

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



التفاعل التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية لعينة من عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية

ترشين إبراهيم بغرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم و عمل

إشراف الأستاذ:

-أ.د محمد طويل

إعداد الطالب:

- أيمن دعاس

الصفة	الجامعة	لقب واسم الأستاذ
رئيسا	غرداية	بوغالي حاجي
مناقشا	غرداية	بيدة عبد المالك
مشرفا	غرداية	طويل محمد

الموسم الجامعي: 1442-1443هـ / 2021-2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَمَلِكِ يَوْمِ الدِّينِ

وَكَأَن فُضِّلَ اللَّهُ عَلَيْكَ عَظِيمًا

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل

إليه لو لا فضل الله علينا

أما بعد أهدي هذا العمل المتواضع بالأخص إلى أبي وأمي

العزیزین حفظهما الله لي و جعلهم تاج فوق راسي

اللذان سهرا وتعبا على تعليمي في إتمام هذا العمل

من قريب أو من بعيد و إلى الأستاذ المشرف:

الأستاذ الدكتور محمد طویل

وإلى كل أفراد أسرتي و إخوتي: نور و قصي و أنفال سندي في الدنيا

و إلى كل أقاربي و أصدقائي في العمل والأحباب

و إلى أساتذتي الكرام و كل رفقاء الدراسة

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى

أن يجعل عملي هذا نفعاً يستفيد منه جميع

الطلبة المقبلين على التخرج.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الحمد لله الذي أنار درب العلم والمعرفة، وأعاننا على أداء هذا الواجب ووقفنا على انجاز هذا العلم.

نحمد الله كثيرا ونسبحه بكرة وأصيلا على أن هدانا ووقفنا في انجاز هذا العمل المتواضع كما نتوجه بالشكر الجزيل والكفيل بكل صدق ومن الأعماق إلى الأستاذ الدكتور المشرف:

محمد طويل وجزاه الله ألف خير.

كما نتوجه كذلك بالشكر والامتنان إلى كل الذين ساعدونا من قريب أو بعيد ولم يخلوا علينا باسداداتهم العلمية بغية في إتمام هذا البحث. ولا ننسى الشكر الجزيل لكل عمال وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم بغرداية على تقديم يد المساعدة وتسهيل العمل.

وفي الختام نسأل الله تعالى أن يوفقنا في هذا العمل

والسلام خير الختام



الصفحة	فهرس المحتويات
	الإهداء
	الشكر
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ث	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.
4	تمهيد
5	1- تحديد الإشكالية
7	2-فرضيات الدراسة
7	3- أسباب اختيار الموضوع
8	4-أهداف الدراسة
8	5- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة
12	6- الدراسات السابقة
17	7-المقاربة النظرية للدراسة
	الفصل الثاني : التفاعل التنظيمي
19	تمهيد
20	أولاً: ماهية التفاعل التنظيمي و وسائله
24	1-أشكال التفاعل التنظيمي
26	2- طبيعة التفاعل التنظيمي النازل مزاياه ومعوقاته
27	3- التفاعل التنظيمي الصاعد ومعوقاته
29	4- التفاعل التنظيمي الأفقي مزاياه ومعوقاته

31	ثانيا: التفاعل التنظيمي أهميته وأهدافه ومعوقاته
31	1- أهمية وأهداف التفاعل التنظيمي
33	2- معوقات التفاعل التنظيمي في مؤسسة المستشفى
36	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: أداء العاملين	
38	تمهيد
39	أولا: أهمية أداء العاملين
39	1- بالنسبة للعاملين
39	2- بالنسبة للمؤسسة
40	ثانيا: عناصر وأنواع أداء العاملين
40	1-عناصر أداء العاملين
41	2-أنواع أداء العاملين
42	ثالثا: أبعاد ومحددات أداء العاملين
42	1-أبعاد أداء العاملين
44	1- 2محددات أداء العاملين
45	رابعا: النظريات المفسرة لأداء العاملين
45	1- نظرية الإدارة العلمية
45	2- النظرية البيروقراطية
46	3- نظرية التقسيم الإداري
47	4 - نظرية العلاقات الإنسانية
47	خامسا :أهم العوامل المؤثرة في أداء العاملين
47	1_المناخ التنظيمي
48	2 - الروح المعنوية لدى الموظف
49	سادسا : العلاقة بين التفاعل التنظيمي وأداء العاملين

51	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: جائحة كورونا	
53	تمهيد:
54	أولاً: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر:
55	ثانياً: أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر وأعراضه.
55	1-أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر:
56	2-أعراض فيروس كورونا: covid19
56	ثالثاً: التدابير المتخذة للتصدي لتفشي فيروس كورونا في الجزائر.
56	1-على المستوى الصحي.
57	2-على المستوى الاجتماعي.
57	3-الحجر الصحي وإجراءاته.
59	خلاصة الفصل.
الفصل الخامس: إطار الدراسة الميدانية	
62	أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة
62	1- الدراسة الاستطلاعية
63	2- مجريات ومراحل الدراسة الاستطلاعية
64	3- مجالات الدراسة
65	4- أهداف الدراسة
74	ثانياً: تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات
111	1- تحليل نتائج الفرضيات الأولى.
112	2- تحليل نتائج الفرضيات الثانية.
114	خاتمة.
125	الملاحق

قائمة الجداول		
الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع المبحوثين (أفراد مجتمع الدراسة) حسب الجنس.	74
02	توزيع المبحوثين حسب السن.	75
03	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	76
04	توزيع المبحوثين حسب المهنة	78
05	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	79
06	توزيع المبحوثين حسب الدخل الشهري	81
07	علاقة وسيلة التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في المؤسسة بمدى تقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا	82
08	علاقة الأوامر والرسائل والقرارات المراد إبلاغها بمستوى الأداء داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا	84
09	علاقة رؤية مدى فعالية وسائل التفاعل التنظيمي في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بتقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا	85
10	علاقة وسيلة الاتصال بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم الأداء على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا	86
11	علاقة وسيلة الاتصال بالإدارة و مدى تماشى سرعة الأداء مع تعليمات الإدارة في ظل جائحة كورونا	88
12	علاقة القرارات التي تفضل التفاعل التنظيمي الطبيعي معها وتنفيذها ، بمدى أداء المهام الموكلة بفعالية شديدة في ظل جائحة كورونا	89
13	علاقة التفاعل التنظيمي الطبيعي بواسطة الوسائل اللغوية بين الفاعلين في مؤسستك بمدى القيام بالأدائك على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا	91
14	علاقة التفاعل التنظيمي الطبيعي بواسطة الوسائل الإلكترونية للعاملين في ظل جائحة كورونا بمدى تلقي الترقية نظير تحسين الأداء في ظل جائحة كورونا	92
15	علاقة درجة أهمية التفاعل التنظيمي بين الرئيس والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا.	93
16	علاقة وصول المعلومات بمدى تحمل المسؤولية الناتجة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا	94
17	علاقة إتاحة الفرصة في استعمال وسائل الاتصال بمدى الشعور بالراحة أثناء أداء وظيفتك في ظل جائحة كورونا .	96
18	علاقة نوع التفاعل الأكثر ممارسة في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا	97
19	علاقة تقييم العلاقات التفاعلية بين الرؤساء والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا	98

قائمة الجداول.

100	علاقة تلقي الأوامر من الإدارة عن طريق الرئيس المباشر بمدى تقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا .	20
101	علاقة تقييم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا	21
103	علاقة القرارات الصادرة عن المؤسسة في صالح المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا	22
104	علاقة التشارك في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا بتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا	23
105	علاقة المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في عملك في ظل جائحة كورونا بتتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا	24
106	علاقة المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في عملك في ظل جائحة كورونا بمدى القيام بالأداء على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا.	25
107	علاقة قيام الرئيس بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تحمل المسؤولية عن تصرفاتك نظير الأداء في ظل جائحة كورونا	26
109	علاقة قيام الرئيس بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا.	27
110	علاقة قيام الرئيس بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى القيام بالأداء على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا	28

قائمة الأشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
55	المنحنى البياني تطور حالات الإصابة المؤكدة في الجزائر.	01
70	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية (الاستعجالات الطبية)	02
71	الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم غرداية	03
74	توزيع المبحوثين حسب الجنس	04
75	توزيع المبحوثين حسب السن	05
77	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	06
78	توزيع المبحوثين حسب المهنة	07
80	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	08
81	توزيع المبحوثين حسب الدخل الشهري	09

قائمة الملاحق		
الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
125	استمارة بالمقابلة	01

ملخص:

تطرقت هذه الدراسة إلى تفسير مدى تأثير التفاعل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا داخل المؤسسة الاستشفائية الصحية ترشين إبراهيم بولاية غرداية و بالتحديد مصلحة كوفيد 19.

و لقد تم إجراء دراسة نظرية- ميدانية من خلال القيام بمسح شامل بالعينة بلغ 61 عامل، كما تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع المدروس، وهذا إلى جانب اعتماد أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة بالمقابلة ، وبعد معالجة النتائج خلصت هذه الدراسة إلى مايلي :

- لقد لمسنا جليا من خلال هذه الدراسة التطبيقية في المؤسسة الصحية أن التفاعل التنظيمي يعتبر وسيلة فعالة وشاملة في تحقيق متطلبات و أهداف المؤسسة الصحية بصفة عامة، والأهم من ذلك اتضح تأثير جلي وواضح بين وسائل التفاعل التنظيمي وأداء العاملين، الأمر الذي اكتشف على مستوى تأثير وسائل التفاعل التنظيمي (الاليكترونية - -الشفوية - المكتوبة)، و من خلال السرعة في أداء المهام من قبل العاملين وتسهيل الخدمات وسرعة الاتصال التفاعلي بين الرئيس والمرؤوس وبين المرؤوسين أنفسهم، وهذا ما يؤكد على أن وسائل التفاعل التنظيمي تحقق السرعة والتحفيز للرؤساء والمرؤوسين، ومن ثم تساهم في تحسين أداء الفاعلين وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة الصحية وهذا ماثبت صحة الفرضية الأولى والقائمة على أساس:

- وسائل التفاعل التنظيمي لها تأثير على أداء العاملين

- كما ظهر لطبيعة التفاعل التنظيمي تأثير على أداء العاملين في ظل أزمة كورونا والبرتوكول الصحي الذي اعتمد من طرف وزارة الصحة، وهذا التفاعل بنوعيه : الصاعد- النازل -الأفقي أثر بدوره و بشكل ملموس على أداء العاملين في المؤسسة الصحية ترشين إبراهيم، حيث ظهر تفاعل معتبر ما بين الرؤساء و المرؤوسين و المرؤوسين أنفسهم، وعلى مستوى جميع الفاعلين فيما بينهم (أطباء، ممرضين، مساعدين و أعوان أمن الوقاية)، الأمر

الذي كان له دور في تحسين أداء جميع العاملين بالمؤسسة الصحية ترشين إبراهيم غرداية و بالضبط مصلحة كوفيد 19 و هذا ما تحقق في الفرضية الثانية التي اقترحت على النحو التالي :

- طبيعة التفاعل التنظيمي لها دور في تحسين أداء العاملين

الكلمات المفتاحية:

التفاعل التنظيمي ،وسائل التفاعل التنظيمي ،طبيعة التفاعل التنظيمي ،أداء العاملين، المؤسسة الصحية ،جائحة كورونا

Summary:

This study dealt with the interpretation of the extent of the impact of organizational interaction on the performance of workers in light of the Corona pandemic within the Tershin Ibrahim health hospital in the state of Ghardaia, specifically the interest of Covid 19.

And a theoretical-field study was conducted by conducting a comprehensive sample survey of 61 workers, and the descriptive analytical approach appropriate to the nature of the subject being studied, in addition to adopting the data collection tool represented in the interview form, and after processing the results, this study concluded the following:

- We have clearly seen through this applied study in the health institution that the organizational interaction is an effective and comprehensive means in achieving the requirements and objectives of the health institution in general, and most importantly, a clear and clear influence between the means of organizational interaction and the performance of workers, which was discovered at the level of the impact of the means

Organizational interaction (electronic - verbal - written), and through the speed in the performance of tasks by workers and the facilitation of services and the speed of interactive communication between the boss and subordinate and between subordinates themselves, and this confirms that the means of organizational interaction achieve speed and motivation for superiors and subordinates, and then contribute to Improving the performance of the actors and thus achieving the goals of the health institution, and this proves the validity of the first hypothesis, which is based on:

The means of organizational interaction have an impact on the performance of employees

The nature of the organizational interaction also appeared to have an impact on the performance of workers in light of the Corona crisis and the health protocol adopted by the Ministry of Health. Between superiors, subordinates and subordinates themselves, and at the level of all the actors among them (doctors, nurses, assistants and prevention security agents), which had a role in improving the performance of all employees of the health institution Tershin Ibrahim Ghardaia and exactly the interest of Covid 19 and this is what Check the second hypothesis that was proposed as follows:

The nature of organizational interaction has a role in improving the performance of employees

key words:

Organizational interaction, means, nature , performance of employees, health institution, corona pandemic

مقدمة

مقدمة:

يعتبر التفاعل التنظيمي من المواضيع التي تناولها الباحثون بالدراسة وهذا على اعتبار أنه أحد أسس النظم الاجتماعية وعماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد في المجتمع، وكذا داخل المؤسسات، فالمؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة تهدف في مجموعها إلى تحقيق غايات وأهداف المؤسسة ككل، والتفاعل داخل المؤسسة أمر ضروري وأساسي لأنه يعمل على توفير المعلومات والأفكار والتعليمات والآراء عبر أجزائها والأطراف العاملة بها ، فهو همزة الوصل و ربط بين الإدارة وعمالها وبخاصة في ظل الأزمات ، حتى يتمكنوا من تأدية أعمالهم بالكفاءة اللازمة وما يضمن تحقيق فعالية المؤسسة ، فحاجتها إلى البقاء والنمو والقدرة على التكيف مع المتغيرات المختلفة من المعايير الأساسية لنجاح هذه المؤسسة ومؤشرات يتحدد طبقاً لها المستوى التنظيمي على اعتبار أنها المدار الأساسي لطاقة التطوير والتحسين المستمر للأداء المتميز في مختلف نواحي المؤسسة، وعليه فمخطط المؤسسة وأهدافها وقراراتها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالعملية التفاعلية ، لذلك ومن أجل تحقيق أهدافها لا بد لها من استمرار حركة تفاعل بين أفرادها لضمان التبادل المشترك للأنشطة المختلفة.

وعليه فالتفاعل التنظيمي يعتبر الركيزة الأساسية التي تركز عليها الأنساق في المؤسسة وهو يشكل أرضية هامة يتم بواسطته توسيع النشاط التفاعلي و خاصة في ظل الازمة الصحية كورونا فيروس 19، التي فرضت قيود صارمة، ولعل توفير وسائل التفاعل التنظيمي (الالكترونية - الشفوية - المكتوبة) من الضروريات الجوهرية إذ بواسطتها قد تحدث هناك تغييرات وتتحقق أهداف ويتحسن الأداء لدى الفاعلين في المؤسسة الصحية. وبهذا الغرض تناولنا موضوع الدراسة المعنون ب" التفاعل التنظيمي و تأثيره على أداء العمال بالمؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا"

من جهة أخرى، تجدر بنا الإشارة إلى أن أداء العاملين ليس بالأمر اليسير إذ يعد مهمة صعبة، وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل التفاعلية البيئية،

التنظيمية والفردية. زيادة على ذلك وجود العديد من المشكلات والمعوقات الناتجة عن تقييم الأداء في الحالة غير الصحية مثل حالة كورونا، ناهيك عن تعاضم هذه الأهمية في حالة انتشار الأوبئة والأمراض على غرار ما يشهده العالم في الفترة الأخيرة من انتشار فيروس كوفيد 19 أو المعروف بكورونا.

حيث مس انتشار هذا الفيروس كافة المنظمات والمؤسسات والمجتمعات ككل، ولعل أبرز المتضررين والذين هم في التماس مباشر والخط الدفاعي الأول عن هذا الوباء الأظم الطبية والمؤسسات الصحية التي وجدت نفسها في مواجهة مباشرة مع الوباء والمصابين به، وعليه تم تقسيم الدراسة إلى جانبين أو لها جانب نظري وثانيهما جانب ميداني اشتملا على خمسة فصول:

-الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة وتم تناول فيه إشكالية الدراسة، فرضياتها، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة، المقاربة النظرية للدراسة.

-الفصل الثاني: التفاعل التنظيمي و تم تناول فيه ماهية التفاعل التنظيمي و وسائله، أشكال التفاعل التنظيمي، طبيعة التفاعل التنظيمي النازل، التفاعل التنظيمي الصاعد و معوقاته، التفاعل التنظيمي الأفقي مزاياه، التفاعل التنظيمي أهميته أهدافه و معوقاته.

-الفصل الثالث : أداء العاملين و تم تناول فيه أهمية أداء العاملين، عناصر و أنواع أداء العاملين، أبعاد و محددات أداء العاملين، النظريات المفسرة لأداء العاملين، أهم العوامل المؤثرة في أداء العاملين، العلاقة بين التفاعل التنظيمي و أداء العاملين.

-الفصل الرابع: جائحة كورونا و تم تناول فيه تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر، أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر و أعراضه، التدابير المتخذة للتصدي لتفشي فيروس كورونا في الجزائر.

-الفصل الخامس: الدراسة الميدانية و تم تناول فيه الإجراءات المنهجية للدراسة، تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات.

الفصل الأول:
الاطار المنهجي للدراسة

تمهيد

تضمن الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة تناولنا فيه الإشكالية المدروسة والتي تناولنا تبيان دور التفاعل التنظيمي في تحسين أداء العمال بالمؤسسة الصحية ترشين إبراهيم ، والفرضيات الدراسة التي تطرقنا فيها إلى : وسائل التفاعل التنظيمي تساهم في تحسين أداء العاملين و طبيعة التفاعل التنظيمي لها دور في تحسين أداء العاملين، أيضا إلى الأسباب التي دفعتنا للقيام بهذه الدراسة منها : الأسباب الذاتية و الأسباب الموضوعية، و كذا أهداف الدراسة التي تهدف إلى تحليل العلاقة التي تربط التفاعل التنظيمي و أداء العاملين في ظل جائحة كورونا، و فهم عملية التفاعل التنظيمي في مدى تأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا، مع تحديد الدقيق للمفاهيم الأساسية: كمفهوم التفاعل التنظيمي ، وسائل التفاعل التنظيمي، طبيعة التفاعل التنظيمي، أداء العاملين، فيروس كورونا، و المؤسسة الصحية، و الدراسات السابقة التي تناولنا فيها أربعة دراسات، و في الأخير تطرقنا إلى المقاربة النظرية التي تدرج ضمن ميدان سوسيولوجي التنظيم و العمل و هي المدرسة أو النظرية البنائية الوظيفية .

1- الإشكالية:

يعتبر التفاعل التنظيمي عملية ضرورية في طبيعة البشر، وفي التنظيمات على اختلاف أنواعها فالطبيعة البشرية تسعى إلى التفاعل والاندماج، والانضمام إلى جماعات مهما اختلف نوعها، وتشكل عملية التفاعل التنظيمي أحد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني، فعملية التفاعل التنظيمي تحدد مدى أداء الفاعلين في المجتمعات كما تحدد مدى فعاليته داخل التنظيم، وإذا كان التفاعل التنظيمي بالغ الأهمية منذ الزمن القديم، فما بالك اليوم حيث التطور السريع الذي شمل جميع الميادين، فلما كانت المؤسسات في أطوارها الأولى كانت بسيطة في إدارتها، وفي الوسائل المادية والبشرية المستعملة، كانت عملية التفاعل التنظيمي سهلة ومستمرة ويومية بين المنظم والأفراد العاملين معه، وفق الطرق والوسائل الشفوية عامة ومباشرة، هذه الطرق البسيطة تطورت وتعقدت في المؤسسة الحديثة مع تعقد هذه الأخيرة في تنظيمها ومستوياتها الإدارية، وزيادة الأفراد المشتغلين مما يستدعي تقسيم المسؤوليات والمهام على عدة مناصب تشترك في تحقيق هدف أساسي و هو تحسين الأداء، و لقد انتقل التفاعل التنظيمي ليلعب دوره على الصعيد التنظيمي، في ظل المجتمع الحديث أين صار التنظيم يمثل جماعة من الأفراد تجمعهم تنظيمات ومصالح وتحكمهم قواعد وقوانين ضمن شروط واقعية معينة بغرض القيام بمهام محددة تهدف في مجملها إلى تحقيق غايات وأهداف تحسين الأداء، وحتى يتمكن هؤلاء من أداء دورهم فمن الضروري وجود تفاعل واتصالات فيما بينهم ، فهم يتخاطبون ويتبادلون المعلومات والبيانات، فلا يمكن تصور أي تنظيم دون تفاعل ملموس وحقيقي، ومن هنا أدركت المؤسسات مدى أهمية برامج ووسائل التفاعل التنظيمي داخل هياكلها خاصة في المؤسسات الصحية، فلا يمكن لأي مؤسسة أن تمتنع عن بناء إستراتيجية تفاعل تنظيمية بين جميع مستويات التنظيم قصد تسهيل أداء الفاعلين لأدوارهم ووظائفهم ، وحتى تقوم الإدارة بالمهام المنوطة بها فمن واجبها الاهتمام بالتفاعل التنظيمي بوسائله المختلفة (الالكترونية - الشفوية - المكتوبة) و بأنواعه المختلفة (الرؤساء- المرؤوسين - المرؤوسين فيما بينهم) حتى تتمكن من الاستفادة منه في التأيير والتوجيه وبالتالي لا تنحصر في التفاعل

التنظيمي الصاعد والنازل فقط ، وإنما تفي أو تغطي جميع الاتجاهات وجميع المستويات الفعالة للمؤسسة أو التنظيم تعكس مدى إحساس العاملين بقدرة الإدارة على تحقيق تحسين الأداء ووظيفة العاملين ، وزيادة انتمائهم للمؤسسة ، وتكوين اتجاهات إيجابية نحو الأداء الوظيفي، وزيادة الثقة في الرئيس وفعاليته يمكن الحكم عليها من خلال قدرته على إدارة العراقيل، ومن خلال توفير مناخ العمل الذي يساعد العاملين على تحقيق الاحترام المتبادل فيما بينهم وتقوية الرغبة في العمل الجماعي وتحسين الأداء لضمان تحقيق درجة عالية من فعالية التنظيم.

ويجدر بنا الحديث عن الأداء الذي يعتبر كنتاج لجهد المورد البشري سواء كان جهد فكري أو عضلي، وذلك لإنجاز عمل معين بهدف تحقيق مصلحة عامة تخص المنظمة أو خاصة العامل نفسه، ويشغل الأداء أهمية كبيرة من قبل المنظمة، حيث تسعى هذه الأخيرة دائماً لتعزيزه وتحسينه، لأنه يعبر عن درجة فعاليتها وكفاءتها، وهذا إلى جانب كون الأداء ليس بالأمر الهين فهو يعد مهمة صعبة لوجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه، نذكر منها العوامل التفاعلية التنظيمية والبيئية والفردية بالإضافة إلى وجود العديد من المشكلات والمعوقات الأخرى.

وفي هذا الإطار وفي ظل ما تم تناوله يمكن تلخيص إشكالية هذا البحث التي تسعى إلى توضيح مدى تأثير التفاعل التنظيمي على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (COVID 19) كما يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو دور التفاعل التنظيمي على أداء العاملين في ظل تفشي جائحة كورونا؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هو دور وسائل التفاعل التنظيمي في فعالية أداء العاملين ؟
- هل نوعية التفاعل التنظيمي تؤثر على تحسين وفعالية أداء العاملين ؟

2-فرضيات الدراسة:

- وسائل التفاعل التنظيمي تساهم في تحسين أداء العاملين
- طبيعة التفاعل التنظيمي لها دور في تحسين أداء العاملين

3- أسباب اختيار الموضوع:

إن أعلى دراسة علمية خلفية تكون سبب رغبة الباحث لدراسة ظاهرة ما. فهناك أسباب ذاتية تخص الباحث نفسه وهناك أخرى تفرض لانتشارها وأهميتها في المجتمع. اما الأسباب التي دفعتنا للقيام بهذه الدراسة هي نوعين:

الأسباب الذاتية:

- الميول الشخصي الذي يعتبر حافزا في تناول هذا الموضوع بدراسة البحث.
- ارتباط موضوع البحث مع طبيعة تخصصنا وهو علم الاجتماع تنظيم وعمل.
- رغبة التعمق في الموضوع والتعرف على جوانبه المختلفة.
- الرغبة في معرفة العلاقة الموجودة بين التفاعل التنظيمي وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا.

- محاولة معرفة مدى قدرتنا على توظيف المعارف النظرية وتطبيق المعلومات وتوظيفها واقعياً.

الأسباب الموضوعية:

- الأهمية العلمية التي يكتسبها الموضوع الجديد ومايمكن أن يضيفه من معلومات ونتائج.
- قابلية الموضوع المختار للدراسة الإمبريقية وإمكانية التحقق من الأهداف وصحة الفرضيات.
- إثراء الرصيد المعرفي والمساهمة في إنجاز دراسة علمية يمكن الاستفادة منها مستقبلاً.

- معرفة كيف يعمل التفاعل التنظيمي في التأثير على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا.
- الرغبة في الوصول إلى نتائج واقتراحات في هذا الموضوع من شأنها أن تعمل على تحقيق أداء وظيفي ممتاز.

4-أهداف الدراسة:

مما لا شك فيه أن أي دراسة علمية تسعى في نهاية الأمر إلى تحقيق أهداف محددة سواء كانت أهداف نظرية لمحاولة فهم أو تفسير ظاهرة اجتماعية أو كانت أهداف تطبيقية كمحاولة لإيجاد حلول لمشكلات ميدانية ترتبط بتطبيقات معينة أو إجراءات محددة، وعليه فإن دراستنا هذه تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- اختبار الفروض ميدانيا والوصول إلى تحليل العلاقة التي تربط التفاعل التنظيمي وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا محل الدراسة.
- فهم عملية التفاعل التنظيمي في مدى تأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا.
- محاولة لفت انتباه القائمين على إدارة المؤسسة الصحية للتأثير الذي يؤديه العاملين في ظل التفاعل التنظيمي المناسب في ظل جائحة كورونا.

5- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة:

تكتسي عملية تحديد المفاهيم في البحث السوسيولوجي أهمية كبيرة، وهي خطوة مهمة نظرا لما تحمله من دلالات فكرية مختلفة لذا وجب علينا التحديد الدقيق لهذه المفاهيم ومن بين أهم التعاريف ما يلي:

1- مفهوم التفاعل التنظيمي :

هو ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة، ويكون في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه يمكن أن

نعرف التفاعل التنظيمي هو تلك القنوات التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات وتوجد في الهيكل التنظيمي على شكل خطوط وقنوات خاضعة لقوانين وقواعد تفرضها المنظمة. ويعتمد هذا النوع من التفاعل التنظيمي على المذكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية وقد يكون صاعد وهابط أو أفقي أو محوري، وتبتعد العلاقة في هذا النوع من التفاعل التنظيمي عن الطابع الشخصي والتفريد بلوائح معينة .

2- وسائل التفاعل التنظيمي :

تعددت أساليب ووسائل التفاعل التنظيمي في هذا العصر، حيث تعتمد فعالية كثير من الإدارات على أنواع الاتصالات التنظيمية والتي تتضمن وسائل الاتصال سواء كانت مكتوبة أو إلكترونية هذه الأخيرة تساهم في خلق تفاعل جيد من خلال السرعة في أداء المهام من قبل الموظفين وتسهيل الخدمات في المؤسسة كما تساهم في سرعة الاتصال التفاعلي بين الرئيس والمؤوسين وبين المؤوسين أنفسهم وهذا ما يبرر ان هذه الوسائل تعمل على تحقيق السرعة والاتصال والتحفيز للعاملين وللرؤساء والمؤوسين والتي تهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة .

3- طبيعة التفاعل التنظيمي:

يقصد بطبيعة التفاعل التنظيمي مجموع المؤشرات التي تحقق التفاعلية بين المؤوسين والرؤساء، وبين المؤوسين أنفسهم داخل المؤسسة ويظهر جليا من خلال مبدأ الانسجامية وتحقيق الكفاءة من خلال تبني الخبرات المهنية وذلك من أجل تحقيق أقصى جهد ممكن للوصول بالمؤسسة إلى أعلى درجات العملية التفاعلية.

4- أداء العاملين:

عرفه ماركس على أن الأداء الوظيفي هو انتاج لعدة عوامل هي: العقدة والدافعية والبيئة وان كل عامل من العوامل الثلاثة لا يؤثر في الأداء بشكل مستقل، بل من خلال تفاعله مع العاملين الآخرين كما أن أيهما في هذه العوامل يؤدي إلى ضعف الأداء.

عرفه هاينز Haynes: هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال، وحسب Richard - Boyatzis: هو محصلة تفاعل عوامل كثيرة أهمها كفايات الموظف ومتطلباته الوظيفية و التنظيمية.

التعريف الإجرائي لأداء العاملين:

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف إجرائي لمفهوم أداء العاملين على انه عبارة عن الجهد المبذول من طرف العامل هدفه تغطية الخدمات اللازمة للمؤسسة وتحقيق أهدافها اعتمادا على ما بها من معرفة ومهارات فكرية واتجاهات بتحويل المدخلات إلى مخرجات يشبع من خلالها العامل متطلبات الوظيفة التي يشغرها.

5- فيروس كورونا:

حسب منظمة الصحة العالمية: " فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان من المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة (سارس) ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض كوفيد 19 ".

وعرف مرض كوفيد 19 على أنه مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تـأشـيه في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019. وقد تحول كوفيد 19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم.

6- المؤسسة الصحية:

هي كل وحدة أو تنظيم مستقل للخدمات العلاجية الوقائية وتقديم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاعاً مهنيًا معيناً.

المؤسسات الصحية العلاجية:

مثل المستشفيات والعيادات والمراكز الصحية.

المؤسسات الصحية الوقائية:

كمراكز الأمومة والطفولة والصحة المدرسية ورقابة الأمراض... الخ.

تتسم المؤسسة بما يلي:

- تعدد الأقسام.
 - كثرة أعداد العاملين واختلاف تخصصاتهم ومسؤولياتهم.
 - تتسم بنمط خاص يكسوها منظر المرضى ورائحة الدواء ولون الملابس والمظهر الخاص.
 - تشمل الشركات المؤمن عليها مرافق الخدمة الصحية، والتي ترعاها البلديات والمدن والمقاطعات أو الدولة.
 - العيادة الجامعية والمستشفيات وعيادات الطب البشري وطب الأسنان والطب البيطري وعيادات الطب النفسي.
 - دور رعاية المسنين والأجنحة الاجتماعية.
 - مكاتب الفحص البشري والطب البيطري.
 - مراكز التدريب.
- (مدارس التمريض، المؤسسات التعليمية لـ MTRA، MTA، العلاج الطبيعي ، إلخ).
- يتم تأمين المؤسسات في الرعاية الخاصة وغير الهادفة للربح مع الجمعية المهنية للخدمات الصحية والرعاية الاجتماعية.

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: (ميلود طبيش 2010 - 2011):¹ قدمت هذه الدراسة من طرف " ميلود طبيش " بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الدورية، وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم اجتماع الاتصال في المنظمات سنة 2010 - 2011، جامعة ورقلة. وقد تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة (إذاعة سطيف الجهوية؟ ويتدرج - عنه أسئلة فرعية:

ما علاقة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة بتنمية شبكة العلاقات الاجتماعية للعاملين؟

- هل الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة يعمل على تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة؟

- ما علاقة الاتصال التنظيمي بدناميكية جماعة العمل داخل المؤسسة؟ وتتجلى فرضيات الدراسة فيما يلي:

- يعمل الاتصال في المؤسسة على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين.

- الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة.

- الاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بدناميكية جماعة العمل داخل التنظيم.

وقد اعتمد الباحث من أجل الوصول للإجابة عن تلك التساؤلات على المنهج الوصفي، ومنهج دراسة حالة لإجراء الدراسة الميدانية لكونها أكثر المناهج ملائمة لموضوع البحث.

وقام الباحث باختيار مجتمع البحث بأكمله، حيث تكونت عينة البحث من جميع العاملين

بالمؤسسة والتي تقدر ب 43 مفردة. وجاءت اذا عن الدراسة كالتالي:

¹ ميلود طبيش ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الدورية، وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم اجتماع الاتصال في المنظمات سنة 2010 - 2011، جامعة ورقلة.

من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الأولى ، فقد تبين أن الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة ، ومنه فقد تحقق الفرض الأول بنسبة قاربت - 3 % . من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الثانية ، فقد تبين أن الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة ، ومنه فقد تحقق الفرض الثاني بنسبة قاربت 87.85 % . من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثالثة فقد تبين أن الاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة ، ومنه فقد تحقق الفرض الثالث بنسبة قاربت 90.38 % ، وعليه فالنتيجة العامة المستخلصة من هذه الدراسة هي أن هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة . تشترك دراستنا مع هذه الدراسة في المتغير المستقل (الاتصال التنظيمي) ، لكن فيما يخص نقاط الاختلاف في المتغير التابع ، ففي هذه الدراسة تم ربط الاتصال التنظيمي بالتفاعل الاجتماعي ، لكن في دراستنا ربطنا المتغير المستقل بالفاعلية التنظيمية (المتغير التابع) ، كذلك فيما يخص المنهج المستخدم ففي دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي ، لكن هذه الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة ، لكونهما من أكثر المناهج ملائمة لموضوع بحثه ، كذلك الاختلاف في بيئة الدراسة وميدانها وطبيعة المؤسسة المعنية ، حيث تمت هذه الدراسة بإذاعة سطيف الجهوية ، وهي مؤسسة خدماتية ، بينما دراستنا الميدانية تمت في مؤسسة صناعية.

قد أفادتنا هذه الدراسة في الإحاطة بموضوع دراستنا في الجانب المتعلق بالاتصال التنظيمي حيث ساهمت في إبراز أهمية الاتصال داخل المؤسسة.

الدراسة الثانية:

أطروحة دكتوراه: من طرف الباحث بن عدة محمد بعنوان: اثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية سنة 2018.¹

¹ عدة محمد، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، 2018

انطلقت من التساؤل الرئيسي الآتي: هل هناك أثر لضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟ المرسل إلى التساؤلات التالية:
ما هو مستوى أداء العاملين النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

- ما هو مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

- هل هناك أثر لضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

- هل توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تعزي المتغيرات الديموغرافية (الجنس العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، الراتب، الحالة الاجتماعية)؟

تمثلت الفرضية الرئيسية في:

لا يوجد أثر لأداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

لا يوجد أثر لأداء العاملين النفسية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

لا يوجد أثر لأبعاد الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية.

لا يوجد أثر لضغوط العمل الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية.

لا يوجد أثر لأبعاد الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية.

والفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق في إجابات أفراد العينة لمستوى ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تعزي إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس، الإقدمية، العمر، السن، المستوى الدراسي).

من أهداف الدراسة:

- التعرف على مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية التي تواجه العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

- ترتيب مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وفقا لدرجة شدتها.

- التعرف فيها اذا كان للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في الجنس، الإقدمية، السن المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، المستوى المعيشي) المعبرة عنه بالدخل الشهري ولجو الإقامة أثر على مستوى هذه الضغوط.

الخروج بتوصيات ونتائج قد تساهم في الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل ليتم مراعاتها مستقبلا لتطوير أداء العاملين في المؤسسات الجزائرية.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

العينة اختيرت بطريقة عشوائية تمثل أفراد المجتمع الأصلي من خلال توزيع استبيان على 1267 عامل وعاملة موزعين على أربع مؤسسات مختلفة.

استخدم الباحث في هذه الدراسة الاستبيان نتائج المتوصل إليها:

- هناك عدة عوامل تؤثر على العاملين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وخاصة في محيطهم الوظيفي من خلال التعب والإجهاد أثناء الدوام الرسمي وكثرة الأعباء والقلق في العمل يشعر العاملون بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية معسكر بمستوى متوسط الضغوط المهنية

حيث كانت الضغوط الناتجة عن انخفاض الأجر والمكافآت في المرتبة الأولى يعتبر بعد العبء الكمي للعمل أهم مصادر للضغوط النفسية يؤثر على الأداء الوظيفي لأفراد العينة.

الدراسية الثالثة:

دراسة ماجستير من اعداد الباحثة أمال علي مرسي بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي بالقطاع الصحي بميلة، الجزائر 2008.¹

تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية: ما هي مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون بالقطاع الصحي؟ وما أثارها على الأداء الوظيفي؟

طرحت هذه الدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

* ما هي مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في القطاع الصحي؟

* ما هي أهم مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في القطاع الصحي؟

وقد هدفت الدراسة إلى:

تسليط الضوء على ظاهرة ضغوط العمل ومحاولة فهمها والتعرف عليها وعلى أسبابها.

التعرف على مختلف مصادر الضغوط في حياتنا العملية.

التعرف على مختلف الآثار التي تحدثها الظاهرة سواء على الفرد أو المنظمة.

توضيح انعكاس الظاهرة على أدائهم الوظيفي.

كما استخدمه الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الشامل لمجتمع الدراسة المقدر

ب 125 معرضا مستخدمة في ذلك الملاحظة، المقابلة الشخصية، الاستمارة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ارتفاع مستوى الإحساس بضغوط العمل وارتفاع مستوياتها لدى الممرضين.

¹ أمال علي مرسي بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي بالقطاع الصحي بميلة، الجزائر 2008

- كشفت الدراسة إن إحساس الممرضين بالآثار السلبية، الجسدية، السلوكية، النفسية، الناجمة من ارتفاع مستوى ضغط العمل كان كبيرا جدا بمتوسط يقدر ب 2.48.

- توصلت الدراسة أيضا إلى أن ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين صاحبه انخفاض في مستوى ذاته.

الدراسة الرابعة: مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان (أثر لضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء عاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية) وأفادتنا هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري ومعرفة مصادر ي العمل، والتعرف على بعض العناصر المتعلقة بموضوع الأداء وأيضا ساعدتنا في بناء وتصويب الإشكالية.

الدراسة الرابعة: (ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي بالقطاع الصحي بميلة) أفادت هذه الدراسة من الجانب النظري والمنهجي من خلال صياغة الفرضيات بشكل دقيق خاصة إن هذه الدراسة تتوافق مع دراستنا من حيث المتغيرات.

7-المقاربة النظرية للدراسة:

إن رجوعنا إلى نظرية لها علاقة بمشكلة بحثنا يسمح لنا بتبني مفاهيمها و متغيرها ، لان كل فرع علمي له نظرياته لفحص موضوعات و دراسات معينة،وتستخدم النظرية كدليل لتوجيه البحوث نظرا إلى توفرها على مجموعة من التأويلات عن الواقع المدروس،وهذا ما يستوجب وجود مقاربة نظرية سوسيولوجي في كل بحث سوسيولوجي تكون بمثابة دليل للباحث يسهل له عملية البحث .

في هذا السياق توجد عدة نظريات نذكر منها نظرية الإدارة العلمية و نظرية العلاقات الإنسانية فهما من أهم النظريات التي استهدفت دراسة التفاعل التنظيمي. إذ يمكننا تعريف نظرية العلاقات الإنسانية التون مايو على أنها كيفية التنسيق بين الجهود من خلال إيجاد جو يحفز على الأداء الجيد و التعاون بين الأفراد بهدف الوصول إلى نتائج أفضل، في حين تركز اهتمام المدراء منذ بداية حركة الإدارة العلمية على ترتيب منطقة العمل و دراسة الحركة و

الزمن، فبعد الحرب العالمية الثانية بدأ كثير من المدراء يكتشفون بان العامل هو إنسان له شخصية مستقلة وأنه ليس أداة من أدوات العمل وأن كثيرا من إشكاليات العمل تستلزم حلاً إنسانية قد لا يجدي معها الحلول الفنية. و لمدرسة العلاقات الإنسانية هدفان واضحا وهما: فهم السلوك الإنساني وتحسين السلوك الإنساني، فنظرية التون مايو مبنية على مجموعة تجارب هدفت إلى معرفة العلاقة بين ظروف العمل المادية وإنتاجية العمال حيث أبرز إلتون مايو أهمية العلاقات الإنسانية والتواصل بين الإدارة وبين العاملين في زيادة الإنتاجية، فكلما تواصلت الإدارة مع العاملين ومشاركتها في حل مشاكلهم كلما دفع ذلك العاملين إلى بذل جهد أكبر بما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم، وبالتالي استنتج إلتون مايو أن الإنتاجية لا تتوقف على بيئة العمل فقط، وأن الزيادة في الإنتاجية تأثرت بعوامل أخرى مثل اهتمام الإدارة ومشاركة العاملين في مشاكلهم وكل تلك العوامل قد روعت في التجربة، فإذا كان تحسين ظروف العمل قد ساعد على زيادة الإنتاجية فإن العامل الأهم تمثل في العلاقات الاجتماعية خصوصا بين الإدارة والعمال، وكذلك توصل إلتون مايو إلى أنه لا بد من وجود الحوافز المادية والمعنوية كما أشار إلى أهمية الجماعات غير الرسمية في زيادة الإنتاج.

فعملية التفاعل التنظيمي هادفة وضرورية في أي تنظيم، لان التفاعل التنظيمي هو مفتاح ونجاح المنظمة، فبدون تفاعل تنظيمي لا يعرف الموظفون ماذا يعمل زملائهم ولا تستطيع الإدارة أن تقسم المعلومات عن المداخلات التي تحتاجها، ولا يستطيع الأفراد إيصال حاجاتهم ومشاعرهم إلى الآخرين. ويعتبر الأداء ذلك النشاط الذي يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها بحيث يرتبط بالمرجات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به العاملون في المنظمات بصفة عامة من مهارات وقدرات وإمكانيات فإذا كان الأداء مناسب للعمل المطلوب إنجازه فإنه يحقق الغرض منه . فالغرض منه المقاربات النظرية المفسرة للعلاقة بين التفاعل التنظيمي والأداء الوظيفي.

ان مقاربتى النظرية تدرج ضمن ميدان سوسيلوجيا التنظيم والعمل ،وهي المدرسة أو النظرية البنائية الوظيفية ،والتي تتمثل في النظرية النسقية او المنهج النسقي لتالكوت بارسونز ،التي استعنت ببعض من مفاهيمها في تفسير وتوضيح الظاهرة المدروسة .

- تتطلق النظرية البنائية من افتراض أساسي مبدأه فكرة التكامل الوظيفي لأجزاء النسق من اجل تحقيق التوازن والاستقرار في المجتمع
- أقام بارسونز نظريته حول الفعل الاجتماعي ، حيث ان النسق الاجتماعي عبارة عن فاعلين أو أكثر يحتل كل منهم مركزا أو مكانة متميزة عن الأخرى ويؤدون دورا متميزا .

الفصل الثاني: التفاعل التنظيمي

تمهيد:

تسعى مختلف المنظمات والمؤسسات على اختلاف أنواعها أو طبيعة الخدمات التي تعرضها وتقدمها إلى تلبية حاجات ورغبات الأفراد ولتحقيق هذه الأخيرة لابد من توفر تفاعل تنظيمي بين الأفراد داخل المنظمة فهناك تفاعل بين الرؤساء والمرؤوسين وتفاعل مع العملاء وتفاعل مع الزملاء ويعتبر التفاعل التنظيمي عملية رئيسية وضرورية في بناء علاقات إنسانية داخل المنظمة والذي يصف إلى ضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة ممكنة بين المستويات الإدارية المختلفة وانتقال رجع الصدى من هؤلاء المرؤوسين إلى المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة ونظر لأهمية التفاعل التنظيمي في المؤسسة والدور الذي يحتله وجب التعرف عليه.

أولاً: ماهية التفاعل التنظيمي المؤسساتي و وسائله:

أ/ - مفهوم التفاعل التنظيمي المؤسساتي:¹

بديهي جداً في أن يكون للاتصال أهمية كبرى في العلاقات الاجتماعية، فهو العملية التي تسمح بتجديد المعاملات فيما بين الأفراد والسؤال الذي يمكن طرحه، ما هو مفهوم التفاعل التنظيمي المؤسساتي؟ وقيل الخوض في تحديد هذا المفهوم المركب، فحري أن نشير الى علاقة التفاعل التنظيمي بالمؤسسة ينظر إلى المؤسسة على أنها وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة أفراد يتفاعلون فيما بينهم بحكم طبيعة النشاط والوظيفة التي يؤديونها في المؤسسة.

وهذا ما جعلنا نحاول توظيف التفاعل التنظيمي ليس فقط كوظيفة طبيعية في المجتمع وإنما كوظيفة أساسية وأهل المؤسسة القائمة على تنظيم وتوجيه المعاملات التي تحدث بداخلها لأجل تحقيق الهدف المنشود. ولبيان هذه العلاقة يطرح أ. سيمون (Simon.A) نقاط الاختلاف الموجودة بين التفاعل التنظيمي التي تحدث وأمل المؤسسة وبين ما يحدث بين وسائل التفاعل التنظيمي الجماهيرية والأفراد، فيقول:²

الجماهير التي يتوجه إليها الراديو أو التلفزيون ليس بينهم أي قاسم مشترك إلا المصطلح التقني، كما أنهم لا تقاسمون معرفة مخصصة، فمن الصعب معرفة أفكار وتوجهات الجماهير في نفس الوقت الذي يتلقون فيها لرسائل من وسائل الإعلام.. فحسبه، يتوقف دور وسائل التفاعل التنظيمي الجماهيرية على إرسال المادة الإخبارية والإعلامية دون أن يكون لذلك استجابة من قبل المستقبل على عكس ما يحدث بين طرفين أو شخصين داخل المؤسسة يمتلكان نفس مجال التخصص والمعرفة، الشيء الذي يسمح لهم بالحوار، التفاعل التنظيمي وإرسال وتبادل رموز مفهومة في إطار عملية التأثير والتأثر.

¹بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري، ط 1، الأردن - عمان، 2009، ص 67.

²شعبان علي حسين السيسي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي، ط 1، الإسكندرية 2009 ص 68.

وحسبه أيضا، تتم عملية استقبال الأفراد للمعلومات والأوامر في إطار معاملاتهم مع مختلف أجهزة المؤسسة وأعضائها انطلاقا من تجربة طويلة في المعاملات والمعرفة المعمقة للمحيط الداخلي التي تسمح بتكون رصيد معرفي عن كل شخصية وقدراتها فما يحدث بين وسائل التفاعل التنظيمي الجماهيرية والأفراد، هو اتصال جامد فليس هناك تفاعل، فالعملية تنحصر في إرسال المعلومات فقط. ليس هناك عامل التفاعل الذي نجده في التفاعل التنظيمي الذي يحدث داخل المؤسسة... " كما يطرح ا. سيمون (Simon. A) أيضا، مصطلح " الدور الاجتماعي " فيقول : " إن الأدوار داخل المؤسسة على عكس مختلف الأدوار التي يقوم بها الأفراد، هي ليست فقط الفكرة التي يجب أن يحفظوها، بل هي في ما يمكن أن يستوعبه الفرد من دور عن طريق أشخاص آخرين، هم على ارتباط أو علاقة معه على غرار ما يحدث بين وسائل التفاعل التنظيمي الجماهيرية والأفراد من عملية تقنية فقط قائمة على نقل المعلومات دون وجود تفاعل وانسجام، فإن وظيفة التفاعل التنظيمي داخل المؤسسة، هو كل فعل اتصالي يكون الهدف منه تبادل المعلومات والتفاعل فيما بين أعضائها في أدوار منسجمة.

وعليه، فالتفاعل التنظيمي المؤسساتي هو كل عملية يهدف من ورائها أي عضو في المؤسسة تمرير رسالة معينة بهدف إحداث تغيير على الطرف الآخر سواء كانت هذه الرسالة تتضمن معلومات، تعليمات أو توجيهات، القصد منها السير الحسن لنشاط المؤسسة.¹

ب/- وسائل التفاعل التنظيمي المؤسساتي:

بعد الحديث في المبحث السابق عن أهم نوعين في التفاعل التنظيمي المؤسساتي وهما التفاعل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي، فإننا سنستدرج أهم وسائل التفاعل التنظيمي داخل المؤسسة وكذلك المعايير الواجب أخذها بعين الاعتبار في عملية اختيار تلك الوسائل:²

¹شعبان علي حسين السيسي، نفس المرجع، ص68.

²فضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، (د. ط)، مؤسسة الزهراء، الخروب، 2000 ص200.

ج- وسائل التفاعل التنظيمي داخل المؤسسة:

أ- المصقات الحائطية: تعتبر المصقات بمختلف أنواعها من أكثر الوسائل استعمالاً في التفاعل التنظيمي المؤسسي ومن أهم أنواعها تذكر: أ- مذكرة المصلحة " service de Note: تحتوي مذكرة المصلحة على تعليمات وتوضيحات عن موضوع ما بأسلوب بسيط، دقيق ولا يحبز فيها الجمل الطويلة...".

كما أنها من أكثر الوسائل استعمالاً قبل الإدارة المؤسسة لإعلام موظفيها بأهم المعلومات والتعليمات المتعلقة بنشاطهم لكن هناك من المؤسسات التي لا تقوم بإصدار هذا النوع من الوسائل، اعتقاداً منها بأنها سوف لن تقرأ، لذلك تقوم بإصدار جريدة المؤسسة، الأكثر استعمالاً في المؤسسات الضخمة.¹

ب- الجداول الملصقة: يهدف هذا النوع من المصقات على وجه الخصوص إلى " تنظيم أهم المعلومات والمعطيات المتعلقة بنشاطات مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة... " لكن ما يعاب على هذا النوع من الوسائل هو صعوبة عملية إعدادها، إذ تتطلب وقتاً وبالتالي فهي لا تواكب المعلومات الآنية التي قد تعرفها المؤسسة. أضف إلى ذلك، فهناك من المؤسسات التي تحتكر المعلومات على مستوى مصالحها. وهذا ما يؤثر على عملية إعداد هذا النوع من المصقات. وعليه، فالمؤسسات مطالبة بتجاوز السلوكات البيروقراطية في إعلام مختلف أعضائها وهذا حتى تواكب الجداول الملصقة أهم وآخر الأحداث التي قد تعرفها المؤسسة.

ج- الرسائل: هي الرسائل التي يقوم مسؤول المؤسسة بإرسالها إلى الموظفين والمتعلقة بموضوع مهم أو تنقضي أو لتقديم تشكرات تقديراً لمجهود معين.²

د - التقارير: تعد التقارير من أهم الوسائل التي تهدف إلى نقل أهم المعلومات إلى مختلف أفراد المؤسسة وللخص التقارير محتوى ندوة أو إجتماع معين ومن أهم محتوياتها، نجد:

¹فضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، نفس المرجع، ص200.

²فضيل دليو، اتصال المؤسسة، ط 1، دار الفجر، مصر، 2003 ص40.

- 1- العنوان: موضوع التقرير .
 - 2- مقدمة عن المشكل: ملخص عن المضمون .
 - 3- عرض القضية: حوصلة سريعة.
 - 4- تحليل الحلول الممكنة: إبداء الحكم.
 - 5- الحل المقترح: تقديم رأي الجماعة أو الرأي الشخصي.
 - 6- الخلاصة: إقتراحات محددة مع توضيح سبل تحقيقها على أرض الواقع.
- هـ- جريدة المؤسسة: هي الأكثر شيوعا وأهمية في التفاعل التنظيمي المؤسساتي كما تعتبر جريدة إتحاد الصحف والصحافيين للمؤسسات الفرنسية (UJF) أهم نموذج عن هذا النوع من الإصدارات. وهي على غرار الإصدارات الكتابية الأخرى " تحتوي على معلومات مفصلة دقيقة وتحليلات معمقة..." لذلك نجدها عادة ما تتكون من عشرين (20) صفحة، كما أنها تستعمل في الاتجاهات الثلاثة للاتصال المؤسساتي: منازل، الصاعد والأفقي بحيث تستعملها الإدارة لإرسال قراراتها وتعليماتها وأداة هامة يعبر من خلالها الموظفون عن انشغالاتهم وأخيرا وسيلة للتواصل والاحتكاك فيما بين الموظفين.
- السريعة المعلومات: تتميز بالآنية في نشر المعلومات على مستوى المؤسسة، رسائلها قصيرة ومختصرة.
- ومن أهم مميزاتها:
- متعلقة بالحدث
 - معلومات خام
 - رسائلها سريعة ودقيقة سريعة الاستهلاك والزوال.¹

¹فضيل دليو، اتصال المؤسسة، نفس المرجع، ص41.

