¹

4- الإدارة العشوائية:

¹ ماجد عبد المهدي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

و هذا النوع من الإدارة يعمل ليس فقط كمسبب و باعث للازمات و لكن بدرجة اشد خطورة كدمر للكيان الإداري و محطم لإمكانياته و قدراته و من أمثلته:

- ✓ سوء التخطيط و عدم احترام الهيكل التنظيمي للمنشأة.
- ✓ تصور التوجيه للأوامر و البيانات و المعلومات.
- ✓ عدم وجود التنسيق و إشاعة الصراع الداخلي بين الأفراد و الكيان الإداري.
- ✓ عدم وجود متابعة أو متابعة علمية وقائية و علاجية.

5- الرغبة في الابتزاز:

و تقوم جماعات الضغط و جماعات المصالح باستخدام هذا الأسلوب لجني المكاسب غير العادلة من الكيان الإداري و وسيلتها الفاعلة إلى ذلك هي منع الأزمات المتتالية للكيان الإداري المستهدف و إخضاعه لسلسلة متوالية و متصاعدة و متلاحقة من الأزمات التي تجبر متخذ القرار على الانصياع لهم.

6- اليأس:

و هو أزمة نفسية سلوكية تشكل خطرا على الإدارة و الدولة فهو مكسب لازمة مما يؤدي إلى الإحباط و عدم الرغبة في اتخاذ القرار و التنمية و التحسن.

7- الإشاعات:

و هي أهم مصدر من مصادر الأزمات بل إن كثير من الأزمات يكون مصدرها الوحيد إشاعة أطلقت بشكل معين و من الأسباب التي تؤدي الى ظهور الإشاعات:

- انعدام الحقائق لدى الناس ووجوده تخبط لدى المسؤولين.
- وجود إطماع لدى الغير و الدين يروجون للإشاعات.
- إهمال الأزمة.¹
- سوء الإدارة و عدم مواجهة الأزمة.
- وجود توتر جماهيري.

8-استعراض القوة:

و هذا المسبب النشط يتم من جانب الكيانات الكبيرة لتحجيم الكيانات الصغيرة حيث يقوم المدير او الرئيس بتوبيخ المرؤوسين لاستعراض القوة و هذا يؤدي إلى حدوث أزمة.

9-الأخطاء البشرية:

و هي احد أسباب نشوء الأزمات سواء في الماضي أو في الحاضر أو في المستقبل.

10- الأزمات المخططة:

و يطلق عليها أيضا الاختراقات الأزموية المخططة.²

11- تعارض الأهداف:

أن تعارض الأهداف بين الأطراف المختلفة مدعاة لحدوث أزمة بينهم خصوصا إذا جمعهم عمل مشترك فكل طرف ينظر إلى هذا العمل من زاويته و التي قد لا تتوافق مع منظور الطرف الأخر نتيجتا لتعارض الأهداف فتحدث أزمة.

¹ ماجد عبد المهدي، مرجع سبق ذكره، ص، ص، 31، 32.

² ماجد عبد المهدي، مرجع سبق ذكره، ص، 32.

12- تعارض المصالح:

و هي أهم أسباب حدوث الأزمات سواء على النطاق الدولي أو المحلي أو داخل الشركات حيث لكل دولة مصلحتها و لكل شركة مصلحتها و لكل فرد مصالحه فإذا ما تعارضت المصالح بشكل جديد برز دافع للإحداث و نشوء أزمة.

و يلخص بعض الباحثين أسباب الأزمات فيما يلي:

- ❖ أسباب خارجة عن قدرات الإنسان.
- ❖ أسباب ترجع إلى الإنسان مثل سوء الفهم، سوء الإدراك، الإهمال... إلخ.
- ❖ ضعف الإمكانيات المالية و التكنولوجية و العسكرية.
- ❖ تعارض المصالح و الأهداف و الصراع على الموارد و السلطة.¹

و هناك من قسم أسباب الأزمة إلى :

أسباب كارثية:

1- طبيعية :

كالزلازل و البراكين و الفيضانات و تصحر.

2- صناعية: التسرب الغازي و الإشعاعي.

3- بشرية: كالحروب و الصراعات المسلحة

¹محمود جاد الله، إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر و التوزيع، طبعة 1، عمان 2008، ص، 30.

أسباب اجتماعية :

- ✓ الظلم الاجتماعي.
- ✓ التخلف و الجهل.
- ✓ الانفجار السكاني.

1-أسباب اقتصادية:

- ✓ الفقر.
- ✓ البطالة.
- ✓ عدم استقرار السوق و تدبب الإقتصاد.

2-أسباب سياسية :

- ✓ الصراع السياسي على السلطة.
- ✓ الفشل السلمي في تداول السلطة.
- ✓ الصراع بين مراكز القوة و النفوذ.¹

3-أسباب فنية:

- ✓ سوء الإدارة.
- ✓ سوء الفهم.

¹علي مهلول الرويلي، إدارة الأزمات إستراتيجية المواجهة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإستراتيجية، ص، ص، 12، 13.

✓ سوء التغيير و التقييم.

✓ الأخطاء البشرية.

✓ الشائعات و انتشارها.

✓ عدم استيعاب المعلومات المتوفرة.

✓ الرغبة في السيطرة على متخذي القرار.

✓ اليأس و الإحباط على متخذي القرار.¹

المبحث الثالث : خصائص الأزمة.

في الواقع الآن الأزمات تتصف بعدة خصائص لعلى من أبرزها:

1- أنها حدث مفاجئ:

قد تكون متوقعة إذا كانت الأزمة نتيجة محتملة لمشكلة معروفة أو إذا كانت الأزمة

يمكن تنبأ بها نتيجة الخبرات السابقة و قد تكون غير متوقعة مثل العمليات الإرهابية.

2- أنها تهدد مصلحة قومية:

أن تكون الأزمة على درجة عالية من الخطورة بحيث يكون لنتائجها انعكاسات على

مصالح الدولة العليا و تتغير نتيجة لها الأوضاع الراهنة في المستقبل.

3- أن مواجهتها تتم في ظروف ضيق الوقت و قلة الإمكانيات:

¹ علي مهلول الرويلي، مرجع سبق ذكره، ص 13.

فالحادث المفاجئ لا يتيح وقتا كافيا للرد عليه و الاستجابة له كما هو الحال في الظروف العادية نظرا لأن الحادث يمثل تهديدا للمصالح القومية في نفس الوقت فإن الحادث المفاجئ لا يكون الاستعداد كافيا لمواجهته و من ثم فإن تلك المواجهة تتم في ظروف قلة الإمكانيات التي هي كافية فقط للتعامل مع الظروف العادية.

4- أنها عملية إدارية خاصة:

هي ليست من الروتين المعتاد و ليست ممارسة عادية للاختصاصات الوظيفية و السلطات المخولة في الظروف العادية و إنما هي مجموعة من الإجراءات الاستثنائية و التي تتجاوز الاختصاص العادي أو الخطأ الوظيفي و التي توضع لها قواعد خاصة لممارستها.

5- من شأنها إنتاج استجابات إستراتيجية لمواقف الأزمات:

و نقصد بالاستجابة الإستراتيجية هو رد فعل المؤسس على السياسة العليا للدولة و التي يكون من أهدافه مواجهة التهديد الماثل و الذي يشكل خطورة على المصالح القومية.¹

6- تدار بواسطة مجموعة من الإداريين المختارين:

و هي مجموعة إدارة الأزمة و هم رجال الإدارة المدربين تدريباً خاصاً على مواجهة الأزمات و يتم ذلك التدريب من خلال برامج تدريبية و تعليمية تتعلق بالأزمات ظروفها و

¹ ماجد عبد المهدي، مرجع سبق ذكره، ص، ص، 55، 56.

عناصرها و أبعادها كما يستخدم أيضا برنامج السيناريو الذي يحاكي الواقع و يجري التدريب عليها كما لو كانت أزمة حقيقية.

7-تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى:

و الهدف من ابتكار أسلوب إدارة الأزمة و التدريب عليه و تنفيذه هو تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى الممكن إذ أن الأزمة لو تركت و شأنها لأحدثت خسائر ضخمة لا يمكن تحملها أو تعويضها.

