



## أثر أزمة كوفيد-19 على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية: دراسة حالة لولاية تلمسان

*The Impact of The Covid-19 Crisis on The Performance of Human Resources  
in Algerian Companies: A Case Study of The Wilayat of Tlemcen.*

د.قتان طيب

جامعة تلمسان ( الجزائر)، مخبر: MIFMA

taieb.fettane@univ-tlemcen.dz

ط/موساوي محمد\*

جامعة تلمسان ( الجزائر)، مخبر: larmho

moussaoui.mohammed@univ-tlemcen.dz

## المخلص:

## معلومات المقال

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر أزمة كوفيد 19 على أداء الموارد البشرية (حجم العمل، جودة العمل و مدة إنجاز العمل)، تم إجراء الدراسة على عينة مكونة من 129 فرد من مختلف المؤسسات العامة والخاصة، وبعد اختبار الفرضيات توصلنا إلى أن أزمة كوفيد 19 أدت إلى زيادة حجم العمل و المدة المحددة لإنجاز العمل، و أثرت بشكل سلبي على جودة العمل.

تاريخ الارسال:

2022/03/06

تاريخ القبول:

2023/03/20

## الكلمات المفتاحية:

- ✓ أزمة كوفيد19
- ✓ الأداء
- ✓ أداء الموارد البشرية

## Abstract :

## Article info

*The study aims to identify the impact of Covid 19 on human resources performance (work volume, quality of work and duration of work completion), the study was conducted on a sample of 129 individuals from various public and private institutions, and after testing the hypotheses, we concluded that the Covid 19 crisis It led to an increase in the volume of work and the time limit for completing the work, and had a negative impact on the quality of work.*

Received

06/03/2022

Accepted

20/03/2023

## Keywords:

- ✓ covid 19 crisis
- ✓ performance:
- ✓ human resource performance

وفقًا لتقرير منظمة الصحة العالمية ، تم تسجيل أول حالة مؤكدة لفيروس كوفيد19 بالصين في يوم 8 ديسمبر 2019 و قد إرتبط هذا التغيير بآثار سلبية مختلفة و العديد من الأشياء الإيجابية حيث وجده بعض المتخصصين أكثر مرونة و مريح للعمل عن بعد (Khudhair et al., 2020) ، و قد تم إعتبار أزمة كوفيد 19 على أنها أزمة وبائية عالمية، من طرف منظمة الصحة العالمية حيث تم الإعلان عن حالة الطوارئ بتاريخ 30 جانفي 2020 (World Health Organization, 2020) . في الجزائر تم الإعلان عن تسجيل أول حالة مصابة بفيروس كوفيد 19 بتاريخ 17 فيفري 2020 من طرف وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات .

يعرف كوفيد 19 على أنه مجموعة من الفيروسات التي يمكن أن تسبب المرض للحيوان أو الإنسان، فمن المعروف أن عدة أنواع من الفيروسات التاجية تسبب إلتهابات الجهاز التنفسي لدى البشر تتراوح من السعال البارد إلى الأنواع الأكثر خطورة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS) و متلازمة الجهاز التنفسي الحادة الوخيمة (SARS) (Vina et al., 2020). و يمكن أن ينتقل فيروس كوفيد 19 من شخص لآخر من خلال قطرات من الأنف أو الفم التي تخرج عندما يسعل أو يفر شخص مصاب بالفيروس، ثم يسقط هذا الرذاذ على الأشياء و الأسطح المحيطة حيث ينتقل الفيروس عند ملامسة هذه الأسطح أي أن الإنسان هو المتسبب في نقل الفيروس، تتمثل الطرق الفعالة لمنع إنتقال كوفيد 19 في التباعد الجسدي و إستخدام أقنعة الوجه أي الكمامات، و حماية العين و تعقيم الأيدي و مكان و أدوات العمل بصفة مستمرة (Chu et al., 2020). التغييرات الدراماتيكية التي سببتها أزمة كوفيد 19 كان لها آثار غير مسبوقه على منظمات الأعمال في جميع أنحاء العالم و قد أثرت بعمق على إدارة الموارد البشرية (Gigauri, 2020) ، فقد دفعت الأزمة جميع الموظفين تقريبًا حول العالم للعمل في بيئة مختلفة تمامًا مقارنة بما كان عليه من قبل و أوجبت الأزمة تطبيق إجراءات جديدة مثل التباعد الاجتماعي ، و فرض قيود السفر ، العمل الافتراضي أو العمل عن بعد أو العمل من المنزل، كما أدت الأزمة الوبائية إلى تقييد استمرار العمليات السابقة ، و بالتالي تغيير طريقة عمل الموارد البشرية (Tortorella et al., 2020).

و قد أدت مثل هذه التدخلات إلى جانب عمليات الإغلاق المتعددة من المؤقتة إلى الطويلة الأمد إلى تغيير سلوك الموارد البشرية، الأمر الذي أثار قلق المديرين المباشرين و قادة الفرق و محترفي الموارد البشرية بخصوص التأثير السلبي للأزمة على رفاهية الموظفين العاطفية و المعرفية و الجسدية، و التي يمكن أن تؤثر في النهاية على إنجازاتهم و أدائهم (Graves et al., 2020). بناءً عما سبق و لمعالجة الفجوة العلمية المتعلقة بأثر أزمة كوفيد 19 على أداء الموارد البشرية ، نطرح الإشكالية البحثية التالية: ما أثر أزمة كوفيد 19 على أداء الموارد البشرية؟

### فرضيات الدراسة:

لمعالجة إشكالية الدراسة قمنا بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أزمة كوفيد19 و أداء الموارد البشرية. و من هذه الفرضية الرئيسة نضع الفرضيات الفرعية التالية:

-توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أزمة كوفيد19 و حجم العمل.

-توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أزمة كوفيد19 و جودة العمل.

-توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أزمة كوفيد19 و مدة إنجاز العمل.

و لإختبار وجود فروق جوهرية لإستجابة أفراد عينة الدراسة تبعاً لنوع المؤسسة نفترض ما يلي:

H<sub>0</sub>: لا يوجد وجود فروق جوهرية بين أفراد عينة الدراسة تبعا لنوع المؤسسة فيما يتعلق بتأثير أزمة كوفيد 19 على حجم العمل، جودة العمل و مدة إنجاز العمل عند مستوى معنوية 0.05.

H<sub>1</sub>: يوجد وجود فروق جوهرية بين أفراد عينة الدراسة تبعا لنوع المؤسسة فيما يتعلق بتأثير أزمة كوفيد 19 على حجم العمل، جودة العمل و مدة إنجاز العمل عند مستوى معنوية 0.05.

#### منهجية الدراسة:

يهدف الإجابة على إشكالية الدراسة و التحقق من صحة فرضياتها، إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي و هذا باعتباره المنهج المناسب لإجراء هذا النوع من الدراسات .

#### مجتمع و عينة الدراسة:

تمثل مجتمع دراستنا في الموارد البشرية العاملة بالمؤسسات الجزائرية العمومية و الخاصة بولاية تلمسان ، و قد أجرينا الدراسة على عينة عشوائية ، حيث قمنا بتوزيع 160 إستبيان، إسترجعنا منها 129 إستبيان صالح للدراسة.

#### أداة الدراسة:

لجمع بيانات الدراسة إعتمدنا على مايلي:

في الشق النظري للدراسة: قمنا بمراجعة المقالات العلمية و التقارير التي لها علاقة بموضوع الدراسة من خلال الولوج إلى مواقع المؤسسات و الجهات الرسمية لإطلاع على مختلف التقارير، و من جهة أخرى إعتمدنا على المقالات العلمية المنشورة باللغة الإنجليزية على موقع **Google scholar** من خلال إدخال الكلمات المفتاحية التالية: أزمة كوفيد19، أداء الموارد البشرية كما إعتمدنا على بعض المقالات العلمية المنشورة من طرف مجلة دراسات إقتصادية الصادرة عن جامعة الجلفة (الجزائر).

و لإستكمال متطلبات الدراسة في شقها الميداني قمنا بتصميم إستبيان ضم ثلاثة أقسام، حيث خصص القسم الأول للمعلومات العامة (الجنس، الخبرة، نوع المؤسسة)، أما فيما يخص القسم الثاني و الثالث فقد خصص لمتغيرات الدراسة ( أزمة كوفيد 19 و أداء الموارد البشرية)، حيث ضم الجزء المخصص لقياس أزمة كوفيد 19 أربعة أسئلة (04) متعلقة بمدى الإلتزام بتطبيق الإجراءات الاحترازية لمنع تفشي كوفيد 19، بينما ضم القسم الثالث (أداء الموارد البشرية) ، إثنتا عشرة (12) سؤال موزع على ثلاثة أبعاد هي : حجم العمل، جودة العمل و مدة إنجاز العمل.

## 2. الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة:

### 2.1 أداء الموظف:

يمكن فهم الأداء على أنه تعبير كمي و نوعي عن شخص أو مجموعة للقيام بالعمل و إتمامه لتحقيق الأهداف، و ذلك باستخدام المعرفة و المهارات و القدرات التي يمتلكها (Altındağ & Köseadağ, 2015) ، حيث يتأثر أداء الأفراد بالجهد و القدرات و الظروف البيئية ، و هو نتيجة يحققها الفرد في إطار التقييم الذي يتم تطبيقه على عمل المعني، كما أنه نتيجة قياسية يتم إنتاجها من قدرة أو أنشطة معينة للفرد تم القيام بها خلال مرحلة زمنية معينة (Riyanto et al., 2017).

و تعتبر عملية تقييم الأداء ضرورية و مستمرة، حيث يقصد من ورائها الوقوف على جوانب القوة و الضعف (بسياسة و طواهر، 2021، ص100)، يعتمد (Robins, 2006) على ستة مؤشرات لقياس أداء الموظف ، و هي: (1) الجودة ، (2) الكمية ، (3) حسن التوقيت ، (4) الفعالية ، (5) الاستقلال و (6) الإلتزام بالعمل. (Andriyastuti et al., 2021) و في الوقت نفسه ،

يضيف (Dessler, 2007) مؤشرات معرفة العمل و الموثوقية و التوافر و الاعتمادية في تقييم الأداء (Andriyastuti et al., 2021).

يجادل (Gomes, 2010) بأنه يمكن قياس أداء الموظف باستخدام بعض المعايير الناتجة عن عمل المعني ، و هذه المعايير هي جودة العمل و كمية العمل و معرفة العمل و الإبداع و التعاون و الوعي الذاتي و المبادرة (Narayanamurthy & Tortorella, 2021).

