

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

## ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس

كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك

شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل-

**The practice of organizational citizenship behavior and its relationship to the  
management of the Corona virus pandemic crisis in Algerian hospitals - A survey  
study of the opinions of a sample of paramedical staff at Muhammad Al-Siddiq bin  
Yahya Hospital in Jijel -**

ط.د. داود غديري<sup>\*1</sup> د. أبو بكر بوسالم<sup>2</sup>

1- المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة، مخبر LEZINRU(الجزائر)، [d.ghediri@centre-](mailto:d.ghediri@centre-univ-mila.dz)  
[univ-mila.dz](http://univ-mila.dz)

2- المركز الجامعي نور البشير- البيض، مخبر LESDEDD(الجزائر)، [bakeur87@yahoo.fr](mailto:bakeur87@yahoo.fr)

تاريخ القبول: 2022/01/05

تاريخ الاستلام: 2020/11/10

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كل من مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وواقع إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا لدى العاملين بالسلك شبه الطبي في المستشفيات الجزائرية (حالة مستشفى محمد الصديق بن يحي-جيجل)، بالإضافة إلى تحديد طبيعة وقوة العلاقة الارتباطية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا؛ ولأن الدراسة كمية فقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، إذ تم توزيعها على 75 عاملا بالسلك شبه الطبي تم اختيارهم بطريقة العينة غير العشوائية الملائمة.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود ممارسة مرتفعة جدا لسلوك المواطنة التنظيمية من طرف العاملين في السلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل، بينما واقع إدارة جائحة فيروس كورونا سجل نتائج متوسطة، كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة

\* المؤلف المرسل: ط.د. داود غديري

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل-

ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

إحصائية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة فيروس كورونا، كان مردها أساسا لبعدها  
"الكياسة". والذي فسر ما نسبته (44.1%) من التباين الحاصل في إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا.  
الكلمات المفتاحية: سلوك مواطنة تنظيمية، إدارة أزمات، أزمة جائحة فيروس كورونا.

### Abstract:

This study aimed to identify both the level of practicing organizational citizenship behavior and the reality of managing the Coronavirus pandemic crisis among workers in the paramedical staff in Algerian hospitals (the case of Mohamed Seddik Ben Yahia Hospital- Jijel), In addition to determining the nature and strength of the correlation between the dimensions of organizational citizenship behavior and the management of the coronavirus pandemic crisis; And because the study is quantitative, the questionnaire was used as a tool to collect data, as it was distributed to 75 paramedical workers who were chosen by the Convenience non-random sampling method.

The study concluded with several results, the most important of which are: the existence of a very high practice of organizational citizenship behavior on the part of paramedical staff in Muhammad Al-Siddiq Bin Yahya Hospital in Jijel, while the reality of managing the Coronavirus pandemic recorded moderate results, The study also showed the existence of a statistically significant correlation between the dimensions of organizational citizenship behavior and the management of the Corona virus crisis, was mainly due to the "Courtesy" dimension. Which explained (44.1%) of the variation in the management of the Coronavirus pandemic crisis.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Crisis Management, Coronavirus Pandemic Crisis.

### مقدمة:

مع تزايد الأزمات التي يمر بها العالم سواء على الصعيد الاقتصادي، الاجتماعي، السياسي، وحتى الثقافي والصحي، وما ينتج عن ذلك من عدم الاستقرار والتذبذب وعدم التوازن، أدى إلى ضرورة الوقوف على أسبابها ودراستها من أجل تجنب وقوعها أو حتى الحد من انتشارها، وذلك باستخدام تقنيات وأساليب إدارة الأزمات التي تساعد على مواجهتها والتحكم فيها بأسلوب منظم، كما تسمح بوضع برامج لإدارة المخاطر التي تمت صياغتها بناءً على نتائج الأزمات التي سبق حدوثها، قصد استخدامها في التحكم في الأزمات اللاحقة،

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لأراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

وهذا لا يحقق النتيجة المرجوة إلا بإتباع العديد من الممارسات الإدارية الإيجابية والتي  
تكون دعامة وركيزة أساسية لنجاح ذلك.

ومن بين أهم الممارسات الإدارية الحديثة نجد سلوكيات المواطنة التنظيمية، التي  
تقوم على مواقف العاملين من الرغبة في التعاون والولاء والتضامن وروح فريق العمل  
خارج إطار التنظيم الرسمي، ولأن المنظمات الحديثة اليوم وأمام سعيها لتحقيق أهدافها  
والتي منها إدارة الأزمات التي يمكن أن تواجهها، ترحب بجميع السلوكيات الإيجابية والبناءة  
للقيام بأعمال تتجاوز الدور الرسمي طواعية، وتسعى لتعزيز سلوك البقاء في المنظمة حتى  
وإن وقعت في أزمات، من خلال العمل على إدارتها ومجابهتها والحد من خطورتها.  
إشكالية الدراسة:

شهدت ولاية جيجل خلال الفترة الممتدة من جويلية إلى نوفمبر 2020 ارتفاع قياسي  
في منحنى عدد الإصابات بفيروس كورونا المستجد، تصدّرت خلالها المشهد وطنيا من حيث  
عدد الإصابات والوفيات بالفيروس التاجي القاتل؛ هذه التطورات الخطيرة في الوضعية  
الوبائية بالولاية سرعان ما شهدت ردة فعل من الشارع الجيجلي، الذي عادت إليه  
المخاوف بدرجة لا تقل عن الأيام الأولى من بدايات انتشار الفيروس، كما شهدت مختلف  
مصالح ومرافق ولاية جيجل حركة غير مألوفة، حيث وصلت درجات الاحتياط إلى أعلى  
مستوياتها، نتيجة الزيادة الكبيرة في عدد الإصابات بفيروس "كورونا المستجد"، حيث  
احتلت الولاية مراكز جد متقدمة.

ولأنه في مثل هذه الأزمات، تعتبر المؤسسات الاستشفائية -إلى جانب الهيئات  
الوصية- وما تشتمل عليه من طاقات مادية وبشرية الخط الأمامي لمواجهة هذا الوباء  
العالمي، كما تُعدُّ الجهة المسؤولة عن تهيئة جميع الظروف الملائمة لاستقبال المرضى  
وتقديم الرعاية المناسبة والتعويضات اللازمة لهم، وكذا العمل على توفير كافة الموارد

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

البشرية والمادية والمعلوماتية اللازمة لاحتواء الأزمة والسيطرة عليها، إلا أنه ورغم ذلك ولخطورة فيروس كورونا وسرعة انتشاره فقد طالت آثاره أيضا العاملين داخل المستشفيات والتي منها مستشفى جيجل، خاصة بعد رواج أخبار عن إصابات بالجملة وسط الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفيات الولاية، إذ تجاوزت الإصابات وسط الأطباء والممرضين وكذا الإداريين سقف الـ 80 مصاب. يحدث هذا بعد أن وجّه العاملون بالقطاع الصحي رسالة إلى السلطات المحلية أبرزوا فيها عن معاناتهم من جراء استفحال الفيروس في الأوساط العمومية، مطالبين بضرورة اتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة للحد من تفاقم الوضع.

هذه الرسالة كانت كافية لتعلن إدارة مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل عن تعليق الزيارات العائلية للمرضى، كما وجهت مديرية الصحة والسكان ممثلة في مديرتها الدكتور " شيبية نصر الدين" نداء للأطقم الطبية وشبه الطبية بالتحلي بروح المواطنة والتطوع للحاق بكبرى المستشفيات -من بينها مستشفى جيجل- التي تواجه تدفقا عالياً للمصابين بفيروس كورونا، في مشهد عام بالبلاد استعاد معه عمال القطاع الصحي مكانتهم الاجتماعية، كما دعا إلى تكثيف جهود الطاقم الطبي وشبه الطبي بمستشفى جيجل، والتركيز على الجانب السلوكي لديهم، والاهتمام أكثر بالأبعاد الحقيقية لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا من خلال القيام بكل الأدوار الرسمية وغير الرسمية والتشارك في اتخاذ القرارات الجماعية والمعلومات الضرورية لحل المشاكل المتعلقة بإدارة أزمة جائحة كورونا وتذليلها، وتشجيع الإدارة على خلق مناخ تنظيمي وعلاقات إدارية تدفع موظفيها بطريقة غير مباشرة لإنجاز المهام وتنفيذ البرامج وتحقيق الأهداف دون انتظار عائد مادي، بحيث في الأخير تضمن المؤسسة الاستشفائية استمرارية في معدلات الأداء

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

ترتبط باستمرارية سلوكيات المواطنة التنظيمية، مادام وجودها نابع من الفرد وقرارات  
نفسه.