و بصفة عامة فإن علماء الباحثين في مجال إدارة الأزمات يرون أن الأزمات عموما تتسم بالاتي:

- المفاجأة: مما يحدث أثرا من وقع الصدمة.
- التهديد: تعتبر الأزمة تهديدا مباشرا للقيم و الحاجات.
- السرعة: تتولد عنها سلسلة من المواقف المتجددة و الحادة.
- الغموض: إذ أن عوامل المفاجئات و التهديد و السرعة لا تسمح بإدراك الأزمة و

العوامل المتشابكة في المواقف المتلاحقة.¹

¹ ماجد عبد المهدي، مرجع سبق ذكره، ص، ص، 58، 56.

خاتمة:

لقد حاولت في هذا الفصل التطرق إلى ما أمكن حول الأزمة من خلال تقديم ابرز ما قدمه العديد من الباحثين من زوايا مفاهيمه و نظرية تتعلق بها حيث اتضح إن ابرز الأزمات يحتم على مختلف التنظيمات و الكيانات الإدارية بما فيها قيادات و أفراد حيث وجود الأزمة يفرض على المنظمات معرفة كل شيء حولها و حول الأسباب التي أدت إلى بروزها و في أولى خطوات التعامل معها.

الفصل الثاني

الأداء الوظيفي

تمهيد:

تسعى كافة المؤسسات إلى انجاز عملها بكفاءة و فعالية عالية و ذلك من اجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقا و بأقل تكلفة ممكنة و من خلال الوصول إلى تلك الأهداف تمتلك المنظمات العديد من الموارد التي يمكن استخدامها لتحقيق ميزة التنافسية في الأسواق ضمن نشاطها سواء كان محليا أو إقليميا أو دوليا.

و يمكن تصنيف هذه الموارد في ثلاث مجموعات تشمل الموارد المادية مثل المباني والتكنولوجيا و الأموال و الموارد التنظيمية مثل الهياكل و الأنظمة المالية و الإدارية والموارد البشرية و التي تتضمن الخبرات و المهارات و القدرات للعاملين.

و بالتالي فان الموارد البشرية تعتبر من أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة من حيث أهميتها و مكانتها و ذلك من خلال الأداء الوظيفي الذي تقوم به و الذي يعد احد الأسلحة الإستراتيجية في صراع المنظمات من اجل البقاء و النمو و الرقي في الأعمال.

المبحث الأول :تطور مفهوم الأداء الوظيفي :

النظرة القديمة للأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور و تنظيم الاقتصاد حيث من خلاله تتشكل الركائز المادية للمجتمع و التي تؤمن من انطلاقه نحو الحضارة و الرفاء الاجتماعي التي يبني بالدرجة الأولى على أساس التراكمات المادية و المالية و التي تحققها البلدان و التي تنعكس على تطور الدخل القومي فيها.

لهذا كان الاهتمام بقياس الأداء منذ القدم فقد كان لتايلور الفضل في الدراسة الدقيقة للحركات التي كان يؤديها العامل و توقيت كل منها بقصد الوصول إلى الوقت اللازم لإدارتها و إيقافها و لقد كان جوهر الدراسة التي أجراها تايلور هي إن هناك مجموعة من تفاصيل الحركات تسترك فيها عمليات كثيرة بحيث اذا أمكن مشاهدة هذه الحركات و دراسة الزمن المستغرق فمن الممكن اعتبار النتيجة وحدة فنية يستفاد منها في العمليات المتشابهة التي لم يجرى بها دراسة زمن خاصة بها.

نلاحظ مما سبق إن النظرة إلى الأداء كانت تقتصر فقط الزمن المستغرق للإفراد و المعدات لتحديد معدات الأداء.

النظرة الحديثة للأداء الوظيفي:

تواجه المؤسسات اليوم تحديات جديدة تفرض عليها مقارنة الأداء و ما تحققه من انجازات بما يصل إلى غيرها من المؤسسات الأحسن و الأفضل و الانجح إلى السوق و ما يعبر عنه بالقياس إلى القسط الأفضل و قد تطورت هذه الفكرة بتأثير المنافسة العالمية و

الرغبة في الوصول لأفضل المستويات في الأداء و من ثم ظهرت فكرة المستوى العالمي للأداء.¹

المبحث الثاني: أهمية الأداء الوظيفي :

يمثل الأداء مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها و ذلك على مستوى الفرد و المنظمة و الدولة ذلك إن المنظمة تكون أكثر استقرار و أطول بقاء حيث يكون أداء العاملين أداء متميز أو من ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة و قيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها و على ذلك يمكن القول بان الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة و في أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات و دوافع الرؤساء و القادة و ترجع أهمية الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة في مراحلها المختلفة و هي :

✓ مرحلة البقاء و الاستمرارية.

✓ مرحلة السمعة و الفخر.

✓ مرحلة التمييز.

✓ مرحلة الريادة.

و من ثم فان قدرة المنظمة على تخطي مرحلة النمو و الدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يتوقف على مستويات الأداء به.

¹جاسم عبد الله، عقيل، دور الإبداع في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الرياض 2004، ص، ص، 37،

تتجلى أهمية تقييم الأداء الوظيفي في تحقيق النقاط التالية:

1 تخطيط الموارد البشرية :

إن فاعلية التقييم و أسس نجاحه يساهم بشكل كبير في تحديد مدى الحاجة المستقلة للموارد في المنظمة و حاجاتها الفعلية للقوى البشرية و ربط ذلك بتحديد السياسات التنظيمية بدا باستقطاب الموارد البشرية الكفاءة و اختيارها و تعبئتها و تدريبها وتطويرها بكل فاعلية.

2 تحسين الأداء و تطويره:

إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء و تطوره ا دان عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في المنظمة على معرفة و تحديد نقاط القوة و الضعف لدى الأفراد العاملين لديها بعدها تسعى لممارسة سبل التطور المناسبة في المجالات التي يشعرون بالضعف فيها و هو ما يؤدي إلى تطويرها و تحسينها.

3 اكتشاف الاحتياجات التدريبية و تحديدها:

إن تقييم الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية و تحديد البرنامج التدريبية التي يتطلبها تحسين و تطور أداء العاملين في المنظمة.¹

4 وضع نظام عادل للمرتبات و الحوافز و المكافآت :

¹طلال، الشريف، عبد المالك، الأنماط القيادية و علاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، مكة المكرمة 2004، ص 70.

إن قياس الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز يعتمد على الجهد الفعلي المبذول من قبلهم.

5 انجاز عملية النقل و الترقية:

يكشف تقييم الأداء عن قدرات العاملين و بالتالي ترقيتهم إلى وظائف تتناسب مع كفاءاتهم العلمية و تتجسم مع قدراتهم و قابليتهم في الأداء كما يساعد في نقل و وضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته.

6 معرفة المعوقات و مشاكل العمل:

يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكامن الخلل و الضعف في اللوائح و السياسات و البرامج و الإجراءات و التعليمات المطبقة في العمل و معرفة الضعف في المعدات و الأجهزة و الآلات و بالتالي تمكن المؤسسة من إجراء التحسينات و التغييرات المطلوبة و التي يمكن ان تكون رافدا فعالا في تحقيق انجاز العاملين بفاعلية و كفاءة عليا.¹

¹طلال، الشريف، عبد المالك، مرجع سبق ذكره، ص 71.

المبحث الثالث :عناصر و محددات الأداء الوظيفي.

1عناصر الأداء الوظيفي :

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس و تحديد مستوى أداء

الموظفين في المؤسسة و هي :

الموظف و كفاءته:

و هي ما يمتلكه الموظف من معرفة و مهارات و اهتمامات و قيم و اتجاهات و دوافع

إما كفاءته فتعني ما لدى الفرد من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم و التي تمثل

الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف بالإضافة إلى التقاني و

الجدية في العمل و القدرة على تحمل المسؤوليات و انجاز الأعمال في مواعيدها و مدى

الحاجة في الإشراف و التوجيه.