## 2.2 الدراسات السابقة :

مست أزمة كوفيد 19 جميع أنحاء العالم و هذا ما يعكس إتصالنا المفرط (مومني و أخرون، 2021، ص376) و قد أتت جائحة كورونا على الأخضر و الياض (صراوي مراد، 2020، ص55) و بالنسبة لتأثير أزمة كوفيد 19 على أداء الموارد البشرية فإنه غير واضح ، حيث توجد حجج لكل من الاتجاهات السلبية و الإيجابية (Narayanamurthy & Tortorella, 2021).

دعماً للتأثير السلبي، أشار استطلاع حديث لشركة Deloitte باللغة الصينية إلى أن 46٪ منهم يتوقعون انخفاضاً في أداء مواردها البشرية بسبب أزمة كوفيد19 (Boichenko & Tymchenko, 2020).

حيث تعد الضغوط المتزايدة، و البنية التحتية غير الملائمة، و بيئة العمل / الزملاء المفقودة، و توقعات الأداء غير الواقعية، و ضعف العلاقة بين المدير و الموظف، و صعوبة تكوين الثقة مع الزملاء هي الجوانب السلبية لبيئة العمل الافتراضية و التي يمكن أن يكون لها تأثير سلبي على أداء الموارد البشرية (Graves et al., 2020).

من جهة أخرى توصل (Babarinde & Ayotunde, 2022) إلى أن أزمة كوفيد 19 أدت إلى زيادة الإجهاد المهني و الإرهاق بين العاملين في مجال الصحة بنيجيريا مما أثر سلباً على أدائهم .

و في محاولة تقييم أثر فظافة العملاء و الإشراف السيء على أداء الموظف خلال فترات ما قبل و أثناء أزمة كوفيد 19 في كوريا الجنوبية توصل (Shin et al., 2021) إلى أن التأثير السلبي غير المباشر لفظافة العملاء على أداء الموارد البشرية من خلال الإرهاق العاطفي أصبح أكثر وضوحاً بعد ظهور الوباء و علاوة على ذلك أثناء الوباء، كان لحماسة العملاء تأثير سلبي غير مباشر على أداء الموارد البشرية من خلال الإرهاق العاطفي أكثر من الإشراف التعسفي (Shin et al., 2021).

توصل (Asbari et al., 2020) إلى أن أزمة كوفيد 19 خلفت صراعاً كبيراً بين العمل و الأسرة و كان له تأثير سلبي و هام على أداء الموارد البشرية، من خلال دراسة قام بها لقياس تأثير الصراع بين العمل و الأسرة الذي خلفته أزمة كوفيد 19 على أداء الموظف العامل بدوام جزئي في صناعة التعبئة و التغليف في مدينة (Tangerang).

قام (Narayanamurthy & Tortorella, 2021) بدراسة حول أثر أزمة كوفيد 19 على أداء الموارد البشرية (جودة المخرجات) و سعى أيضاً إلى التحقق من الدور الوسيط لتقنيات قاعدة 4.0 في هذه العلاقة، من خلال إجراء إستطلاع شمل 106 فرد من مؤسسات خدماتية مختلفة، كشفت النتائج أن تداعيات أزمة كوفيد 19 (مثل بيئة العمل في المنزل و إنعدام الأمن الوظيفي و الاتصال الافتراضي) أثرت سلباً على أداء الموارد البشرية، علاوة على ذلك وجد أن تقنيات 4.0 تعمل على تعديل تحسين أداء الموظف.

## و دعماً للتأثير الإيجابي :

توصل (SAPTA & SETINI, 2021) إلى أن التكنولوجيا وفرت الدافع للمورد البشري خلال أزمة كوفيد 19 و كان لها تأثير إيجابي و كبير على أداء الموظف و مع ذلك ، لم يمن للثقافة التنظيمية تأثير إيجابي أو مباشر على أداء الموظف و هذا من خلال دراسة أجراها على عينة مكونة من 350 موظف في البنوك، و في محاولة لتحديد العوامل التي أثرت على أداء الموظفين خلال أزمة كوفيد

19، توصل (Josua Sembiring., 2020) إلى أن المكافآت المادية و دوافع العمل لها تأثير كبير و إيجابي في وقت واحد على أداء الموظف.

### 3. الدراسة التطبيقية:

#### 1.3 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

يمثل الجدول 1 المبين أدناه النتائج المتعلقة بالوصف الإحصائي لعينة الدراسة حسب الجنس، السن، نوع المؤسسة و الخبرة المهنية  
الجدول 1: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

المتغيرات	التكرار	النسبة (%)
الجنس	ذكر	79
	أنثى	50
السن	أقل من 25 سنة	13
	من 26 إلى 35 سنة	43
	من 36 إلى 45 سنة	51
	من 46 إلى 55 سنة	19
	أكثر من 46 سنة	3
نوع المؤسسة	عمومية	67
	خاصة	62
الخبرة	أقل من 05 سنوات	37
	من 06 إلى 10 سنوات	47
	أكثر من 10 سنوات	45

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر النتائج المبينة في الجدول 1 أعلاه أن معظم المشاركين في الدراسة هم من فئة الذكور (61.2%)، كما أن معظم المشاركين هم من فئة الشباب، و بالنسبة لنوع المؤسسة فهناك تقارب بين نسب المشاركين من المؤسسات العمومية و الخاصة (51.9% و 48.1%) على التوالي، و بخصوص سنوات الخبرة فهناك تقارب في نسب المشاركة، حيث جاءت نسبة المشاركين الذين يملكون خبرة أقل من 05 سنوات (28.7%)، و (36.4%) بالنسبة للمشاركين الذين يمتلكون خبرة من 06 إلى 10 سنوات، في حين قدرت نسبة المشاركين في الدراسة الذين يمتلكون خبرة أكبر من 10 سنوات بنسبة (34.9%)

#### 2.3 التحقق من تبات المقاييس المستخدمة في الدراسة:

الجدول 2: قيم معامل ألفا

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا
أزمة كوفيد 19	04	0.862
حجم العمل	02	0.618
جودة العمل	05	0.778
مدة إنجاز العمل	05	0.787
المجموع	16	0.834

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

أظهرت النتائج المبينة في الجدول 2 إلى أن قيم معامل ألفا للمتغيرات المستخدمة في الدراسة كانت جميعها أكبر من 0.6 مما يعني أن المقاييس المستخدمة تتمتع بثبات داخلي.