ومن هذا المنطلق تكمن إشكالية الدراسة في الإجابة على السؤال التالي:

هل توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة سلوك المواطنة  
التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا وفقا لتصورات العاملين في السلك شبه  
الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بولاية جيجل؟  
فرضيات الدراسة:

في ضوء موضوع الدراسة واستجابة لمتطلبات الإجابة على الإشكالية المطروحة، تم  
صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: يتمتع العاملون في السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق  
بن يحي بجيجل بدرجة ممارسة متوسطة لسلوك المواطنة التنظيمية.
  - الفرضية الثانية: هناك درجة منخفضة لإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا وفقا  
لتصورات العاملين في السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل.
  - الفرضية الثالثة: توجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة  
سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا، وفقا لتصورات العاملين  
بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل.
- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من واقع الأزمة الوبائية العالمية الحالية المتمثلة في أزمة  
جائحة كورونا (فيروس كوفيد-19) ومدى خطورتها وانتشارها حيث أصابت جميع دول  
العالم بدون استثناء، الأمر الذي وضع حكومات الدول في حالات استنفار لمواجهة هذه  
النكسة والحد من تفاقمها، حيث أُعطيت الأولوية القصوى لقطاع الصحة متمثلا في

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

جميع المؤسسات الاستشفائية وما تشتمل عليه من إمكانات مادية وبشرية لإدارة أزمة  
جائحة كورونا بفعالية وكفاءة عاليتين، ولأن المورد البشري اليوم يعدُّ من بين المقومات  
الأساسية وعوامل النجاح المفتاحية لكل منظمة بصفة عامة، كذلك الطاقم الطبي وشبه  
الطبي يُعتبر بصفة خاصة فريق العمل القائم بمختلف ومعظم الأنشطة الحيوية في أي  
مستشفى والتي منها إدارة الأزمات الصحية، وحتى يكون أداءه عالٍ أو قد يفوق المتوقع فإنه  
من المهم على الإدارة أن تسعى دوماً لتطبيق مختلف المداخل الإدارية الحديثة ولعلَّ من  
أهمها الحث على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، والتي تُعتبر في ظل الأزمة الوبائية  
العالمية الراهنة لجائحة كورونا سواءً للطاقم الطبي أو للأعوان شبه الطبيين فلسفةً بالغة  
الأهمية تندرج ضمن السلوك التنظيمي الإيجابي، يُهدف من ورائها دفع الأفراد لتقديم كل  
ما لديهم وتأدية أدوار إضافية تطوعية تتجاوز أدوارهم الرسمية.

#### أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى بلوغ الأهداف التالية:

- قياس مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة لدى العاملين في  
السلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل؛
- الكشف عن واقع إدارة أزمة جائحة كورونا من طرف العاملين في السلك شبه الطبي  
في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل؛
- تحديد طبيعة وقوة العلاقة الارتباطية بين سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده وإدارة  
أزمة جائحة فيروس كورونا وفقاً لتصورات العاملين في السلك شبه الطبي في مستشفى  
محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل؛

#### الدراسات السابقة:

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

توجد عدة دراسات سابقة ذات صلة بدراستنا سواءً باللغة العربية أم باللغة  
الأجنبية، من بينها نذكر:

- دراسة (إبراهيم خليل إبراهيم، 2017) بعنوان: "الدور الوسيط للتمكين النفسي في تعزيز أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي: دراسة اختبارية في عينة من المستشفيات الأهلية ببغداد/ الرصافة" (إبراهيم، 2017). هدفت هذه الدراسة إلى تحري الدور الوسيط للتمكين النفسي في تعزيز العلاقة بين أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي، والتمكين النفسي، وأثر التمكين النفسي في الالتزام التنظيمي، فضلا عن أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي من خلال الدور الوسيط للتمكين النفسي، وبغية تحقيق ذلك تم استخدام استمارة الاستبانة التي وزعت على عينة من العاملين في المستشفيات الأهلية بلغت 100 مفردة تم اختيارها بأسلوب العينة الميسرة. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أثبتت النتائج وجود ممارسة مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية ولجميع أبعاده؛ أيضا وجود مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي ولجميع أبعاده؛ كذلك وجود مستوى مرتفع من التمكين النفسي ولجميع أبعاده؛ كما أثبتت النتائج وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين متغيرات البحث؛ فضلا عن وجود دور وسيط للتمكين النفسي في أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الالتزام التنظيمي.

- دراسة (زينات موسى مسك، 2011) بعنوان: "واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين فيها" (مسك، 2011). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آراء أفراد عينة البحث نحو مدى توافر نظام لإدارة الأزمات في مراحلها المختلفة في هذه المستشفيات، ومدى وجود استراتيجيات متبعة في التعامل مع الأزمات أيضا، كذلك سعت الدراسة إلى تبيان تأثير العوامل الديمغرافية على آراء أفراد العينة حول مدى توافر نظام لإدارة الأزمات في هذه

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبوبكر بوسالم

المستشفيات، وبغية تحقيق ذلك تم تصميم استبانة من أجل جمع المعلومات من أفراد عينة البحث اختيرت بأسلوب العينة العشوائية الطبقية، وكان مجتمع البحث عبارة عن المدرين ورؤساء الأقسام والشعب والمساعدين الإداريين في المستشفيات الحكومية في الضفة الغربية والبالغ عددهم (351) فردا، حيث تم توزيع (2016) استبانة تم استردادها جميعها. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود نظام لإدارة الأزمات بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة في هذه المستشفيات؛ كما بينت نتائج البحث أنه يتم إتباع استراتيجيات في التعامل مع الأزمات بدرجة متوسطة أيضا؛ أيضا توصلت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام تعزى إلى متغير (المسمى الوظيفي، العمر، مكان المستشفى، مدة الخدمة).

- دراسة (Delon Wu et al, 2004) بعنوان: "Crisis Management of SARS in a Hospital" (Wu, Yang, & Wu, 2004). هدفت هذه الدراسة إلى كيفية تغلب مستشفى تاوان على أزمة وباء "السارس SARS" في عام 2004، وقد كانت أداة جمع البيانات هي المقابلة الشخصية مع القيادات في هذا المستشفى. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه تم التغلب على هذه الأزمة وتم السيطرة عليها بإتباع مجموعة من العمليات الموحدة تمثلت في: عزل المرضى المصابين، منع الاختلاط بين المرضى والأخرين، تقسيم المرضى إلى فئات حسب درجة الخطورة، إغلاق غرف الطوارئ والعيادات الخارجية، عمل مواقع خارجية لقياس الحرارة وتقديم خدمات الطوارئ.

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:



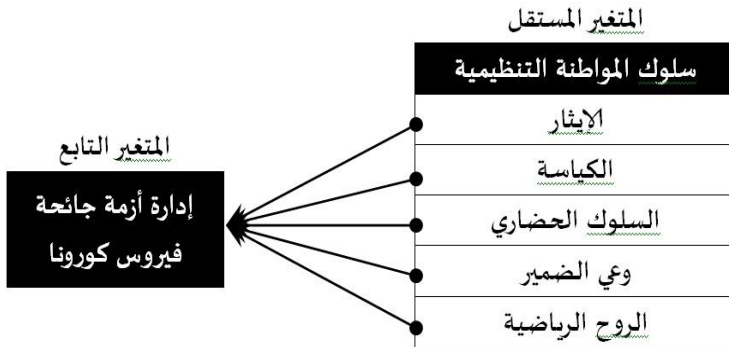
ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

تلتقي هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة من حيث الأبعاد المكونة لمتغيرات الدراسة، وأيضا مكان إجراء الدراسة الميدانية وهي المؤسسات الاستشفائية، كما تلتقي مع الدراستين الأوليتين من حيث الأداة المستخدمة لجمع البيانات وهي الاستبانة. إلا أنه ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها من خلال طبيعة مجتمع الدراسة حيث تسلط الضوء على العاملين في السلك شبه الطبي بالمستشفيات التي لم تكن مجالاً لمثل هذا النوع من الدراسات، كما نلمس اختلاف في طريقة اختيار العينة، وأيضا الإطار الزمني والمكاني الذي طبقت فيه حيث جاءت في فترة عرفت انتشار وباء عالمي (فيروس كوفيد-19 المستجد)، إضافة إلى اختلافها عن جميع سابقتها في الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، و في المتغيرات التي ترتبط فيما بينها (حيث أنه حسب الباحثين تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها).