العمل و لمتطلباته:

و تشمل المهام و المسؤوليات و الأدوار و المهارات و الخبرات التي تتطلبها الوظيفة و

ما تتصف به من متطلبات و تحديات كما تشمل الدقة و النظام و الإتقان و البراعة و

التمكن الفني و القدرة على التنظيم و تنفيذ العمل و سرعة الانجاز و التحرر من

الأخطاء.

البيئة التنظيمية و مركباتها:

تتكون من عوامل داخلية و أخرى خارجية ، العوامل الداخلية و هي التي تؤثر في الأداء و تتضمن التنظيم و هيكله و أهدافه و مورده و مركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال و هي العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية الحضارية السياسية و القانونية.

2 محددات الأداء الوظيفي :

نجد إن محددات الأداء الوظيفي تتضح فيما يلي:

1 الجهد:

يشير إلى الناتج من الحصول الفرد على تدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته فبمقدار ما يكثف الفرد جهده فبمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل.

2 القدرات :

هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة بحيث إن القدرات لا تتغير و لا تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة.

3 إدراك الدور أو المهمة:

يشير الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و تقوم الأنشطة و السلطات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح هذا الاتجاه.¹

خاتمة :

من خلال كل ما تم تناوله لموضوع الأداء الوظيفي و الذي يعد مجموعة من الأنشطة و المهام التي يقوم بها فرد ما داخل المنظمة من اجل تحقيق الأهداف الخاصة به و الأهداف الخاصة به و الأهداف الخاصة بالمنظمة فانه يتضح لنا قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية الإنتاجية لأي منظمة سعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها العالي و الذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي و الهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمنظمة في عالم المنظمات الناجحة في أعمالها في عالمنا.

¹درة إبراهيم، عبد الباوي، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، العربية للتممية الإدارية، عمان 2003، ص 37.

الإطار التطبيقي

تمهيد:

بعد عرضنا للجانب النظري الذي يعتبر لقاعدة الأساسية التي من خلالها نقوم ببناء الأسئلة التي نحاول إيجاد إجابات لها و إسقاطه على الجانب الميداني لمعرفة مدى تطابق هذه المعلومات مع تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين و تحديد بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم مكان دراستنا الميدانية .

التعريف بالمكتبة :

أنشئت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم " الدكتور مولاي بلحميسي " سنة 2012 بقرار من وزارة الثقافة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 249/11 المؤرخ في 18 رمضان عام 1432 هـ الموافق ل 18 أوت 2011 و هي عبارة عن مؤسسة ثقافية و تعليمية و اجتماعية تتميز بفضاءاتها المفتوحة و تقدم خدماتها لكافة شرائح المجتمع بغض النظر عن الجنس أو العمر أو العرق أو الدين الخ و تعتبر واحدة من أهم الكتاب و ضرورته في حياة الفرد و المجتمع حيث تتناسب هذه النشاطات مع المناسبات الوطنية و الدنية أو أخرى عالمية حيث يقدر عدد المنخرطين فيها ب 5302 منخرط إضافة إلى ذلك فهي تتوفر على رصيد و وثائقي جد هام في مختلف المجالات و العلوم و الجدول الآتي يوضح ذلك :

1.2.3 مبنى المكتبة و موقعها :

تحتل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم موقعا استراتيجيا جد هام حيث تتوسط كل من المركز الإسلامي و دار الثقافة و المعهد الموسيقي ة الكائنة بحي 400 مسكن في ولاية مستغانم .

ما يميز موقع المكتبة هو أنه قريب من بعض المرافق العامة كمديرية الثقافة و دار الثقافة و سهل الوصول إليه بالنسبة لبعض الفئات المجاورة له دون الأخرى لكن ما يعيب هذا الموقع هو أنه لا يتوسط مركز الولاية و لا توجد لوحات إرشادية تدل على مكانه .

إما عن مبنى المكتبة فهو يتميز بإطلالته الجذابة على البحر الأبيض المتوسط و تصميم هندسي لا لبأس به بمساحة تقدر ب 880.90 م لكن ما يعيب المبنى هو أنه مداخله غير مناسب لبعض الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعاقين حركيا كما أنه كائن في موقع غير معروف بالنسبة للعديد من القراء ضيف إلى ذلك المكان المخصص لمواقف السيارات ذو حجم صغير جدا تصل قدرة استيعابه من 5- 10 سيارات فقط هذا و يتكون مبنى المكتبة من أربع طوابق :

1-طابق تحت الأرضي : يتكون من :

➤ قاعة المحاضرات salle de conférences

بقدر استيعاب 120 مقعد حيث يتم فيها محاضرات و نشاطات فكرية و فنية خاصة بكل فئات المجتمع مثل نشاط : " خير جليس " " عرض أفلام وثائقية " .

➤ قاعة المعارض salle d exposition :

و يتم فيها تقديم النشاطات الفنية و معرض الكتب و الأعمال التشكيلية و اللوحات الزيتية الخاصة بكل الفئات .

➤ مكتب المستخدمين Bureau d utilisateurs:

و يتم فيه إنشاء بطاقات القراء و تسجيلهم في سجل المنخرطين و تعريفهم بالنظام الداخلي الذي تدير عليه المكتبة .

2- الطابق الأرضي : و يتكون من :

➤ قاعة المطالعة و الإعارة الخارجية salle de lecture et consultation externe

➤ بقدره 30 مقعد تقدم الإعارة الخارجية لكل الرصيد الوثائقي .

➤ قاعة المعالجة الوثائقية :salle de traitement documentaire

➤ تقوم بمهمة تسجيل الكتب التي تم اقتناؤها في السجل الجرد بعد ترميزها (رقم

التصنيف - رقم الترتيب على الرفوف - عدد النسخ) و فهرستها .

➤ قاعة ذوي الإعاقة :Salle des handicapées

➤ بقدره استيعاب 18 مقعد و هي تهتم بتقديم خدمة مكتبية و معلوماتية و تعزيز

دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع .

➤ فضاء الطفل Espace d'enfant :

➤ بقدره استيعاب 56 مقعد يهتم بالأطفال الذين تقل أعمارهم عن 11 سنة لتنمية

قدراتهم الفكرية و الإبداعية .

➤ فضاء الانترنت Espace internet:

➤ بقدره دخول 36 مقعد خاص بالبحث العلمي موجهة لكل الفئات ماعدا الأطفال

يسمح لهم الدخول إلا بترخيص :

3- طابق الأول : يتكون من :

➤ قاعة المطالعة الداخلية :salle de consultation interne:

عبارة عن فضاء يسمح بالإطلاع على الرصيد الوثائقي الغير المتاح للإعارة الخارجية و

تقديم خدمة النسخ موجهة لفئة من 17 سنة فما فوق بقدره استيعاب 54 مقعد .فضاء

الشباب Espace les jeunes:

و هو مخصص لإتاحة رصيد أدب الشباب و التخضير للامتحانات بقدره استيعاب 70

مقعد و موجة لفئة من 12 إلى 17 سنة .

4-الطابق الثاني : يتكون من :

➤ قاعة الخدمة المرجعية :salle des prestation référentielle:

➤ بقدر استيعاب 48 مقعد موجهة لكل الفئات العمرية تهتم بإتاحة الرصيد المتعلق

بالكتب المرجعية (القواميس و الموسوعات و المعاجم .)

➤ مكتب المدير Bureau de directeur:

➤ يتولى مهمة التسيير والتنظيم و التنسيق بين المصالح المكتبة و توجيه الموظفين و تحديد المهام الموكلة لهم .

➤ مكتب الأمانة :Secrétariat

➤ يتولى مهمة تسجيل جميع المراسلات الصادرة الواردة و ذلك في سجلات (السجل الوارد - السجل الصادر) و استقبال و تنظيم زيارات ضيوف المدير و ضبط أعماله .

➤ مكتب الإدارة :Bureau d'administration

➤ يتولى مهمة تحرير الرسائل الإدارية (البريد الوارد و الصادر) و السهر على التنفيذ المهام الموكلة له من طرف المكتبة .