### 3.3 تحديد إتجاه عينة الدراسة:

- حساب المتوسطات المرجحة و الانحرافات المعيارية لإستجابة أفراد عينة الدراسة

الجدول 3: المتوسطات المرجحة و الانحرافات المعيارية لإستجابة أفراد عينة الدراسة إتجاه محور أزمة كوفيد19

إتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
موافق	0.829	4.00	ألتزم بوضع الكمامة في مكان العمل
موافق	0.875	3.88	ألتزم بتنظيف و تعقيم مكان و معدات العمل
موافق	0.809	4.03	ألتزم بتعقيم و غسل اليدين بصفة منتظمة
موافق	0.965	3.70	أحرص على ترك مسافة 2م بيني و بين الزملاء في مكان العمل
موافق	0.73	3.90	محور أزمة كوفيد 19

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول 3 يتضح لنا كل أفراد عينة الدراسة يتجهون نحو عبارة (موافق) بالنسبة لكل الأسئلة المتعلقة بالتحور الأول (أزمة كوفيد 19)، حيث أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة كانت محصورة بين المجال 3.41 و 4.20 (موافق)، فقد أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يحافظون على وضع الكمامة و تعقيم الأيدي، و تعقيم مكان و أدوات العمل بشكل منتظم و يلتزمون بتطبيق و إحترام مسافات التباعد الاجتماعي و هذا ما يدل على مستوى الوعي لدى أفراد عينة الدراسة و إدراكهم لخطورة الأزمة الوبائية العالمية كوفيد19.

الجدول 4: المتوسطات المرجحة و الانحرافات المعيارية لإستجابة أفراد عينة الدراسة إتجاه حجم العمل:

إتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
موافق	0.99	3.35	خلال أزمة كوفيد 19 زاد حجم مهمني الرئيسة في المنظمة
موافق	0.90	3.63	تمكنت من إتمام جميع الأعمال التي تعتبر المهمة الرئيسية
موافق	0.80	3.48	محور حجم العمل

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالتحور الثاني (جودة العمل) وقعت ضمن المجال الموافق للعبارة (موافق)، حيث أدت الأزمة الوبائية كوفيد 19 إلى زيادة حجم المهمة الرئيسية في المؤسسة للأفراد عينة الدراسة، إلا أن هذا لم يمنعه من إتمام جميع الأنشطة و المهام المرتبطة بمنصب عملهم، و يفسر زيادة حجم المهام بسبب الإغلاق الاقتصادي و تدابير الحجر المنزلي الجزئي أو الكلي المفروض و كذلك بسبب قيام بعض المؤسسات خاصة العمومية منها بمنح عطلة مدفوعة الأجر للأهات الأطفال أقل من 14 سنة و للعمال الذين يعانون من أمراض مزمنة خاصة خلال فترة الإغلاق مما أدى إلى نقص الموارد البشرية و زيادة المهام المرتبطة بمنصب العمل و كذلك بسبب كثرة الغيابات الناتجة عن الإصابة بالفيروس أو إشتباه الإصابة و التي تكون في المعدل أكثر من 14 يوم خاصة خلال الموجة الأولى، الثانية و الثالثة.

الجدول 5: المتوسطات المرجحة و الانحرافات المعيارية لإستجابة أفراد عينة الدراسة إتجاه جودة العمل

إتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
موافق	1.04	3.62	قبل أزمة كوفيد 19 كنت أحرص على تقليل الأخطاء في العمل
موافق	1.03	3.57	منعني التقييد بالإجراءات الاحترازية لمنع إنتشار فيروس كورونا من الحرص على تقليل الأخطاء في العمل
موافق	1.05	3.67	لم أتعرض لأي حادث مهني مند بدء أزمة كوفيد 19
موافق	1.08	3.29	غيرت المنظمة معايير جودة العمل خلال أزمة كوفيد
موافق	1.09	3.40	منعني التقييد بالإجراءات الاحترازية لمنع إنتشار فيروس كورونا 19 من العمل وفقاً لمعايير العمل المحددة مسبقاً
موافق	0.77	3.50	محور جودة العمل

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وقعت إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بمحور جودة العمل في المجال الموافق للعبارة (موافق)، حيث أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أنهم كانوا يحرصون على تقليل الخطأ حتى قبل الأزمة الوبائية و قد حافظوا على هذا المبدأ خلال الأزمة الوبائية بحيث لم يتعرضوا لأي حادث مهني، إلا أن الأزمة الوبائية كوفيد 19 منعتهم من العمل وفق معايير الجودة التي قامت المؤسسة بتغييرها خلال الأزمة .