#### • أنموذج الدراسة:

متغيراته الرئيسية والفرعية، وكذلك إمكانية قياس هذه العلاقة بالارتباط أو تحليل الأثر، واعتمادا على الدراسات السابقة والفرضيات المصاغة تم تطوير الأنموذج المقترح لهذه الدراسة، كما هو موضح في الشكل الآتي:

شكل رقم 1: أنموذج الدراسة.



ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل- ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم  
المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على الدراسات السابقة والفرضيات المصاغة.

### ● التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

تتضمن هذه الدراسة عدة مصطلحات يمكن تعريفها إجرائياً كالآتي:

- سلوك المواطنة التنظيمية: هو السلوك الإضافي التطوعي الذي يبديه الفرد من تلقاء نفسه والذي يتجاوز الأدوار الرسمية.

- إدارة الأزمات: هي مجموعة الأنشطة الإدارية التي تهدف إلى منع أو تقليل المخاطر أو الآثار الناجمة عن الأزمات أو الأحداث المفاجئة.

- أزمة جائحة كورونا: هي أزمة وبائية عالمية اجتاحت العالم مع بداية سنة 2020، إثر انتشار فيروس كوفيد-19 المستجد.

### 1-الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

في هذا المحور سيتم تبيان الخلفية النظرية لكل من سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة الأزمات، حسب الآتي:

### 1-1-سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior):

تعتبر سلوكيات المواطنة من القضايا التي لاقى اهتماماً كبيراً من طرف الباحثين، حيث قاموا بدراستها وتحليلها من أجل تشخيص مفهومها، وتحديد أبعادها، ثم الوصول لأطر تنظيمية تهدف إلى ترسيخ قيم المواطنة في الإدارة والمنظمات.

### 1-1-1-تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

منذ أن صاغ باتمان وأورجان (Bateman & Organ) لأول مرة عام (1983) سلوك المواطنة التنظيمية كان محور قدر كبير من البحث (Bergeron, 2007, p. 1079)، حيث تنوعت واختلفت التعاريف الخاصة به، وأكثر تعريف مستخدم هو للباحثين أورغان (Organ) وكونوفسكي (Konovsky) الذي قدم سنة (1989) اللذين عرفا هذا السلوك بأنه:

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزئية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

"السلوك التقديري الزائد عن الدور الرسمي للفرد وتساعد على تحقيق الفعالية  
التنظيمية" (Organ & Konovsky, 1989, p. 157).

كما عرفه (Organ 1997) بأنه: "السلوكيات الطوعية للأفراد التي لا يمكن وصفها  
بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال نظام الحوافز الرسمي للمنظمة، والتي تساعد  
المنظمة على أداء وظائفها بشكل فعال ككل" (Apaydin & Sirin, 2016, p. 59)؛ ووجهة  
النظر السابقة تتماشى مع ما وضحه الباحث (Robbins 2001) حيث عرفه بأنه: "السلوك  
غير الاعتيادي الذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي ويؤدي إلى زيادة كفاءة  
المؤسسة" (Robbins, 2001)؛ كما يتوافق مع التعريف الذي قدمه (Alhyasat 2012) الذي  
أكد على أن سلوك المواطنة التنظيمية عمل تطوعي لا يندرج ضمن نظام الحوافز الرسمي  
للمنظمة، يهدف إلى تعزيز أداء المنظمة وفعاليتها وكفاءتها (Alhyasat, 2012, p. 140).

كما يرى كل من (J. ZHAO & Y. Liao Zhang 2011) أن سلوك المواطنة التنظيمية  
يتمثل في: "مجموعة التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة، وظهور علامات سلوكية  
غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون ذات فائدة للمؤسسة" (Zhang, Liao, &  
Zhao, 2011, p. 366).

ويعرفه كل من (Lievens and Anseel 2004) على أنه: "سلوكيات تطوعية للأفراد  
تساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال المساهمة في الأداء الاجتماعي والنفسي  
للمنظمة" (Lievens & Anseel, 2004, p. 300).

#### 1-1-2-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

حدد (Organ 1988,1990a,1990b) لسلوك المواطنة التنظيمية خمسة (05) أبعاد  
رئيسية، يمكن توضيحها فيما يلي (Podsakoff P. M., 2000, p. 518):

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

▪ **الإيثار (Altruism):** هو تلك السلوكيات الاختيارية التي تتضمن مساعدة الآخرين وتقديم الدعم لزملاء العمل في تأدية عملهم بالشكل الذي يعزز العلاقات التعاونية والاجتماعية، ومن نماذج سلوك الإيثار نذكر: تعليم الموظفين الجدد، مشاركة عبء العمل، ومساعدة الزملاء عند وجود مشكلة بالعمل (Polat, 2009, p. 1592).

▪ **الكياسة (Courtesy):** يطلق عليها عدة تسميات مثل الكرم والمجاملة، وتعني محاولة أو مساهمة الفرد في منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل، ويتجسد سلوك الكياسة في صفات الاحترام والتقدير والمجاملة في بيئة العمل، ومراعاة مشاعر الآخرين، وشد أزر العاملين بعضهم البعض، وتقديم النصح بطرق مقبولة وتزويد زملاء العمل وحتى الآخرين بالمعلومات التي يمكن أن يستفيدوا منها، وعدم استغلال حقوق الآخرين والتعدي عليها، وكذا تجنب إثارة المشاكل في العمل (Akkaya, 2019, p. 5).

▪ **السلوك الحضاري (Civic Virtue):** ويطلق عليه أيضا "مواطنة المنظمة"، ويعني الإحساس بالمسؤولية والولاء العالي للمنظمة، ورغبة الفرد في المشاركة الفعالة في الأمور المتعلقة بالمنظمة كحضور الاجتماعات، والمناقشة الخاصة بسياسة المنظمة وإبداء الرأي واتخاذ القرارات، والبعد عن الشكوى والتذمر، ومسيرة التغيير داخل المؤسسة وخارجها، ومراقبة البيئة لتجنب أي خطر على المنظمة، وتأدية العمل بصورة تساعد على بناء صورة ذهنية جذابة وسمعة حسنة للمنظمة (Polat, 2009, p. 1593).

▪ **وعي الضمير (Conscientiousness):** وسُيَّ أيضاً بالطاعة، والامتثال، والالتزام العام، ويعكس هذا البعد الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية، والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل أساسي وإنما يتضمن السلوك الوظيفي الذي يتجاوز الحد الأدنى المطلوب رسمياً، كما يشير هذا البعد إلى إخلاص الفرد وتفانيه في أداء عمله

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل -  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

دون انتظار مكافأة أو تحفيز، وأيضا يُترجم قيم ومبادئ الشخص الذاتية (Akkaya, 2019, p. 5).

▪ الروح الرياضية (Sportsmanship): حسب (Organ (1990) يمثل هذا البعد استعداد الفرد لتحمل المضايقات الحتمية وفرض العمل دون شكوى، وهذه المضايقات غالباً ما تظهر نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة واحدة، ومع ذلك، يبدو أن التعريف الذي قدّمه أضيّق إلى حد ما (Philip M. Podsakoff (2000, p. 517؛ وحسب وجهة رأي كل من الباحثين (Dagli & Averbek (2017). "الروح الرياضية" هم الأشخاص الذين لا يشكون فقط عندما يزعجهم الآخرون، بل يحتفظون أيضاً بموقف إيجابي حتى عندما لا تسير الأمور في طريقهم، ولا يتعرضون للإهانة عندما لا يتبع الآخرون اقتراحاتهم، هم على استعداد للتضحية بمصلحتهم الشخصية من أجل مصلحة مجموعة العمل (Dagli & Averbek, 2017, p. 1709).

## 2-1- إدارة الأزمات (Crisis Management):

سنحاول في هذه الجزئية من الدراسة تعريف الأزمة، ثم إدارة الأزمات، وأخيراً مراحل إدارة الأزمات.

### 1-2-1- تعريف الأزمة:

تعددت تعريفات الأزمة وذلك لاختلاف أنواع الأزمات وأسبابها، واتساع نطاق استعمالها في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها. فهي تعتبر بمثابة التحولات التي تحدث جراء عدم الاستقرار والتوتر والانتقال إلى الأسوأ ووقوع الخطر، وهي رهينة الظروف القائمة فيها.