➤ قاعة الأستاذة و الباحثين :Salle des professeurs et les chercheurs

➤ فيها جناح خاص بالكتب و الدوريات و خدمة الناس بقدره استيعاب تصل إلى 18 مقعد .

➤ قاعة الاجتماعات :Salle des réunions

➤ و يتم فيها عقد اجتماعات بالتنسيق مع الموظفين في المكتبة و المدير لغرض من الأغراض .

2.2.3 الإمكانات المادية و البشرية للمكتبة :

تلعب الإمكانيات المادية و البشرية دورا مهما في السير الحسن للمكتبة كم أنها تجلب القارئ و تحسن من العلاقة بينها و بين المستفيدين عموما .

1.2.2.3 الإمكانيات المادية :

تتوفر المكتبة عل أثاث ثري و متنوع إذ تحتوي على مجموعة من الخزانات و طاولات المطالعة - رفوف الكتب ذات النوع الخشبي - مكاتب الموظفين - آلات النسخ - الحواسيب - كاميرات المراقبة - جهاز كشف سرقة الكتب - آلات الإطفاء - عربات نقل الكتب .

2.2.2.3 الإمكانيات البشرية :

يعتبر العنصر البشري بالمكتبة كما ذكرنا سابقا القوة المحركة و الفعالة لمختلف نشاطاتها سواء كانت النشاطات فنية أو إدارية و الهدف واحد و هو خدمة المستفيدين و تعتمد المكتبة في تسيير شؤونها على 59 موظف يسهرن على تنظيمها و تأدية مهامها على أكمل و أحسن وجه و الجدول الآتي يمثل عدد الموظفين مع الرتب :

عدد الموظفين	الرتبة
01	وثائقي أمين محفوظات رئيسي
04	مكتبي و وثائقي أمين محفوظات
01	وثائقي أمين محفوظات
01	مساعد وثائقي أمين محفوظات

مساعد مكتبي	03
ملحق رئيسي للإدارة	03
متصرف إداري	03
تقني سامي في الإعلام الالي	03
كاتبة المدير	01
عاملين مهنيين	05
محاسب مالي	02
مساعد تقني	04
حراس الأمن	03
سائقين : مستوى أول - مستوى ثاني	02

جدول رقم 02: بين عدد وتب موظفي المكتبة

5.2.3 خدمات المكتبة :

تسعى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم إلى تقديم خدمات متنوعة تلبي

احتياجات المستفيدين وذلك من خلال توفيرها اللوازم التالية :

- مجموعة غنية من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها و أشكالها
- كوادر بشرية مؤهلة و مدربة على تقديم هذه الخدمات .
- بيئة و جو مناسب للقراءة و المطالعة .

1. خدمة توجيه القراء و الرد على استفساراتهم :

تتمثل في الإجابة عن استفسارات و أسئلة الرواد اتجاه المعلومات التي يبحثون عنها و تعريفهم بأهم الخدمات التي تقدمها المكتبة و الرصيد الوثائقي المتوفر بها .

2. خدمات الإعارة :

تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم و معيار جيد لقياس مدى فاعليتها في تقديم خدماتها و تحقيق أهدافها حيث نوعين من الإعارة :

الإعارة الداخلية :

تتمثل في الإطلاع على الرصيد الوثائقي الغير المتاح للإعارة الخارجية و التحقيق مبدأ ثنائية الكاتب و القارئ مباشرة دون وسيط وفق نظام الرفوف المفتوحة .

الإعارة الخارجية:

و تتمثل في اعارة الكتب للقراء و الباحثين باستثناء المراجع و الموسوعات التي لا يمكن اعارتها و تكون محددة بفترة زمنية معينة حيث ان عدد الكتب المسموح بإعارتها كتابين لمدة اسبوع في كل فترة الصباحية و المسائية.

الخدمة المرجعية :

وهي خدمة موجهة لجميع الفئات العمرية تهتم بإتاحة الرصيد المتعلق بالكتب المرجعية من القواميس و المعاجم و الموسوعات

خدمة الأطفال:

و تتمثل في تقديم ورشات ثقافية و أخرى فنية يستفيد منها الأطفال و ذلك في أيام العطل الدراسية و من بين هذه الورشات نذكر ورشة رسم و تلوين ورشة المطالعة باللغة الفرنسية.

خدمة الشباب :

و تتمثل في توفير فضاء خاص بالشباب مجهز بكراسي وطاولات للمطالعة ومجموعة مكثفة من كتب القراءة المنزلية و الأعمال المرجعية و تحضير الامتحانات.

خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة :

تعتبر من اهم الخدمات التي تقدمها المكتبة و تتمثل في توفير رصيد وثائقي بخط الباراي Braille و توفير فضاء خاص بهم و ذلك من اجل تعزيز دمجهم في المجتمع.

خدمة المكتبة المتنقلة :

تتمثل هذه الخدمة في توفير سيارة من الصنف الكبير محملة بمجموعة من الكتب حيث تنتقل إلى المناطق المنعزلة و التي تستطيع الوصول إلى المكتبة و ذلك من اجل تمكين فئات هذه المناطق من القراءة و المطالعة ضيف إلى ذلك الدور التي تؤديه هذه الخدمة هو التعريف بالرصيد الوثائقي الخاص بالمكتبة و مختلف الخدمات و النشاطات التي تقوم بها حتى يكون افراد هذه المناطق على علم ما توفره المكتبة.

خدمة الانترنت :

إن توفير مكتبات المطالعة العمومية تقنية المعلومات الحديثة لها دور أساسي في عملها و نشاطها اليومي من حيث إتاحة الوصول إلى شبكة الانترنت الذي يتفق مع المبادئ المرتبطة بحرية الوصول للمعلومات و حرية التعبير .

أقسام مكتبات المطالعة العمومية :

قسم معالجة الرصيد الوثائقي : يكلف هذا القسم بالسهر على عدة مهام أهمها :

- ✓ ضمان مسار منذ استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف القارئ.
- ✓ معالجة الرصيد الوثائقي و المحافظة على هذا الرصيد عن طريق الترميم والحفظ و التجليد
- ✓ تسيير عملية اقتناء الوثائق.
- ✓ دراسة إمكانيات الاقتناء بالتنسيق مع قسم خدمة المستعملين.
- ✓ ضمان معالجة الكتاب قبل تداوله من جرد و فهرسة.
- ✓ إصلاح الوثائق التي أتلغها المستعملون و تدعيمها.
- ✓ وضع شبكة الإعلام الآلي و ضمان سيرها و صيانتها و تسيير الميدياتيك .

قسم خدمة المستعملين : يكلف هذا القسم بالمهام التالية :

- ضمان خدمات المكتبات المتعلقة بالإعلام الآلي و التوجيه لفائدة المنخرطين والزائرين.

- أعداد إحصائيات لتقييم المقرئية و عدد القراء و طبعة الوثائق المطلوبة.
- وضع تحت تصرف المستعملين الوثائق و الوسائل المادية التي تسهل أنشطتهم.
- القيام بتبادل الوثائق و المعلومات العلمية و التقنية مع المؤسسات العلمية الوطنية و الأجنبية

- تنظيم أنشطة المكتبات المتنقلة.
- تنظيم تظاهرات و أنشطة ثقافية و علمية مرتبطة بالمكتبات.

قسم الإدارة و الوسائل: يكلف بعدة مهام أهمها

إعداد مخطط تسيير المستخدمين و تسييره:

- صيانة البناية و التجهيزات.
- السهر على امن البناية و المستخدمين و الرصيد الوثائقي و الممتلكات المنقولة و المستعملين.

- توظيف مستخدمين و تنفيذ ميزانيات تسييرها و تجهيزها .
- تحديد احتياجات المكتبات وملحقاتها من أثاث ومعدات و لوازم و ضمان اقتنائها.