1- أشكال التفاعل التنظيمي:¹

يتكون الهيكل التنظيمي من عدة وحدات ومستويات مختلفة التي بدورها تشكل هيكل المنظمة أو النظام الإداري أما الذي يحدد بصفة رسمية مكانة ودور كل فاعل داخله، ولا يمكن أبدا فصل الهيكل التنظيمي عن هيكل السلطة وإذ أن هذا الأخير هو الذي يحدد المهام التنظيمية التي تربط بدرجة أساسية بمناصب العمل.

حيث وجدت صلة عضوية بين التنظيم الإداري وعملية التفاعل التنظيمي يجد التنظيم الرسمي هو الذي يعمل على العمل ويحدد السلطات والمسؤوليات والواجبات وكذلك العلاقات الوظيفية ويحاوره التنظيم غير الرسمي والذي يتحدد بين العاملين أو الفاعلين على أسس شخصية تفاعلية، وكلاً النوعية من التنظيم صلة وثيقة ومباشرة بعمليات التفاعل التنظيمي، فنتيجة التفاعل الحاصل بين الفاعلين في إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي تبليغ المعلومات والتعليقات والمطلب إلى مختلف المستويات والأقسام، فقد أصبح من الضروري وجود ومنافذ ومسالك لهذه العملية والتي تعبر عنها بالهيكل الرسمي، والذي يتميز بأنماط وأشكال رسمية لحركة المعلومات بهذا يمكن الحديث من التفاعل التنظيمي الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي كما يمكن ربط التفاعل التنظيمي الرسمي بجماعات معينة داخل التنظيم الرسمي.

1-1- التفاعل التنظيمي الرسمي:²

هو الذي يتم من خلال شبكة التفاعل التنظيمي الرسمية عبر حدود السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة بعضها البعض، وبالتالي فهو يمكن أن يتم من الأعلى إلى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل أوامر وتعليمات وتوصيات من المستويات الإدارية العليا للمستويات الأدنى.

هو ذلك التفاعل التنظيمي الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة، وكون في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه

¹ محمد يسري إبراهيم عبس، الاتصال والسلوك الإنساني، البيطاش للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999، ص113.

² حسان جيلالي، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص49.

يمكن أن تعرف التفاعل التنظيمي الرسمي هو تلك القنوات التي تحددها الإدارة لانسباب المعلومات وتوجد في الهيكل التنظيمي على شكل خطوط وقنوات خاضعة لقوانين وقواعد تفرضها المنظمة.

ويعتمد هذا النوع من التفاعل التنظيمي على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية وقد يكون صاعد وهابط أو أفقي أو محوري، وتبتعد العلاقة في هذا النوع من التفاعل التنظيمي عن الطابع الشخصي أفقي وتفيد بلوائح معينة.

1-1-1- مهامه: ويمكن إجمال بعض مهام التفاعل التنظيمي الرسمي في النقاط التالية:

- نشر أداء المنظمة وقيامها وفلسفتها.
- إعلام أعضاء المنظمة بخطط المنظمة وإمكانيتها وتطلعاتها.
- الحصول على التعليمات والتوجيهات والأوامر الى العاملين.
- الحصول على المعلومات البيانات والاستفسارات والتوقعات والمقترحات والمشكلات والشكاوي.
- توضيح التغييرات والتجديدات والإنجازات.
- الأوامر التي يصعب في النهاية في اتجاه تحقيق الأهداف وخدمة مصالح العمل من التأشيرات في الأفراد ودفعهم في الماء تحقيق الهدف.¹

¹حسان جيلالي، نفس المرجع، ص49.

2- طبيعة التفاعل التنظيمي النازل مزاياه ومعوقاته:¹

2-1- التفاعل التنظيمي النازل:

ويطلق عليه البعض التفاعل التنظيمي المتجه إلى الأسفل، وبناء عليه تتحقق الرسائل من قمة التنظيم أو من التنظيم إلى أدناه، وقد يكون هذا التفاعل التنظيمي من الإدارة العليا إلى الدنيا مباشرة وذلك فإن هذا النوع من التفاعل التنظيمي يستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم وله هدفان هما:

- توصيل المعلومات إلى المرؤوسين بطريقة صحيحة واضحة حتى يمكن إدراكها وفهمها.

- قبول المستقبلين للمعلومات عن طريق الإقناع الشخصي من الرئيس إلى المرؤوس.

وما أكثر الطرق المستخدمة في هذا النوع من التفاعل التنظيمي الاجتماعات والنشرات الخاصة بموظفينا، كاثبات التنظيم مجالات الحائط، تقرير النمطية... الخ وتجدر الإشارة إلى ضرورة متابعة المناسبة من الأعلى إلى الأسفل حتى تضمن وصولها وفهمها بالطريقة السليمة والصحيحة وهذا عن طريق التغذية الراجعة.

ويمكننا التطرق إلى مزايا ومعنويات هذا النوع من التفاعل التنظيمي فيما يلي:

2-2- مزايا التفاعل التنظيمي النازل:

تنظيم الموظفين وتوجيههم، وتوضيح المواقف المختلفة لهم وهذا ما يعمل على إزالة مخاوفهم وشكوكهم وبالتالي يقضي على وجود عدم الثقة الذي قد يسود المنظمة أو حالة خيبة الأمل نتيجة الشعور بأن الفرد يعمل عون أن يربيه لماذا؟ كيف؟ أو متى؟

- يمكن من خلف الشعور لذي الموظفين بأنه موضع اهتمام وتقدير للإدارة في المستويات العليا.

¹ جمال محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن ادريسي، السلوك التنظيمي، نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك المطلقة، الدار

الجامعية للطباعة والنشر، لإسكندرية، 2000، ص452.

- تمكن العاملين من متابعة التغييرات والتجديدات المختلفة التي تحدث في المنظمة وموقف الإدارة منها، مما ساعد على المحافظة على التوازن العام للمؤسسة.

2-3- معوقات التفاعل التنظيمي النازل:

إن أسباب فشل هذا النوع من التفاعل التنظيمي ترجع إلى معوقات عدة نذكر منها:

إن الحديد من التنظيمات غالباً ما يعتمد على وسائل التفاعل التنظيمي ميكانيكية وكتابة وينحاز التفاعل التنظيمي الشفهي والمواجهة وجها لوجه مما ينعقد للاتصال قيمته وهدفه.

- أسلوب الفترة من قبل المسؤولين من خلال حجزهم لبعض المعلومات عن المستويات ومعطى هذه المعلومات تؤثر حتماً وبشكل فعال في أحداث الأثر المرغوب للرسائل الهابطة من الإدارة للعاملين.

- نقص الفهم والمعرفة من جانب المرؤوسين، وعدم إدراكهم بأن هذه المعلومات قاصرة عليهم لما يجب نقلها للآخرين.

- مصداقية المرسل ومدى سلطته ومدى الثقة فيه والخبرات السابقة معه... وكل هذا من أنه يؤثر سلباً على التفاعل التنظيمي والعكس.

- التوفيق ويقصد به الوقت المناسب للاستقبال تلقي للرسالة وكذا المكان المناسب والحالة النفسية التي عليها ملتنقى الرسالة.¹

3- التفاعل التنظيمي الصاعد ومعوقاته:²

3-1- التفاعل التنظيمي الصاعد:

ويقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا ويعد هذا التفاعل التنظيمي حاسماً ومهماً للنمو وتطوير التنظيم.

¹ جمال محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن ادريسي، نفس المرجع، ص452.

² المرجع نفسه، ص453.

ويمكن تلخيص محتوى هذا النوع من التفاعل التنظيمي حسب ما جاء به كل من "يسلي وليود" في أربعة نقاط والمتمثلة في:

- المعلومات حول أداء المرؤوس ومدى تقدمه وخطته المستقبلية.
- مشكلات العمل تحتاج وقفة من المدير والتي تتضمن جملة شكاوى ومشاكل التي يعاني منها الفاعل.
- أفكار حول تحسين سبل العمل لطلب توضيحات واستفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم أو أداء عملها.

- معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة.

3-2- مزايا التفاعل التنظيمي الصاعد:

- تمكين الأفراد من التعبير عن إحساساتهم ومشاعرهم وهذا بالطبع إرضاء للحاجات الاجتماعية والذاتية لهم.

- يمكن من اكتشاف الأخطاء قبل وصولها لمرحلة الخطر ومعالجتها.

- المساعدة في زيادة الالتزام جانب المرؤوسين بأهمية تحقيق فرض التفاعل التنظيمي المنتظمة أو المتقاربة مع الرئيس وبناء عليه يعتبر المرؤوس جزء هام في المنظمة مما يجعله يبدي كافة البيانات والمعلومات التي يلتمسها في بيئة العمل وفي ظل الظروف الدافعة للعمل، حتى يمكن الإدارة تطوير وتحسين ورفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية.

3-3- معوقات التفاعل التنظيمي الصاعد:

محاولة المرؤوس الهيمنة على العوامل المؤثرة في رأي الرئيس به ويحاول أن يترك ذلك أثر إيجابيا لدى الرئيس، وقد يتطلب ذلك إدخال تعديلات لازمة في محتوى الرسالة أو حتى بعض الحالات الاستثنائية تزييف بعض المعلومات.

- البعد المكاني والإداري بين الرؤساء والمرؤوسين.

- التقاليد الإدارية في المنظمة مثل اعتباراته من الطبيعي أن يبدأ التفاعل التنظيمي بالمرؤوسين وليس بالعكس ويعتبرون التفاعل التنظيمي الصاعد استثنائي بينما التفاعل التنظيمي النازل هو الأساسي.

- حب العزلة لدى الرؤساء وإتباع سياسية الباب المغلق، والبعد عن التفاعل التنظيمي المباشر بالمرؤوسين مما يجعل معلومات كثيرة خاصة بالعمل تكون بعيدة عن سمع المدير ويأخذ عليه أن ينقل أنباء سارة وغير سارة بصورة دائمة.

والتعامل في الصاعد يأخذ عدة أشكال فقد يكون عن طريق الاجتماعات وتقارير الأداء وصناديق الاقتراحات وسياسة إتباع الباب المفتوح من قبل الرؤساء.¹

4- التفاعل التنظيمي الأفقي مزاياه ومعوقاته:²

4-1- التفاعل التنظيمي الأفقي وظائفه:

4-1-1- التفاعل التنظيمي الأفقي:

يتم هذا النوع من التفاعل التنظيمي بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كأن يتصل مدير الإنتاج بمدير التسويق والتكامل وهذا النوع من التفاعل التنظيمي ضرورة لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المنظمة.

كما أن هذا النوع من التفاعل التنظيمي يسمح بوصول المعلومات والآراء المقترحات من كل جانب الأمر الذي سم ويعطي للمدراء الفرصة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد إلى معلومات كافية.

¹ جمال محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن ادريسي، نفس المرجع، ص454.

² عبد القهار، حنفي وحسين القزاز، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1996، ص399.

4-1-2-وظائف التفاعل التنظيمي الأفقي:

أ- التنسيق القيام بمهمة.

ب- حل المشاكل وذلك في محاولة الاجتماع كل مشاكل تعرض لها المنظمة.

ج - تبادل المعلومات.

د- حل الصراع ويتمثل ذلك في اجتماع إِمضاء إدارة أو إداريين قد نشب صراعا بين أعضاء كل إدارة أو بين إداريين، حيث أن التفاعل التنظيمي الأفقي في مثل هذه الحالة يسهل عملية التنسيق بين الإدارات المختلفة، ويقل من الجهة والوقت اللازمين لتبادل المعلومات بينهما.

4-2-مزايا التفاعل التنظيمي الأفقي:

يسمح بوصول المعلومات والأداء والمقترحات من كل جانب وفي كل وقت تقريبا، الأمر يعطي للمدربين حزمة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم.

- يساعد علي الروح المعنوية للموظفين ويبرزهم شركاء في الإدارة أكثر منهم المرؤوسين عليهم.

4-3-معيقات التفاعل التنظيمي الأفقي:

- إن تطبيق مبدأ التخصص وتقسيم العمل داخل المنظمة خلف أنواع متعددة من الولاء داخلها إلى الحد الذي يحول دون تحقيقها.

إن هذا التفاعل التنظيمي التنظيمي إذ ما تحققت لا تتم بالسرعة المطلوبة ومرد ذلك شدة التمسك بالشبكات والمبالغة في إطالة الإجراءات والتعقيدات.¹

¹القهار، حنفي وحسين القزاز، نفس المرجع، ص400.

ثانياً: التفاعل التنظيمي أهميته وأهدافه ومعوقاته:

1- أهمية وأهداف التفاعل التنظيمي:¹

أن نجاح أي منظمة في تحقيق أهداف يتوقف على نظام التفاعل التنظيمي بها وهذا يعني أن التفاعل التنظيمي لا ينبغي النظر إليه على أنه عملية مستقلة قائمة بذاته وإنما عملية تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المنظمة.

يعتبر التفاعل التنظيمي وسيلة المديرين في إدارة أنشطتهم الإدارية وفي إدارة وتحقيق أهداف المنظمة وذلك على أن التفاعل التنظيمي يساعد على تحديد الأهداف الواجب تنفيذها وتعرف المشاكل وسبل علاجها وتقييم الأداء وإنتاجية العامل.

وبفضل التفاعل التنظيمي التنظيمية يتمكن كل أفراد المنظمة الحصول على مختلف المعلومات والبيانات الماسة بالمنظمة كما يساعد على " توضيح التغييرات والتجديدات والإنجازات وتطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات واستقصاء ردود الأفعال.

- تتمكن المنظمة من القيام بعملية تخطيط العمل بفضل شبكة التفاعل التنظيمي المتوفرة لديها فحينما يسعى المديرون والأفراد إلى وضع برامج عملهم وخططهم وقراراتهم فإنه لا يمكن وضعها إلى حين الواقع يتم تحديدها من خلال اجتماعات ومذكرات وقرارات مكتوبة.

التفاعل التنظيمي الشامل حسب روقوبي (1988) ينطلق من قاعدة نظرية واضحة في الشركة الكل يتصل كل تعبير اتصلي يجب أن يعتبر كعنصر حيوي بالنسبة لهوية وشخصية المؤسسة.

كما أن التفاعل التنظيمي يساهم في توفير الفرصة للإعلام الرؤساء بما تم إنجازه وبالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ أو الانحرافات التي لم تكن في الحسب وكيفية التغلب عليها وبذلك يتخذ أهمية التفاعل التنظيمي في تصنيف الفجوة بين التخطيط والتنفيذ وتحقيق التفاعل

¹ القهار، حنفي وحسين القزاز، نفس المرجع، ص400.

الإنساني بين العاملين وزيادة التفاهم والتعاون بينهم وفي هذا الصدد يورد صالح بن نوار جملة من الأهداف التي يسعى التفاعل التنظيمي إلى تحقيقها.¹

2-1-1- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات:

يتم التفاعل التنظيمي بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة فبدون التفاعل التنظيمي تصح المؤسسة سارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها بعض وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة المشاركة في المعلومات يساعد التفاعل التنظيمي على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على:

1- توجيه سلوك الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.

2- تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

3- اتخاذ القرارات حيث يلعب التفاعل التنظيمي دورا كبيرا في اتخاذ القرارات وتقييم نتائجها.

4- التعبير عن المشاعر الوجدانية يساعد التفاعل التنظيمي الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم عن المشاعر الوجدانية يساعد التفاعل التنظيمي الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف دون حرج أو خوف.

5- يمكن إدراج هدف آخر للاتصال لا يقل أهمية عن سابقته والمتمثل في التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العملي فعندما تنتشر الإشاعة بشكل مبرز مفعولها بالنسبة إلى المنظمة.²

¹ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية، ط 1، الجزائر 2004، ص66.

²المرجع نفسه، ص67.

2- معوقات التفاعل التنظيمي في مؤسسة المستشفى:¹

إن عملية التفاعل التنظيمي داخل المنظمات تواجه العديد من العوائق والتي تجد من فعاليتها وتؤدي بها في الغالب الأحيان إلى عدم تحقيق أهدافها المسطرة ولذا لا بد من التعرف أو الوقوع على هذه المعوقات التي يتم تجنبها أو التقليل منها معالجتها بشكل يؤدي إلى زيادة فعالية التفاعل التنظيمي والوصول إلى الأهداف المطلوبة وهناك ثلاث أنواع من المعوقات وهي:

- معوقات نفسية.

- معوقات تنظيمية.

- معوقات اجتماعية وثقافية.

2-1- معوقات نفسية:

وهذه تتعلق بالعناصر الإنسانية في عملية التفاعل التنظيمي المتمثلة بالمصدر (المرسل) والمستقبل وتحت أثر عكسيا الفروق الفردية يختلفون في أحكامهم على الأشياء فهمهم لعملية التفاعل التنظيمي وأهم هذه العوائق هي:

بيان الإدراك المرسل الخاطئ للمعلومات التي يرسلها وبالتالي إدراك وفهم الآخرين لها وعدم انتباه المستقبل في محتوياتها وإدراكه الصحيح لمحتوياتها وبالتالي يؤثر تباين الإدراك نتيجة اختلاف الفروق الفردية والبيئية في اختلاف المعاني التي يعطونها لأشياء كما أن الكلمات المنتظمة في الرسالة قد تكون لها دلالات ومعاني مختلفة لكل شخص.

تكمن أسباب الإدراك المشوش للمرسل إليه في الأسباب التالية:²

(أ) تأثير التوقعات الحاجات والخبرات السابقة للمرسل إليه على إدراكه المقومات الرسالة.

¹بشير العلق، نفس المرجع، ص88.

²شعبان علي حسين السيسي، نفس المرجع، ص45.

ب) مدى تناسب المثيرات التي تحتوي عليها الرسالة مع الدرجة ومستوي وعي المرسل إليه.
ج) درجة الخبرة في محتويات الرسالة حيث يصعب تفهم الوسائل ذات المحتويات غير المألوفة جانب المرسل إليه.

الأدراك الانتقائي: يمثل الفرد للاستماع الى ما يناسبه مع معتقدات وأفكار وآرائه والعمل على اعفاء المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم واتجاهات وأفكار.¹

الانطواء:

- عدم مخالطة الآخرين أو تبادل المعلومات معهم.

- تشويه و ترشيح المعلومات مما يؤدي الى انحراف العمل عن تحقيق أهدافه.

اللغة: وسيلة اتصال يتم فيها نقل المعلومات أو الفكرة من خلاله اما شفوية أو كتابة إلا أن اللغة قد تتحول إلى عقبة أمام التفاعل التنظيمي في حالة اختلاف مستوى التعلم والثقافة، مما يؤدي إلى عدم فهم الكلمات والألفاظ المتبادلة بين الطرفين فيفسرها كل من طرف حسب فهمه الخاص كما أن عامل التخصص قد يشكل صعوبة في التفاعل التنظيمي، ان التفاعل التنظيمي الأطباء فيما بينهم يتم بسهولة ويسر ولكن الصورة مختلف عند اتصالهم بالمهندسين ورجال القانون. بها وطبيعة الحال فان مشكلة اللغة تظهر أكثر في التفاعل التنظيمي المكتوبة، أما الشفهية فان الفرض تبقي متاحة لتوضيح المعاني والاستفسار عن مدلول الألفاظ والكلمات.

الانفعالات: إن الحالة الانفعالية لكل من مرسل المعلومات ومتلقها ستحدد ما إذا كانت المعاني صحيحة هي التي يتم تبادلها أو هناك حاجزا انفعاليا بينهما يمنع من تحقيق هذه النتيجة.

الاختلافات الوراثة: إن المقصود بالاختلاف الوراثة هي تحديد كل مرسل المعلومات ومتلقها ومعرفة ما إذا كان أصلها متجانسا نسبيا وتعذر عليها نقل المطلوب والمعروف أن مركز الإنسان في الحياة يشكل بقوة أفكاره واتجاهه.

¹شعبان علي حسين السيسي، نفس المرجع، ص46

تنقية وغرلة المعلومات:

تحدث عادة بالنسبة للاتصالات الصاعدة ونشير الى استعاد أو تعديل بعض المعلومات موضع الرسالة لتحقيق إيجابيات أو زيادة قيمتها من منظور المستقبل فالمرؤوس قد يخفي او يعدل معلومات غير مفصلة في الرسائل الموجهة الى رؤسائهم ويمكن السبب في اللجوء بنقطة المعلومات المرسله للإدارة العليا كونها الأساس في ممارسة الرقابة.¹

¹شعبان علي حسين السيبي، نفس المرجع، ص46.

خلاصة الفصل:

مما سبق يمكن القول أن التفاعل التنظيمي من الركائز الأساسية التي يركز عليها الانساق في المؤسسة إذا يشكل أرضية هامة يتم بواسطته توحيد النشاط التعاوني بين الأفراد داخل المؤسسة سواء بين المرؤوسين والرؤساء أو مابين المرؤوسين أنفسهم إذا أن هذا الأخير يعتبر من الضروريات الجوهرية من حيث إصدار المعلومات والقرارات من أجل إحداث تغييرات وتحقيق الأهداف والقرارات في ظل استمرارية حركة التفاعل التنظيمي بين الأفراد لضمان التبادل المشترك لأنشطة المختلفة .

الفصل الثالث:

أداء العاملين

تمهيد:

يرتبط نجاح أي منظمة ارتباطا وثيقا بمستوى أداء العاملين فيها لذلك فان هذا الأخير له أهمية بالغة على مستوى الفرد والمنظمة بأنواعها، ولهذا تهتم المنظمات به من خلال السعي إلى تطويره من حيث معرفة نقاط القوة والضعف من أجل التخلص منها وذلك لتوليد أداء فعال يساهم في تطور المؤسسات ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم وأهمية أداء العاملين، عناصر وأنواع، أبعاد ومختلف، العوامل المؤثرة فيه وأبرز أهم النظريات المفسرة لأداء العاملين كما تم التطرق أيضا إلى العلاقات بينه وبين التفاعل التنظيمي .

أولاً: أهمية أداء العاملين:

1 - بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد انعكاساً لأداء المؤسسة التي ينتمي إليها كما أن كفاءة وفعالية العاملين ما هو إلا تعبير عن درجة كفاءة المؤسسة التي يعملون فيها، وأن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس إيجابياً كما يلي:

- الأداء الفردي هو أحد العوامل الأساسية التي تبني عليها العديد من القرارات الإدارية والتي تتعلق بأمور تمس المسار المهني للموظف كالترقية والنقل والتكوين والانتداب لمناصب عليا.

- نظراً لارتباط الحوافز بالأداء فإنه يتوجب على الفرد الاهتمام بأدائه لعمله وكذلك ارتباط ما يتقاضاه من أجور ومرتببات بالأداء.

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

2 - بالنسبة للمؤسسة:

يعطى الموضوع أهمية كبيرة لدى المسؤول عن المؤسسة حيث يمثل أحد العوامل أو أحد المحددات التي تستخدم في تقييم المؤسسة التي يراسها أو يديرها لذلك نجد أن معظم المسؤولين يولون أهمية بالغة لأداء العاملين في المؤسسات، كون أن الأداء لا يعد انعكاساً لقدرات كل فرد فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه المؤسسات ودرجة فاعليتها وكفاءتها.¹

وكما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمؤسسة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة. إذ أن القدرة على بقائها وتطورها يعتمد على مستوى الأداء بها.

¹عمر محمد تومي الشبيلي، علم النفس الإداري، الدار العربي للكتاب، طرابلس، 1988، ص58.

ثانياً: عناصر وأنواع أداء العاملين:

1-عناصر أداء العاملين:

1-1-المقدرة على العمل:

هي العنصر الأول من عناصر الأداء، وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والخبرة العملية، كما أن حسن الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري، ومهاراته وقدراته التي يتمتع بها، تمكن من الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة بأعلى فعالية وأقصى كفاءة ممكنة ولن يأتي ذلك إلا من خلال:¹

- حسن اختيار العاملين: تتضمن عملية اختيار العاملين المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة، من حيث مؤهلاتهم ومهاراتهم، وكذا فعاليتهم وكفاءاتهم في الأداء المناسب فعلى إدارة الموارد البشرية أن تحدد الشروط الواجب توافرها في الشخص الذي يشغل هذه الوظيفة ثم انتقاء أفضلهم وأصلحهم للعمل.

- التدريب و لتكوين : تعتبر وظيفة التدريب إحدى الوسائل الرئيسية لرفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة الفعالية، كما أنها مكتملة لوظيفة الاختيار والتعيين لأن هذه البرامج تساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال، بالإضافة فإنه وكما يرى keep أن أهداف إستراتيجية تكوين الموارد البشرية هي الحصول على قوة العمل التي تتوفر فيها المواصفات الصحيحة من خصائص شخصية و مهارات ومعارف، فضلا عن امتلاك القدرة على التقدم الوظيفي والتطور المستقبلي في المهارات والمعارف كما أن هذه الإستراتيجية تركز على أهمية المورد البشري في بناء وتنمية وتفعيل القدرة التنافسية للمؤسسة.

1- 2 - الرغبة في العمل:

إن العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة، فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل، كوسيلة

¹رواية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص209.

للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة، هذا وتتأثر رغبة الفرد في العمل بمجموعة من العوامل تتلخص فيما يلي:

بيئة العمل الداخلية والخارجية: تشكل جزءا كبيرا من السلوك البشري فظروف العمل داخل المؤسسة يمكن أن تساهم في تخفيض مستوى الأداء كذلك المتعلقة بانعدام التهوية والتدفئة أو عدم التحكم في الضوضاء وغيرها، أما المحيط الخارجي فتشكله تلك المؤثرات الاجتماعية التي تحدد كفاءة الأفراد الإنتاجية، ومنها التنظيمات غير الرسمية لجماعات العمال التي يمكن أن تقلص من رغبة الفرد في العمل، كما يمكن أن توجد العاملين نحو أفضل سبل الأداء ومساعدتهم على تجنب الأخطار والسلبيات.

حاجات الأفراد: هو ما يرغب الفرد في تحقيقه من حاجات ورغبات فتتأثر طرق تفكيره وأنماط سلوكه حتى يصنع لنفسه مركزا ومستقبلا.

التحفيز: يتمثل في وضع تسهيلات وتشجيعات معينة تهدف إلى تحريك الفرد العامل وتدفعه إلى تحقيق غرض أو نشاط محدد، وقد يكون ماديا متمثلا في الرواتب والعلاوات، وتترك الحوافز آثار إيجابية إذا حققت الهدف المرغوب من ورائها.¹

2-أنواع أداء العاملين:

1-2-حسب معيار المصدر:

* **الأداء الداخلي:** يطلق عليه أداة الوحدة وينقسم إلى:²

- **الأداء البشري:** وهو أداء افراد المنظمة الذي يمكن اعتباره مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهارتهم.

- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المنظمة على العمل استثمارها بشكل فعال.

- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

¹محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، دار المعزز للنشر والتوزيع، ط 1، 2015، ص259.

²المرجع نفسه، 260.

• الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمنظمة لا تنسب في إحداثه ولكن هو الخارج هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع.

2-2 - حسب معيار الشمولية:

يمكن تقسيم الأداء إلى:¹

* الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمنظمة لتحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر ويمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المنظمة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو.

الأداء الجزئي: يتحقق هذا النوع من الأداء على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، ويقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد التموين، أداء وظيفة الإنتاج والتسويق تقييم الأداء.

ثالثاً: أبعاد ومحددات أداء العاملين

1 - أبعاد أداء العاملين: الأداء متعدد الأبعاد مما يعني أننا ينبغي ن فكر في أنواع عديدة مختلفة من السلوكيات لفهم الأداء. على الرغم من أننا نستطيع أن نحدد سلوكيات عديدة محددة، فهناك نوعان من السلوكيات أو جوانب الأداء بارزان: أداء المهمة والأداء الضمني، فهما يعتبران أبعاداً هامة تنظر إليها بعين الاعتبار في أنظمة إدارة الأداء. تخيل ما يمكن أن يحدث لمنظمة يكون كل الموظفين بها متميزين في أداء المهمة ولكنهم لا يؤدون جيداً فيما يتعلق بالأداء الضمني.²

¹محمد هاني محمد، نفس المرجع، ص261.

²عامر سامح عبد المطلب، إدارة الأداء، دار الفكر، عمان، 2011، من 116.

من خلال عرض مفهوم الأداء لابد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها، إذ يركز البعض على لجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:¹

* **البعد التنظيمي** : يقصد به الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية و ليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر نتائج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية ويختلف عن الناتج المتعلق بالفعالية التنظيمية، ويستنتج مما سبق أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة وعي و إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب من خلال المؤشرات الأولية قبل أن يتم إدراكها من خلال أثرها الاقتصادي.

البعد الاجتماعي : يشير هذا البعد إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم، خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط وعلى حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك وعلى المدى البعيد سلبيا على تحقيق المؤسسة لأهدافها، فقد أشار الأدب الخاص بالإدارة إلى أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية، ومن هنا لابد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات.²

¹ابراهيم محمد حسن، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين نظرية والتطبيق، دار حرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص ص 108، 109.

²ابراهيم محمد حسن، نفس المرجع، ص ص 108، 109.

2-1 محددات أداء العاملين:

2-1-1 - المحددات الداخلية:

الجهد: وهو الجهد الناتج من الحصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته، حيث تتأزر هذه الطاقات بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب، وان هذا الجهد له طاقات تحفزه عوامل أخرى مما ينعكس على الأداء فهو أي جهد سيكون من محددات الأداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي.

القدرات: وتعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة وأداء الوظيفة أحياناً، بالسمات الشخصية كالقدرة والتحمل وبسرعة البديهة أي التي لا بد من توافرها فيمن يقوم بوظيفة ما، وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما أنها كذلك فهي أيضاً تعتبر من محددات الأداء الوظيفي.

إدراك الدور: ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل، بمعنى أن الأداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو ممارسة من خلال الوظيفية التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته.¹

2-2 - المحددات الخارجية:

متطلبات العمل: وتتعلق بكل من الواجبات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

البيئة التنظيمية: ويشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال

¹ إبراهيم محمد حسن، نفس المرجع، ص ص 113، 114.

والسلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب، وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيت دافعية العامل وبالتالي جودة أداءه.

البيئة الخارجية : تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات الاقتصادية إلى التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك المكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من المؤسسة إلى أخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدهورها وإيجابا في حالة ارتفاعها وكذلك فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلا هي نتيجة المهارات والمعارف الوظيفية التي يمتلكها هذا المتعامل، إضافة إلى الجهود التي بذلها، والمنطقة التجارية التي يعمل بها مثلا أو المنتجات التي يشرف عليها، قد تؤدي إلى زيادة المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها في المحيط الخارجي، حيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو إيجابا ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف.

رابعاً: النظريات المفسرة لأداء العاملين:

1 - نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر العالم فريدريك تايلور من أبرز ممثلي هذه النظرية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والنتائج اليومية المتوقع للعمال وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجر والإنتاج.

وقد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على رفع وسائل الإنتاج، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العملي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة. كما أوصت النظرية بضرورة الاختيار العملي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الإنتاج.¹

2 - النظرية البيروقراطية:

¹ إبراهيم محمد حسن، نفس المرجع، ص 115.

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر، حيث تغد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها، فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب توزيع داخل تلك المؤسسات، وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي تجيب من أسئلة من مثل توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم؟ ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقا لتعليمات التي تصدر إليهم. واهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تصدر من خلال المراكز الموجودة داخل تلك المؤسسات بحيث يقبل الأفراد لممارسة السلطة في تلك المؤسسات وقسمها إلى ثلاثة أقسام وهي السلطة البطولية، السلطة التقليدية، السلطة القانونية. ومن هنا تلاحظ أن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي يهتم بتحسين الأداء.¹

3 - نظرية التقسيم الإداري:

يعتبر هنري فيول من أبرز رواد هذه النظرية والتي تؤكد على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تقوم بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة وخفض التكاليف. كما تؤكد على تسلسل الهيكل الإداري حيث تتسلسل السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة لعملية التفويض، وقد وجد فيول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم ست مجموعات رئيسية هي نشاطات فنية، نشاطات تجارية نشاطات مالية، نشاطات أمنية، نشاطات محاسبية، نشاطات إدارية، وقد اهتم كذلك دراسة بالأنشطة الإدارية باعتبارها أهم هذه الأنشطة، وقسمها إلى خمسة عناصر التخطيط، التنظيم التوجيه، التنسيق الرقابة، كما صاغ أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة خبراته مؤكدا أنها تضمن حسن أداء المدير دوره إذا ما التزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي :

- تقسيم العمل، السلطة والمسؤولية، الانضباط في العمل، وحدة الأمر.

- وحدة الاتجاه، تغليب مصلحة العامل، المكافأة.

¹ سعيد عيد مرسى بدر، عملية العمل مدخل لعلم الاجتماع الصناعي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1992، ص222.

- المركزية، التسلسل الهرمي، النظام المساواة، الاستقرار الوظيفي.

- الابتكار والمبادلة في العمل بروح الفريق.¹

* نظرية العلاقات الإنسانية:

تركز نظرية العلاقات الإنسانية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المؤسسة على حد سواء، وهي كذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على العامل من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنساناً وجدانياً وفعالياً أكثر منه رشيداً ومنطقياً، وقد أثبتت نتائج التجارب التي قام بها إلتون مايو وزملاؤه التي أجريت في جامعة هوثورن بشركة جينيرال إلكتروك، أن نقص الناتج يغير إلى عدم الاهتمام بحل مشكلات العاملين والتحرر من عبئ الضغوط للإدارات العليا، وعند تخفيف قيود العمل زالت مشكلة نقص الناتج وارتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت نتائج التجارب أيضاً أن الحافز الاقتصادي لا يمثل القوة الوحيدة التي يستجيب إليها المرؤوس، وإنما تتأثر إنتاجيته بعلاقاته مع زملائه في العمل وبمشاكله الشخصية، ومن الأفكار الأخرى التي قدمها أنصار نظرية العلاقات الإنسانية تلك الدراسات التي قام بها مايو والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل، كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة و أثرها في حفز المرؤوسين على الأداء الجيد.²

خامساً: أهم العوامل المؤثرة في أداء العاملين:³

* 1- المناخ التنظيمي: يعرف المناخ التنظيمي بأنه تعبير يدل على مجموعة العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم، كنمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيمي والتشريعات المعمول بها والحوافز والمفاهيم الإدراكية وخصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم. ويعد

¹عمر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف، الإنتاجية القياسية، معايير الأداء، دار المريخ، الرياض، 1983، ص50.

²ابن عنتر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص53.

³حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2011، ص من

المناخ التنظيمي مقياس لمدى إدراك وفهم العاملين لسمات بيئة عملهم التي تؤثر بشكل مباشر على كيفية أداء أعمالهم.

وتبرز أهمية المناخ التنظيمي للمنظمات في العديد من الجوانب، إذ يؤثر المناخ التنظيمي السليم على العديد من الجوانب، بشكل إيجابي مثل: التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين وكذلك يرفع من الأداء المنظمة. كما يؤثر المناخ التنظيمي على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين داخل المنظمة بشكل إيجابي إذا كان المناخ التنظيمي سليم وصحي بالإضافة إلى تأثيره على سلوك وكفاءة العاملين في المنظمة لأن العاملين يقضون معظم وقتهم في العمل حيث يحتك مع الرؤساء والمرؤوسين على كافة المستويات، ويخضع في سلوكه لتأثيرات المناخ التنظيمي بأبعاده المختلفة¹.

* 2 - الروح المعنوية لدى الموظف: إن مواقف الموظفين واتجاهاتهم وميولهم نحو مؤسساتهم التي يعملون بها حظيت بقدر كبير من اهتمام الباحثين بل وزاد الاهتمام في مواقف الموظفين بعد أن اتضح أن الروح المعنوية للموظفين تؤثر وبشكل كبير في الأداء الوظيفي.

وقد لخصت الكثير من الدراسات إلى أن القيادات الإدارية لها تأثير وبشكل كبير على معنويات الموظفين سلباً أو إيجاباً وهذا ينعكس سلباً أو إيجاباً على الأداء الوظيفي وهي علاقة طردية.

وإذا نجحت المؤسسة في اختيار العاملين، وعملت على خلق روح معنوية قوية لديهم فإن ذلك يكفل الرضا الوظيفي، وحفظ النظام وإطاعة الأوامر والقوانين واللوائح والضغط على أي فرد يحاول الخروج عليها، كما يكفل الاحتفاظ بمستوى مناسب من السلوك والأداء الوظيفي. وتعتمد الروح المعنوية على عدة عناصر ترتبط بعملية العلاقات الإنسانية مثل سلامة الإشراف وأيضاً على عناصر ترتبط بعملية التوظيف مثل مقابلة الكفايات بالوظائف والتدريب والأجور والترقية والخدمات.

¹ حسين محمد الحرارشة، المرجع السابق، ص من 93 , 94.

* - المقدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور: إن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس أولاً بالاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يملكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها. كما أن القدرات التي يمتلكها الموظف لا بد أن يستغلها بقدر كاف ولا ينظر لجملة الصعوبات والاحباطات التي تكون ناتجة في عمله، بل لا بد أن يتجاوز كل العراقيل التي يصادفها في العمل. فإذا كان هناك ثمة نظرية للأداء في العمل فلا بد أن يعمل بها بل يحاول المستحيل من أجل أن يستثمر الفرص السامحة له فيعمل ويتفاعل مع كل نتاج يكون في صالح العمل.

وفي إطار هذه الثلاثة عوامل، يجب أن نعلم أن تأثير كل عامل من هذه العوامل لا يكون بشكل مستقل على أداء الموظف وإنما من خلال تفاعل العوامل مع بعضها البعض، وان تحديد مستوى الأداء يكون نتيجة تفاعل تلك العوامل معاً. فإذا كانت العوامل إيجابية فإن محصلة الأداء ستكون مرتفعة، في حين إذا كانت جميع العوامل سلبية فإن محصلة الأداء ستكون متدنية.¹

سادساً: العلاقة بين التفاعل التنظيمي وأداء العاملين

تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة فبعض الدراسات تشير إلى وجود علاقة تكاملية بين التفاعل التنظيمي والأداء حيث يمكن إجمال بعض مهام التفاعل التنظيمي والأداء حيث يمكن إجمال بعض مهام التفاعل التنظيمي في أنه ينشر أهداف المنظمة وقيامها وفلسفتها ويعلم أعضاء المنظمة (العاملين) بخطط المنظمة وإمكانياتها وتطلعاتها كما يعمل على الحصول على المعلومات البيانات، والاستفسارات والتوقعات المقترحة والمشكلات والشكاوي كما أنه يوضح التغييرات والتجديدات والانجازات، ويعمل العمل من التأثيرات في الأفراد ودفعهم في اتجاه تحقيق الهدف وحيث أن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس أولاً بالاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يملكها الموظف وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها، وفي الإطار يجب ان نعلم ان تاثير كل الموظف انما

¹ إبراهيم محمد حسن، نفس المرجع، ص 116.

يكون من خلال تحديد مستوى تفاعل الأداء يكون نتيجة التفاعل التنظيمي وحيث ان نجاح أي تفاعل مرتبط بمستوى أداء المورد البشري فيها لذلك فإن الأداء له أهمية بالغة على مستوى الفرد ولهذا تهتم المنظمات به من خلال الشعبي الى تطويره من حيث معرفة نقاط القوة والضعف من أجل التخلص منها وذلك لتوليد أداء جيد يساهم في تطور المؤسسات.¹

¹خضير كاظم وآخرون، السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة، ط 2، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص302.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تعرضنا إليه في هذا الفصل فقد تم التعرف على مدى أهمية مؤهلات وقدرات العامل في التحكم في مستوى أدائه، على اعتبار أن الأداء يمثل أحد الدعائم الأساسية في استمرار المؤسسات ومدى أهمية عملية تقييم الأداء على تشجيع وتطوير كفاءات العامل الكاملة وكذا محاولة إدراك مكامن الضعف ومحاولة استدراكها.

الفصل الرابع:

جائحة كورونا

تمهيد:

شهد العالم في نهاية 2019 ظهور فيروس خطير ينتمي لعائلة فيروسات كورونا والتي كانت أولى حالات انتشار هذا الفيروس في الصين والذي أطلق عليه اسم كوفيد 19 وهذا الأخير شهد من خلاله العالم حالات فزع وخوف واضطراب انتهت بالدول إلى فرض الحجر الصحي.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر، وأسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر وأعراضه، وأيضا التدابير المتخذة للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر و تفشيته.

أولاً: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر:

ظهرت أول إصابة في الجزائر عند وصول رجل ايطالي الجنسية في 27 فيفري 2020، وقد قامت السلطات الجزائرية بمغادرته إلى وطنه في 28 فيفري 2020، ثم ظهرت إصابتين جديدتين في 02 مارس 2020، و بدأت عدد الإصابات ترتفع إلى أن وصلت في أواخر شهر مارس إلى 716 إصابة و سجلت 44 حالة وفاة، كما سجلت وزارة الصحة شفاء 37 مصاب، كما تزايدت عدد الإصابات بفيروس كورونا في شهر أفريل ليصل العدد الإجمالي إلى 4006 حالة مؤكدة، فيما بلغ إجمالي الوفيات إلى 450 حالة، و قد ارتفعت عدد الحالات للشفاء إلى 1702 حالة شفاء، و قد وصل عدد الحالات تحت العلاج إلى 6805 و تشمل 2714 حالة مؤكدة حسب التحليل المخبري و 4091 حالة محتملة حسب التحليل بالأشعة و السكانير، فيما يتواجد 23 مريض في العناية المركزة، و في شهر ماي وصل عدد الإصابات المؤكدة إلى 9394 حالة، فيما بلغ إجمالي الوفيات 638 وفاة و عدد الحالات التي تماثلت للشفاء 5549 حالة، بلغ عدد الحالات التي استفادت من العلاج حسب البروتوكول المعمول به 17753 حالة.

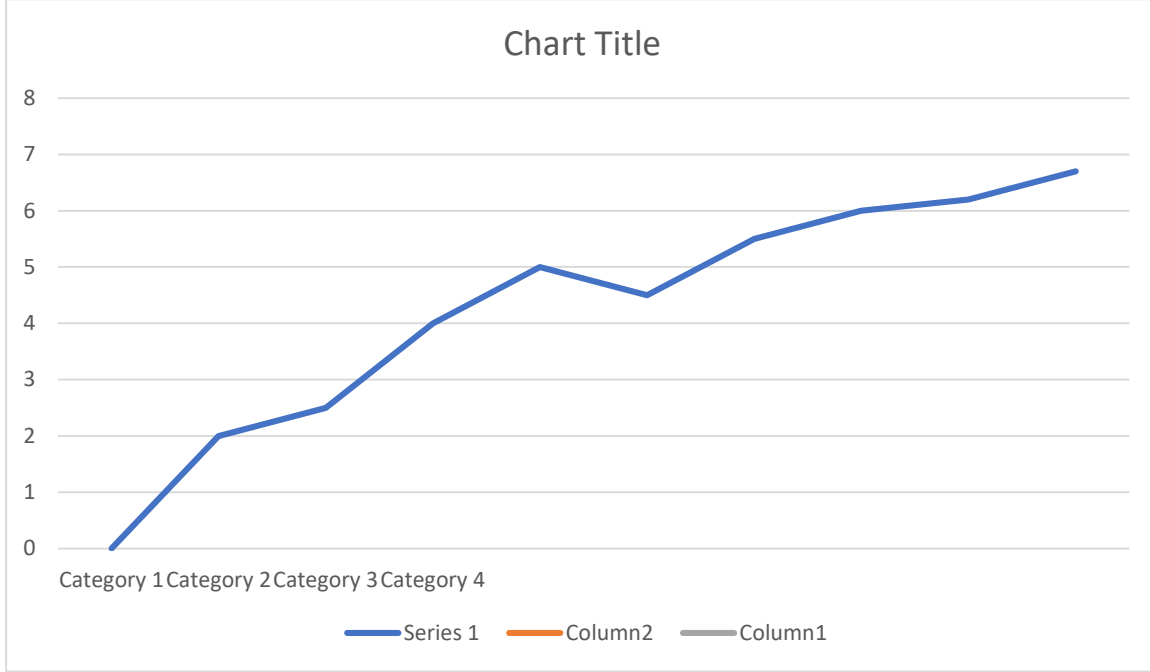
وبقيت عدد الإصابات في ارتفاع في شهر جوان حيث وصلت إلى 13907 إصابة، وارتفع إجمالي عدد الوفيات إلى 912 وفاة، و تماثل 9897 مريضا للشفاء من الفيروس.

كما بلغت في أواخر شهر جويلية عدد الإصابات بفيروس كورونا 30394 إصابة وارتفع عدد الوفيات إلى 1210، وقد ارتفعت عدد الحالات التي تماثلت للشفاء إلى 20575 حالة شفاء.

وحسب آخر الإحصائيات ليوم 22 أوت 2020 فقد بلغت عدد الحالات المؤكدة 41068 إصابة، ووصل عدد الوفيات إلى 1424 وفاة، بينما بلغت حالات الشفاء 28874 حالة.¹

¹سهالية سماح، الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة تبسة، الجزائر، العدد 3، أكتوبر 2020، ص28.

الشكل (01): يمثل المنحنى البياني تطور حالات الإصابة المؤكدة في الجزائر.



المصدر: الموقع الرسمي لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

<http://covid19.sante.gov.dz>

ثانيا: أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر وأعراضه.

1 - أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر:

من بين أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر نجد:¹

- عدم غلق المطارات والموانئ ومداخل البلاد من الوافدين من خارج الجزائر بالرغم من ان الحالات الأولى المسجلة كانت من الوافدين من ايطاليا وفرنسا مع ذلك لم تعلق الحكومة النشاط.
- التأخر في اتخاذ التدابير الصارمة والإجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار فيروس covid19.

¹سهالية سماح، نفس المرجع، ص28.

- نقص الوعي واستهتار فئة كبيرة من شرائح المجتمع الجزائري بخطورة الفيروس ومواصلتهم حياتهم بشكل عادي.

2- أعراض فيروس كورونا covid19:

تتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض covid19 في الحمى والإرهاق والسعال الجاف. وقد يعاني بعض المرضى من الآلام والأوجاع، أو احتقان الأنف، أو الرشح، أو ألآم الحلق، أو الإسهال، وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ تدريجياً. ويصاب بعض الناس بالعدوى دون أن تظهر عليهم أي أعراض ودون أن يشعروا بالمرض. ويتعافي معظم الأشخاص نحو 80 % من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص. وتشتد حدة المرض لدى شخص واحد تقريباً من كل 6 أشخاص يصابون بعدوى حيث يعانون من صعوبة التنفس. وتزداد احتمالات إصابة المسنين والأشخاص المصابين بمشكلات طبية أساسية مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب أو داء السكري، بأمراض وخيمة.¹

ثالثاً: التدابير المتخذة للتصدي لتفشي فيروس كورونا في الجزائر:

1- على المستوى الصحي:

يحتوي القطاع الصحي على المستوى الوطني على 82716 سرير منها 2500 سرير تم تخصيصها للتكفل بالمصابين على مستوى 64 مصلحة للأمراض المعدية و247 مصلحة للطب الداخلي و79 مصلحة أمراض رئة.

وقد اعتمدت الجزائر منذ 23 مارس 2020 على بروتوكول علاج جديد ضد كوفيد 19 يسمى الكلوروكين وهو علاج ضد الملاريا، ويستخدم لعلاج أمراض الروماتيزم، حيث أظهر نتائج مشجعة في كل من الصين وفرنسا.

¹محمد غلام احمد مير محمد، كورونا (والاحترازاات الوقائية من منظور الكتاب والسنة)، مجلة البحوث الاسلامية، الجامعة الاسلامية - الجامعة الاسلامية، الولايات المتحدة الامريكية، العدد 52، 2020، ص16.

ومن بين التعليمات الصحية لتجنب الإصابة بعدوى فيروس كوفيد 19:¹

- غسل اليدين بالماء والصابون أو باستخدام معقم باستمرار.
- ترك مسافة أمان على الأقل واحد متر مع الآخرين.
- تغطية الفم والانف عند العطس أو السعال.
- تجنب ملامسة العينين، والانف.
- استشارة طبيب عند ظهور الأعراض.

2 - على المستوى الاجتماعي:

من بين الإجراءات والتدابير التي وضعتها الجهات المعنية في الجزائر:

- وقف الدراسة في المدارس والجامعات لمنع تفشي فيروس كورونا.
- وضع تدابير التباعد الاجتماعي.
- تطبيق التدابير لمدة 14 يوما.
- تعليق نشاطات نقل الأشخاص.
- علق المحلات والمؤسسات.

3 - الحجر الصحي وإجراءاته:²

1-3 الحجر الصحي: أبعاد وعزل الأشخاص الذين خالطوا المصابين بالأمراض أو يحتمل أصابهم بالمرض، فقد يكون الشخص السليم حاملا للمرض، لكنه لا تظهر عليه العلامات والأعراض لكن بعد فترة يبدأ التأثير بالظهور، ويكون بذلك قد ساهم في نقل المرض إلى الكثير من الأشخاص.

¹سهالية سماح، نفس المرجع، ص-ص 31-32.

²سهالية سماح المرجع نفسه، ص30.

ومنه فالحجر الصحي هو أبعاد المواطنين الذين كانوا على اتصال مباشر بالمصابين بالأمراض، بمعنى فصل الأشخاص الذين لا يظهر عليهم أي أعراض لفيروس كورونا لم يصابوا بالمرض لكلهم خالطوا المصابين.

2-3- إجراءات الحجر الصحي:

تتمثل إجراءات الحجر الصحي التي تعمل على تطبيقها الدول في الآتي:

- حجر مناطق معينة وعدم السماح لهم بالمغادرة لتفادي انتشار العدوى بشكل أكبر.
 - منع ركاب السفن والطائرات من الدخول لأي أراضي دولة إصابتهم بالعدوى لتجنب انتقالها إلى مواطني الدولة.
 - حظر الأشخاص المحتمل إصابتهم بالمرض من السفر.
 - حظر المصابين والأشخاص من التحرك داخل البلد والتقاطهم بالعامّة.
 - تجنب الاحتفالات العامة وإيقاف التجمعات.
- وفيما يخص إجراءات الحجر الصحي في الجزائر فقد ورد في المرسوم التنفيذي رقم 20-70 مؤرخ في 24 مارس 2020، والذي يحدد تدابير تكميلية للوقاية من انتشار فيروس كورونا ومكافحته ما يلي:
- إيقاف حركة الأشخاص خلال فترة الحجر من ونحو الولاية أو البلدية المعنية وكذا داخل هذه المناطق.
 - تنفيذ الحجر الكامل على بعض الولايات لمدة 10 أيام.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، بحيث اتخذت الحكومة الجزائرية العديد من التدابير والإجراءات الوقائية والاحترازية، تمثلت في التباعد الاجتماعي والحجر الصحي، باعتباره الحل الأمثل للحد من انتشاره. بالإضافة إلى غلق المدارس والجامعات، و منع التجمعات، وبالرغم من أن الإجراءات الوقائية التي وضعتها الحكومة الجزائرية في التصدي لجائحة كورونا يبقى دور المواطن في الالتزام بشروط الحجر الصحي، والتقيد بالتعليمات الصحية والتدابير الوقائية للحفاظ على سلامته وصحته.