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

ويعرف كل من (James and Wooten (2010 بأن الأزمة: " حالة نادرة ومهمة وعمامة تخلق  
بدرجة عالية نتائج غير مرغوب فيها للشركة وأصحاب المصلحة، وتتطلب إجراء تصحيحي  
فوري من قبل قادة الشركات " (James, Wooten, & Dushek, 2011, p. 461).

أما (Phelps (1986 فيرى الأزمة بأنها: " حدث مفاجئ يؤدي إلى الإخلال بالنظام المتبع  
في الشركة، مما يضعف المركز التنافسي لها ويتطلب منها تحركا سريعا وفوريا، وبذلك  
يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة اعتمادا على درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في  
سير العمل الاعتيادي للشركة" (Phelps, 1986, p. 6).

وحسب (Ihab Hanna Salman Sawalha et al (2013 فالأزمة هي حالة غير طبيعية  
تشكل مخاطر كبيرة على الأعمال وقد تكون كذلك تتطور إلى كارثة إذا تم إهمالها أو سوء  
إدارتها، وبالتالي إذا تصاعدت الأزمة فقد تنتهي بكارثة (Salman Sawalha, Jraisat, & Al-  
Qudah, 2013, p. 212).

#### 1-2-2-تعريف الأزمات:

تُعد عملية إدارة الأزمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات  
اللازمة، والتي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة.

وفي هذا الشأن، عرف (Fink (1986 إدارة الأزمات بأنها: " القدرة على إزالة الكثير من  
المخاطر، وعدم التأكد لتحقيق أكبر قدر من التحكم في مصير المنظمة، وهذا يعني  
استخدام التخيل لعرض أسوأ ما يمكن حدوثه، ثم تقييم القرارات البديلة قبل الحدوث"  
(غسان و خالد، 2015، صفحة 39)، (Fink, 1986, p. 13).

وتعرف إدارة الأزمات حسب كل من (Seville & Vargo (2011 بأنها: " العملية التي  
تتعامل بها المؤسسة مع أي حدث كبير لا يمكن التنبؤ به، يهدد بإلحاق الأضرار بالمؤسسة  
أو أصحاب المصلحة" (Vargo & Seville, 2011, p. 5620).

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

كما يرى عليوة (2001) أن إدارة الأزمة تعني: "رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي أو الفردي، للتغلب على معوقات الآلية البيروقراطية الثقيلة، التي تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجئة، وتخرج المنظمة من حالة الاسترخاء والترهل" (عليوة، 2001، صفحة 20).

كما يعرفها أيضا Zerenler et al (2009) بأنها: "مجموعة من الأنشطة الإدارية الإستراتيجية، تهدف إلى منع أو تقليل أثر الأزمة على المؤسسة" (Zerenler, Sezgin, & Burak Hasiloglu, 2009, p. 4).

### 1-2-3- مراحل إدارة الأزمة:

هناك العديد من النماذج التي بينت مراحل إدارة الأزمات وسنعمد في دراستنا هذه على نموذج الباحثين Mitroff & Pearson (1993)، باعتباره أشهر النماذج وأوضحها (Hutchins, Annulis, & Gaudet, 2008, p. 30)؛ ويتكون هذا النموذج من خمسة (05) مراحل أساسية ومرتبة لإدارة الأزمات، وهي (Pearson & Mitroff, 1993, pp. 52-53):

■ **مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر (Signal Detection):** قبل حدوث الأزمة تكون هناك مجموعة من الإشارات والعلامات المتعددة والمختلفة التي تعتبر بمثابة إنذار تنبئ بوقوع أزمة إذا لم يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب، وتحدث معظم الأزمات بسبب عدم الانتباه لتلك الإشارات، لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار الأهم منها والتي تعكس بالفعل حقيقة الأزمة (Bhaduri, 2019, p. 6).

■ **مرحلة الاستعداد والوقاية (Probing/ Preparation):** لا بد على الإدارة أن تتخذ الإجراءات اللازمة لمواجهة حدوث الأزمات أو الوقاية منها، ويشمل ذلك الاختبار الدقيق والمستمر للعمليات وهياكل الإدارة للتعرف على أية أعراض لأزمات محتملة، وبتهيئة خطط الاستعداد الضرورية واستخدام الأساليب الكافية، وتعمل على استظهار أي علامات

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

للضعف قد تسبب أزمات وبالتالي معالجتها قبل أن يستغلها الخصوم في إلحاق الضرر  
 بالمنظمة.

■ **مرحلة احتواء الأضرار (Containment/ Damage Limitation):** خلال هذه  
المرحلة يكون هناك حدوث فعلي للأزمة، ففي بعض الأحيان يصعب منع حدوث الأزمات،  
لذلك يتم تنفيذ ما خطط له في مرحلة الاستعداد والوقاية واتخاذ الإجراءات اللازمة  
لمواجهتها والحد منها باستخدام كافة الوسائل المساعدة على ذلك.

■ **مرحلة استعادة النشاط (Business Recovery):** في هذه المرحلة يتم إعداد  
وتنفيذ سياسات وخطط قصيرة وطويلة الأجل من طرف الجهاز الإداري، التي من شأنها  
أن تعمل على استعادة مقدراته وتوازنه على ممارسة أعماله وأنشطته المعتادة (Bhaduri,  
2019, p. 6).

■ **مرحلة التعلم (No-Fault Learning):** في هذه المرحلة يتم إعادة الوقوف على  
الأحداث ودراستها بشكل معمق، وذلك قصد الاستفادة منها لاحقا واستخدامها في رفع  
كفاءة المنظمة في التعامل مع الأزمات المستقبلية، وتعميم تلك الدروس على جميع الفئات  
الفاعلة في المنظمة.

## 2-الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية:

سنركز في هذا الجزء من الدراسة على تحديد منهج وأدوات الدراسة، تحديد مجتمع  
وعينة الدراسة، تبيان محاور الأداة المعتمدة في جمع البيانات، والتحقق من جودتها من  
خلال اختبار الصدق والثبات.

### 2-1-منهج وأدوات الدراسة:

يهدف الإجابة على التساؤل المطروح واختبار فرضيات الدراسة اتبعنا المنهج الوصفي  
من أجل وصف الظاهرة المدروسة وتفسيرها للوصول إلى أسبابها واستخلاص النتائج



ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

لتعميمها، كما تم الاعتماد عليه لبناء الخلفية النظرية للدراسة وهذا بالاعتماد على المصادر الثانوية (الكتب، المقالات، ... وغيرها)، أيضا تم الاستعانة بالمنهج الاستقرائي والذي استند على دراسة الحالة بهدف قياس كل من مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وواقع إدارة أزمة جائحة كورونا بالمؤسسة محل الدراسة، وكذا تحديد طبيعة وقوة العلاقة وتحليل الأثر بين المتغيرات المبحوثة.

ولأن الدراسة كمية فقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، والتي قمنا بتحليل نتائجها وتفسيرها بشكل علمي منظم باستعمال الأدوات والأساليب الإحصائية، معتمدين في ذلك على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package for Social Sciences)، والذي يرمز له اختصارا بالرمز (SPSS).

## 2-2-مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل، والبالغ عددهم 470 عون شبه طبي، حيث يضم هذا السلك عدة أصناف من العاملين مثل: الممرضين، مساعدي التمريض، المخبريين في الصحة العمومية، القابلات، ... الخ، وضمن ضرورة جمع البيانات لاتخاذ الإجراءات السريعة لحل المشكلة فإن ذلك يقتضي استخدام أسلوب العينة بدلا من أسلوب المسح الشامل، فقد اعتمدا الباحثان على العينة الملائمة (Convenience Sample) والتي تعتبر من أنواع العينات غير العشوائية (Sekaran & Bougie, 2016, p. 255). وعليه تم توزيع 80 استبانة الكترونية على عينة ملائمة من العاملين في السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل، وتم استرداد 75 استبانة صالحة للدراسة في حين تم استبعاد 5 استبانات لم تكن صالحة للتحليل الإحصائي، أي كانت نسبة الاسترداد 93.75%، وهي نسبة جيدة في حالة استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات في أبحاث العلوم الاجتماعية (Debra

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزئية -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل- ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

(Knopman, 2004). ولتحديد حجم العينة تم اختيار طريقة أدرجتها الباحثة Sekaran سنة 2003 (Sekaran, 2003, p. 295)، حيث أنه في حالة تحليل الأثر باستخدام الانحدار المتعدد في الدراسات الاستكشافية يفضل أن يكون حجم العينة 10 أضعاف متغيرات الدراسة على الأقل، وبما أن الدراسة شملت ستة (06) متغيرات فحجم العينة يكون يساوي 60 مفردة أو أكثر.