أهداف مكتبات المطالعة العمومية:

إن الهدف الرئيسي من إنشاء مكتبات المطالعة العمومية هو إتاحة فرص الثقافة المستمرة للجمهور دون مقابل و لهذا يجب أن تكون مركزا للحياة الفكرية و الاجتماعية في المنطقة التي تقوم فيها و على هذا الأساس يمكن تحديد أهدافها في الآتي :

- ❖ تهيئة جيل مثقف يتحلى بالعلم إلى جانب تشجيع القراءة وحثهم على تتبع سيرورة الإنتاج الفكري و ذلك عن طريق تشجيعهم على المطالعة و من خلال تردهم المستمر على المكتبة.
- ❖ التنمية الثقافية المتمثلة في إثراء القراء و تثقيف الشباب و الأطفال لأنها تعد من أهم و اشد الوسائل التي تعمل على نشر المعرفة و الارتقاء بمستوى القيم الثقافية في المجتمع الذي توجد فيه.
- ❖ غرس القيم الروحية و الوطنية و الإنسانية الأصلية و ذلك بالتخلي بالوفاء و القدوة الحسنة و الأساليب الفعالة في إطار خدمة المجتمع.
- ❖ دعم العلاقات الاجتماعية بين افراد المجتمع المحلي الذي تخدمه المكتبة و ذلك بالمساهمة في رفع المستوى الفني من خلال تقديم العروض المسرحية و الموسيقية و المعارض و الندوات غيرها من النشاطات الفنية .
- ❖ المساهمة بشكل فعال في حل بعض المشكلات الاجتماعية كالمرض و الأمية و تعليم الكبار.

المساهمة في ملئ أوقات الفراغ عند المواطنين على النحو الذي يعود بالفائدة المعنوية. المادية والنفسية على الفرد و ذلك باستغلال الوقت في القراءة و المطالعة و الأنشطة الموجهة و المفيدة.¹

تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

أولاً : السمات العامة

جدول رقم 1 : يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

المجموع	إناث	ذكور	
100	09	11	التكرار
100%	45%	55%	النسبة

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أن عدد الذكور يقدر ب 11 بنسبة 55% و عدد الإناث 09 بنسبة 45% و يرجع هذا أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث نسبياً لكون الإدارة يطغى عليها العنصر الذكوري خاصة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم.

¹حسنية، زايدى، المناجمنت (الإدارة العلمية) في المؤسسات الخدماتية العمومية: المكتبات العمومية بولاية وهران نموذجاً، مذكرة ماجيستر جامعة وهران: كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية: قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية، 2009، ص 65.

جدول رقم 02 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير بالسن:

النسبة المئوية	التكرارات	
40%	8	من 25 إلى 30
35%	7	من 31 إلى 40
25%	6	من 41 إلى 50
100%	20	المجموع

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب متغير السن بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم، حيث تشير النتائج الوارد فيه أن عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 30 سنة يبلغ 8 موظفين بنسبة 40% وفي المرتبة الثانية المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة بنسبة 35% وفي المرتبة الثالثة الفئة العمرية 41 إلى 50 سنة تقدر بنسبة 25%.

من خلال هذه النتائج يمكن أن نقول أن غالبية الموظفين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم شباب وهو ما يمكن أن ينعكس بالإيجاب على أداء الموظفين نظرا لتمتع الفرد في هذه المرحلة العمرية بالنشاط والحماس مقارنة بمرحلة الكهولة والشيخوخة .

جدول رقم 03 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الأقدمية بالعمل :

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	5	25%
من 5 إلى 10 سنوات	7	35%
أكثر من 10 سنوات	8	40%
المجموع	20	100%

من خلال المعطيات المبينة لنا في الجدول أعلاه نلاحظ بأن أعلى نسبة من المبحوثين لهم أقدمية في العمل تفوق 10 سنوات ب 40%. تليها نسبة المستجوبين الذين تتراوح أقدميتهم بين 5 و 10 سنوات، أما أقل نسبة فكانت للموظفين الذين يعملون بالمكتبة أقل من 5 سنوات وقد قدرت نسبتهم ب 25%.

قد يعود ارتفاع نسبة الموظفين الأكثر أقدمية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية إلى احتياج المؤسسة لخبرتهم في العمل، و كفاءتهم العالية خاصة في التعامل مع الأزمات، فكلما كانت أقدمية في العمل زاد مستوى الخبرة و الكفاءة في العمل و هذا ما تحتاجه المكتبة.

و منه نستنتج أن المكتبة أغلب موظفيها ذو خبرة عمل الأكثر من 10 سنوات و هذا يعود إيجابيا على سياسة المكتبة في العمل

ثانيا: الأزمة داخل المكتبة.

جدول رقم 4: يوضح غلق المكتبة في ظل جائحة كورونا

نسبة المئوية	التكرارات	إجابات
20%	20	نعم
00%	00	لا
100%	20	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المكتبة غلقت أثناء الأزمة لتقادي الإصابات و قدرت

الإجابة بنعم 20%

جدول رقم 5: يوضح تأثير أزمة كورونا على المكتبة من وجهة نظر المبحوثين

نسبة المئوية	التكرارات	إجابات
20%	20	نعم
00%	00	لا
100%	20	مجموع

بينت النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم 05 أن جميع المبحوثين يرون

أن أزمة كورونا أثرت على المكتبة .

جدول رقم 6: يوضح التزام المبحوثين بالبرتوكول الصحي في المكتبة

نسبة المئوية	التكرارات	إجابات
20%	20	نعم
00%	00	لا
100%	20	مجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الإجابة بنعم قدرت ب 20%.

ويمكن تفسير هذه النتيجة ب:تطبيق المكتبة العمومية للبرتوكول الصحي كما أمرت السلطات العليا في البلاد من أجل التقليل من انتشار فيروس كورونا .

الجدول رقم 07 : يوضح التزام المبحوثين بمسافة التباعد

النسبة	التكرار	
70%	14	دائما
30 %	06	أحيانا
00 %	00	ناذرا
100 %	20	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أغلب الموظفين احترموا مسافة التباعد لذلك لتفادي انتشار الفيروس حيث قدر عدد من أجابوا ب"دائما" ب14 مبحوثا وهو ما يعادل 70%، في حين قدرت نسبت من أجابوا ب "أحيانا" ب 30%

جدول رقم 8 : يوضح التزام المبحوثين بارتداء الكمامة

النسبة	التكرار	
100	20	دائما
% 00	00	أحيانا
% 00	00	ناذرا
% 100	20	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن كل الموظفين قاموا بارتداء الكمامة في عملهم أثناء الجائحة .

جدول رقم 09 : يمثل التزام المبحوثين باستعمال المعقم و غسل اليدين في العمل

النسبة	التكرار	
90%	18	دائما

أحيانا	02	10%
نادرا	00	% 00
المجموع	20	% 100

نلاحظ في الجدول أعلاه أن أغلب الموظفين قاموا باستعمال المعقم بصفة دائمة في العمل و بلغت نسبتهم 90%، تليها نسبة الموظفين الذين أجابوا ب"أحيانا" ب 10%.

جدول رقم 10 : يوضح التزام المبحوثين بالتهوية داخل المكتبة

التكرار	النسبة	
دائما	20	100%
أحيانا	00	% 00
نادرا	00	% 00
المجموع	20	% 100

نلاحظ في جدول أعلاه أن كل الموظفين يقومون بالتهوية داخل المكتبة و ذلك من أجل التفادي إصابة من الفيروس حيث تساهم الأماكن المغلقة في انتشار الفيروس حسب نصح به المختصون بالشؤون الصحية .

جدول رقم 11 : يوضح التزام المبحوثين بالسعال في المرفق لتفادي انتشار

الفيروس

النسبة	التكرار	
90%	18	دائما
10	02	أحيانا
% 00	00	ناذرا
% 100	20	المجموع

نلاحظ في جدول أعلاه أن أغلب الموظفين في المكتبة و بنسبة تمثل 90 % منهم أكدوا التزامهم بالسعال في المرفق خشية المساهمة في نشر الفيروس ، أما من أجابوا ب"أحيانا" فقد بلغت نسبتهم 20 %.

جدول رقم 12: يوضح الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا من وجهة نظر المبحوثين .