الفصل الخامس:

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

بعد التطرق إلى جانب النظري وأهم ما يتعلق بمتغيرات الدراسة الحالية، سنتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وأيضاً خطوات تحليل الدراسة الميدانية من أجل معرفة أو التوصل إلى نتائج محققة للأهداف المسطرة في هذه الدراسة، و الذي من خلاله سنتعرف على مدى مطابقة الجانب النظري العلمي بالواقع الميداني للدراسة.

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى التي تستعد الباحث في إلقاء نظرة عامة حول جوانب الدراسة الميدانية لبحثه، حيث يقوم الباحث بتنظيم زيارات لميدان دراسته أو الاطلاع على بعض محاور دراسته الميدانية.

إن ضمان السير الحسن لأي بحث ميداني لا بد على الباحث القيام بدراسة استطلاعية لمعرفة مدى ملائمة ميدان الدراسة لإجراءات البحث الميدانية والتأكد من صلاحية الأداة المستخدمة والصعوبات التي قد تعرض الباحث في التجربة الميدانية، في إطار تحديد موضوع الدراسة موضوعاً دقيقاً، وسعيًا من جماعة البحث للانطلاق في دراسة موضوع ميداني قابل للبحث والتحليل، قمنا بالدراسة الاستطلاعية من خلال تقربنا من المؤسسة الصحية ترشين إبراهيم بگرداية وذلك لمعرفة التفاعل التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا وكذلك التأكد من ملائمة تطبيق إجراءات البحث في حدود الإمكانيات المتاحة، والتعرف على أهم الصعوبات المتوقع ظهورها عند تطبيق البحث ومعرفة مدى استجابة وكذا معرفة الزمن المناسب وأدوات القياس اللازمة لإجراء الدراسة وطبيعة الأسئلة التي تخدم الموضوع.

وقد تم جمع المعلومات المختلفة عن التفاعل التنظيمي وجائحة كورونا والمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

_ التعريف بترشين إبراهيم:

الدكتور إبراهيم ابن عبد الله ترشين من مواليد 1927م ببني يزقن بلدية بنورة، تلقى تعليمه الأولي بالمدرسة الحرة (الاستقامة) بقالمة، ثم التحق بالمدرسة (الصادفية) بتونس وتخرج منها سنة 1946م، دخل كلية الطب بالجزائر العاصمة، وبعد تخرجه سنة 1953م شغل منصب رئيس قسم بمستشفى الأمراض العقلية بالبلدية، إلى أن التحق في أوائل سنة 1957م بصفوف جيش التحرير الوطني، حيث تمثل نشاطه في ميدان اختصاصه.

استشهد بالمنطقة الثانية للولاية الرابعة (قرب مدينة المدية) في سبتمبر من سنة 1957م رحم الله الشهيد وأسكنه فسيح جنانه.

2- مجريات و مراحل الدراسة الاستطلاعية

والمكونة من:

1-2- منهج البحث:

يقصد بالمنهج تلك المجموعة من القواعد والأنظمة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظواهر موضوع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية.¹

نظرا إلى طبيعة موضوعنا المتمثل في "التفاعل التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا" في ضوء بعض المتغيرات، ارتأينا أن نعتمد على المنهج الكمي لملائمته لطبيعة الدراسة الحالية، أي دراسة الموضوع من الناحية الوصفية وهي الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد وأحداث أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة، أو التحقق من حقائق قديمة.²

¹ محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، دار المعتز للنشر والتوزيع، ط 1، 2015، ص35.

² المرجع نفسه، ص35

2-2-مجتمع الدراسة:

يعتبر المجتمع مجموعة من المفردات أو وحدات المعاينة التي تجمع عنها البيانات فقد يكون مجموعة من السكان داخل دولة أو سكان محافظة معينة أو مدينة معينة. المجتمع الأصلي تم اختياره بطريقة عشوائية.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم بولاية غرداية (أطباء، ممرضين، مساعدي التمريض، عمال امن الوقاية)

2-2-1-عينة الدراسة:

العينة هي ذلك الجزء من المجتمع التي يتم اختيارها وفق قواعد وطرق علمية لتمثل المجتمع تمثيلا صحيحا.

ولقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة المسح الشامل للعينة ، حيث أنه في هذا النوع من العينات يتم أخذ جميع فئات الفاعلين في المؤسسة المدروسة حيث قدر عددهم ب : 61 عامل

3-مجالات الدراسة:

إن لكل بحث علمي مجالات على الباحث أن يأخذها بعين الاعتبار، ومن بين هذه المجالات نجد:

- المجال البشري:

إذ تتكون عينة الدراسة من 61 عامل من المؤسسة الصحية.¹

- المجال الزمني:

يمثل الفترة المحددة لإجراء الأبحاث والمهام، فكان تاريخ أول زيارة يوم 06-01-2022م وفيها ألقينا نظرة ومقابلة مع المدير حول مستشفى ترشين إبراهيم بغرداية.

¹وثائق مقدمة من طرف المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم لولاية غرداية.

أما المرحلة الثانية في يوم 10-02-2022 فكانت عبارة عن تقديم معلومات عن المستشفى وكيفية تسيير المهام في ظل هاته الجائحة "كورونا"، أما المرحلة الأخيرة قمنا بتوزيع الاستمارات و تم جمعها يوم 20-03-2022.

- المجال المكاني:

قمنا بإجراء هذه الدراسة على مستوى المؤسسة الصحية ترشين إبراهيم بولاية غرداية.

4-أهداف المؤسسة:

لكل مؤسسة أو قطاع سواء عام أو خاص هدف يسعى لتحقيقه وتجسيده على أرض الواقع، وتسعى المؤسسة نموذج دراستنا ترشين إبراهيم بولاية غرداية إلى تحقيق أفضل وأحسن وأنسب رعاية صحية للمرضى وكذلك جودة خدمات طبية، كما توجد أهداف أخرى للمؤسسة نذكر منها ما يلي:

❖ **الهدف الاجتماعي:** ويتمثل في التكفل الاجتماعي بشريحة المواطنين والمحافظه على صحتهم وسلامتهم وتوفير الرعاية المناسبة لهم وجعلهم يندمجون مع المجتمع.

❖ **الهدف الصحي:** هو عنصر أساسي في العلاج الطبي ويقوم به الأخصائيون بالتعاون مع الأطباء والمسؤولين في الفريق الطبي للتقليل من المصاعب الاجتماعية والمشاكل الصحية التي يتعرض لها المريض ويتضح من خلال سعي الأخصائي الطبي إلى نشر الوعي والثقافة الصحية المناسبة للمريض للوقاية من الأمراض وربط المؤسسة الاستشفائية بالبيئة الخارجية له.

❖ **الهدف الثقافي:** من خلال توعية المواطنين وتقديم النصائح والإرشادات الطبية لهم والقيام ببرامج توعية وحملات تحسيسية للوقاية من مختلف الأمراض والأوبئة.

- ❖ الهدف البيئي: ويتمثل في توفير بيئة سليمة للمحافظة على صحة الفرد وسلامته من خلال توفير الرقابة على البيئة أي على المحيط الذي يعيش فيه الفرد.
- ❖ الهدف الاقتصادي: ويتمثل في جلب المداخل من خلال القيام بالتحاليل والأشعة وهذا يعود عليها بالنفع.

1- الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية "ترشين إبراهيم بغرداية":

- المدير العام: وهو المدير الأساسي للمستشفى له صلاحيات التعيين وتمثل مهامه فيما يلي:¹

- ✓ التسيير العقلاني للمؤسسة الاستشفائية والموارد البشرية المتواجدة فيه.
- ✓ ضمان التسيير العام للإدارة وتوجيه ومراقبة نشاطات المستشفى.
- ✓ إعداد الميزانية ومشروع التنظيم والقوانين الداخلية للمؤسسة الاستشفائية.
- ✓ ينفذ مداورات مجلس الإدارة.
- ✓ يمكنه تفويض إمضائه تحت مسؤوليته لمساعديه المقربين.

ويساعده أربعة نواب مدربين لفرعين يكلفون على التوالي بما يلي:

- ✓ المالية والوسائل
- ✓ الموارد البشرية
- ✓ المصالح الصحية
- ✓ صيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة
- ✓ يعينون نواب المدربين بقرار عن الوزير المكلف بالصحة.
- المجلس الطبي: يكلف المجلس الطبي بدراسة كل المسائل التي تهم المؤسسة وإبداء رأيه الطبي والتقني فيها ولا سيما فيما يأتي:²
- ✓ التنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية.

¹وثائق مقدمة من طرف المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم لولاية غرداية.

²وثائق مقدمة من طرف المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم لولاية غرداية.

- ✓ مشاريع البرامج المتعلقة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية وإعادة تهيئتها.
- ✓ برامج الصحة والسكان.
- ✓ برامج التظاهرات العلمية والتقنية.
- ✓ إنشاء هياكل طبية أو إلغاؤها.

يقترح المجلس الطبي التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة وسيرها ولا سيما مصالح العلاج والوقاية.

يمكن لمدير المؤسسة العمومية الاستشفائية ومدير المؤسسة العمومية للصحة الحوارية إخطار المجلس الطبي بشأن كل مسألة ذات طابع طبي أو علمي أو تكويني.

يضم المجلس الطبي ما يأتي:

- مسئول المصالح الطبية
- الصيدلي المسؤول عن الصيدلية
- جراح أسنان
- شبه طبي ينتخبه نظراؤه من أعلى رتبة في سلك شبه الطبيين.
- ممثل عن المستخدمين الاستشفائيين الجامعيين عند الاقتضاء.

ينتخب المجلس الطبي من بين أعضائه رئيسا ونائب رئيس لمدة ثلاث (03) سنوات قابلة للتجديد.

- أمانة المديرية: ومن مهامها ما يلي:¹
- ✓ إعداد كافة الاتصالات المكتوبة (تقارير) والرد على المكالمات الهاتفية.
- ✓ تنظيم الوظائف والملفات التابعة لها وحفظها.
- ✓ استقبال الزوار وحسن المعاملة وكذا القيام بالأعمال الكتابية ومعالجة النصوص بواسطة الحاسوب.

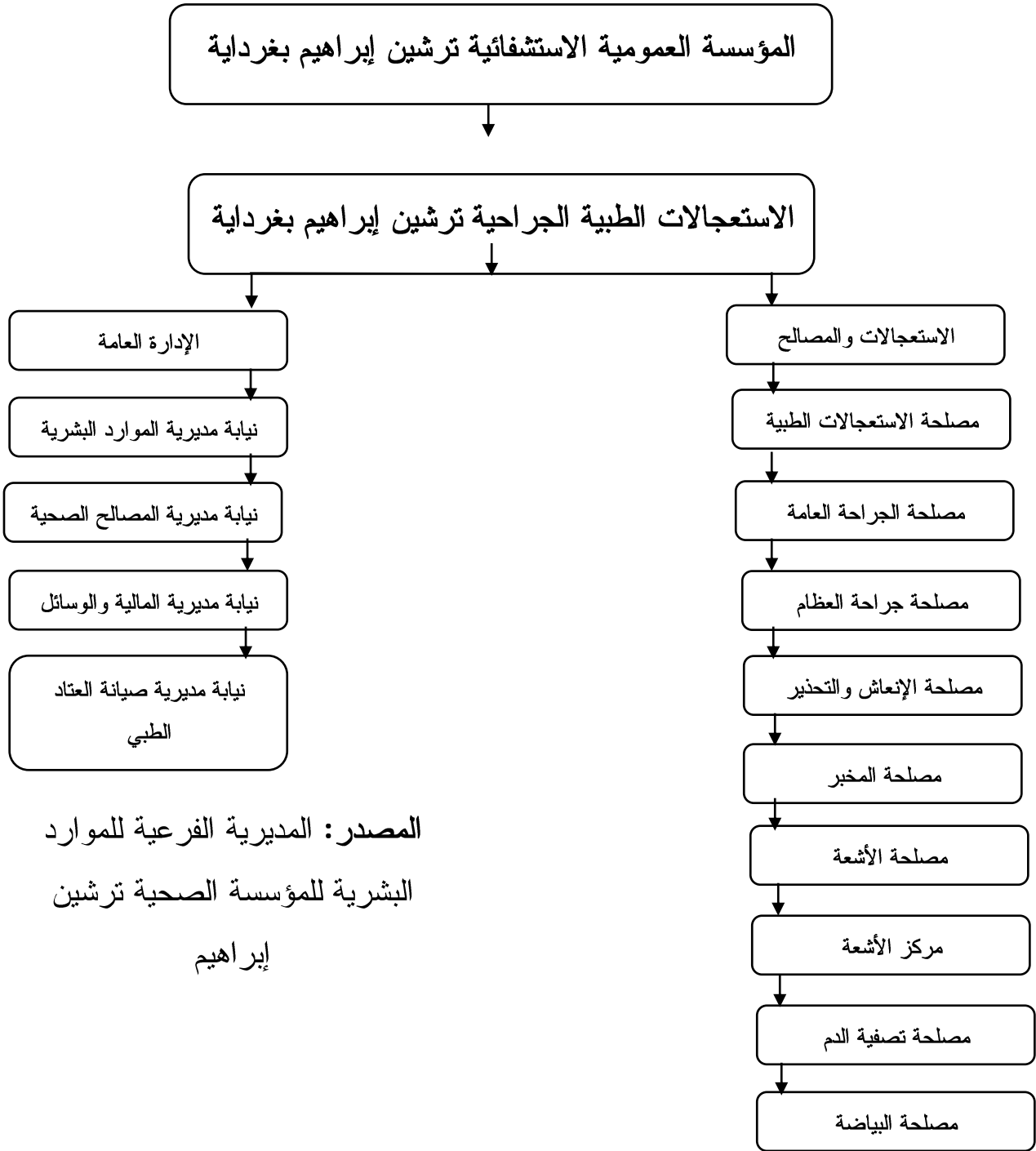
¹وثائق مقدمة من طرف المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم لولاية غرداية.

- ✓ التحضير لاجتماعات المدير وتحضير قاعات الاجتماع ومعالجة البريد واستقبال جميع الوظائف.
- مكتب التنظيم العام
- مكتب الاتصال
- المديرية العامة للمالية والوسائل: وتضم مكتب الميزانية والمحاسبة ومكتب الوسائل العامة والهيكل ومكتب النزاعات، ومن مهامه ما يلي:
- ✓ تسجيل جميع العمليات المالية الخاصة بالمستشفى مع السهر على التسيير الصارم للأعمال.
- ✓ المراقبة الشهرية للميزانية وتسجيل أمور ومرتبات العمال والتكفل الكامل بالمريض.
- ✓ تدعيم المستشفى بالموارد البشرية والعتاد.
- المديرية الفرعية للموارد البشرية: وهو المكتب المكلف بمراقبة حركات الموظفين وتسيير العمال وتوفير وسائل العمل الضرورية والتنسيق مع المكاتب التابعة له "مكتب التمويل" تسيير الموارد البشرية ومكتب المنازعات.
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية: ومن مهامه ما يلي:¹
- ✓ متابعة دخول وخروج المرضى والرقابة في حالة الأمراض المعدية.
- ✓ التمويل بالأدوية اللازمة والتنسيق مع المستشفيات الكبرى لعلاج المرضى.
- وتضم هذه الإدارة مكتب القبول، مكتب التقاعد، حساب التكاليف، مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات.
- المديرية الفرعية لصيانة الأجهزة الطبية: وتضم مكتب صيانة الأجهزة الطبية،
- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

¹ وثائق مقدمة من طرف المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم لولاية غرداية.

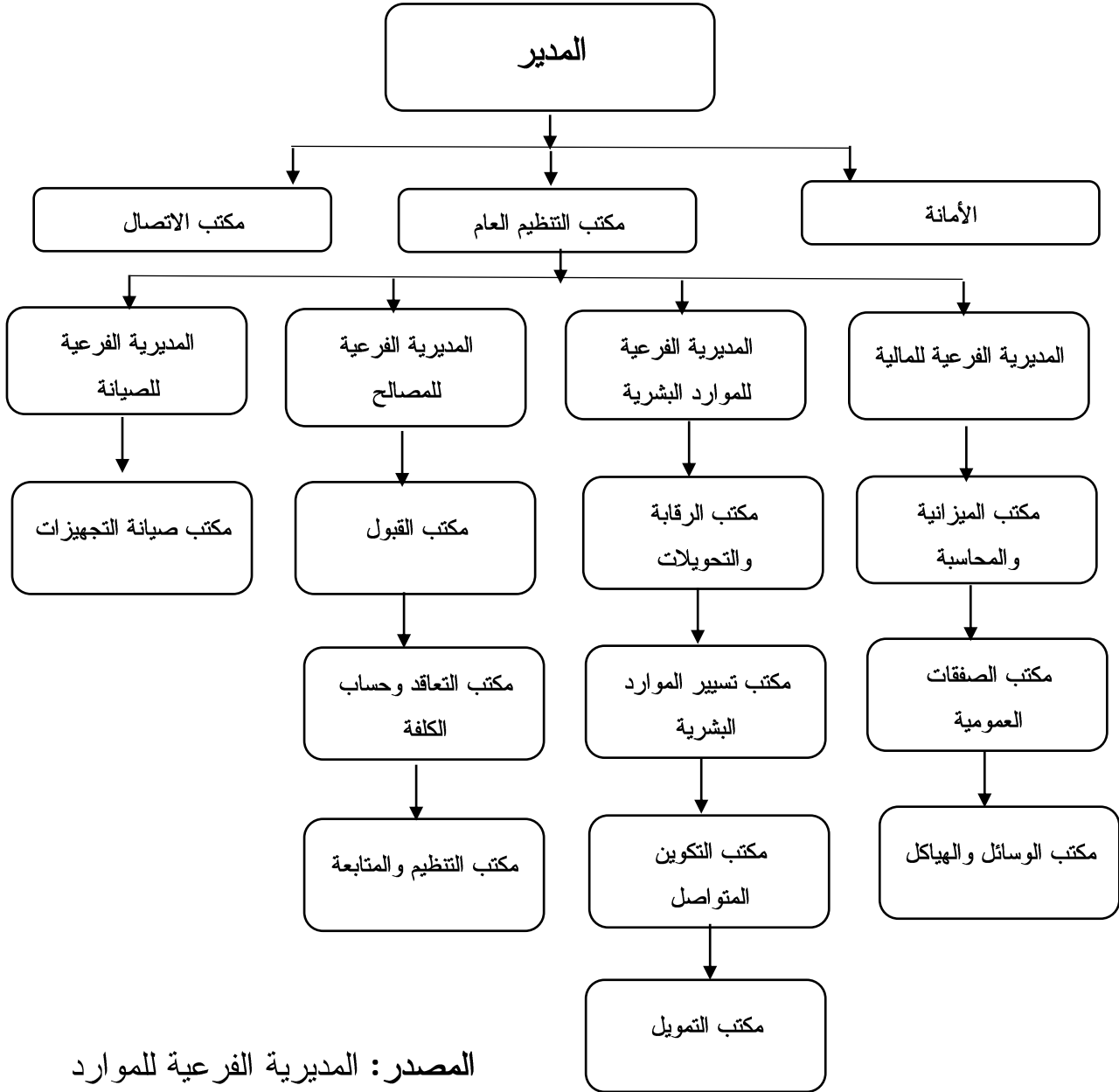
- مكتب الميزانية والمحاسبة
- مكتب الرقابة والتحويل: يقوم بمراقبة حركة جميع المستخدمين داخل المؤسسة
- الاستشفائية وخارجها في الأمور التالية: الغيابات، الحضور، العطل السنوية والاستثنائية، العطل المرضية.
- مكتب القبول
- مكتب الصيانة والتجهيزات المالية
- مكتب الصفقات العمومية
- مكتب تسيير الموارد البشرية
- مكتب التقاعد وحساب الكلفة
- مكتب صيانة التجهيزات والمراقبة
- مكتب الوسائل والهيكل
- مكتب التكوين المتواصل: يختص بتكوين وتحسين المستوى لكافة المستخدمين داخل المؤسسة وفقا لبرامج صادرة من وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات.
- مكتب التنظيم ومتابعة النشاطات
- مكتب التمويل

الشكل (02): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية (الاستجالات الطبية)



الشكل (03): يوضح الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم

غرداية



المصدر: المديرية الفرعية للموارد

البشرية للمؤسسة الصحية ترشين

إبراهيم

المجال الزمني قمنا بإجراء هذه الدراسة تزامنا مع الموسم الجامعي 2021-2022.

2/ الأدوات المستخدمة في الدراسة:

تم الاعتماد على أداة الاستمارة بالمقابلة لمعالجة موضوع الدراسة.

إن الاستمارة بالمقابلة أداة مناسبة لمشكلة الدراسة وأهدافها، ففيما يخص تصميم الاستبيان فقد تم إعداده من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة، بالإضافة إلى الجانب النظري للبحث.

1- مراحل توزيع الاستمارة بالمقابلة:

تتمثل في الخطوات التالية:

• إعداد الاستمارة بالمقابلة:

- من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

- عرض الاستمارة بالمقابلة على الأستاذ المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

- تم عرض الاستمارة بالمقابلة على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد.

- توزيع الاستمارة بالمقابلة على جميع أفراد عينة الدراسة، لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

ب - تصميم الاستمارة بالمقابلة:

تم تقسيم الاستمارة بالمقابلة إلى أربع محاور أحدهما خصص للبيانات الشخصية العامة لعينة الدراسة وتتكون من ستة فقرات وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة والأقدمية في العمل، الدخل الشهري والهدف من

اعتماد هذا المحور هو معرفة ما إذا كان لها تأثير على إجابات مفردات العينة على مختلف الفقرات الواردة في الجزء الثاني من استمارة الاستبيان.

أما المحور الثاني فيتناول عبارات تتعلق بوسائل التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا ويتضمن سبعة عشر عبارة (17).

والمحور الثالث يتعلق بطبيعة التفاعل التنظيمي في تسيير شؤون المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا، ويحتوي على خمس وعشرين عبارة (25).

وبخصوص المحور الرابع جاء تحت عنوان أداء العاملين في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا ويتضمن هذا الأخير عشرين عبارة (20) كذلك. تم توزيع استبيانات على مستوى المؤسسة الصحية ترشين إبراهيم لولاية غرداية وجمعها

- الأساليب الإحصائية: بعد جمع الاستثمارات الصالحة للدراسة قمنا بترميز عباراتها بالطرق المناسبة وإدخال بياناتها إلى برنامج الإحصائي

ثانيا : تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات :

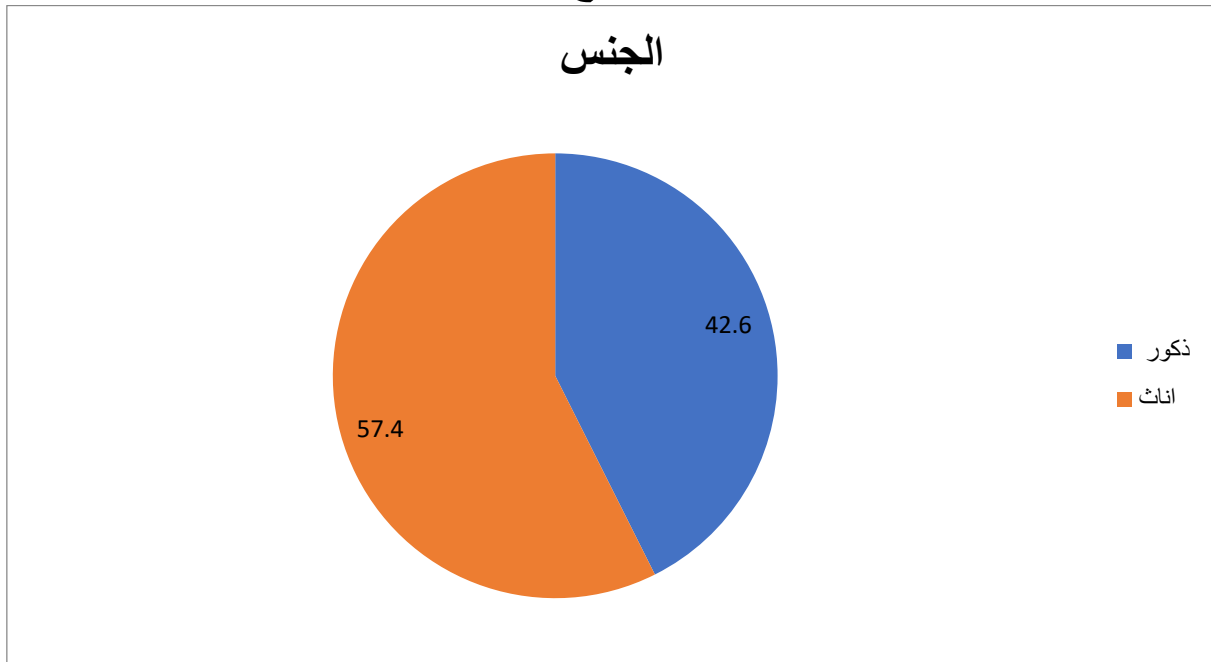
المحور 1-البيانات الشخصية :

الجدول رقم (01): يمثل توزيع المبحوثين (أفراد مجتمع الدراسة) حسب الجنس.