### 2-3-أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في استبانة عمل الباحثين على تطويرها لتناسب طبيعة الدراسة وعنوانها، وقد تم إعداد محاورها (محور سلوك المواطنة التنظيمية، ومحور إدارة أزمة جائحة كورونا) من المصادر التالية:

#### جدول رقم 1: مصادر عبارات الاستبيان.

المتغيرات	المصادر
سلوك المواطنة التنظيمية	- Organ D. W. (1988) (Organ D. W., 1988) - Podsakoff, et al (1990) (Podsakoff, MacKenzie, & Moorman, 1990)
إدارة الأزمات	- Mitroff I. I. et al (1996) (Mitroff, Pearson, & Harrington, 1996) - حازم أحمد فروانة (2019) (فروانة، 2019)

المصدر: من إعداد الباحثين.

ولقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت "Likert" الخماسي (Karmawan & Suhaidar, 2019, p. 121)، ومن أجل تحديد طول الفئات تم استخدام المدى (المدى = أعلى قيمة - أدنى قيمة) / [عدد الفئات]، أي  $0.80 = 4 / (1-5)$ ، وعليه تتكون الفئات ودلالاتها كما هي موضحة في الجدول الموالي:

#### جدول رقم 2: توزيع درجات عبارات المحورين الثاني والثالث وفقا لمقاس "ليكرت" الخماسي (5-)

##### (point Likert Scale).

درجات المقاييس	الوزن	مجال الفئات	الوزن النسبي	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	1	[1.80-1]	من 20% إلى أقل من 36%	منخفضة جدا
غير موافق	2	[2.60-1.80]	من 36% إلى أقل من 52%	منخفضة

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزئية -دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-

ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

متوسطة	من 52% إلى أقل من 68%	[3.40-2.60]	3	موافق نوعا ما
مرتفعة	من 68% إلى أقل من 84%	[4.20-3.40]	4	موافق
مرتفعة جدا	من 84% إلى 100%	[5-4.20]	5	موافق بشدة

المصدر: (Al-Abdullat & Dababneh, 2018, p. 530).

#### 4-2- اختبار جودة أداة الدراسة:

##### 4-2-1- اختبار صدق أداة الدراسة (Validity Test):

تم تقدير صدق أداة الدراسة باستخدام عينة استطلاعية مقدرتها بـ (15) مفردة، وقد

جاءت نتائج التقدير كما هي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم 3: اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة.

المتغيرات المستقلة	رقم العبارة	ارتباط العبارة بالنسبة لكل العبارات	المتغير التابع	رقم العبارة	ارتباط العبارة بالنسبة لكل العبارات
الإيثار	01	**0.636	إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا	21	**0.597
	02	**0.624		22	**0.580
	03	**0.728		23	**0.490
	04	**0.682		24	**0.437
الكمياسة	05	**0.566		25	**0.491
	06	**0.667		26	**0.560
	07	**0.565		27	**0.612
	08	**0.538		28	**0.520
السلوك الحضاري	09	**0.554		29	**0.575
	10	**0.562		30	**0.467
	11	**0.613		31	**0.650
	12	**0.652		32	**0.464
وعي الضمير	13	**0.617		33	**0.542
	14	**0.440		34	**0.550
	15	**0.568		35	**0.460
	16	**0.511		36	**0.427
الروح الرياضية	17	**0.584		37	**0.615
	18	**0.601		38	**0.569
	19	**0.645		39	**0.475
	20	**0.694		40	**0.568

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

\*\* دال عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS v.25).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع قيم معامل الارتباط لكل عبارة بالنسبة لمتوسط مجموع العبارات المكونة لكل متغير تنتهي إليه دالة إحصائية، وقد جاءت محصورة بين 0.427 و0.728 وهي أكبر من 0.21، حيث أنه تأسيسا على دراسة (Oktavia et al (2018) إذا كان معامل الارتباط يفوق القيمة 0.21 فإن شرط الصلاحية والصدق البنائي للاستبانة مقبول ومحقق (Oktavia, 2018, p. 3).

#### 2-4-2- اختبار ثبات أداة الدراسة (Reliability Test):

سيتم في هذه الدراسة تقدير الثبات بواسطة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، حيث اقترح كرونباخ (Cronbach) معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس أطلق عليها اسم معامل ألفا (Alpha Coefficient) لاختبار ثبات أو تجانس المقياس (Cronbach, 1951, p. 299)، بحيث أنه حسب (Nunnally (1978) كلما زاد معامل "ألفا كرونباخ" عن القيمة (0.6) في البحوث الاستكشافية واقترب من الواحد دل ذلك على تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات (Narehan H. e., 2014, p. 29). ونتائج قياس الثبات موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم 4: قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ "Cronbach's Alpha Coefficient".

القرار	معامل "ألفا كرونباخ"	عدد العبارات	متغيرات الدراسة
جيد	0.889	04	الإيثار
جيد	0.849	04	الكياسة
جيد	0.855	04	السلوك الحضاري
جيد	0.821	04	وعي الضمير
جيد	0.872	04	الروح الرياضية
جيد	0.849	20	سلوك المواطنة التنظيمية
ممتاز	0.958	20	إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-

معامل الثبات العام	40	د. أبو بكر بوسالم	ط.د. داود غديري
جيد	0.886		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS v.25).

من الجدول رقم (04) نلاحظ أن جميع قيم معامل "ألفا كرونباخ" جاءت أعلى من القيمة (0.707)، حيث جاءت محصورة بين 0.821 و 0.958، كما أن معامل "ألفا كرونباخ" العام بلغ (0.886)، وهذه القيمة حسب كل من الباحثين الإحصائيين (Cohen, Manion, & Morrison, 2007, p. 506) تعبر أن ثبات أداة الدراسة جيد ومحقق ( Highly Reliable).

### 3- عرض وتحليل النتائج ومناقشتها

سنحاول في هذا الجزء من الدراسة عرض النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة ووصفها وتحليلها إحصائيا، وأيضا تفسيرها ومناقشتها.

#### 1-3- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالفرضيتين الأولى والثانية:

يوضح الجدول الموالي نتائج قياس مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وواقع إدارة الأزمات من طرف العاملين في السلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل في ظل انتشار جائحة فيروس كورونا:

جدول رقم 5: الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة.

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	المتوسط الحسابي	المتغيرات
2	مرتفعة جدا	0.402	% 84.60	4.230	الإيثار
5	مرتفعة	0.405	% 81.34	4.067	الكمياسة
4	مرتفعة جدا	0.374	% 84.26	4.213	السلوك الحضاري
1	مرتفعة جدا	0.325	% 85.74	4.287	وعي الضمير
3	مرتفعة جدا	0.362	% 84.54	4.227	الروح الرياضية
	مرتفعة جدا	0.233	% 84.10	4.205	سلوك المواطنة التنظيمية
	متوسطة	0.181	% 65.68	3.284	إدارة أزمة جائحة كورونا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS v.25).

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

تبيين نتائج الجدول رقم (05) أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية السائد في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل كان مرتفعا جدا وبنسبة (84.10%)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.205) بانحراف معياري (0.233)، ويدل الانحراف المعياري على عدم وجود تباين كبير في استجابات الباحثين، حيث أن قيم الانحرافات المعيارية كانت أقل وبعيدة من الواحد الصحيح طبقا لما اقترحه (Hair J. F., 2010, p. 642).

ولقد جاء بعد "وعي الضمير" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.287) وانحراف معياري قدره (0.325) وبدرجة موافقة مرتفعة جدا قدرت نسبتها (85.74%)، وأتى بعد "الإيثار" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.230) وانحراف معياري قدره (0.402) وبدرجة موافقة مرتفعة جدا قدرت نسبتها (84.60%)، وأتى بعد "الروح الرياضية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.227) وانحراف معياري قدره (0.362) وبدرجة موافقة مرتفعة جدا قدرت نسبتها (84.54%)، بينما جاء بعد "السلوك الحضاري" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.213) وانحراف معياري قدره (0.374) وبدرجة موافقة مرتفعة جدا قدرت نسبتها (84.26%)، فيما حل بعد "الكياسة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.067) وانحراف معياري قدره (0.405) وبدرجة موافقة مرتفعة قدرت نسبتها (81.34%).