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
%30	06	غلق المكتبة
%10	02	إلغاء الحفلات و الندوات
%40	08	العمل في ضغط كبير

غلق قاعات المطالعة	04	%20
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين أجابوا بالعمل في ضغط كبير قدرت بنسبة 40% بأن أزمة كورونا أثرت بشكل كبير حيث خلفت أضرار تمثلت في إلغاء الحفلات و الندوات قدرت بنسبة 10% و غلق قاعات المطالعة قدرت ب 20%

جدول رقم 13: يوضح التغييرات التي طرأت على المكتبة في ظل الجائحة من وجهة نظر الموظفين

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
تغير في نظام العمل	12	% 60
التغير في نشاطات المكتبة	08	%40
المجموع	20	%100

نلاحظ في الجدول المبين أعلاه أن غالبية الموظفين يرون أن أهم التغييرات التي طرأت في ظل الجائحة تمثلت في تغيير نظام العمل وقد قدرت نسبتهم ب 60% أما الذين أجابوا بأن التغيير قد مس نشاطات المكتبة فقد بلغت نسبتهم ب 40%

ويمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها باعتماد مؤسسات كثيرة على العمل عن بعد من أجل استمرار خدماتها بينما لجأت مؤسسات أخرى الى اعتماد المناوبة وتخفيض عدد الموظفين العاملين.

ثالثا: طبيعة الأداء الوظيفي للعاملين في ظل الأزمة.

جدول رقم 14: يوضح الجهد المبذول من طرف المبحوثين لتأدية الوظيفة في ظل

الجائحة

إجابات	التكرارات	نسبة المئوية
نعم	19	95%
لا	01	05%
مجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الجهد قد زادا بالنسبة للموظفين و بشكل كبير أثناء الأزمة و هذا راجع للمناوبة بين الموظفين حيث أصبح الضغط على موظف واحد في كل مكتب نتيجة لتخفيض عدد الموظفين و قدرت نسبة الإجابة بنعم ب 95%، بينما بلغت نسبة من أجابوا بلا 05%

جدول رقم 15: يوضح إذا ما قدمت المكتبة حوافزا لموظفيها في ظل الجائحة

إجابات	التكرارات	نسبة المئوية
--------	-----------	--------------

%20	20	نعم
%00	00	لا
%100	20	مجموع

انطلاقاً من النتائج الوارد في هذا الجدول يتبين لنا أن هناك إجماعاً لدى الموظفين الذين صرحوا بأن مؤسستهم قدمت لهم عدة حوافز لتأدية العمل .

جدول رقم 16: يوضح درجة تغير أساليب العمل في المكتبة من وجهة نظر موظفيها

لم تتغير	متوسطة	كبيرة
00	08	12
%00	%40	%60
%100	20	مجموع

يبين الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين صرحوا بتغيير أساليب القيام بالعمل بدرجة كبيرة قدروا ب 60% بينما أجاب 8 مبحوثين وهو ما يمثل 40% أنها تغيرت بدرجة متوسطة .

جدول رقم 17: يوضح إذا ما واجه موظفي المكتبة صعوبات في عملهم في ظل الجائحة

نسبة المئوية	التكرارات	إجابات
60%	12	نعم
40%	08	لا
100%	20	مجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه اتضح لنا حسب إجابات الموظفين أن هناك صعوبات واجهتهم في عملهم خلال الأزمة حيث قدرت إجابة نعم ب 60% و الإجابة ب لا قدرت ب 40% لم تواجههم صعوبات في تأدية عملهم

جدول رقم 18: يوضح تقييم المبحوثين للإجراءات الوقائية المتخذة من طرف

المكتبة للوقاية من فيروس كورونا

نسبة المئوية	التكرارات	إجابات
--------------	-----------	--------

مجدية	20	%20
غير مجدية	00	%00
مجموع	20	%100

تبين النتائج الواردة في الجدول أعلاه إجماع موظفي المكتبة حول جدوى الإجراءات المتخذة من طرف مؤسساتهم من أجل الوقاية من فيروس كورونا.

جدول رقم 19: يوضح اعتماد المبحوثين على الوسائل التكنولوجية في القيام بعملهم في ظل الجائحة

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	13	%75
أحيانا	05	%25
نادرا	00	%00
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أعلى نسبة من الموظفين أكدوا اعتمادهم الدائم على الوسائل التكنولوجية الحديثة للقيام بعملهم أثناء أزمة كورونا بنسبة قدرت ب 75% في حيث بلغت نسبة الموظفين الذين يعتمدون أحيانا على الوسائل التكنولوجية 25% ، قد يعود نسبة ارتفاع الموظفين الذين يرون بأن المكتبة تستخدم وسائل التكنولوجية أثناء الأزمة لأنها ساعدتهم في نقل المعلومات بين الموظفين والإدارة خاصة في ظل تطبيق التباعد الاجتماعي

جدول رقم 20: يوضح تأثير جائحة كورونا على حقوق المبحوثين

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
50%	10	إيجابية
00%	00	سلبية
50%	10	لم تتغير
100%	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الموظفين ينقسم إلى قسمين هناك من تأثرت حقوقهم بصفة إيجابية 50% بنسبة وفيما يرى 50% من المبحوثين أن حقوقهم لم تتغير في ظل الجائحة.

جدول رقم 21: يوضح تأثير جائحة كورونا على واجبات المبحوثين

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات
%50	10	إيجابية
%00	00	سلبية
%50	10	لم تتغير
%100	20	المجموع

يرى 50% من المبحوثين أن واجباتهم تأثرت بصفة ايجابية بالجائحة فيما يرى 50% الآخرين أن واجباتهم لم تتأثر بالجائحة.

النتائج العامة لدراسة:

- تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين و على نشاطهم داخل المكتبة.
- أهم الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا العمل في ظروف محرجة و غير مرضية خوفهم للانتشار العدوى.
- غالبية الموظفين يرون أن أهم التغيرات التي طرأت في ظل الجائحة تمثلت في تغيير نظام العمل وقد قدرت نسبتهم 60 %
- 95 % من المبحوثين يرون أن الجهد قد زاد بالنسبة للموظفين وبشكل كبير أثناء الأزمة.
- هناك إجماعاً لدى الموظفين بأن مؤسساتهم قدمت لهم عدة حوافز لتأدية العمل.
- 60 % من المبحوثين صرحوا بتغيير أساليب القيام بالعمل بدرجة كبيرة في ظل الجائحة.
- إجماع موظفي المكتبة حول جدوى الإجراءات المتخذة من أجل الوقاية من فيروس كورونا.
- 75 % أكدوا اعتمادهم الدائم على الوسائل التكنولوجية الحديثة للقيام بعملهم أثناء أزمة كورونا .
- هناك انقسام بين الموظفين حول تأثير أزمة كورونا على حقوقهم وواجباتهم.
- بعد عرض النتائج المتوصل إليها فإن الفرضية الأولى صحيحة.

خاتمة :

أن اختيارنا لموضوع تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبة كان انطلاقاً من كون أن الأداء الوظيفي يعد مجموعة من الأنشطة و المهام التي يقوم بها فرد ما داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به والأهداف الخاصة بالمنظمة فإنه يتضح لنا قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية الإنتاجية لأي منظمة سعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها العالي و الذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي و الهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمنظمة في عالم المنظمات الناجحة في أعمالها في عالمنا. أزمة كورونا هي الأخرى جائحة علمية شكلت خطراً هدد البشرية جمعاء فسبب هذا الوباء قمت المعاناة و تعطل مجرى حياة الملايين، فقد سببت أضرار اجتماعية عالمية بالغة.

فقد حاولنا هذه الدراسة تسليط الضوء على فعالية الأداء الوظيفي و كيفية التعامل كما أزمة كورونا، و من خلال هذه الدراسة تبين لنا أن الأداء الوظيفي له فعالية في تسيير أزمة كورونا و إن الموظفين في المكتبة عملوا ما بوسعهم لتقادي الجائحة و أخذ الإجراءات الوقائية و الطارئة و ذلك من أجل العمل في ظروف صحية جيدة و العمل على التخفيف من الحد منها. و تمكنا في النهاية إعطاء صورة واضحة عن مدى تأثير

أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبة الرئيسية العمومية للمطالعة لولاية مستغانم انطلاقاً مما درس في الجانب النظري و ما طبق في الدراسة الميدانية ما يلي:

إن الأداء الوظيفي أهمية كبيرة في تحقيق و تطوير العمل و نجاحه داخل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية و ذلك بمعرفة التعامل أثناء الأزمة فكما كان الأداء الوظيفي ناجح كلما كان التعامل مع الأزمة مهما كان نوعها و طبيعتها سهل.