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
42.6%	26	ذكور
57.4%	35	إناث
100%	61	المجموع

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

الشكل 01 :دائرة نسبية توزيع المبحوثين حسب الجنس



المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 02 يتبين لنا جليا أن نسبة الإناث فاقت بكثير نسبة الذكور حيث قدرت ب 57.4% وبمعدل عدد عمال 35 عاملة، في حين تليها نسبة الأقل الذكور حيث تراوحت نسبتها 42.6% بمعدل عدد عمال في المؤسسة 26 عامل ، وهذا ما يبرز أن الفئة الطاغية والعاملة في المؤسسة الصحية يغلب عليها

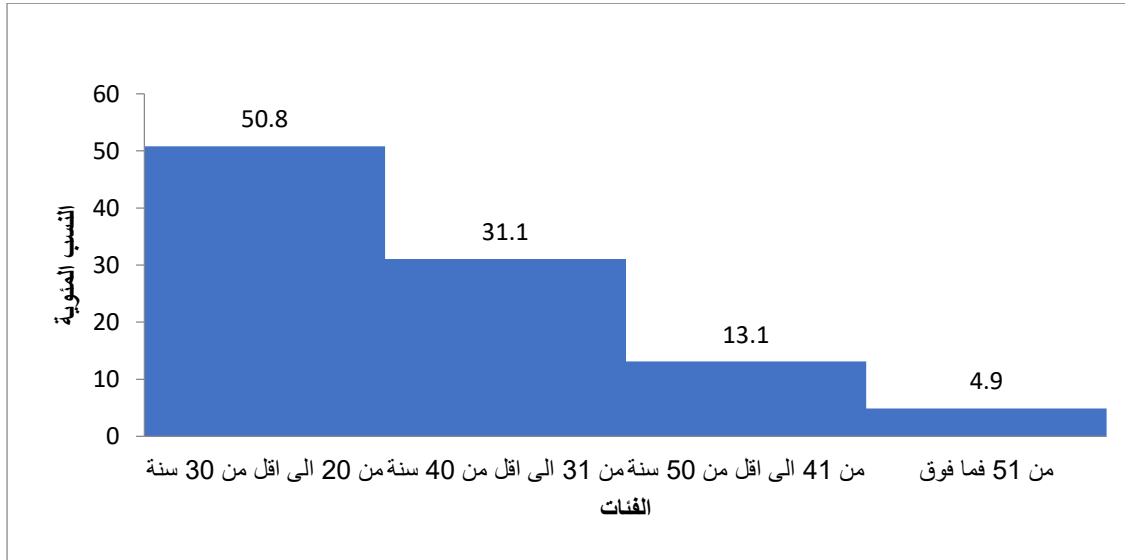
فئة الإناث مقارنة بفئة الذكور ، وهذا كون أن المؤسسة الصحية تميل أكثر للفئة العاملة الإناث كون تتوفر على أقسام ومصالح صحية في المؤسسة الصحية تختص بها فئة الإناث مقارنة بفئة الذكور.

الجدول رقم (02):مدرج بياني يبين لنا توزيع المبحوثين حسب السن.

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
50.8	31	من 20 إلى أقل من 30 سنة
31.1	19	من 31 إلى أقل من 40
13.1	08	من 41 إلى أقل من 50 سنة
4.9	03	من 51 فما فوق
%100	61	المجموع

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

الشكل 02 : مدرج بياني يبين توزيع المبحوثين حسب السن



المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 02 يتبين لنا جليا أن نسبة الأفراد من 20 إلى أقل من 30 سنة هي الأكبر والأعلى حيث أتت في المرتبة الأولى بنسبة وقدرها 50.8%، في حين أن المرتبة الثانية تلتها نسبة الأفراد من 31 إلى أقل من 40 ،

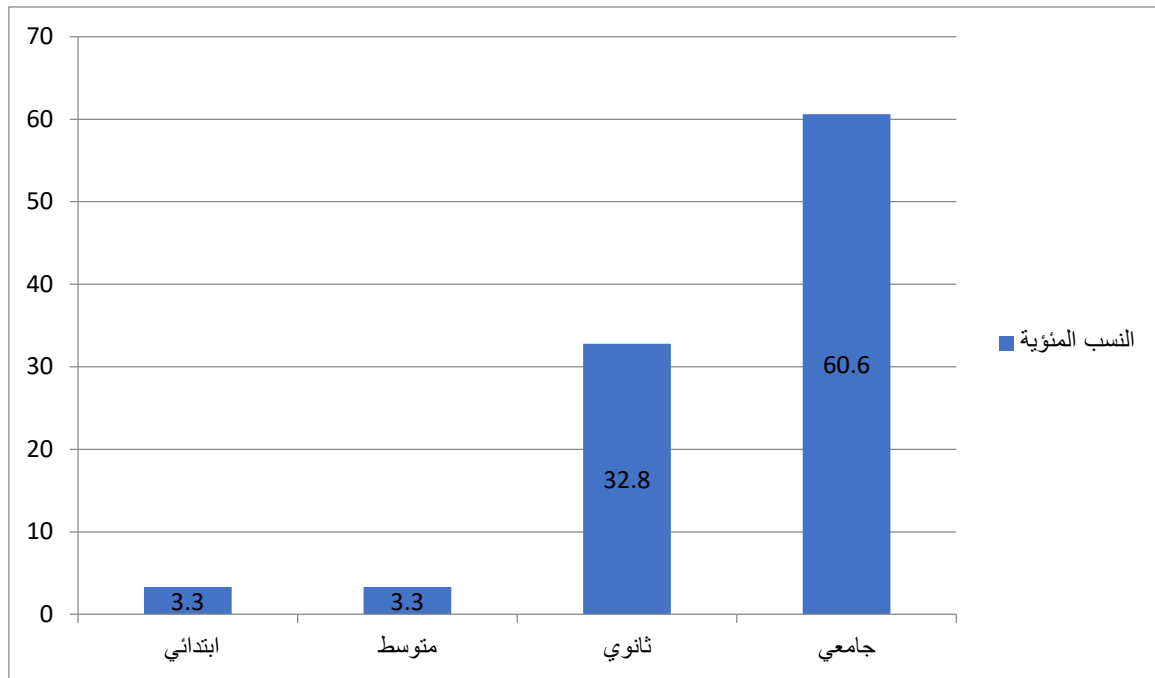
بنسبة وقدرها 31.1%، وبالمقابل حصلت المرتبة الثالثة على نسبة الأفراد من 41 إلى أقل من 50 سنة بنسبة وقدرها 13.1%، تلتها في الأخير المرتبة الرابعة على نسبة الأفراد من 51 فما فوق بنسبة وقدرها 4.9%، وهذا يوضح جليا على أن الفئة الطاغية والمستعمرة لمجال المؤسسات بصفة عامة وبصفة خاصة المؤسسة الصحية هي الفئة الشبابية العاملة من 20 إلى أقل من 30 سنة، كون أن الفئة الشبابية فئة تتمتع بالأداء الفعلي والعملي والقوة الفكرية والذهنية بالنسبة في مجالات التنمية البشرية والقدرة على الإنتاج والإنتاجية في المؤسسات بمختلفها سواء كانت على الصعيد الخاص أو العام أو الاقتصادي، بالإضافة إلا أنها الجوهر الأساسي والفعال لأداء التنظيمي والفعال والأجدر بالتقيد بالمناصب لما لديهم من إمكانيات القوة الفكرية والذهنية (الكفاءة - السرعة في الأداء - الإبداع - الإتقان - روح الجماعة)، وعليه فإن المؤسسة استقطبت تلك الفئة الشبابية لتحقيق المكانة الراقية والأداء الفعال والأهداف التي تسطرها المؤسسة على المدى الطويل.

الجدول رقم (03): أعمدة بيانية تبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
03.3	02	إبتدائي
03.3	02	متوسط
32.8	20	ثانوي
60.6	37	جامعي
%100	61	المجموع

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

الشكل 3: أعمدة بيانية تبين لنا توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي



المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 03 يتبين لنا جليا أن توزيع أفراد مجتمع عينة مجال الدراسة بالنسبة للمستوى التعليمي هي المستوى الجامعي بنسبة أعلى حيث بلغت النسبة ب 60.6% بمعدل 37 عامل وعاملة ، تليها في المرتبة الثانية هي المستوى الثانوي بنسبة وقدرها ب 32.8%. بمعدل 20 عامل وعاملة ، تليها في المرتبة الثالثة نسبة كل من المتوسط والابتدائي والذين إقتصروا على نسبة معادلة وقدرت ب 6.6% بمعدل 02 عامل وعاملة لكلي المستويين .

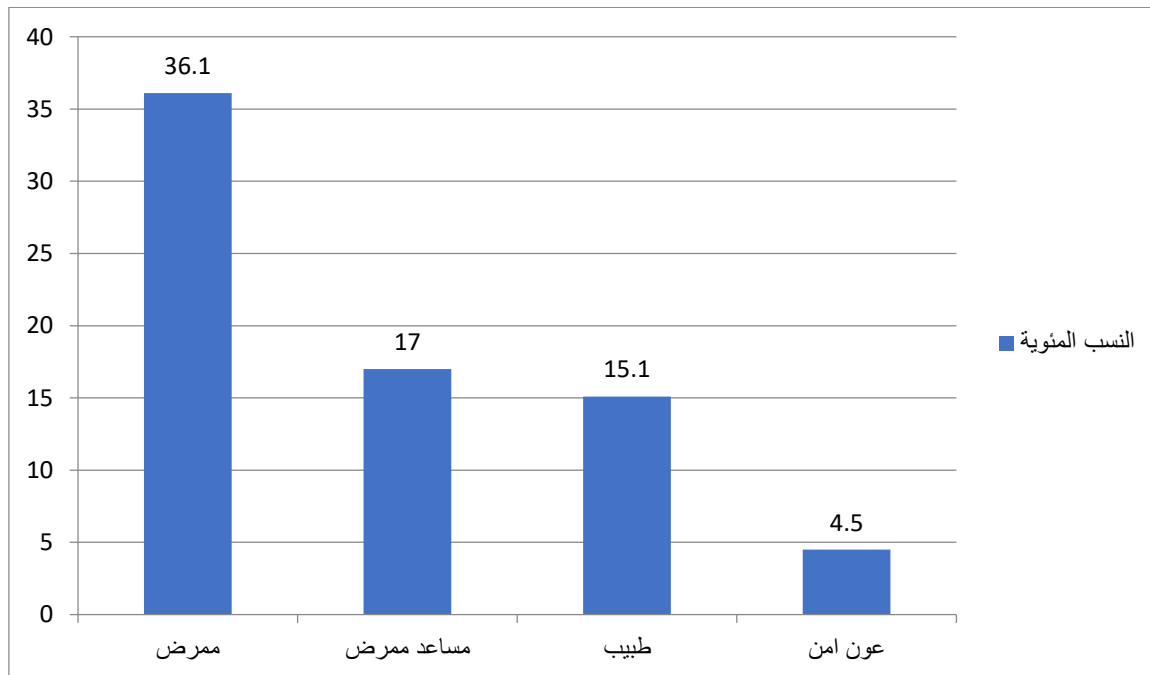
وعليه نستنتج أن المستوى التعليمي المتمركز في المؤسسة الصحية يغلب عليها المستوى الجامعي كون أن طبيعة العمل في المؤسسة الصحية يغلب عليها الطابع الأداء والمؤهل العلمي والقوة الذهنية والحسن في الأداء العمل بأدق تفاصيله كون القطاع قطاع صحي وحساس ووجب على المؤسسة الصحية استقطاب الفئات التي تمتلك مؤهلات عالية الجودة وكفاءات كبيرة جدا في ما يخص مجال المؤسسة وهذا من أجل تحقيق الكفاءة الذاتية للمؤسسة الصحية وتفعيل الأداء التنظيمي والاتصال المباشر بين المؤسسة والمواطنين من خلال تفعيل المورد البشري والإداري ..

الجدول رقم (04): أعمدة بيانية تبين توزيع الباحثين حسب المهنة

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
36.1	22	ممرض
17.0	18	مساعد ممرض
15.1	16	طبيب
4.7	05	عون أمن
%100	61	المجموع

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

الشكل 4: أعمدة بيانية تبين لنا توزيع الباحثين حسب المهنة



المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 04 يتبين لنا جليا أن توزيع أفراد مجتمع عينة مجال الدراسة بالنسبة للإطار المهني أن النسبة الأعلى في المؤسسة هي نسبة عمال الممرضين بحصيلة نسبة مئوية وقدرها 36.1% بمعدل عدد العاملين 22 عامل

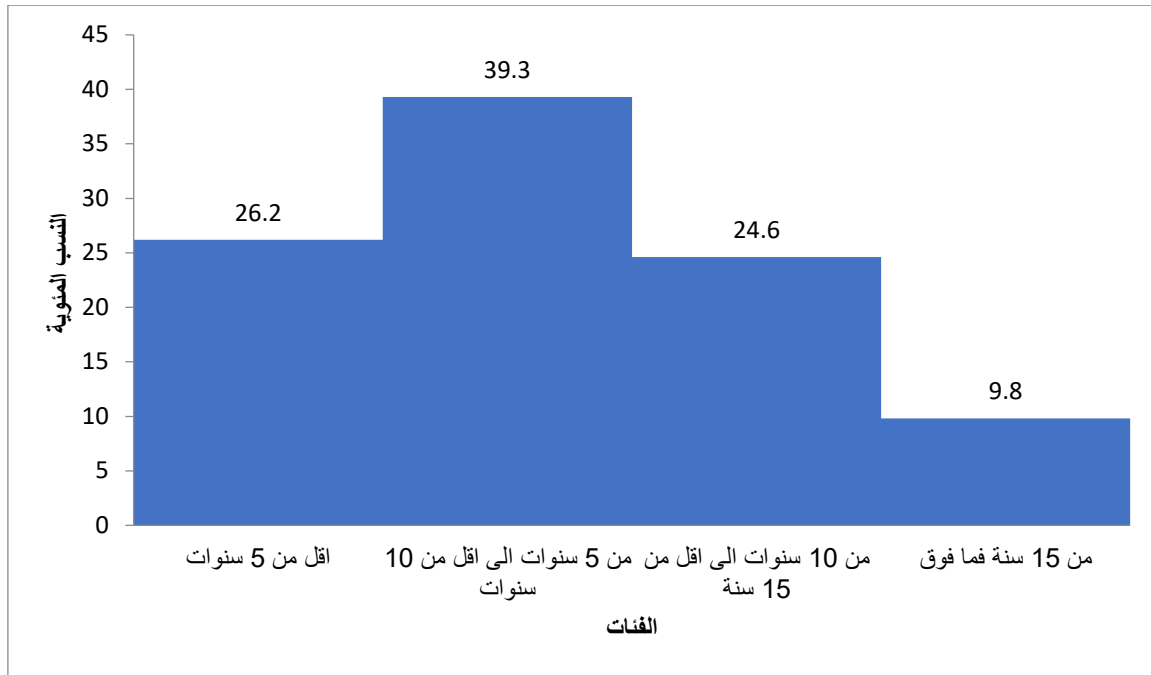
، تليها نسبة مساعد المرضى بنسبة بلغت 17.0% بمعدل عدد العاملين قدر ب 18 عامل ، بالإضافة إلى نسبة عمال (الطبيب) بلغت نسبة 15.1% بمعدل عدد الأطباء العاملين ب 16 عامل طبيب ، في حين بلغت نسبة عون أمن ب 4.7% بمعدل عدد عمال عون الأمن 05 عمال ، وهذا ما يبرز حقيقة النشاط الفعلي الموجود داخل المؤسسة الصحية وطبيعة نشاطها حيث تعتمد المؤسسة على أغلب المرضى والممرضين والمساعدين والطواقم الطبي بشكل كبير في إعطاء التوازن والأداء الفعال والاتصال التنظيمي المنظم بين كل الطواقم الطبية من إرسال واستقبال تعليمات وتوجيهات وقرارات بين الطاقم الطبي سواء كانت الاتصال القائم بين الطبيب ومساعد المرضى والمرضى والطبيب للتوفيق بين الأداء العمل في المؤسسة الصحية وتوفير كافة السبل والطرق الناجحة لتوفير أعلى أداء واتصال بين العاملين والمرضى وإعطاء تفاصيل شافية وكافية عن أداء الطاقم الطبي وأداء المؤسسة بصفة عامة وهذا من أجل تحقيق رضا المريض وتحقيق غاية أهداف المؤسسة الصحية .

الجدول رقم (05): مدرج بياني يبين توزيع الباحثين حسب الأقدمية في العمل

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
26.2	16	أقل من 5 سنوات
39.3	24	من أقل من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
24.6	15	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
9.8	06	من 15 سنة فما فوق
%100	61	المجموع

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

الشكل 5: مدرج بياني يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل



المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

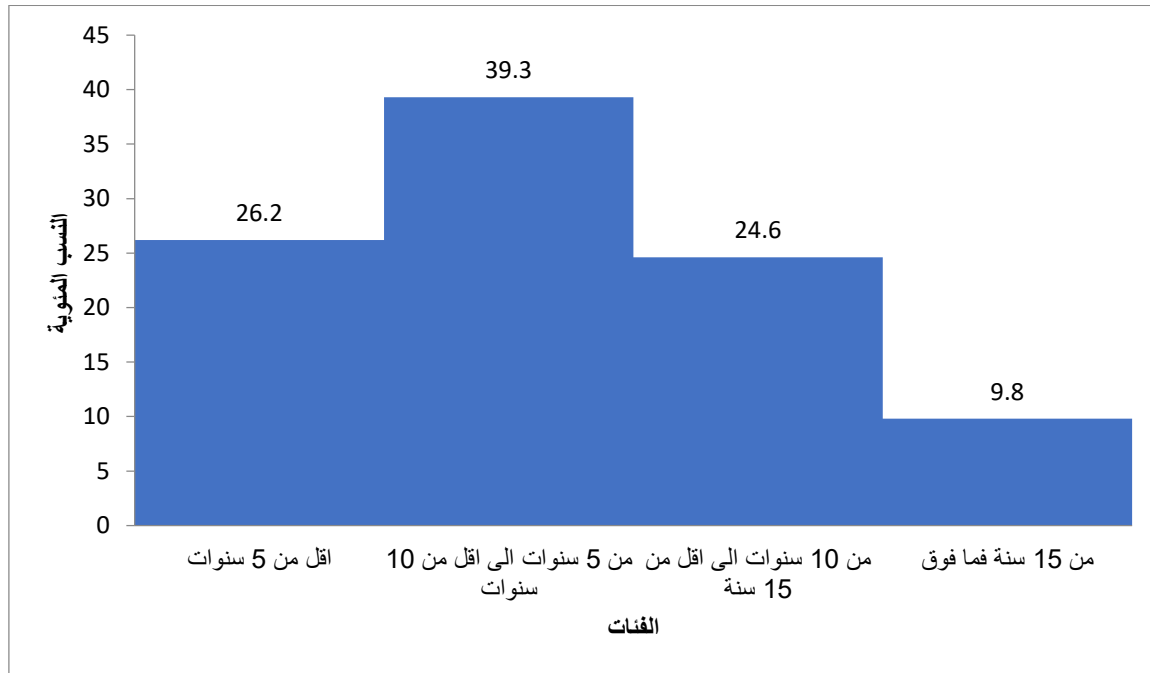
من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 05 يتبين لنا جليا أن توزيع أفراد مجتمع عينة مجال الدراسة بالنسبة للأقدمية في العمل نجد أن نسبة أقل من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات كانت نسبتها أعلى حيث بلغت 39.3% ، تلتها أقل من 5 سنوات من بنسبة 26.2% ، في حين بلغت نسبة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة ب 24.6%، في حين بلغت نسبة من 15 سنة فما فوق 9.8%، وهذا ما يشير إلا أن المؤسسة الصحية تستقطب وتستهدف الفئة الشبابية أقل من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات كقوة عاملة بالإضافة إلى التمتع بالكفاءة العالية والأداء المهني والتسيير في المؤسسة بالرغم من أنهم يمتلكون خبرة لابس بها في المجال المؤسسة ولكن لديهم حس الإبداع والأداء العالي والكفاءة العالية في تسيير خدمات المؤسسة بالشكل السريع والمطلوب ، كما أن المؤسسة تعترف بهذه الفئة كقوة عاملة باعتبار أن المؤسسة تهدف إلى الإنتاج والإنتاجية في أداء عملها على النحو الراقي وتحقيق أهدافها المشروعة .

الجدول رقم (06): مدرج بياني يبين توزيع المبحوثين حسب الدخل الشهري

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
09.8	06	من 10000 دج إلى 20000 دج
44.3	27	من 20000 دج إلى 30000 دج
26.2	16	من 30000 دج إلى 40000 دج
13.1	08	من 40000 دج إلى 50000 دج
06.6	04	60000 دج فما فوق
%100	61	المجموع

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

الشكل 6: مدرج بياني يبين لنا توزيع المبحوثين حسب الدخل الشهري



المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 07 يتبين لنا جليا أن توزيع أفراد مجتمع عينة مجال الدراسة بالنسبة للدخل الشهري في العمل نجد أن نسبة أفراد

الدين يتقاضون دخل شهري من المؤسسة 20000 دج إلى 30000 دج كانت نسبتهم الأعلى بحصيلة قدرها 44.3 %، تليها نسبة من 30000 دج إلى 40000 دج بحصيلة وقدرها 26.2 % ، تلتها من 40000 دج إلى 50000 دج 13.1%، في حين بلغت نسبة من 10000 دج إلى 20000 دج بحصيلة وقدرها 9.8%، في حين بلغت نسبة 60000 دج فما فوق بحصيلة وقدرها 06.6 % ، وهذا ما يوضح جليا أن المؤسسة الصحية مؤسسة تركز في جل التقاضي الأجور على قوانين وقواعد الشروط المعمول بها في الوظيف العمومي والذي ينص على دفعات تقاضي الأجر القاعدي بالنسبة للعمال والموظفين في الأسلاك المشتركة بناء على شروط معينة منها (الترقية بحسب الدرجات المعمول بها في القانون الأجور - الدرجات في سلم التنقيط الشهادة بالنسبة للعمال المؤسسة (جامعة -معهد -ثانوي -متوسط) فيتم تقييم الأجور على حسب مؤهلات ودرجات العامل والترقية الخاصة به ، وهذا ما لمسناه جليا أن الفئة العاملة التي تتقاضى من المؤسسة الصحية الأجر القاعدي الخاص به من 20000 دج إلى 30000 دج هم أغلبيتهم عمال لديهم ترقية في المناصب الخاصة بهم لهذا يتقاضون تلك الأجور بناء على تعاليم والقوانين المنصوص عليها في الجريدة الرسمية للوظيفة العمومي .

الجدول رقم (07): علاقة وسيلة التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في المؤسسة بمدى تقييم أداء

العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %		ضعيف		متوسط		أداء عال		تقييم أداء العاملين في المؤسسة
								وسيلة التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في المؤسسة
% الكلية	ك							
100	10	/	/	100	10	/	/	لغوية
100	39	/	/	10.3	04	89.7	35	إلكترونية
100	12	41.7	05	08.3	01	50.0	06	مكتوبة
100	61	8.2	05	24.6	15	67.2	41	المجموع الكلي للعبارات

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 07 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة اندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلى المفردتين ، حيث في الجزء الأسفل يتضح لنا مستويات وسائل التفاعل التنظيمي في المؤسسة ، وفي الجزء الأعلى يتبين لنا مستويات تقييم أداء العاملين في المؤسسة،

وقد استخلصنا من نتائج الجدول علاقة وسيلة التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في المؤسسة ، بتقييم الأداء العاملين في المؤسسة، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة لوسيلة التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في المؤسسة هي (الوسيلة الإلكترونية) حيث بلغت نسبة 89.7 % وإندرجت ضمن مستوى درجة (أداء عالي) لتقييم أداء العاملين في المؤسسة بنسبة بلغت 67.2 % ، تليها نسبة وسيلة التفاعل التنظيمي المكتوبة والتي بلغت 50.0 %، وإندرجت ضمن مستوى درجة (متوسط) لتقييم أداء العاملين في المؤسسة حيث بلغت نسبة 24.6 %، وبالنسبة لدرجة (ضعيف) بلغت 41.7 %، تلتها نسبة وسيلة التفاعل التنظيمي اللغوية والتي بلغت نسبة معدومة ضمن مستوى درجة (أداء عالي) لتقييم أداء العاملين في المؤسسة ، تلتها نسبة 100% بالنسبة لمستوى درجة (متوسط) لتقييم أداء العاملين في المؤسسة ، تلتها نسبة مستوى درجة (ضعيف) لتقييم أداء العاملين في المؤسسة حيث بلغ نسبة 8.2 %.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية ضمن العبارتين علاقة ماهي وسيلة التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في المؤسسة؟ وكيف تقيم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (08): علاقة الأوامر والرسائل والقرارات المراد إبلاغها بمستوى الاداء داخل

المؤسسة في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %		ضعيف		متوسط		جيد		مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا
								الأوامر والرسائل والقرارات المراد إبلاغها
% الكلية	ك							
100	32	/	/	3.1	01	96.9	31	مفهومة
100	06	/	/	16.7	01	83.3	05	غير مفهومة
100	23	17.4	04	82.6	19	/	/	نوعا ما
100	61	6.6	04	34.4	21	59.0	36	المجموع الكلي للعبارات

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 08 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة اندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلى المفردتين ، حيث في الجزء الاسفل يتوضح لدينا مستويات رؤية العاملين للأوامر والرسائل والقرارات المراد إبلاغها في المؤسسة بدرجات (مفهومة -غير مفهومة - نوعا ما) ، وفي الجزء الأعلى يتبين لنا مستويات مستوى أداء العامل في المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا حسب درجات (جيد - متوسط - ضعيف)

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة كيف ترى الأوامر والرسائل والقرارات المراد إبلاغها؟ وكيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا ، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة للأوامر والرسائل والقرارات المراد إبلاغها في المؤسسة الصحية في ظل أزمة كورونا هي تأتي ضمن مستوى درجة (مفهومة)، حيث بلغت نسبة 96.9 % وإندرجت ضمن مستوى درجة(جيد) لكيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا حيث بلغت 59.0% ، تليها نسبة الأوامر

والقرارات (غير مفهومة) والتي بلغت 83.3%، وإندرجت ضمن مستوى درجة (متوسط) وكيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا، حيث بلغت نسبة 34.4%، تلتها نسبة كيف ترى الأوامر والرسائل والقرارات المراد إبلاغها ضمن درجة مستوى (نوعا ما) حيث بلغت نسبة معدومة، ضمن مستوى درجة (جيد) وكيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا، تلتها نسبة 100% بالنسبة لمستوى درجة (متوسط) لتقييم أداء العاملين في المؤسسة، تلتها نسبة مستوى درجة (متوسط) وكيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة حيث قدرت النسبة 82.6%، تلتها نسبة درجة (ضعيف) 6.6% لتقييم أداء العاملين في المؤسسة من خلال فهمهم للقرارات والأوامر لمستوى درجة (نوعا ما)