- الجدول 6: المتوسطات المرجحة و الانحرافات المعيارية لإستجابة أفراد عينة الدراسة إتجاه مدة إنجاز العمل

إتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
موافق	1.12	3.02	قامت المنظمة بزيادة الوقت المطلوب لإتمام الأعمال
موافق	1.03	3.58	أثرت الإجراءات الاحترازية لمنع تفشي كوفيد 19 على مدة إنجاز المهام المرتبطة بمنصب عملي
موافق	1.02	3.55	لم أتمكن إكمال جميع المهام في الوقت المحدد وفقاً للأحكام
موافق	1.19	3.36	قمت بإتمام بعض المهام المرتبطة بمنصب عملي خارج أوقات الدوام المعمول بها في المؤسسة
موافق	0.91	3.82	لم أقم بتأجيل العمل الذي تم تكليفه به
موافق	0.78	3.46	محور مدة إنجاز العمل

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وافقت الإجابات المتعلقة بالمحور المخصص لقياس وقت العمل مع العبارة (موافق)، حيث قامت المؤسسات بزيادة الوقت المطلوب لإتمام بعض الأعمال بسبب تخفيض وقت الدوام و الإغلاق الاقتصادي و اضطرار البعض منها إلى تعليق نشاطها خاصة خلال فترة الإغلاق الاقتصادي، و قد منعت هذه الإجراءات من إتمام الأعمال المرتبطة بمنصب العمل وفق الأحكام المحددة، ضمن الإطار المحدد لوقت العمل، حيث تم إنجاز بعض المهام خارج الدوام الرسمي المعمول به داخل المؤسسة، كما أن المؤسسة زادت من الوقت المحدد لإنجاز المهام المرتبطة بمنصب العمل.

#### 4.3 تحديد معامل الارتباط و اختبار فرضيات الدراسة:

-تحديد معامل الارتباط :

الجدول 7: معامل الارتباط بين أزمة كوفيد 19 و أبعاد أداء الموارد البشرية كل على حدى

مدة إنجاز العمل	جودة العمل	حجم العمل	
0.366**	-0.032	0.173*	قيمة معامل الارتباط
0.00	0.71	0.05	مستوى الدلالة
0.01	-	0.05	مستوى الخطأ

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

\*: دال إحصائيا عند مستوي معنوية 0.05

\*\* : دال إحصائيا عند مستوي معنوية 0.01

من الجدول 07 يتضح لنا ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط بين أزمة كوفيد 19 و حجم العمل تقدر بـ 0.173 و هي دالة إحصائيا عند مستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.05) و هذا يدل على وجود علاقة إرتباط طردي ضعيف بين أزمة كوفيد 19 و حجم العمل.
- قيمة معامل الارتباط بين أزمة كوفيد 19 و جودة العمل تقدر بـ -0.032 و هي غير دالة إحصائيا عند مستوى الخطأ (0.05) أو (0.01) و هذا يدل على وجود إرتباط عكسي ضعيف بين أزمة كوفيد 19 و جودة العمل.
- قيمة معامل الارتباط بين أزمة كوفيد 19 و مدة إنجاز العمل تقدر بـ 0.366 و هي دالة إحصائيا عند مستوى الخطأ (0.01) بمستوى دلالة قدره (0.01) و هذا يدل على وجود علاقة إرتباط طردي ضعيف بين أزمة كوفيد 19 و توقيت العمل، أي ان أزمة كوفيد 19 أدت إلى زيادة مدة إنجاز العمل.

#### 3.4 إختبار فرضيات الدراسة:

بعدها قمنا بحساب معاملات الارتباط بين المتغير المستقل (أزمة كوفيد 19) و المتغيرات التابعة (حجم العمل، جودة العمل و مدة إنجاز العمل)، ننتقل إلى إختبار نموذج جودة العلاقة بإستخدام F ، و بحساب النسبة التي تفسر كل متغير في التغيير الحاصل في أداء الموارد البشرية (حجم العمل، جودة العمل و مدة إنجاز العمل) كمتغير تابع و ذلك بإستخدام R<sup>2</sup>، و التأكد من معنوية تأثير أزمة كوفيد 19 على المتغيرات التابعة (حجم العمل، جودة العمل و مدة إنجاز العمل) بإستخدام اختبار T-test لكل متغير على حدى و الجداول التالية تبين النتائج توصلنا إليها:

الجدول 08:معامل الارتباط بين المتغير المستقل أزمة كوفيد 19 و المتغير التابع حجم العمل

معامل التحديد R <sup>2</sup>	إختبار التأثير T-test		إختبار جودة النموذج F-test		معادلة الإنحدار		الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"	مستوى الدلالة	قيمة "F"	الخطأ المعياري	المعامل "B"	
0.30	0.00	7.174	.0050 <sup>b</sup>	3.900	0.83	2.745	أزمة كوفيد 19
	0.05	1.975			0.096	0.190	

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS



الجدول 09: معاملات الارتباط لتأثير المتغير المستقل أزمة كوفيد 19 و المتغير التابع جودة العمل

معامل التحديد R <sup>2</sup>	إختبار التأثير T-test		إختبار جودة النموذج F-test		معادلة الإنحدار		الثابت (باقي العوامل الأخرى) أزمة كوفيد 19
	مستوى الدلالة	قيمة "T"	مستوى الدلالة	قيمة "F"	الخطأ المعياري	المعامل "B"	
0.001	0.00	9.808	.0719 <sup>b</sup>	0.130	0.371	3.640	
	0.719	-0.360			0.094	-0.034	

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الجدول 10: معاملات الارتباط بين المتغير المستقل أزمة كوفيد 19 و المتغير التابع مدة إنجاز العمل