فلكسب ثقة الجمهور الداخلي للمكتبة على الموظفين تصحيح الأوضاع و المواقف

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

قائمة الكتب:

- 1- ابن المنظور، لسان العرب، دار الصادر، بيروت.
- 2- إياد حسن نصر الله، استشاري تخطيط و تطوير المواد البشرية، السيكولوجية، إدارة الأزمات، طبعة 1، دار الخليج 2015
- 3- أحمد بن علي المقري القيومي، الصحاح في اللغة، الجوهري، المصباح المنير، غريب الشرح، الكبير الرافعي، المكتبة العلمية، بيروت.
- 4- أحمد زكي، بدوي، محمد، كمال، مصطفى، معجم المصطلحات، للقوى العامة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984.
- 5- حسن عماد مكوي، الإعلام و معالجة الأزمات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- 6- حسان أحمد قمجية، المقاربات العلاجية و الوقائية لكوفيد19، محتوى الصحفي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 7- درة إبراهيم عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات العربية للتنمية الإدارية، عمان 2003.
- 8- قاسمي ناصر، دليل مصطلحات في علم الاجتماع، طبعة 1، ديوان المطبوعات الجزائر، 2011.
- 9- موريس أنجورس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، طبعة 1، القصة للنشر، جزائر، 2013.
- 10- عبد الله القاتبي، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، العدد 9، مجلد 3، الكويت، 1983.

المذكرات و الرسائل:

- 1- جاسم، عبد الله عقيل، دور الإبداع في تحسين الأداء الوظيفي، الرياض، 2004، رسالة ماجستير.

2- طلال شريف عبد الله ملك، الأنماط القيادية و علاقتها بالأداء الوظيفي، إمارت،
مذكرة لنيل شهادت الماجيستر.

3- حسنية، زايدى، المناجمنت (الإدارة العلمية) في المؤسسات الخدماتية العمومية:
المكتبات العمومية بولاية وهران نموذجاً، مذكرة ماجيستر جامعة وهران: كلية العلوم
الإنسانية و العلوم الإسلامية: قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية، 2009.
الموقع الإلكتروني :

=webrct=/jurl/https://www.annasronline.com<http://www.google.com/url!sa=tsource>

قائمة الملاحق

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس _مستغانم

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة : علوم الإعلام و الاتصال

تخصص : اتصال و علاقات عامة

استمارة حول

تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين

المكتبة الرئيسية للطالبة العمومية لولاية مستغانم

في إطار إجراء دراسة ميدانية بعنوان تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المقدمة ضمن متطلبات الحصول شهادة الماستر في تخصص اتصال و علاقات عامة نرجو منكم الإجابة على الأسئلة الواردة في الاستمارة بوضع X في الخانة المناسبة. كما نعدكم ان المعلومات المقدمة من طرفكم ستستخدم للأغراض علمية بحتة.

تحت إشراف

مقدمة من طرف الطالب

مجاهد حنان

العربي كريمة

مداح مامة

السنة الجامعية 2020/2021

البيانات العامة:

أنثى

ذكر

1. الجنس :

2. السن :

3. الخبرة المكتسبة : أقل من 05 سنوات من 05-10 سنة أكثر من 10 سنوات

المحور الأول: الأزمة داخل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

1/ هل تم غلق المكتبة أثناء الأزمة ؟

لا

نعم

2/ هل أترث أزمة كورونا على نشاط المكتبة ؟

نعم لا

3/ هل يوجد بروتوكول صحي لمعالجة الأزمة في مؤسستك ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتكم بنعم فهل التزمت ب :