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية ضمن العبارتين علاقة كيف ترى الأوامر والرسائل والقرارات المراد إبلاغها؟ وكيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (09): علاقة رؤية مدى فعالية وسائل التفاعل التنظيمي في مؤسستك في ظل جائحة

كورونا بتقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %		ضعيف		متوسط		أداء عال		تقييم أداء العاملين في المؤسسة
ك/ %								مدى فعالية وسائل التفاعل التنظيمي في مؤسستك
100	33	/	/	6.1	02	93.9	31	فعالة
100	07	/	/	100	07	/	/	غير فعالة
100	21	23.8	05	28.6	06	47.6	10	نوعا ما
100	61	8.2	05	24.6	15	67.2	41	المجموع الكلي للعبارات

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 09 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلي

المفردتين ، حيث في الجزء الأسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة مدى فعالية وسائل التفاعل التنظيمي في المؤسسة في ظل جائحة كورونا (فعالة- غير فعالة- نوعا ما) ، وفي الجزء الأعلى يمثل مستويات بتقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا بدرجة (أداء عال - متوسط - ضعيف) ،

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول وجود مدى فعالية وسائل التفاعل التنظيمي في المؤسسة في ظل جائحة كورونا حيث في المستوى درجة (فعالة) نلاحظ بأن هناك وجود تفاعل تنظيمي كبير في المؤسسة بنسبة وقدرها 93.9 % ، وبتقييم (أداء عالي) من قبل العاملين قدر بنسبة 67.2% ، تليه درجة مستوى (غير فعاله) قدر ب 100 % ، ضمن مستوى درجة (متوسط) قدر ب 24.6 % لتقييم أداء العاملين تليه درجة مستوى (نوعا ما) قدر ب 47.6 % تليها مستوى درجة (ضعيف) قدر ب 8.2% ، وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافق وارتباط قوي ضمن العبارتين مدى علاقة كيف ترى مدى فعالية وسائل التفاعل التنظيمي في مؤسستك في ظل جائحة كورونا؟ وكيف تقيم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (10): علاقة وسيلة الاتصال بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم

الأداء على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %		أحيانا		لا		نعم		تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير	
								الإتصال بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا	
% الكلية	ك								
100	01	/	/	100	01	/	/	مباشر	
100	06	50.0	03	50.0	03	/	/	باستشارة المشرف	
100	54	40.7	22	/	/	59.3	32	هاتفيا	
100	61	41.0	25	6.6	04	55.2	32	المجموع الكلي للعبارات	

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 10 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلى المفردتين ، حيث في الجزء الاسفل يتوضح لدينامستويات علاقة الإتصال بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا (مباشر - باستشارة المشرف-هاتفيا) ، وفي الجزء الأعلى يمثل مستويات أداء العمال للمهام الموكلة لهم دون تأخير في المؤسسة في ظل جائحة كورونا بدرجة (نعم- لا- أحيانا) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول وجود مدى وجود علاقة الإتصال بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا وأداء العمال للمهام الموكلة لهم دون تأخير في المؤسسة ، حيث لاحظنا إجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة من خلال كيف يكون الإتصال بين المرؤوسين أتى ضمن مستوى درجة (هاتفيا) بنسبة وقدرها 59.3%، وبدرجة (نعم) أداء العمال للمهام الموكلة لهم بنسبة 55.2%، تليها نسبة إتصال بين المرؤوسين من خلال درجة (لا) قدرت بنسبة 6.6%، بالنسبة لأداء العاملين للمهام الموكلة لهم دون تأخير في المؤسسة ، واقتصرت باقي المستويات على درجة نسبة إتصال بين المرؤوسين من خلال (الإستشارة بالمشرف) بلغت 50.0% بالنسبة لمستوى درجة (لا) ، وبالنسبة لدرجة مستوى (أحيانا) بلغ 50%، في حين أقتصر علاقة الإتصال بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بدرجة مستوى (مباشر) نسبة 100 % بدرجة مستوى (لا)، بالنسبة لأداء العاملين للمهام الموكلة في المؤسسة دون تأخير .

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية ضمن العبارتين علاقة كيف يكون الإتصال بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ب هل تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا

الجدول رقم (11): علاقة وسيلة الاتصال بالإدارة بمدى تماشي سرعة الأداء مع تعليمات الإدارة

في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/%		لا		نعم		تتماشى سرعة الأداء مع تعليمات الإدارة
						إتصالك يساعدك على حل المشاكل في ظل جائحة كورونا
% الكلية	ك					
100	17	100	17	/	/	غالبا
100	28	/	/	100	28	أحيانا
100	16	/	/	100	16	أبدا
100	61	27.9	17	72.1	44	المجموع الكلي للعبارات

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 11 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات للعبارة الأولى ، وفي العبارة الثانية تضمنت 2 من المستويات ، حيث في الجزء الأسفل يتوضح لدينا 3 مستويات (غالبا - أحيانا - أبدا) والذي يخص العبارة علاقة إتصالك بالإدارة يساعدك على حل المشاكل في ظل جائحة كورونا ، في حين تضمنت العبارة الثانية 2 من المستويات (نعم- لا)، تماشي سرعة الأداء مع تعليمات الإدارة في ظل جائحة كورونا.

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول وجود علاقة إتصالك بالإدارة يساعدك على حل المشاكل في ظل جائحة كورونا مع تماشي سرعة الأداء مع تعليمات الإدارة في ظل جائحة كورونا ، حيث لاحظنا إجابات أفراد عينة مجتمع الدراسة من خلال علاقة إتصالك بالإدارة يساعدك على حل المشاكل أتى في مستوى درجة (لا) بلغ نسبة 100% ، في حين إقتصرت مستوى درجة (أحيانا) بنسبة وقدرها 100% من خلال إتصالك بالإدارة يساعدك على حل المشاكل وهذا ما لمسناه من إجابات أفراد عينة الدراسة حيث بمسوى درجة (نعم) وبنسبة وقدرها 72.1% ، في حين علاقة

إتصالك بالإدارة يساعدك على حل المشاكل بالنسبة لمستوى درجة (أبدا) بلغ نسبة 100 % ، بمستوى درجة (نعم) وبالنسبة لدرجة مستوى (لا) لتماشي سرعة الأداء مع تعليمات الإدارة في ظل جائحة كورونا أتت النسبة على النحو التالي 27.9%.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية ضمن العبارتين علاقة إتصالك بالإدارة يساعدك على حل المشاكل في ظل جائحة كورونا ، بمدى تماشي سرعة الأداء مع تعليمات الإدارة في ظل جائحة كورونا .

الجدول رقم (12): علاقة القرارات التي تفضل التفاعل التنظيمي الطبيعي معها وتنفيذها ، بمدى

أداء المهام الموكلة بفعالية شديدة في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %		أحيانا		لا		نعم		تقوم بأداء المهام الموكلة إليك القرارات التي تفضل التفاعل معها وتنفيذها
% الكلية	ك							
100	24	/	/	/	/	100	24	القرارات الكتابية
100	04	100	04	/	/	/	/	القرارات الشفوية
100	33	78.8	26	15.2	05	6.1	02	القرارات الكتابية والشفوية
100	61	49.2	30	8.2	05	42.6	26	المجموع الكلي للعبارات

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 12 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلي المفردتين ، حيث في الجزء الأسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة القرارات التي تفضل التفاعل معها وتنفيذها (القرارات الكتابية- القرارات الشفوية- القرارات المكتوبة والشفوية) ، وفي الجزء الأعلى يمثل مستويات قيام أداء المهام الموكلة إليك بفعالية شديدة في ظل جائحة كورونا بدرجة (نعم- لا- أحيانا) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول وجود علاقة بين القرارات التي تفضل التفاعل معها وتنفيذها ، بمدى قيام أداء المهام الموكلة إليك بفعالية شديدة في ظل جائحة كورونا ، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة للقرارات التي يفضل التفاعل معها العاملين في ظل جائحة كورونا هي القرارات المكتوبة والشفوية بنسبة وقدرها 78.8 % ، تليها عبارة قيام أداء المهام الموكلة إليك بفعالية شديدة في ظل جائحة كورونا أتت بنسبة أعلى من خلال إجابات عينة أفراد من خلال مستوى درجة (أحيانا) بنسبة وقدرها 49.2 % ، تلتها نسبة القرارات الكتابية بنسبة 100" ضمن مستوى درجة (نعم) لقيام أداء المهام الموكلة إليك بفعالية شديدة في ظل جائحة كورونا والذي قدر بنسبة 42.6 % في حين إقتصرت نسبة القرارات الشفوية على 100% من خلال مستوى درجة (لا) لقيام أداء المهام الموكلة إليك بفعالية حيث بلغت النسبة ب 8.2 %.

وعليه نستنتج من خلال المعطيات الجدول انه يوجد علاقة توافقية طردية بين علاقة القرارات التي تفضل التفاعل معها وتنفيذها بمدى قيام أداء المهام الموكلة إليك بفعالية شديدة ، أن القرارات الكتابية الشفوية تستخدمها المؤسسة الصحية لإعطاء التوجيهات والإرشادات اللازمة وكون إن تلك القرارات المبينة تحفز من أداء المهام الموكلة للعامل من خلال (التحفيز من أجل الأجر - الترقية - تصحيح مجال العمل - الوقاية - الأمن والسلامة - إحترام نظام الداخلي للمؤسسة - الإنضباط في أداء العمل) وغيرها من الأمور ، كل تلك الوسائل تساعد بشكل أكبر في تحقيق أهداف ومتطلبات المؤسسة الصحية .

الجدول رقم 13: علاقة التفاعل التنظيمي الطبيعي بواسطة الوسائل اللغوية بين الفاعلين في

مؤسستك بمدى القيام بالأدائك على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %		أحيانا		لا		نعم		تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير	
								يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل اللغوية	
% الكلية	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
100	10	90.0	09	10.0	01	/	/	نعم	
100	51	54.9	28	31.4	16	13.7	7	لا	
100	61	60.7	37	27.9	17	11.5	07	المجموع الكلي للعبارات	

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 13 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات للعبارة الأولى ، حيث في الجزء الأسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل اللغوية بين الفاعلين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا (نعم- لا)، وفي الجزء الأعلى يمثل تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير (نعم- لا- احيانا) .

وقد استخلصنا من نتائج الجدول وجود علاقة هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل اللغوية بين الفاعلين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بمدى القيام بأدائك على أكمل وجه دون تأخير ، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل اللغوية بين الفاعلين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بنسبة وقدرها 90.0% ، تليها هل تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير أتت بنسبة أعلى وقدرها 60.7%.

وعليه نستنتج من خلال المعطيات الجدول انه يوجد علاقة توافقية طردية بين علاقة وجود علاقة هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل اللغوية بين الفاعلين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بمدى القيام بأدائك على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم 14: علاقة تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل الإلكترونية للعاملين في ظل

جائحة كورونا بمدى تلقي الترقية نظير تحسين الأداء في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/%		لا		نعم		تلقيت ترقية نظير تحسين أدائك يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل الإلكترونية
% الكلية	ك	%	ك	%	ك	
100	53	17.0	09	83.0	44	نعم
100	08	100	08	/	/	لا
100	61	27.9	17	72.1	44	المجموع الكلي للعبارات

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 14 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن 2 مستويات لكلى المستويين، حيث في الجزء الأسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل الإلكترونية للعاملين في ظل جائحة كورونا (نعم- لا) وفي الجزء الأعلى يمثل هل تلقيت ترقية نظير تحسين أدائك في ظل جائحة كورونا (نعم- لا) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول وجود علاقة هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل الإلكترونية للعاملين في ظل جائحة كورونا ب هل تلقيت ترقية نظير تحسين أدائك في ظل جائحة كورونا

وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا ان نسبة الكبيرة هل يحدث هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل الإلكترونية للعاملين في ظل

جائحة كورونا 83.0% ، هل تلقيت ترقية نظير تحسين أدائك في ظل جائحة كورونا اتت بنسبة أعلى وقدرها 72.1%

وعليه نستنتج من خلال المعطيات الجدول انه يوجد علاقة توافقية طردية بين هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل الإلكترونية للعاملين في ظل جائحة كورونا ب هل تلقيت ترقية نظير تحسين أدائك في ظل جائحة كورونا .

الجدول رقم 15 : علاقة درجة أهمية التفاعل التنظيمي بين الرئيس والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم الأداء داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا.

المجموع ك/%		ضعيف		متوسط		جيد		مستوى أدائك داخل المؤسسة
ك/% الكلية		%	ك	%	ك	%	ك	درجة أهمية التفاعل التنظيمي في نظرك بين الرئيس والمرؤوسين
100	21	4.8	01	71.4	15	23.8	05	مهمة
100	37	/	/	16.2	06	83.8	31	مهمة جدا
100	02	100	02	/	/	/	/	قليلة الأهمية
100	01	100	01	/	/	/	/	عديمة الأهمية
100	61	6.6	04	34.4	21	59.0	36	المجموع الكلي للعبارات

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 15 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن 3 مستويات لكلى المستويين، حيث في الجزء الأسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة ما درجة أهمية التفاعل التنظيمي في نظرك بين الرئيس والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا؟ (مهمة- مهمة جدا- قليلة الأهمية- عديمة الأهمية). بمدى كيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا (جيد-متوسط- ضعيف).

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول وجود علاقة ما درجة أهمية التفاعل التنظيمي في نظرك بين الرئيس والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا. بمدى كيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا ، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة درجة أهمية التفاعل التنظيمي في نظرك بين الرئيس والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا 83.8% بدرجة مستوى (مهمة جدا) تلتها درجة مستوى (مهمة) ب71.4% ، في حين مدى كيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا 59.0% . بمستوى درجة جيد تلتها نسبة درجة متوسط ب(34.4%) .

وعليه نستنتج من خلال المعطيات الجدول انه يوجد علاقة توافقية طردية بين هل علاقة ما درجة أهمية التفاعل التنظيمي في نظرك بين الرئيس والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا، بمدى كيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم 16 : علاقة وصول المعلومات بمدى تحمل المسؤولية الناتجة و نظير أدائك في ظل

جائحة كورونا

المجموع ك/%		لا		نعم		لديك الاستعداد لتحمل المسؤولية الناتجة عن تصرفاتك
						وصول المعلومات
% الكلية	ك	%	ك	%	ك	
100	44	/	/	100	44	في الوقت المناسب
100	14	/	/	100	14	متأخرة نوعا ما
100	03	33.3	01	66.7	02	متأخرة
100	61	1.6	01	98.4	60	المجموع الكلي للعبارات

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 16 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن 3 مستويات للعبارة الأولى،

حيث في الجزء الأسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة هل تصلك المعلومات؟ (في الوقت المناسب - متأخرة نوعا ما - متأخرة) بمدى هل لديك الإستعداد لتحمل المسؤولية الناتجة عن تصرفاتك نظير أدائك في ظل جائحة كورونا (نعم-لا).

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول وجود علاقة هل تصلك المعلومات؟ بمدى هل لديك الإستعداد لتحمل المسؤولية الناتجة عن تصرفاتك نظير أدائك في ظل جائحة كورونا ، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا ان نسبة الكبيرة هل تصلك المعلومات بمسوى درجة (في الوقت المناسب) 100 %، بدرجة هل لديك الإستعداد لتحمل المسؤولية الناتجة عن تصرفاتك نظير أدائك في ظل جائحة كورونا قدرت النسبة بـ 98.4 % بمسوى درجة (نعم) تلتها نسبة هل تصلك المعلومات في المؤسسة بمسوى درجة (متأخرة نوعا ما) 100 % ، تلتها نسبة مستوى درجة (متأخرة) 66.7 % ، بمسوى درجة هل لديك الإستعداد لتحمل المسؤولية والتي قدرت بـ 1.6%.

وعليه نستنتج من خلال المعطيات الجدول انه يوجد علاقة توافقية طردية بين علاقة هل تصلك المعلومات؟ بمدى هل لديك الإستعداد لتحمل المسؤولية الناتجة عن تصرفاتك نظير أدائك في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم 17 : علاقة إتاحة الفرصة في إستعمال وسائل الإتصال بمدى شعور بالراحة أثناء أداء وظيفتك في ظل جائحة كورونا .

المجموع ك/%		أحيانا		لا		نعم		تشعر بالراحة أثناء أداء وظيفتك
								تتاح لك الفرصة في إستعمال
%الكلية	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	26	7.7	02	15.4	04	76.9	20	جميع الوسائل الإتصال
100	30	63.3	19	/	/	36.7	11	بعض وسائل الإتصال
100	05	/	/	/	/	100	05	لا يوجد إتصال
100	61	34.4	21	6.6	04	59.0	36	المجموع الكلي للعبارات

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 17 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن 3 مستويات للعبارة الأولى، حيث في الجزء الاسفل يتوضح لدينامستويات علاقة هل تتاح لك الفرصة في إستعمال (جميع الوسائل الإتصالية- بعض وسائل الإتصال- لا يوجد إتصال). بمدى هل تشعر بالراحة أثناء أداء وظيفتك في ظل جائحة كورونا (نعم-لا) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول وجود علاقة هل تتاح لك الفرصة في إستعمال الوسائل التنظيمية بمدى شعورك بالراحة أثناء أداء وظيفتك في ظل جائحة كورونا ؟ ، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا إن نسبة الكبيرة تتاح لك الفرصة في إستعمال جميع الوسائل الإتصالية في المؤسسة بنسبة بلغت 76.9% بمستوى درجة (نعم) في شعور العامل بالراحة أثناء وظيفته في ظل جائحة كورونا والتي قدرت النسبة ب 59.0%، في حين تلتها مستوى درجة إستعمال بعض الوسائل الإتصالية حيث بلغت النسبة 63.7% ، بمستوى درجة (أحيانا) يشعر العامل بالراحة أثناء وظيفته في ظل جائحة كورونا والتي بلغت نسبته 34.4%.

وعليه نستنج من خلال المعطيات الجدول انه يوجد علاقة توافقية طردية بين علاقة هل تتاح لك الفرصة في إستعمال؟ بمدى هل تشعر بالراحة أثناء أداء وظيفتك في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (18): علاقة نوع التفاعل الأكثر ممارسة في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بمدى

تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/%		ضعيف		متوسط		أداء عال		تقييم أداء العاملين في مؤسستك
								نوع التفاعل الأكثر ممارسة في مؤسستك
% الكلية	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	10	/	/	40.0	04	60.0	06	ما بين الرؤساء
100	45	/	/	22.2	10	77.8	35	ما بين المرؤوسين
100	06	83.3	05	16.7	01	/	/	ما بين المرؤوسين والرؤساء
100	61	08.2	05	24.6	15	67.2	41	المجموع الكلي ك/%

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 18 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلى المفردتين ، حيث في الجزء الاسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة نوع التفاعل الأكثر ممارسة في مؤسستك في ظل جائحة كورونا (ما بين الرؤساء - ما بين المرؤوسين - ما بين المرؤوسين والرؤساء) ، وفي الجزء الأعلى يمثل مستويات قيام أداء المهام الموكلة إليك بفعالية شديدة في ظل جائحة كورونا بدرجة (أداء عال - أداء متوسط - أداء ضعيف) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة نوع التفاعل الأكثر ممارسة في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة لنوع التفاعل الأكثر ممارسة في مؤسستك هي في ظل جائحة كورونا هي 77.8 % وإندرجت ضمن مستوى

درجة (التفاعل مع المرؤوسين) ، تليها نسبة عبارة قيام أداء المهام الموكلة إليك بفعالية شديدة في ظل جائحة كورونا. بمستوى درجة (أداء عالي) ب 67.2%.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية ضمن العبارتين علاقة نوع التفاعل الأكثر ممارسة في مؤسستك في ظل جائحة كورونا. بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (19): علاقة تقييم العلاقات التفاعلية بين الرؤساء والمرؤوسين في ظل جائحة

كورونا. بمدى تقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %	ضعيف		متوسط		أداء عالي		تقييم أداء العاملين في مؤسستك	
	ك	%	ك	%	ك	%	علاقة تقييم العلاقات التفاعلية بين الرؤساء والمرؤوسين .	
100	40	57.5	23	/	/	42.5	17	حسنة
100	18	/	/	27.8	05	72.2	13	جيدة
100	03	/	/	100	03	/	/	ضعيفة
100	61	37.7	23	31.1	08	49.2	30	المجموع الكلي /ك %

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 19 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلى المفردتين ، حيث في الجزء الاسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة تقييم العلاقات التفاعلية بين الرؤساء والمرؤوسين في ظل جائحة (حسنة- جيدة- ضعيفة) ، وفي الجزء الأعلى يمثل مستويات تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا (أداء عالي -متوسط- ضعيف) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة تقييم العلاقات التفاعلية بين الرؤساء والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا. بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ، وهذا من خلال ما

لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة لعلاقة تقييم العلاقات التفاعلية بين الرؤساء والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا أتت ب 72.5 % وإندرجت ضمن مستوى درجة (جيدة) لتقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بدرجة مستوى (نعم) ، تلتها نسبة درجة (ضعيفة) بنسبة معدومة لعلاقة تقييم العلاقات التفاعلية بين الرؤساء والمرؤوسين بالنسبة لتقييم أداء العاملين في مؤسستك ، تلتها نسبة درجة (حسنة) بنسبة 42.5%، تليها نسبة عبارة تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بمستوى درجة (نعم) ب 49.2% بإجابات عينة أفراد والذي قدر ب 30 مفردة ، تلتها نسبة درجة (لا) ب 31.1 % ، وفي مستوى درجة (أحيانا) قدر بنسبة 37.7 % .

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية ضمن العبارتين علاقة تقييم العلاقات التفاعلية بين الرؤساء والمرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (20): علاقة تلقي الأوامر من الإدارة عن طريق الرئيس المباشر بمدى تقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا .

المجموع ك/ %		ضعيف		متوسط		أداء عال		تقييم أداء العاملين في مؤسستك
% الكلا	ك	%	ك	%	ك	%	ك	علاقة تلقي الأوامر من الإدارة عن طريق الرئيس المباشر
100	50	/	/	28.0	14	72.0	36	نعم
100	11	45.5	05	9.1	01	45.5	05	لا
100	61	08.2	05	24.6	15	67.2	41	المجموع الكلي ك/ %

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 20 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلي

المفردتين ، حيث في الجزء الأسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة تلقي الأوامر من الإدارة عن طريق الرئيس المباشر في ظل جائحة كورونا (نعم- لا) ، وفي الجزء الأعلى يمثل مستويات تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا . (أداء عال -متوسط-ضعيف) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة تلقي الأوامر من الإدارة عن طريق الرئيس المباشر في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا .، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة تلقي الأوامر من الإدارة عن طريق الرئيس المباشر في ظل جائحة كورونا أتت ب 67.2 % وإندرجت ضمن مستوى درجة (أداء عال) ، لتقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بدرجة مستوى (نعم) بلغت نسبة مئوية تقدر ب 72.0% ، في حين بلغت درجة مستوى (لا) نسبة 45.5%، تلتها النسب المئوية الأخرى والتي بلغت 24.6% درجة (متوسط) من منطلق إجابات عينة الأفراد قدر ب 15 مفردة ، بمستوى درجة تقييم أداء العاملين في مؤسسة (نعم) 28 %، تليها مستوى درجة (لا) بنسبة 9.1 % ب، في حين بلغت نسبة تلقي الأوامر من الإدارة عن طريق المباشر من خلال مستوى درجة (ضعيف) معدومة ، وبالنسبة أيضا لتقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بدرجة (نعم) أتت نسبة معدومة ، تلتها نسبة تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا بدرجة مستوى (لا) 45.5%.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية علاقة تلقي الأوامر من الإدارة عن طريق الرئيس المباشر في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا .

الجدول رقم (21): علاقة تقييم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %		ضعيف		متوسط		أداء عالي		تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا	
								تقييم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة	
% الكلا ية	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
100	34	/	/	/	/	100	34	سريعة	
100	06	83.3	05	16.7	01	/	/	بطيئة	
100	21	/	/	66.7	14	33.3	07	نوعا ما	
100	61	08.2	05	24.6	15	67.2	41	المجموع الكلي ك/ %	

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 21 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلي المفردتين ، حيث في الجزء الأعلى يتوضح لدينا مستويات علاقة تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا. (أداء عالي-متوسط-ضعيف) ، وفي الجزء الأسفل يمثل مستويات تقييم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة في ظل جائحة كورونا (سريعة - بطيئة - نوعا ما).

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة تقييم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا.، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة تقييم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة في ظل جائحة كورونا بدرجة (سريعة) قدرت ب 100 % ، وإندرجت ضمن مستوى درجة (تعليمات) ونسبة بلغت 67.2 %، في حين بلغت نسبة درجة مستوى (بطيئة) في تقييم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة من خلال تقييم

أداء العاملين في مستوى درجة (تعليمات) حيث قدرت النسبة بالعدم ، في حين إقتصرت على مستوى درجة (قرارات) 16.7 % ، تليها في مستوى درجة (توجيهات) قدرت النسبة ب 83.7 % ، ، تليها تقييم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة في ظل جائحة كورونا بدرجة (نوعا ما) قدرت نسبة 33.7 % ، في حين إقتصرت على مستوى درجة (قرارات) 66.7 % بإجابات عينة ، تليها في مستوى درجة (توجيهات) قدرت النسبة بالعدم .