معامل التحديد R <sup>2</sup>	إختبار التأثير T-test		إختبار جودة النموذج F-test		معادلة الإنحدار		الثابت (باقي العوامل الأخرى) أزمة كوفيد 19
	مستوى الدلالة	قيمة "T"	مستوى الدلالة	قيمة "F"	الخطأ المعياري	المعامل "B"	
0.30	0.00	5.580	.0000 <sup>b</sup>	19.609	0.349	1.947	
	0.00	4.428			0.088	0.389	

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

و بالنظر إلى النتائج المبينة في الجداول 08، 09 و 10 أعلاه نخلص إلى ما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى:

بالنظر إلى الجدول 08 نستنتج ما يلي:

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 بين أزمة كوفيد 19 و حجم العمل حيث أظهرت النتائج أن معامل الارتباط هو 0.17 و هو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين أزمة كوفيد 19 و حجم العمل . و كانت قيمة إختبار F هي 3.900 و هو دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 و تدل على وجود نموذج العلاقة بين أزمة كوفيد 19 و حجم العمل .

كما تشير قيمة R<sup>2</sup> إلى 0.030 مما يعني أزمة كوفيد 19 تؤثر في حجم العمل بنسبة 30% ، و تبقى نسبة 70% تفسرها عوامل أخرى.

و من جهة أخرى تشير قيمة إختبار T إلى 1,975 بمعنى أن تأثير أزمة كوفيد 19 على حجم العمل لا يمكن أن يصل إلى الصفر . أما نموذج العلاقة فيمكن كتابته على الشكل التالي:

$$\text{درجة تأثير أزمة كوفيد 19 في حجم العمل} = 2.745 + (0.190) \times \text{أزمة كوفيد 19}$$

س: أزمة كوفيد 19

الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال الجدول 09 يتضح لنا ما يلي:

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا على وجود ارتباط بين أزمة كوفيد 19 و جودة العمل عند مستوى معنوية 0.01 أو 0.05، حيث أظهرت النتائج ان معامل الارتباط هو -0.32 مما يعني وجود ارتباط عكسي ضعيف بين أزمة كوفيد 19 و جودة العمل .

الفرضية الفرعية الثالثة:

بالنظر إلى الجدول 10 نستنتج ما يلي:

توجد علاقة إرتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 بين أزمة كوفيد 19 و مدة إنجاز العمل حيث أظهرت النتائج أن معامل الإرتباط هو 0.366 و هو دال إحصائيا على وجود علاقة إرتباط طردية ضعيفة بين أزمة كوفيد 19 و مدة إنجاز العمل . قيمة إختبار F هي 19.609 و هو دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 و تدل على وجود نموذج العلاقة بين أزمة كوفيد 19 و مدة إنجاز العمل .

و تشير قيمة  $R^2$  إلى 0.134 مما يعني أزمة كوفيد 19 تؤثر في مدة إنجاز العمل بنسبة 13.4% ، و تبقى نسبة 86.6% تفسرها عوامل أخرى.

و من جهة أخرى تشير قيمة إختبار T إلى 4.428 بمعنى أن تأثير أزمة كوفيد 19 على مدة إنجاز العمل لا يمكن أن يصل إلى الصفر.

أما نموذج العلاقة فيمكن كتابته على الشكل التالي:

$$\text{درجة التأثير في مدة إنجاز العمل} = 1,947 + 0.389 \text{س}$$

س: أزمة كوفيد 19.

#### - التأكد من مدى وجود فروق جوهرية

نطلق من الفرضية الصفرية المتمثلة في عدم وجود فروق جوهرية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بتأثير أزمة كوفيد 19 على حجم العمل، جودة العمل و مدة إنجاز العمل عند مستوى معنوية 0.05 ، و الجدول 11 بين أهم النتائج المتحصل عليها.

الجدول 11: الفروق الجوهرية لإستجابة عينة الدراسة تبعا لنوع المؤسسة

المتغيرات	مؤسسة عمومية		مؤسسة خاصة		إختبار F	
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	المعنوية
حجم العمل	3.46	0.76	3.50	0.86	0,249	0,780
جودة العمل	3.59	0.62	3.40	0.90	1,145	0,321
مدة إنجاز العمل	3.36	0.64	3.56	0.90	1,324	0,270

المصدر: الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بناء على النتائج المبينة في الجدول 11 نستنتج ما يلي:

- لا يوجد إختلافات جوهرية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بتأثير أزمة كوفيد 19 على حجم العمل تبعا لنوع المؤسسة حيث تشير قيمة F و معنوياتها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بإستجاباتهم و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة  $H_1$ .

- يوجد إختلافات جوهرية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بتأثير أزمة كوفيد 19 على جودة العمل تبعا لنوع المؤسسة حيث تشير قيمة F و معنوياتها إلى وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بإستجاباتهم و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ .

- يوجد إختلافات جوهرية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بتأثير أزمة كوفيد 19 على مدة إنجاز العمل تبعا لنوع المؤسسة حيث تشير قيمة F و معنوياتها إلى وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بإستجاباتهم و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ .

## 4. مناقشة النتائج:

بالإعتماد النتائج الإحصائية للدراسة نقبل الفرضية الفرعية الأولى و الثالثة و نرفض الفرضية الفرعية الثانية ، أي أن أزمة كوفيد 19 أدت إلى زيادة حجم العمل و زيادة المدة المحددة لإنجاز العمل و أثرت سلبا على جودة العمل، و جاءت نتائج دراستنا متوافقة مع الإستطلاع الذي قامت به شركة Deloitte التي توقعت أن الأزمة الوبائية كوفيد 19 ستؤدي إلى إنخفاض أداء 46٪ من الموارد البشرية (Boichenko & Tymchenko, 2020)، و دراسة (Graves et al., 2020) الذي توصل إلى أن الأزمة الوبائية كوفيد 19 أثرت سلبا على أداء الموارد البشرية بسبب الضغوط المتزايدة ، و البنية التحتية غير الملائمة ، و بيئة العمل / الزملاء المفقودة ، و توقعات الأداء غير الواقعية ، و ضعف العلاقة بين المدير و الموظف ، و صعوبة تكوين الثقة مع الزملاء و الجوانب السلبية لبيئة العمل الافتراضي .

كما تتوافق دراستنا مع دراسة ( Babarinde & Ayotunde, 2022) الذي توصل إلى أن أزمة كوفيد 19 أدت إلى زيادة الإجهاد المهني و الإرهاق بين العاملين في مجال الصحة بنيجيريا مما أثر سلبا على أدائهم . و من جهة أخرى تتوافق دراستنا مع دراسة (Shin et al., 2021) الذي أشار إلى أن التأثير السلبي غير المباشر لفظافة العملاء على أداء الموارد البشرية من خلال الإرهاق العاطفي أصبح أكثر وضوحًا بعد ظهور الوباء و قد كان لحماسة العملاء تأثير سلبي غير مباشر على أداء الموارد البشرية من خلال الإرهاق العاطفي أكثر من الإشراف التعسفي. و بالنسبة لدراسة (Narayanamurthy & Tortorella , 2021) التي كشفت نتائجها أن تداعيات أزمة كوفيد 19 (مثل بيئة العمل في المنزل و إنعدام الأمن الوظيفي و الاتصال الافتراضي) أثرت سلبا على جودة العمل و هذا ما يتطابق نتائج مع الدراسة التي قمنا بها بخصوص تأثير أزمة كوفيد 19 على جودة العمل.

## 5. الخاتمة:

بالرغم من إعتبار بعض الدراسات للأزمة الوبائية كوفيد 19 بمثابة التحدي الكبير للمورد البشري الذي أصبح مهددا بالإصابة بالوباء من جهة و فقدان منصب عمله من جهة أخرى ، حيث سعت معظم المؤسسات العمومية و الخاصة إلى فرض تدابير و إجراءات احترازية مبنية على أسس علمية تساعد في الوقاية من الإصابة بالفيروس أو تقلل من إنتشاره الواسع و تسمح لهم بمواصلة نشاطهم ، و بغية التعرف على أثر أزمة كوفيد 19 أداء الموارد البشرية، قمنا بدراسة وصفية تحليلية على عينة من الموارد البشرية للمؤسسات العمومية و الخاصة، حيث وضعنا 03 فرضيات فرعية لمعرفة علاقة أزمة كوفيد 19 بأداء الموارد البشرية و فرضية صفرية و فرضية بديلة للتحقق من وجود الفروق الجوهرية بين أفراد عينة الدراسة تبعا لنوع المؤسسة، و للإختبار صحة هذه الفرضيات صممنا إستبيان مخصص لتحقيق غرض الدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات و المعلومات التي قمنا بتجميعها من عينة الدراسة المكونة من 129 فرد، أن أزمة كوفيد 19 أدت إلى زيادة حجم و مدة إنجاز العمل و أثرت سلبا على جودة العمل، و هذه النتائج تعبر على آراء أفراد عينة الدراسة فقط، بحيث لم نقم بمقارنة هذه النتائج مع النتائج الحقيقية و الفعلية لعمليات تقييم الأداء الحقيقي التي قامت بها المؤسسات التي وجدت صعوبة كبيرة في تقييم أداء مواردها البشرية خلال أزمة كوفيد 19، و خاصة خلال فترات الإغلاق، مما يعني أن النتائج ستكون أكثر دقة بعد إنتهاء الأزمة بصفة كلية، كما أن دراستنا لم تتعمق في تحديد العوامل الوسيطة التي أثرت على الأداء مثل الخوف من الإصابة بالوباء و الخوف من المجهول و القلق الذي سببه كوفيد 19 و عدم التمكن من تحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة و متطلبات الحياة المهنية خاصة عند العمل من المنزل بسبب عدم وجود حدود قاصلة بين الحياة الأسرية و العمل، إضافة إلى وجود

الأطفال بسبب إغلاق المدارس و دور الحضانه كل هذه العوامل يمكن أن تشكل أسئلة بحثية تضيف قيمة هامة إلى دراستنا قد تكون لنا الفرصة لمعالجة بعضها.

توصي دراستنا بضرورة وضع معايير دقيقة و علمية لتقييم أداء الموارد البشرية خلال فترة الأزمات الوبائية العالمية المشابهة للأزمة كوفيد 19 حتى يتسنى إجراء تقييمات و مقارنات لمدى تأثير الأزمات الوبائية العالمية المشابهة لوباء كوفيد 19 على أداء الموارد البشرية، كما توصي الدراسة أيضا بضرورة المحافظة على أداء الموارد البشرية خلال فترة الأزمات الوبائية من خلال الرفع من درجة التحفيز خاصة التحفيز المعنوي و إدخال ثقافة التضحية المتبادلة بين الفرد و المؤسسة خلال فترة الأزمات ، و تشدد دراستنا على ضرورة إعطاء أهمية كبرى للإدارة الأزمات الوبائية من خلال تشكيل فريق للإدارة الأزمات يضم مختلف أفراد المؤسسة من مختلف الأقسام و تكوينهم و تدريبهم لمواجهة الأزمات بكل فعالية من خلال التعلم من الأزمات السابقة و التحضير للأزمات المستقبلية الممكن حدوثها مستقبلا، كما توصي دراستنا المؤسسات بضرورة وضع خطط لإدارة الأزمات بمختلف أنواعها و إجراء تعديلات و تحديثات و اختبارات بصفة دورية و مستمرة.