احترام مسافة التباعد بين الزملاء
 دائما أحيانا نادرا

ارتداء الكمامة
 دائما أحيانا نادرا

استعمال معقم وغسل اليدين
 دائما أحيانا نادرا

الحفاظ على التهوية الجيدة داخل المكتبة
 دائما أحيانا نادرا

سعال في المرفق لتفادي انتشار الفيروس
 دائما أحيانا نادرا

4/ كيف الإعلان عن الأزمة في المكتبة ؟

• حملات لتوعية الوقاية من فيروس كورونا

• ملصقات داخل المكتبة

• إنشاء صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي

5/ ما هي الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا داخل المكتبة ؟

•

•

•

6/ ما هي أهم التغيرات والتعديلات التي طرأت في المكتبة أثناء الأزمة ؟

•

•

المحور الثاني: طبيعة الأداء الوظيفي للعاملين في ظل الأزمة

1/ هل الجهد المبذول لتأدية الوظيفة قد زاد في ظل الجائحة ؟

نعم لا

2/ هل تم تقديم حوافز بالنسبة للعاملين في ظل الجائحة؟

نعم لا

3/ هل تغيرت أساليب القيام بالعمل بدرجة ؟

كبيرة متوسطة لم تتغير

4/ هل هناك صعوبات واجهتكم في عملك في ظل الجائحة؟

لا

نعم

5/ ما تقييمكم للإجراءات المتخذة من طرف مؤسستكم للوقاية من الفيروس؟

مجدية

غير مجدية

6/ هل اعتمدتم على الوسائل التكنولوجية في القيام بعملكم في ظل الجائحة؟

دائما

أحيانا

نادرا

7/ هل تأثرت حقوقكم في ظل الجائحة؟

لم تتغير

إيجابية

سلبية

8/ هل تأثرت واجباتكم في ظل الجائحة؟

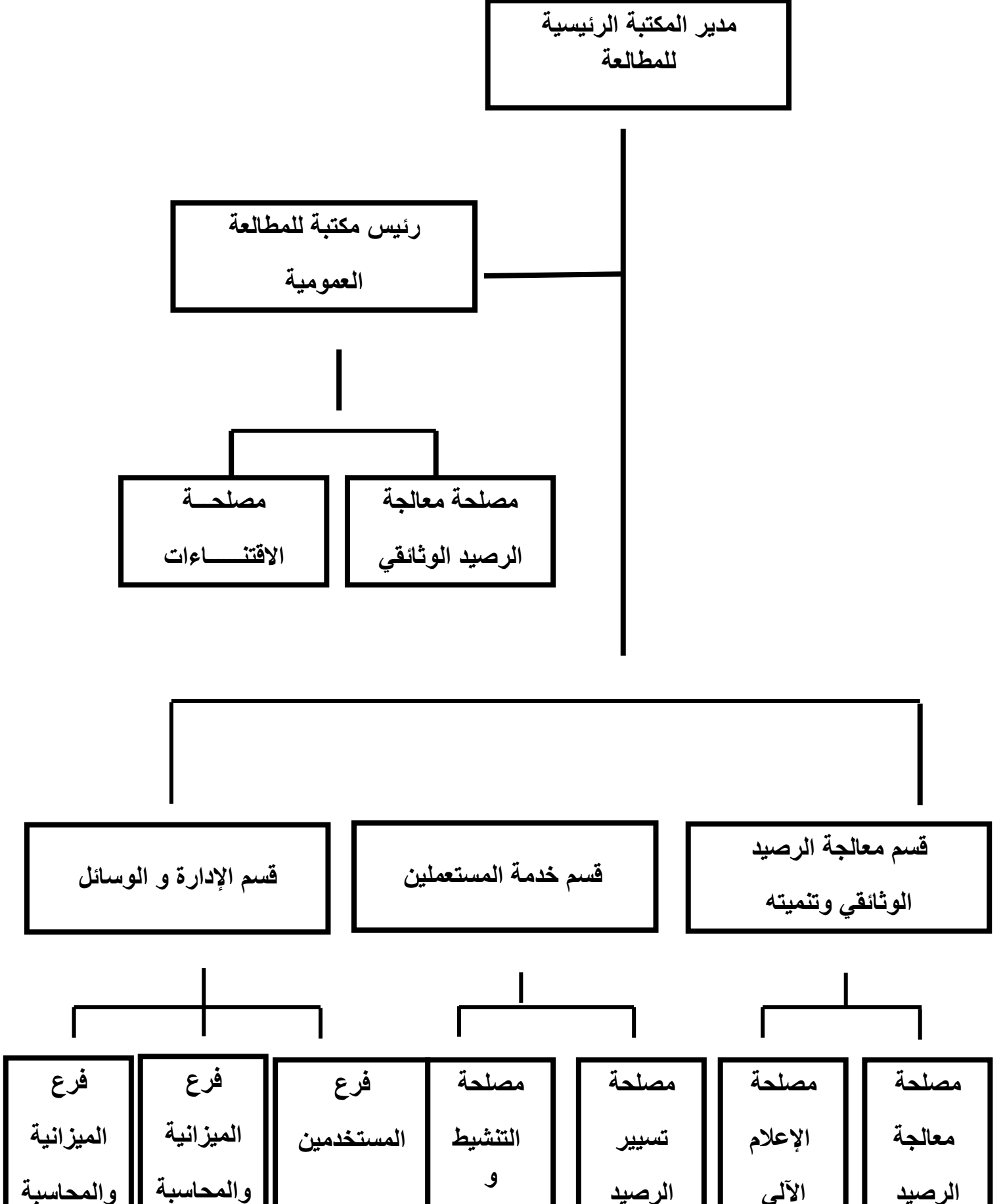
لم تتغير

إيجابية

سلبية

فهرس الجداول

الهيكل التنظيمي للمكتبة



الجدول يمثل عدد الموظفين مع الرتب :

الرتبة	عدد الموظفين
وثائقي امين محفوظات رئيسي	01
مكتبي و وثائقي امين محفوظات	04
وثائقي أمين محفوظات	01
مساعد وثائقي أمين محفوظات	01
مساعد مكتبي	03
ملحق رئيسي للإدارة	03
متصرف إداري	03

تقني سامي في الإعلام الالي	03
كاتبة المدير	01
عاملين مهنيين	05
محاسب مالي	02
مساعد تقني	04
حراس الأمن	03
سائقين : مستوى أول - مستوى ثاني	02

جدول يمثل رصيد و وثائقي للمكتبة

عدد النسخ	عدد العناوين	الرصيد الوثائقي
-----------	--------------	-----------------

17055	6927	الرصيد الوثائقي باللغة العربية
8284	3349	الرصيد الوثائقي باللغة الأجنبية
10732	1177	الرصيد الوثائقي الخاص بقاعة الحوليات
7277	2480	الرصيد الوثائقي الخاص بالأطفال
521	48	الرصيد الوثائقي الخاص بذوي الاحتياجات الخاصة

ملخص الدراسة

تتمثل دراستنا في معرفة مدى تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبة

الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم مذكرة لنيل شهادة الماستر ,تخصص

اتصال و علاقات عامة ,من انجاز الطالبات العربي كريمة و مداح مامة حيث تم

طرح التساؤل الرئيسي ما هو تأثيرأزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

و الذي تفرع عنه مجموعة من الأسئلة و المتمثلة في:

هل أترث جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين؟

هل تغيرت أساليب العمل في ظل الجائحة؟

هل هناك صعوبات واجهتها المؤسسة أثناء أزمة كورونا؟

و للإجابة عن هذه التساؤلات تم تبني منهج المسحي الوصفي و بإتباع الاستمارة

كأداة أساسية لجمع البيانات و التي تمثلت وصولا إلى النتائج المتمثلة في:

- تأثير أزمة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين و على نشاطهم داخل المكتبة.

- أهم الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا العمل في ظروف محرجة و غير مرضية خوفهم للانتشار العدوى.
- الاستعانة بوسائل تكنولوجية جراء أزمة كورونا خاصة في إنشاء صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك و البريد الإلكتروني..

The summary of the resaerch:

Our study is to know the extent of the impact of the Corona crisis on the job performance of workers in the main library for public reading in the state of Mostaganem. Employment for employees of the main library for public reading Which resulted in a series of questions, including

Do I inherit the Corona pandemic on the job performance of employees ?

Have working methods changed under the pandemic ?

Are there any difficulties that the institution faced during the Corona crisis ?

In order to answer these questions, he then adopted the descriptive survey approach and followed the questionnaire as a basic tool for data collection, which was represented in arriving at the results represented in

- The impact of the Corona crisis on the job performance of employees and their activities inside the library.
- The most important damage caused by the Corona crisis is working in embarrassing and unsatisfactory conditions, because they fear the spread of infection.
- The use of technological means as a result of the Corona crisis, especially in creating pages through social networking sites, Facebook and e-mail.

الفهرس

7	مقدمة
3	الإطار المنهجي
4	1-الدارسة الاستطلاعية:
5	2-الإشكالية:
6	3-فرضيات الدراسة:
8	5-أهمية الدراسة:
8	6-أهداف الدراسة:
9	7-تحديد المفاهيم:
13	8- منهج الدراسة:
13	9- أداة الدراسة:
16	10- تحديد مجتمع البحث:
16	11- مجالات الدراسة:
17	12- الدارسات السابقة:
22	الإطار النظري

23	الفصل الأول: ماهية الأزمة.....
24	المبحث الأول : تعريف الأزمة.....
26	المبحث الثاني :أسباب نشوء الأزمة.....
32	المبحث الثالث : خصائص الأزمة.....
35	خاتمة:.....
36	الفصل الثاني
36	الأداء الوظيفي.....
37	تمهيد:.....
38	المبحث الأول :تطور مفهوم الأداء الوظيفي :.....
39	المبحث الثاني :أهمية الأداء الوظيفي :.....
42	المبحث الثالث :عناصر و محددات الأداء الوظيفي.....
44	خاتمة.....
45	الإطار التطبيقي.....
46	تمهيد:.....
46	التعريف بالمكتبة :.....
58	تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية.....
58	أولا : السمات العامة.....
61	ثانيا: الأزمة داخل المكتبة.....
67	ثالثا: طبيعة الأداء الوظيفي للعاملين في ظل الأزمة.....
73	النتائج العامة لدراسة:.....

74 : خاتمة
76 قائمة المراجع
79 قائمة الملاحق
92 ملخص الدراسة
95 الفهرس
96 فهرس الجداول

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	صفحة الجدول
01	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	57
02	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير بالسن	58
03	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الأقدمية بالعمل	59
04	يوضح غلق المكتبة في ظل جائحة كورونا	60
05	يوضح تأثير أزمة كورونا على المكتبة من وجهة نظر	60

	المبحوثين	
61	يوضح التزام المبحوثين بالبرتوكول الصحي في المكتبة	06
61	يوضح التزام المبحوثين بمسافة التباعد	07
62	يوضح التزام المبحوثين بارتداء الكمامة	08
62	يمثل التزام المبحوثين باستعمال المعقم و غسل اليدين في العمل	09
63	يوضح التزام المبحوثين بالتهوية داخل المكتبة	10
64	يوضح التزام المبحوثين بالسعال في المرفق لتفادي انتشار الفيروس	11
64	يوضح الأضرار الناجمة جراء أزمة كورونا من وجهة نظر المبحوثين .	12
65	يوضح التغيرات التي طرأت على المكتبة في ظل الجائحة من وجهة نظر الموظفين	13
66	يوضح الجهد المبذول من طرف المبحوثين لتأدية الوظيفة في ظل الجائحة	14
67	يوضح إذا ما قدمت المكتبة حوافزا لموظفيها في ظل الجائحة	15
67	يوضح درجة تغير أساليب العمل في المكتبة من وجهة نظر موظفيها	16
68	يوضح إذا ما واجه موظفي المكتبة صعوبات في عملهم في ظل الجائحة	17
69	يوضح تقييم المبحوثين للإجراءات الوقائية المتخذة من طرف المكتبة للوقاية من فيروس كورونا	18

69	يوضح اعتماد المبحوثين على الوسائل التكنولوجية في القيام بعملهم في ظل الجائحة	19
70	يوضح تأثير جائحة كورونا على حقوق المبحوثين	20