أما فيما يتعلق بواقع إدارة الأزمات في ظل انتشار جائحة فيروس كورونا من طرف العاملين في السلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل فقد جاء بمستوى متوسط وبنسبة (65.68%)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.284) بانحراف معياري مقداره (0.181)، ويدل الانحراف المعياري على وجود تباين واختلاف بسيط جدا في استجابات الباحثين، حيث أن قيمة الانحراف المعياري كانت قريبة من الواحد الصحيح طبقا لما اقترحه (Hair J. F., 2010, p. 642).

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزئية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

### 2-3- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

#### 3-2-1- التحقق من توافر شروط تحليل الانحدار:

قبل اختبار الفرضية الثالثة، سيتم أولاً التحقق من بعض الشروط الواجب توافرها

قبل تحليل الانحدار، والنتائج مبينة في الجدول الموالي:

جدول رقم 6: التحقق من شروط تحليل الانحدار.

إحصائية داربين و آتسون (D-W)	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح (Tolerance)	Sig.	قيمة Z	المتغيرات
1.972	1.184	0.845	0.111	1.269	الإيثار
	1.266	0.790	0.063	1.316	الكيافة
	1.169	0.856	0.500	1.351	السلوك الحضاري
	1.060	0.944	0.084	1.217	وعي الضمير
	1.129	0.886	0.102	1.284	الروح الرياضية
	-	-	0.584	0.776	سلوك المواطنة التنظيمية
	-	-	0.145	1.146	إدارة أزمة جائحة كورونا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS v.25).

يمكن تحليل نتائج الجدول رقم (06) كما يلي:

- اختبار التوزيع الطبيعي (Normality Test): للتحقق من أن البيانات تتبع التوزيع

الطبيعي تم استخدام اختبار كولمغروف- سمرنوف (I-Sample K-S) حيث تبين أن مستوى  
الدلالة لجميع قيم (Z) أكبر من (0.05)، وهذا ما يدفعنا إلى القول أن متغيرات الدراسة  
تخضع للتوزيع الطبيعي. إذ أنه وفقاً لدراسة (Cao & Dowlatshahi, 2005, p. 545) إذا كانت  
إشارة (Sig.) للإحصائية (Z) أكبر من 0.05 (Muqtadiroh, Astuti, Darmaningrat, & 0.05  
(Aprilian, 2017, p. 5)، فإن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، وبالتالي يمكن  
اختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات المعلمية.

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د.أبوبكر بوسالم

- اختبار التعدد الخطي (Multicollinearity): يتم ذلك من خلال تحديد قيمة التباين المسموح به (Tolerance)، والذي يتم حسابه باستخدام المعادلة  $(1-r^2)$  لكل متغير مستقل، فإذا كانت القيمة المتحصلة عليها صغيرة جدا (أقل من 0.10) فهذا يشير إلى أن الارتباط المتعدد مع المتغيرات الأخرى مرتفع، مما قد يؤدي إلى احتمال تحقق المصاحبة الخطية المتعددة و حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. كما سيتم تحديد قيمة معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory) والذي يكتب باختصار (VIF) وفق المعادلة  $(VIF = 1/(1-r^2))$  وهي مقلوب قيمة (Tolerance)، حيث أنه إذا زادت قيمة (VIF) عن القيمة عشرة (10) يدل ذلك على وجود المصاحبة الخطية المتعددة (Multicollinearity)، مما قد يؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار (Douglas, Elizabeth, & Geoffrey, 2012, p. 296). ومن نتائج الجدول أعلاه يتبين أنه لا توجد أية مشكلة في ارتباط المتغيرات المستقلة ببعضها البعض أو تداخلها، لأن قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من 10 (Muqtadiroh, Astuti, Darmaningrat, & Aprilian, 2017, p. 518)، كما أن قيم معامل التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من 0.1 (Kamukama, Ahiauzu, & Ntayi, 2011, p. 157).

- اختبار "داربن واتسون" (Durbin-Watson Test): يعتبر اختبار "داربن واتسون" من أبرز الاختبارات الإحصائية المعلمية المستخدمة للتحقق من وجود ارتباط ذاتي من الدرجة الأولى بين أخطاء نموذج الانحدار، وإحصائية (D-W) تكون قيمتها المقدره بالضرورة بين 0 و 4، فإذا كانت قيمتها تساوي أو قريبة من 2، يتم قبول الفرضية المنعدمة والإقرار بعدم وجود ارتباط ذاتي من الدرجة الأولى بين الأخطاء الإحصائية (Douglas, Elizabeth, & Geoffrey, 2012, p. 477)، إذ يعتبر عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء الإحصائية من الفرضيات التصادفية الضرورية للتصديق على نجاعة النمذجة. ومن نتائج برنامج (SPSS)



ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل- ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

فإن قيمة إحصائية (Durbin-Watson) قدرت بـ (1.972) وهي قريبة من 2، أي أنه لا يوجد مشكل في الارتباط الذاتي للأخطاء، ويمكن مواصلة اختبار ملائمة نموذج الدراسة عن طريق تحليل التباين للانحدار.

### 3-2-2-اختبار القدرة التفسيرية لأنموذج الدراسة:

من أجل اختبار القدرة التفسيرية لأنموذج الدراسة تم الاعتماد على تحليل التباين للانحدار المتعدد (Analysis of Variance)، ونتائج الاختبار موضحة كالآتي:

جدول رقم 7: نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد التدريجي (Analysis of Variance) (المتغير التابع= إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا).

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.470	1	0.470	17.655	0.000
الخطأ المتبقي	1.945	73	0.027	-	-
المجموع	2.416	74	-	-	-
معامل الارتباط (R)	0.441		معامل التحديد (R <sup>2</sup> )		0.195

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS v.25).

من الجدول أعلاه يتبين أن مستوى الدلالة (Sig.=0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما أن معامل الارتباط (r) بلغ 0.441 وهو ينتهي إلى المجال [-0.40; 0.60]، وعليه وفقا لمقياس (J. Cohen) توجد علاقة ارتباط موجبة متوسطة على العموم (Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah, & Freziamella, 2014, p. 29) بين سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا، في حين بلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) القيمة 0.195 وهذه النسبة تمثل حسب "J. Cohen" حجم تأثير (Effect Size) متواضع على العموم (Modest Effect) (Muijs, 2004, p. 194)، وهذا يعني أن 19.5% من التباين في إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا مفسر بالتغير في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية (ممثّل في متغير "الكياسة" مع استبعاد المتغيرات المستقلة الأخرى لعدم تأثيرها -كما سنلاحظ في

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزئية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

الجدول رقم (08)- وهي نسبة ذات دلالة معنوية، وما نسبته 79.5% ترجع إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة.

### 3-2-3- تحديد طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا:

يتم اختبار طبيعة وقوة العلاقة بين كل بعد من سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا لدى العاملين في السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل، من خلال اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي، والنتائج التي تم التوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 8: نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي ( Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا.

Sig.	قيمة t المحسوبة	المعاملات غير النمطية		النموذج (Model)	
		Beta	الخطأ المعياري		
0.000	12.990	-	0.191	2.484	الثابت (Constant)
0.000	4.202	0.441	0.074	0.197	الكمياسة
المتغيرات المقصاة (Excluded Variables)					
Tolerance	Partial Correlation	Sig.	t	Beta In	النموذج (Model)
0.845	0.012	0.917	0.104	0.012	الإيفار
0.856	0.203-	0.083	1.756-	0.190-	السلوك الحضاري
0.944	0.009	0.936	0.080	0.009	وعي الضمير
0.886	0.050	0.672	0.426	0.047	الروح الرياضية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (08) أعلاه يتضح أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية موجبة ومتوسطة ( $Beta=0.441$ ) بين بعد "الكمياسة" (Courtesy) وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا، لأن مستوى الدلالة ( $Sig., (2\text{ tailed}) = 0.000$ ) وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05، بينما باقي الأبعاد سجلت مستويات دلالة أكبر من مستوى المعنوية 0.05،

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

مما يدل على عدم وجود علاقة ارتباط بينها وبين إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا، وهذا  
ما تؤكد قيم المعاملات النمطية (Beta In) وأيضا قيم معاملات الارتباط الجزئي (Partial  
Correlation) التي جاءت منخفضة والتي تعبر عن علاقة ارتباط ضعيفة جدا بينها وبين  
إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا.

وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار المتعدد بعد إقصاء المتغيرات المستقلة التي تبين  
أن ليس لها علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بالمتغير التابع (إدارة أزمة جائحة فيروس  
كورونا)، بالشكل التالي:

$$Y = 2.484 + 0.197 (X) + e_i$$

بحيث:

- Y (المتغير التابع): إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا (Managing The Coronavirus  
Pandemic Crisis) ؛
- X (المتغير المستقل): بعد "الكياسة" (Courtesy) ؛
- $e_i$ : الخطأ العشوائي وهو الفرق بين القيمة الفعلية للمتغير التابع والمقدرة في  
المعادلة.

### 3-3- مناقشة النتائج:

يمكن مناقشة النتائج المتوصل إليها على النحو الآتي:

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين  
في السلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل كان مرتفعا جدا، وهذه  
النتيجة تتقارب مع دراسة (إبراهيم خليل إبراهيم، 2017) التي وجدت مستوى مرتفع  
جداً من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية؛ ويعزو الباحثين هذه النتيجة (المرتفعة جدا)  
لمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من طرف العاملين في السلك شبه الطبي في

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-

ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

مستشفى جيجل إلى: مسارعتهم لمساعدة بعضهم البعض طواعية أو أثناء غياب زملائهم ويتمتعون بروح الفريق في العمل، كما أنهم يظهرون سلوك المجاملة واللطف في تعاملاتهم ويكونون لبعضهم مشاعر الود والاحترام، أيضا يلتزمون بالأنظمة الداخلية للمستشفى وبمواعيد الحضور والانصراف، ويحرصون على التمسك بالعادات الاجتماعية الحميدة وإظهار حسن الآداب مع الغير، ويسعون دوما لتكوين صورة حسنة عن مؤسستهم لدى الآخرين، كذلك يملكون ضمير حي ووعي كبير أثناء ممارستهم لأعمالهم، ويولون العناية الفائقة على إنهاء واجباتهم بأقل قدر من الأخطاء، ناهيك أنهم يقومون بتنفيذ الأعمال الإضافية دون شكوى أو تذمر، ويتقبلون النقد من الغير بصدر رحب؛ وعليه فالفرضية الأولى "مرفوضة".

- أظهرت نتائج الدراسة أن واقع إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا وفقا لتصورات العاملين في السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل جاء بمستوى متوسط، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (زينات موسى مسك، 2011) إلا أنها تخالف دراسة (Delon Wu et al, 2004) التي أكدت على تغلب مستشفى تاوان على أزمة وباء "السايس SARS" في عام 2004؛ ويعزو الباحثين هذه النتيجة (المتوسطة) لمستوى إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا من طرف العاملين في السلك شبه الطبي في مستشفى جيجل إلى نقص الخبرة لديهم فيما يخص إدارة أزمات الأوبئة العالمية، كذلك لنقص المعلومات حول هذا الوباء (فيروس كوفيد-19) لأنه وباء مستجد؛ وعليه فالفرضية الثانية "مرفوضة".

- أسفرت الدراسة عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا وفقا لتصورات العاملين في السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل، كان مرده أساسا لبعد "الكياسة" دون

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

الأبعاد الأخرى؛ ويمكن تفسير هذا أن القدر العالي من الاحترام الذي يتمتع به الأعوان شبه الطبيين في مستشفى جيجل ومراعاة مشاعر الزملاء في العمل وحتى الآخرين (كالمرضى بفيروس كورونا)، أسهم بشكل إيجابي في تعزيز الثقة فيما بينهم وبعث التفاؤل في نفوسهم من جهة، كما زاد في تنمية روح التضامن ومواساة المرضى في محنتهم من جهة أخرى، هذا ما زاد في مستوى أدائهم في إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا المستجد على مستوى مختلف المصالح في المستشفى لاسيما مصلحي الاستعجالات ومكافحة فيروس كوفيد-19، إلا أنه رغم ذلك تم تسجيل بعض السلوكيات السيئة كان لها أثر سلبي، ويمكن إرجاع أسبابها لعدم وجود معلومات كافية عن هذا الفيروس المستجد (كوفيد-19)، ونقص الخبرة في إدارة الأزمات الناجمة عن الأوبئة العالمية، كما أن الحجر على جميع الأعوان الشبه طبيين لاسيما الذين لهم احتكاك مباشر أو كبير مع مرضى كوفيد-19 ووضعهم في إقامة جبرية بعيدين عن أهلهم، وإلزامهم بالتقيد بإجراءات احترازية ووقائية مجهددة لمنع انتشار الوباء، زاد في تعقد وسوء نفسيتهم وجعل أدائهم في إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا يتدهور بشكل كبير، كما لوحظ وجود تقصير ممارس من طرف إدارة المستشفى في توفير الأدوات والمعدات اللازمة ووسائل الوقاية الضرورية لمنع تفشي فيروس كوفيد-19، وأيضا إجبار الأعوان شبه الطبيين للعمل في بيئة غير مناسبة وجو مشحون بالقلق والتوتر، مما جعل هؤلاء الآخرين يتدمرون ويشتكون للإدارة من هذه الأوضاع المزرية التي لا تتوفر على أدنى شروط العمل في بيئة صحية وخالية من الخطر؛ وعليه فالفرضية الثالثة "مقبولة".

خاتمة:

إن الأزمة الحالية لجائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) طالت جميع الدول في أنحاء العالم المتطورة منها والنامية والتي منها الجزائر، ومع اتساع تفشيها داخل الوطن تدريجيا

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

لجأت وزارة الصحة من خلال تطبيق الإجراءات الاحترازية والوقائية الضرورية وإعطاء الضوء الأخضر للمستشفيات -والتي منها مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل- بتجنيد جميع الأطباء والعاملين في السلك شبه الطبي، وجعلهم الجدار الناري الأمامي المخول بصد انتشار وتفشي هذا الفيروس.

وفي ظل هذه الظروف الحساسة وكضرورة حتمية للتغلب على هذا الوباء وإدارة هذه الأزمة بأقل الخسائر، دعت إدارة مستشفى جيجل العاملين في السلك الطبي وشبه الطبي إلى زيادة الالتفاف حول المبادئ والركائز الداعمة للسلوكيات التنظيمية الإيجابية ولعل من أبرزها سلوكيات المواطنة، ما انعكس إيجاباً على إدارة أزمة جائحة كورونا بالمستشفى، وساهم بشكل كبير في توطيد العلاقات وإرساء الثقة خصوصاً في مجال العمل وإدارة الأزمات.

#### النتائج:

خلصت هذه الدراسة للعديد من النتائج، لعل من أهمها الآتي:

- إدارة الأزمات هي إدارة مادية وعينية وأخلاقية وروحية معاً، وهي إدارة تفاعل دائم ومستمر تتصل بجودة الحياة وسلوكيات الأفراد -مثل سلوك المواطنة التنظيمية- وإدارة التقدم التنموي، سواء للمنظمة أو للدولة؛

- يتمتع العاملون في السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل بدرجة ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية مرتفعة جداً؛

- واقع إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا وفقاً لتصورات العاملين في السلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل جاء بمستوى متوسط؛

- أسفرت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا المستجد، كان مردها أساساً لبعد

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل -  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

"الكياسة"، أما باقي الأبعاد (الإيثار، السلوك الحضاري، وعي الضمير، الروح الرياضية)  
فقد أقصيت بسبب عدم وجود علاقة تأثير.

### التوصيات والاقتراحات:

تبعاً للنتائج المتوصل إليها، توصي هذه الدراسة بالآتي:

- ضرورة سعي إدارة مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل إلى تعزيز سلوكيات  
المواطنة التنظيمية وتدعيمها لدى العاملين في السلك شبه الطبي، بالطريقة التي تساعد  
على تحقيق أفضل استفادة من الأداء التنظيمي في إدارة الأزمات والمجال الصحي ككل  
للمستشفى؛

- توفير إدارة مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل نظام إنذار مبكر ووحدة إدارية  
خاصة، لرصد ومتابعة مؤشرات وقوع الأزمات المحتملة الناجمة عن الأوبئة العالمية،  
وأيضاً توفير نظام معلومات كفاء وظيفته جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن الأزمات  
الناجمة عن الأوبئة العالمية (كأزمة جائحة فيروس كورونا)، والاحتفاظ بها في مستودع  
الالكتروني للاستفادة منها عند حدوث أزمات صحية محتملة مشابهة مستقبلاً؛

- الاهتمام بتدريب العاملين في السلك شبه الطبي على إدارة الأزمات الناجمة عن  
الأوبئة العالمية، من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية متخصصة؛

- تمكين العاملين في السلك شبه الطبي على استيعاب التكنولوجيا الحديثة وتقنيات  
الاتصال المتطورة، وعلى كيفية استخدامها في احتواء الأزمات الصحية والحد من  
أخطارها؛

- سعي إدارة مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل على الاستفادة من أساليب  
إدارة الأزمات الناجمة عن الأوبئة العالمية (مثل أزمة جائحة فيروس كورونا) في

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

المستشفيات الأخرى داخل الوطن أو في الدول الأخرى، لإكساب العاملين في السلك شبه  
الطبي المهارات والخبرات اللازمة للتعامل مع مختلف الأزمات الصحية مستقبلاً.