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية تقييم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (22): علاقة القرارات الصادرة عن المؤسسة في صالح المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في المؤسسة في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/%		ضعيف		متوسط		أداء عالي		تقييم أداء العاملين في مؤسستك
		ك	%	ك	%	ك	%	القرارات الصادرة في المؤسسة في صالح المرؤوسين
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	نعم
31	/	/	/	/	/	31	100	نعم
30	16.7	05	50.0	15	33.3	10	33.3	لا
61	8.2	05	24.6	15	67.2	41	67.2	المجموع الكلي ك/%

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 22 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن ثلاث مستويات لكلى المفردتين ، حيث في الجزء الأسفل يتوضح لدينا مستويات علاقة القرارات الصادرة عن المؤسسة في صالح المرؤوسين في ظل جائحة كورونا (نعم-لا) ، وفي الجزء الأعلى يمثل مستويات تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا . (أداء عالي -متوسط-ضعيف) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة القرارات الصادرة عن المؤسسة في صالح المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة علاقة القرارات الصادرة عن المؤسسة في صالح المرؤوسين في ظل جائحة كورونا قدر ب 100%، تليها نسبة مستوى درجة (متوسط) و (ضعيف) والتي بلغت العدم لكلى المستويين ، في حين إقتصر مستوى درجة القرارات الصادرة عن المؤسسة في صالح المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمستوى درجة (لا) بلغ نسبته 33.3 % ، تليها نسبة 50% ، تليها نسبة 16.7%.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية علاقة القرارات الصادرة عن المؤسسة في صالح المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تقييم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (23): علاقة التشارك في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا بتقييم مستوى الأداء داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/%		ضعيف		متوسط		جيد		مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا
								تشارك في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة
%الكلية	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	60	5.0	03	35.0	21	60.0	36	نعم
100	01	100	01	/	/	/	/	لا
100	61	6.6	04	34.4	21	59.0	36	المجموع الكلي ك/%

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 23 يتبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن مستويات ، حيث في الجزء الأعلى يتوضح لدينا 3 مستويات، علاقة بكيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة

كورونا (جيد -متوسط- ضعيف) ، وفي الجزء الأسفل يمثل مستويات علاقة هل تشارك في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا. (نعم-لا) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة هل تشارك في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا؟ بكيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة علاقة هل تشارك في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا، قدر ب 60%، تليها نسبة مستوى درجة (جيد) 59.0% برؤية مستوى أداء العامل داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية علاقة هل تشارك في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا؟ بكيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (24): علاقة المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في عملك في ظل جائحة كورونا بمدى تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %		لا		نعم		تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا
						تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في عملك
% الكلية	ك	%	ك	%	ك	
100	53	20.8	11	68.9	42	نعم
100	08	100	08	/	/	لا
100	61	31.1	19	68.9	42	المجموع الكلي ك/ %

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 24 تبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن مستويات ، حيث في الجزء الأعلى يتوضح لدينا 3 مستويات علاقة تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا (نعم-لا)، وفي الجزء الأسفل يمثل مستويات علاقة تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في أداء عملك. (نعم-لا) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا بتساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في أداء عملك.

وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا ان نسبة الكبيرة علاقة تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في أداء عملك ، ، قدر ب 68.9%، تليها نسبة مستوى درجة (نعم) 68.9%تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا، وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية علاقة هل تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في أداء عملك في ظل جائحة كورونا؟هل تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (25): علاقة المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في عملك في ظل جائحة كورونا بمدى القيام بالأداء على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا.

المجموع ك/ %		أحيانا		لا		نعم		تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير
								تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة
% الكلية	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	53	43.4	23	/	/	56.6	30	نعم
100	08	/	/	100	08	/	/	لا
100	61	37.7	23	13.1	08	49.2	30	المجموع الكلي ك/ %

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 25 تبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن مستويات ، حيث في الجزء الأعلى يتوضح لدينا 3 مستويات ، علاقة هل تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا (نعم-لا-أحيانا)، وفي الجزء الأسفل يمثل مستويات علاقة تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في أداء عملك. (نعم-لا) ، وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في أداء عملك.

وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا ان نسبة الكبيرة علاقة تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة، ، قدر ب 56.6%، تليها نسبة مستوى درجة (نعم) 49.2%تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية علاقة هل تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في أداء عملك في ظل جائحة كورونا؟هل تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا؟

الجدول رقم (26): علاقة قيام الرئيس بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تحمل المسؤولية عن تصرفاتك نظير الأداء في ظل جائحة كورونا

المجموع ك/ %		لا		نعم		لديك إستعداد لتحمل المسؤولية نظير أدائك	
						علاقة الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا	
% الكلا	ك	%	ك	%	ك		
100	46	/	/	100	46	نعم	
100	15	6.7	01	93.3	14	لا	
100	61	6.7	01	98.4	60	المجموع الكلي ك/ %	

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 26 تبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن مستويات ، حيث في الجزء الأعلى يتوضح لدينا 3 مستويات ، لديك إستعداد لتحمل المسؤولية عن تصرفاتك (نعم-لا)، وفي الجزء الأسفل يمثل مستويات علاقة علاقة الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا (نعم-لا) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة، هل الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا؟ هل لديك الإستعداد لتحمل المسؤولية عن تصرفاتك نظير أدائك في ظل جائحة كورونا

وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة علاقة الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ، ، قدر ب 100%، تليها نسبة مستوى درجة (نعم) 98.4% لديك الإستعداد لتحمل المسؤولية عن تصرفاتك نظير أدائك في ظل جائحة كورونا.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية علاقة هل الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا؟ هل لديك الإستعداد لتحمل المسؤولية عن تصرفاتك نظير أدائك في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (27): علاقة قيام الرئيس بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا.

المجموع ك/ %		لا		نعم		تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا
						الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين
% الكلية	ك	%	ك	%	ك	
100	46	8.7	04	91.3	42	نعم
100	15	100	15	/	/	لا
100	61	31.1	19	68.9	42	المجموع الكلي ك/ %

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 27 تبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن مستويات ، حيث في الجزء الأعلى يتوضح لدينا 3 مستويات ، تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا (نعم-لا)، وفي الجزء الأسفل يمثل هل الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين (نعم-لا) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة، هل الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا؟ تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا (نعم-لا) وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة علاقة الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ، ، قدر ب 91.3%، تليها نسبة مستوى درجة (نعم) 68.9%تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية علاقة هل الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا؟ هل تتبع إجراءات منتظمة وواضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (28): علاقة قيام الرئيس بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا بمدى القيام بالأداء على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا.

المجموع ك/ %		أحيانا		لا		نعم		تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير
								الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين
% الكلية	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	46	50.0	23	/	/	50.0	23	نعم
100	15	/	/	53.3	08	46.7	07	لا
100	61	37.3	23	13.1	08	49.2	30	المجموع الكلي /ك%

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي ومن منطلق ملاحظتنا للجدول رقم 28 تبين لنا جليا أن إجابات مفردات أفراد عينة مجتمع الدراسة إندرجت ضمن مستويات ، حيث في الجزء الأعلى يتوضح لدينا 3 مستويات ، تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير (نعم-لا-أحيانا)، وفي الجزء الأسفل يمثل هل الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين (نعم-لا) .

وقد إستخلصنا من نتائج الجدول علاقة، هل الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا؟ تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير ، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الأفراد حيث من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الكبيرة علاقة الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ، ، قدر ب 50% بمستوى درجة تقوم

بأدائك على أكمل وجه ، 49.2% ، تليها نفس النسبة في مستوى درجة (أحيانا) ب 50% في منطق تقوم بأدائك على أكمل وجه حيث قدرت النسبة ب 37.3%.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أنه يوجد علاقة توافقية طردية إرتباطية علاقة هل الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا؟ هل تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا .

✚ إختبار نتائج الفرضيات :

سنستعرض من خلال هذه الدراسة إختبار لنتائج الفرضيات وهذا من خلال دراستنا النظرية و التطبيقية وما أنجزناه وما لمسناه من إجابات أفراد العينة البحث وما لمسناه في المؤسسة الصحية .

❖ الفرضية رقم 01: وسائل التفاعل التنظيمي لها تأثير على أداء العاملين.

لقد لمسنا جليا من خلال الدراسة التطبيقية في المؤسسة الصحية بحيث أن التفاعل التنظيمي هو أداة فعالة وشاملة في تحقيق متطلبات أهداف المؤسسة الصحية بصفة عامة ،بالإضافة إلى توطيد التواصل الناجح والتفاعل بين أنواع المنظمات والعاملين في القطاع الصحي بما فيهم كدالك الطاقم الطبي والإداري على مستوى الإدارة والصحة ، فالإدارات الحديثة تتفاعل بشكل كبير وتؤكد على حرصها الشديد على التفاعل التنظيمي ووسائل التفاعل التنظيمي وهذا ما لمسناه جليا من خلال دراسة التطبيقية في المؤسسة الصحية ومن منطلق إجابات عينة أفراد الدراسة من خلال الجداول: (7-11-55-49-15-61-24) ، في المحور الثاني المتعلق بوسائل التفاعل التنظيمي حيث صرح معظم الموظفين بوجود علاقة توافقية طردية بين وسائل التفاعل التنظيمي وفعالية ووسائل التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية ، وتؤكد بشكل واضح وصريح على وجود وسائل التفاعل التنظيمي في المؤسسة الصحية والتي تتضمن الوسائل الإتصال الحديثة (الأنترنت- البريد الإلكتروني) وهذا ما يساهم في خلق تفاعل جيد جدا في المؤسسة الصحية من خلال السرعة في أداء المهام من قبل الموظفين وتسهيل الخدمات في المؤسسة الصحية وسرعة الإتصال التفاعلي بين الرئيس والمرؤوس

وبين العاملين ، وهذا ما يبرر على أن التفاعل التنظيمي ووسائله يحققان السرعة والإتصال والتحفيز للعاملين وللرؤساء والمرؤوسين ويهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة .

وعليه ومن خلال هذه البيانات نؤكد على صحة الفرضية القائلة أن وسائل التفاعل التنظيمي لها تأثير على أداء العاملين .

❖ الفرضية رقم 02: طبيعة التفاعل التنظيمي لها تأثير على أداء العاملين .

من خلال ما لمسناه جليا لمسنا جليا من خلال الدراسة التطبيقية في المؤسسة الصحية أنه يوجد طبيعة التفاعل التنظيمي لأداء العاملين في ظل أزمة كورونا وهذا التفاعل أثر على العاملين في المؤسسة الصحية بالإيجاب ، إذ أن المؤسسة تمتلك تفاعل وإتصال إيجابي وفعال حيث تحرص على الإتصال الفعال مع عمالها وموظفيها على جميع المستويات الإتصالية والتنظيمية بهدف الغاية والوصول إلى أهداف المؤسسة وإستخدام الرقابة الأولية في تقييم أداء العاملين في المؤسسة الصحية وتفعيل الوقاية الصحية وحل جميع المشاكل القائمة لدى المؤسسة الصحية والتي تعيق مجرى المهام التفاعلية بين الموظفين ومختلف العاملين في الإطارات التوظيفية في المؤسسة خلال مجريات العمليات التفاعلية، كما أننا لمسنا جانب من التفاعل التنظيمي والذي لعب الدور الهام في المؤسسة الصحية من أجل تأكيد مبدأ الإنسجامية بداخل وخارج المؤسسة الصحية وتحقيق الكفاءة من خلال تبني الخبرات المهنية وتأكيد على القدرة الشبابية في تحصيلهم العلمي والعملية للنهوض بأهداف المؤسسة الصحية، وعليه فإن طبيعة التفاعل التنظيمي ومختلف وسائله ومؤشراته (الإلكترونية - الكتابية والشفوية-) بالإضافة إلى القيادة الحكيمة للمرؤوسين وتفاعلاتهم مع أعضاء الموظفين في ظل أزمة كورونا حفزهم على تقديم أقصى جهد ممكن للوصول بالمؤسسة الصحية إلى أعلى درجات العملية التفاعلية لجميع العاملين في المؤسسة الصحية ، وهذا ما أكدناه جليلا من خلال المحور الثالث (24-67-29-30-49-58)، وهذا ما يثبت على صحة الفرضية الثالثة والقائمة على أساس : أنه يوجد أثر إيجابي على طبيعة التفاعل التنظيمي في أداء العاملين في المؤسسة الصحية في ظل أزمة كورونا.

خاتمة

حاولت هذه الدراسة تقديم تحليل سوسيولوجي في شقيها النظري و الميداني حول التفاعل التنظيمي و تأثيره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بمستشفى ترشين ابراهيم بغرداية .

و توصلنا إلى أن التفاعل التنظيمي يعتبر محكا مهما يستهدف تطوير و تحسين الأداء و لا سيما من خلال الوسائل التفاعلية و التنظيمية، و خاصة الحديثة كالوسائل: (الالكترونية، المكتوبة ، الشفوية) . و هذا الى جانب طبيعة و انواع التفاعل (الرؤساء - المرؤوسين- المرؤوسين أنفسهم) المعتمدة داخل التنظيم.

كما اتضح أن التفاعل التنظيمي يمكن ترجمته في ادوار متعددة بين الفاعلين من خلال التنسيق بينهم و إيصال دعم المعلومات الضرورية للقيام بأدوارهم و خاصة في ظل أزمة كورونا، و جميع هذه المؤشرات المفسرة للتفاعل التنظيمي ساهمت في تحسين الأداء لدى العمال المبحوثين بهذه الدراسة و الأهم من ذلك ساهمت في اتجاهاتهم و انجازاتهم الوظيفية التي تخدم المؤسسة الصحية كتنظيم اجتماعي .

و في الأخير يمكن اعتبار التفاعل التنظيمي كمكون أو عنصر هام من عناصر العملية التنظيمية باعتباره يؤثر على كافة الأنشطة بالمؤسسة و خاصة ما يتعلق بعملية تحسين الأداء، حيث يساهم التفاعل التنظيمي بوسائله بنوعيه العمودي و الأفقي بين الرؤساء و المرؤوسين و المرؤوسين أنفسهم في تقريب و توصيل و شرح و تفسير و ترجمة سبل و طرق تحسين أداء الفاعلين في المنظمات الصحية إضافة إلى تحسين السياسات و توجيه الأهداف و الخطط و التعليمات التي تبنى عليها و أهم القرارات و البرتوكولات التنظيمية و الوقائية و لا سيما في ظل الأزمات الصحية مثلما حدث في أزمة كورونا covid 19.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: قائمة المصادر:

(1) وثائق مقدمة من طرف المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم لولاية غرداية.

2/ الموقع الرسمي لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات covid // http: 19.sante.gov.dz

ثانياً: قائمة المراجع:

1-الكتب:

- 1) ابراهيم محمد حسن، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين نظرية والتطبيق، دار حرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 2) ابن عنتر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 3) بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري، ط 1، الأردن - عمان، 2009.
- 4) جمال محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن ادريسي، السلوك التنظيمي، نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك المطلقة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، لإسكندرية، 2000.
- 5) حسان جيلالي، التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
- 6) حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2011.

قائمة المصادر والمراجع.

- (7) خضير كاظم وآخرون، السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة، ط 2، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- (8) رواية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- (9) سعيد عيد مرسى بدر، عملية العمل مدخل لعلم الاجتماع الصناعي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1992.
- (10) شعبان علي حسين السيسي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي، ط 1، الإسكندرية 2009.
- (11) عامر سامح عبد المطلب، إدارة الأداء، دار الفكر، عمان، 2011.
- (12) عامر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف، الإنتاجية القياسية، معايير الأداء، دار المريخ، الرياض، 1983.
- (13) عبد القهار، حنفي وحسين القزاز، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1996.
- (14) عمر محمد تومي الشبيلي، علم النفس الإداري، الدار العربي للكتاب، طرابلس، 1988.
- (15) فضيل دليو، اتصال المؤسسة، ط 1، دار الفجر، مصر، 2003.
- (16) فضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، (د. ط)، مؤسسة الزهراء، الخروب، 2000.
- (17) محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، دار المعترف للنشر والتوزيع، ط 1، 2015.
- (18) محمد يسري إبراهيم عبس، الاتصال والسلوك الإنساني، البيطاش للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999.

قائمة المصادر والمراجع.

(19) ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية، ط 1، الجزائر 2004.

2-المجلات:

- 1) سهالية سماح، الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة تبسة ، الجزائر، العدد 3، اكتوبر 2020.
- 2) محمد غلام احمد ممر محمد، كورونا (والاحترازاات الوقائية من منظور الكتاب والسنة)، مجلة البحوث الإسلامية، الجامعة الإسلامية - الجامعة الإسلامية، الولايات المتحدة الأمريكية، العدد 52، 2020.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بغداد

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص: تنظيم و عمل

قسم: علم الاجتماع والديموغرافيا

استمارة بالمقابلة

في إطار انجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ،
أتقدم لكم بهذه الإستمارة، راجيا منكم التعاون معي، في موضوع الدراسة ألا وهو :
التفاعل التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية لعينة من عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية ترشين إبراهيم بغرداية

- من إعداد الطالب:

- تحت اشراف:

دعاس ايمن

ا.د/ محمد طويل

الموسم الجامعي: 2022/2021

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة بالمقابلة

المحور الأول : البيانات الشخصية

01/ الجنس : ذكر أنثى

02/ السن : من 20 إلى أقل من 30 سنة من 31 إلى أقل من 40

من 41 إلى أقل من 50 سنة من 51 سنة فما فوق

03/ المستوى التعليمي :

إبتدائي متوسط ثانوي جامعي

تكوين آخر

04/ المهنة :

ممرض مساعد ممرض طبيب عون أمن

05/ الأقدمية في العمل :

أقل من 5 سنوات من أقل من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات

من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة من 15 سنة فما فوق

06/ الدخل الشهري :

من 10000 دج إلى 20000 دج من 20000 دج إلى 30000 دج

من 30000 دج إلى 40000 دج من 40000 دج إلى 50000 دج

60000 دج فما فوق

المحور الثاني : وسائل التفاعل التنظيمي

س7 : ما هي وسيلة التفاعل التنظيمي الأكثر استخداما في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ؟

الملاحق

لغوية إلكترونية مكتوبة

س8 : هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الوسائل اللغوية بين الفاعلين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

* في كلتا الحالتين كيف تقيم مستوى التفاعل التنظيمي المعتمد على الوسيلة المباشرة اللغوية في ظل جائحة كورونا ؟

مستوى عال مستوى متوسط مستوى ضعيف

س9 : هل يحدث تفاعل تنظيمي طبيعي بواسطة الرسائل الإلكترونية للعاملين في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

* في كلتا الحالتين كيف تقيم مستوى التفاعل التنظيمي المعتمد على الرسائل الإلكترونية في ظل جائحة كورونا ؟

مستوى عال مستوى متوسط مستوى ضعيف

س10 : هل يحدث تفاعل تنظيمي على الوسائل المكتوبة للعاملين في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

* في كلتا الحالتين كيف تقيم مستوى التفاعل التنظيمي المعتمد على الوسيلة المكتوبة و المنشورة في ظل جائحة كورونا ؟

مستوى عال مستوى متوسط مستوى ضعيف

س11 : كيف ترى الأوامر و الرسائل و القرارات المراد إبلاغها في ظل جائحة كورونا ؟

مفهومة غير مفهومة نوعا ما

الملاحق

س12 : كيف ترى مدى فعالية وسائل التفاعل التنظيمي في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ؟

فعالة غير فعالة نوعا ما

س13 : هل تجيب إدارة المؤسسة في حالة إتصالك بها عند الحاجة في ظل جائحة كورونا ؟

إستجابة لامبالاة عدم الإستجابة

س14 : هل المرؤوسين راضين عن أساليب الإتصال في المؤسسة في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س15 : كيف يكون الإتصال بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ؟

مباشر بإستشارة المشرف هاتفيا

س16 : كيف ترى التفاعل مع التعليمات الإدارية و السرعة في العمل في ظل جائحة كورونا ؟

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

س17 : هل إتصالك بالإدارة يساعدك على حل المشاكل في ظل جائحة كورونا ؟

غالبا أحيانا أبدا

س18 : هل كمية المجهودات المطلوبة منك كانت كبيرة في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

الملاحق

س19 : ما درجة أهمية التفاعل التنظيمي في نظرك بين الرئيس و المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ؟

مهمة مهمة جدا قليلة الأهمية
عديمة الأهمية

س20 : هل تصلك المعلومات ؟ :

في الوقت المناسب متأخرة نوعا ما
متأخرة

س21 : هل تتاح لك الفرصة في إستعمال ؟ :

- جميع وسائل الإتصال
- بعض وسائل الإتصال
- لا يوجد وسائل إتصال

س22: ما هي القرارات التي تفضل التفاعل معها و تنفيذها ؟

- القرارات الكتابية
- القرارات الشفوية
- القرارات الكتابية الشفوية

س23 : كيف ترى نجاعة وسائل التفاعل التنظيمي في ظل جائحة كورونا ؟

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

الملاحق

المحور الثالث : طبيعة التفاعل التنظيمي في ظل جائحة كورونا

س 24: ما هو نوع التفاعل الأكثر ممارسة في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ؟

ما بين الرؤساء ما بين المرء

ما بين المرؤوسين و الرؤساء

س 25 : كيف يتعامل الرؤساء مع المرؤوسين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ؟

بمرونة بتسلط أسلوب آخر أذكره

.....

س 26 : كيف يتعامل المرؤوسين فيما بينهم في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ؟

بمرونة بتسلط أسلوب آخر أذكره

.....

س 27: كيف يتم توجيه القرارات في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ؟

بمرونة بتسلط أسلوب آخر أذكره

.....

س 28: كيف تقيم مرور المعلومات و التواصل بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ؟

حسنة جيدة ضعيفة

س 29 : كيف تقيم العلاقات التفاعلية بين الرؤساء و المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ؟

حسنة جيدة ضعيفة

س 30: هل تتلقى الأوامر من الإدارة عن طريق الرئيس المباشر في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س 31 : هل تتصل بك الإدارة بهدف تقديم القرارات للتنفيذ فقط في ظل جائحة كورونا ؟

الملاحق

نعم لا

س32 : هل المعلومات المقدمة من الإدارة تفهم بسهولة في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س33 : هل تصلك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س34 : هل تشارك في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س35 : هل تساعد المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر على الدقة في أداء عملك في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س36 : كيف تقيم المعلومات التي يصدرها الرؤساء في المؤسسة في ظل جائحة كورونا ؟

سريعة بطيئة نوعا ما

س37 : هل القرارات الصادرة عن المؤسسة في صالح المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س38 : هل الرئيس يقوم بالزيارات أثناء عمل المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س39 : هل تتصل برؤسائك للإستفسار عن القرارات الموجهة في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س40 : كيف تقيم نوع العلاقة بينك و بين رئيسك في ظل جائحة كورونا ؟

الملاحق

حسنة مقبولة سيئة

س41: ما هي الطرق المناسبة لتحسين العلاقة بين الرئيس و المرؤوس في ظل جائحة كورونا ؟

الإحترام الصداقة الإثنين معا

س42: هل تسعى المؤسسة في الحفاظ على مصالح المرؤوسين عند إتخاذ القرار في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س43 : كيف تقيم طبيعة العلاقة بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ؟

حسنة مقبولة سيئة

س44: على أي اساس تكون العلاقة بين المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ؟

الزمالة الرتبة الصداقة
علاقة مهنية

س 45 : هل التفاعل التنظيمي يحفز المرؤوسين على العمل في ظل جائحة كورونا ؟

دائما أحيانا أبدا

س 46 : هل يراعي المشرف الظروف النفسية و الصحية للعمال أثناء أداء مهامهم في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا أحيانا

س 47 : ما رأيك في دور التفاعل التنظيمي بين الرؤساء و المرؤوسين في ظل جائحة كورونا ؟

الملاحق

س 48 : ما رأيك في دور التفاعل التنظيمي مابين المرؤوسين أنفسهم في ظل جائحة كورونا ؟

المحور الرابع : أداء العاملين في ظل جائحة كورونا ؟

س 49 : كيف تقيم أداء العاملين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا ؟

أداء عال متوسط ضعيف

س 50 : هل بلغت مكافئات نظير أدائك في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س 51 : هل تحسین أدائك يكون ب :

التفاعل مع الرؤساء التفاعل مع المرؤوسين

التفاعل مع جميع العاملين

س 52 : هل تلقيت ترقية نظير تحسین أدائك في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

الملاحق

س 53 : هل تحسين أدائك زاد من مشاركتك في صنع القرارات في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س54 ما هي الأسس التي تتم فيها الترقية في المؤسسة نظير أدائك و مجهوداتك في ظل جائحة كورونا ؟

الكفاءة الأقدمية الكفاءة و الأقدمية معا

س55 : كيف ترى مستوى أدائك داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا :

جيد متوسط ضعيف

س56: هل تتنافس مع زملائك في الأداء في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س57: هل تتماشى سرعة الأداء مع تعليمات الإدارة في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س58 : أي نوع من المعلومات التي تستقبلها من رؤسائك لتحسين الأداء في ظل جائحة كورونا ؟

تعليمات قرارات توجيهات

س59 : هل لديك الإستعداد لتحمل المسؤولية الناتجة عن تصرفاتك نظير أدائك في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س 60 : هل تتبع إجراءات منتظمة و واضحة نظير أدائك في ظل جائحة كورونا ؟

نعم لا

س61 : هل تقوم بأدائك على أكمل وجه دون تأخير في ظل جائحة كورونا ؟

الملاحق

نعم لا أحيانا

س62: هل تسعى إلى الإبداع أو التطوير في أدائك في ظل جائحة كورونا؟

نعم لا أحيانا

س63: هل تساهم عملية تقييم الأداء في إعطاء مؤشرات الكفاءة في العمل في ظل جائحة كورونا؟

نعم لا أحيانا

س64: هل تشعر بالراحة أثناء أداء وظيفتك أثناء جائحة كورونا؟

نعم لا أحيانا

س65: هل تشعر بالثقة عند حسن أدائك في ظل جائحة كورونا؟

نعم لا أحيانا

س66: هل تشعر بالتعب أثناء أداء وظيفتك في ظل جائحة كورونا؟

نعم لا أحيانا

س67: هل تقوم بأداء المهام الموكلة إليك بفعالية شديدة في ظل جائحة كورونا؟

نعم لا أحيانا

س68: ما مدى فعالية أداء الموظفين في مؤسستك في ظل جائحة كورونا؟

جيدة متوسطة ضعيفة