### قائمة المراجع:

1. Akkaya, B. (2019). The relationship between Primary School Teachers Organizational Citizenship. *Journal of Educational Research* , 84, 1-27.
2. Al-Abdullat, B., & Dababneh, A. (2018). The mediating effect of job satisfaction on the relationship between organizational culture and knowledge management in Jordanian banking sector. *Benchmarking: An International Journal* , 25 (2), 517-544.
3. Alhyasat, K. M. (2012). The role of Islamic work ethics in developing OBC at the Jordanian press foundations. *Journal of Islamic marketing* , 3 (2), 139-154.
4. Apaydin, C., & Sirin, H. (2016). The Relationship between Organizational Citizenship Behavior, Group Cohesiveness and Workplace Deviance Behavior of Turkish Teachers. *International Education Studies* , 9 (10), 58-69.
5. Bergeron, D. M. (2007). The Potential Paradox of Organizational Citizenship Behavior: Good Citizen at what cost ? *The Academy of Management Review* , 32 (4), 1078-1095.
6. Bhaduri, R. M. (2019). Leveraging culture and leadership in crisis management. *European Journal of Training and Development* , 1-16.
7. Cao, Q., & Dowlatshahi, S. (2005). The impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an agile manufacturing environment. *Journal of Operations Management* , 23 (5), pp. 531–550.
8. Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education* (éd. 6). 270 Madison Avenue, New York, NY 10016: Routledge and Taylor & Francis Groupe.
9. Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 16 (3), pp. 297–334.
10. Dagli, A., & Averbek, E. (2017). The relationship between the Organizational and the Organizational Citizenship Behavior of primary. *Journal of Educational Research* , 5 (10), 1707-1717.



ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-  
ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

11. Debra Knopman, e. a. (2004). *Systems of Innovation Within Public and Private Organizations: Case Studies and Options for the EPA*. RAND Corporation (DB-393).
12. Douglas, C. M., Elizabeth, A. P., & Geoffrey, G. V. (2012). *Introduction to Linear Regression Analysis* (éd. 5). New Jersey, USA: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken.
13. Fink, S. B. (1986). Crisis Management. *American Management*, new York , association , 7 (1).
14. Hair J. F., e. a. (2010). *Multivariate data analysis* (éd. 7). New York: Pearson Prentice Hall.
15. Hutchins, H. M., Annulis, H., & Gaudet, C. (2008). Crisis planning: Survey results from Hurricane Katrina and implications for performance improvement professionals. *Performance Improvement Quarterly* , 20 (3-4), 27-51.
16. James, E. H., Wooten, L. P., & Dushek, K. (2011). Crisis Management: Informing a New Leadership Research Agenda. *Academy of Management Annals* , 5 (1), 455-493.
17. Kamukama, N., Ahiauzu, A., & Ntayi, J. M. (2011). Competitive advantage: Mediator of intellectual capital and performance. *Journal of Intellectual Capital* , 12 (1), 152-164.
18. Karmawan, K., & Suhaidar, S. (2019). Effect of Online Systems Quality, Banking Service Product Quality and Customer Trust on the Success of BRI Syari'ah E-Banking Information System. *Munich Personal RePEc Archive* , 3 (1), 116-127.
19. Lievens, F., & Anseel, F. (2004). Confirmatory factor analysis and invariance of an organizational citizenship behaviour measure across samples in a Dutch-speaking context. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* , 77 (3), 299-306.
20. Mitroff, I. I., Pearson, C. M., & Harrington, L. K. (1996). *The Essential Guide to Managing Corporate Crises*. New York: Oxford University Press.
21. Muijs, D. (2004). *Doing Quantitative Research in Education with SPSS*. 55 City Road. London ECLY ISP: Printed in Great Britain by Athenaem Press Ltd. Gateshead, Tyne & Wear. SAGE Publications Ltd.
22. Muqtadiroh, F., Astuti, H., Darmaningrat, E., & Aprilian, F. (2017). Usability Evaluation to Enhance Software Quality of Cultural Conservation System Based on Nielsen Model (WikiBudaya). *Procedia Computer Science* , 124, pp. 513–521.
23. Narehan, H. e. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 112, 24-34.

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية -دراسة  
استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل-  
ط.د. داود غديري د.أبو بكر بوسالم

24. Narehan, H., Hairunnisa, A., Norfadzillah, R., & Freziamella, L. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 112, pp. 24-34.
25. Oktavia, R. e. (2018). Assessing the validity and reliability of questionnaires on the implementation of Indonesian curriculum K-13 in STEM education. *Journal of Physics: Conf* , 1088 (1), 1-8.
26. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington: MA: Lexington Books.
27. Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive Versus Effective Determinants of Organizational Citizenship. *Journal of Applied Psychology* , 74, 157-164.
28. Pearson, C., & Mitroff, L. L. (1993). From Crisis Prone To Crisis Prepared: A Framework For Crisis Management. *Academy of Management Executive* , 7 (1), 48-59.
29. Phelps, N. L. (1986). Setting Up A Crisis Recovery Plan. *Journal Of Business Strategy* , 6 (4), 5-11.
30. Philip M. Podsakoff et al. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management* , 26 (3), 513–563.
31. Podsakoff P. M., e. a. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *JOURNAL OF MANAGEMENT* , 26 (3), 513-563.
32. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Moorman, R. H. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. . *Leadership Quarterly* , 1, 107-142.
33. Polat, S. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , 1 (1), 1591-159.
34. Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior* (éd. 9). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.

ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزئية -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل-

ط.د. داود غديري د. أبو بكر بوسالم

35. Salman Sawalha, I. H., Jraisat, E. L., & Al-Qudah, A. K. (2013). Crisis and disaster management in Jordanian hotels: practices and cultural considerations. *Disaster Prevention and Management* , 22 (3), 210-228.
36. Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (éd. 4). Singapore: John Wiley & Sons (Asia) Pte. LTD.
37. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (éd. 7). Chichester, West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons.
38. Vargo, J., & Seville, E. (2011). Crisis Strategic Planning for SMEs: Finding the SilverLining. *International Journal of Production Research Creating Resilient SMEs special issue* , 49 (18), 5619-5635.
39. Wu, D., Yang, L. C., & Wu, S. S. (2004). Crisis management of SARS in a hospital. *Journal of Safety Research* , 35 (3), 345-349.
40. Zerenler, M., Sezgin, M., & Burak Hasiloglu, S. (2009). Strategic Utilization of IT for Corporate Crisis Management: the Empirical Study on Textile and Automotive Suppliers Sectors, the empirical study on textile and automotive suppliers sector. *international journal of business and management* , 4 (1), 3-8.
41. Zhang, Y., Liao, J., & Zhao, J. (2011). Research on the Organizational Citizenship Behavior Continuum and its Consequences. *Business Research China* , 5 (3), pp. 364-379.
42. السيد عليوة. (2001). *إدارة الأزمات في المستشفيات*. القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر.
43. حازم أحمد فروانة. (2019). أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية للمرضى في المستشفيات الخاصة بقطاع غزة. *مجلة اقتصاديات المال والأعمال* , 3 (2), 265-233.
44. خليل إبراهيم إبراهيم. (2017). الدور الوسيط للتمكين النفسي في تعزيز أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي: دراسة اختبارية في عينة من المستشفيات الأهلية ببغداد/ الرصافة. *مجلة الكوئ للعلوم الاقتصادية والإدارية* (25), 1-29.
45. زينبات موسى مسك. (2011). *واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين فيها*. الضفة الغربية، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، فلسطين: جامعة الخليل.
46. قاسم داود غسان، و عبد الله إبراهيم خالد. (2015). *إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات*. العراق.