مراجع الدراسة:

-المراجع باللغة العربية:

- بسايسة عبد الله، ترش طواهر محمد التهامي، (2021)، نحو قياس أداء فريق العمل من خلال بطاقة الداء المتوازن ،مجلة دراسات إقتصادية، 03 (2021)، 96-108.

- مومني عبد القادر، بن شواط سمية، ترش محمد، بوريش أحمد، (2021)، تأثير فيروس كورونا على سلاسل الإمداد العالمية (أزمة-حلول-أفاق) ،مجلة دراسات إقتصادية، 02 (2021)، 375-387.

- صراوي مراد، (2021)، أثر جائحة كورونا على أسعار البترول و مدى إنعكاس ذلك على الدول المصدرة له :دراسة تحليلية للفترة الممتدة من مارس 2020 إلى غاية مارس 2021، مجلة دراسات إقتصادية، 02 (2021)، 54-68.

-المراجع باللغة الأجنبية:

- Altındağ, E., & Köse dağı, Y. (2015). The Relationship Between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 210, 270–282. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.367>.

- Narayanamurthy, G., & Tortorella, G. (2021). Impact of COVID-19 outbreak on employee performance – Moderating role of industry 4.0 base technologies. *International Journal of Production Economics*, 234, 108075. doi:10.1016/j.ijpe.2021.108075.

- Vina Da'watul Aropah, Ma'mun Sarma, I Made Sumertajaya. (2020). Factors Affecting Employee Performance during Work from Home. *International Research Journal of Business Studies*, 13 (02), 201-214. <https://doi.org/10.21632/irjbs>.

-Asbari, M., Novitasari, D., Taruli Pebrina, E., & Santoso, J. (2020). Work-Family Conflict, Readiness for Change and Employee Performance Relationship During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 67–77. <https://doi.org/10.17977/um003v6i22020p067>.

-Babarinde, S. A., & Ayotunde OJO, A. (2022). Understanding the effect of occupational stress on employee performance at Covid-19 treatment centers. *Journal of management Information and Decision Sciences*, 25(S1), 1-13.

-Boichenko, O., Tymchenko, N., 2020. How to Reduce the Pandemic Impact on Employees: A Guide for Company Leaders. Deloitte. Available at: <https://www2.deloitte.com/ua/en/pages/human-capital/articles/impact-of-covid-19.html>. (Accessed 09 January 2022).

- Chu, D. K., Akl, E. A., Duda, S., Solo, K., Yaacoub, S., Schünemann, H. J., ... Reinap, M. (2020). Physical distancing, face masks, and eye protection to prevent person-to-person transmission of SARS-CoV-2 and COVID-19: a systematic review and meta-analysis. *The Lancet*, 395(10242), 1973–1987. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)31142-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)31142-9).
- Gigauri, I. (2020). Influence of Covid-19 Crisis on Human Resource Management and Companies' Response: The Expert Study. *International Journal of Management Science and Business Administration*. 6(6), 15–24. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.66.1002>.
- Graves, L. M., & Karabayeva, A. (2020). Managing Virtual Workers - Strategies for Success. *IEEE Engineering Management Review*, 48(2), 166–172. <https://doi.org/10.1109/EMR.2020.2990386>.
- Josua Sembiring, M., Fatihudin, D., Mochklas, M., & Holisin, I. (n.d.). (2020). Banking Employee Performance During Pandemic Covid-19: Remuneration And Motivation. Murpin Josua Sembiring, Didin Fatihudin, Mochamad Mochklas, Iis Holisin -University of Muhammadiyah Surabaya, Indonesia: 64-71. <https://doi.org/10.37896/JXAT12.07/2304>.
- Khudhair, H. Y., Alsaud, A. B., Alsharm, A., Alkaabi, A., & AlAdeedi, A. (2020). The Impact of COVID-19 on Supply Chain and Human Resource Management Practices and Future Marketing. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(5), 1681–1685.
- Riyanto, S., Sutrisno, A., and Ali, H. (2017), The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 342-348.
- SAPTA, I. K. S., MUAFI, M., & SETINI, N. M. (2021). The Role of Technology, Organizational Culture, and Job Satisfaction in Improving Employee Performance during the Covid-19 Pandemic. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 495–505. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.495>.
- Shin, Y., Hur, W. M., & Hwang, H. (2021). Impacts of customer incivility and abusive supervision on employee performance: a comparative study of the pre- and post-COVID-19 periods. *Service Business*. <https://doi.org/10.1007/s11628-021-00456-7>.
- Suratman, A., Suhartini, S., Palupi, M., Nurdiana DIHAN, F., & Bakr MUHLISON, M. (2021). The Impact of Psychological Climate and Self-Resilience on Employee Performance During the COVID-19 Pandemic: An Empirical Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance*, 8(5), 1019–1029. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.1019>.
- Tortorella, G., Narayanamurthy, G., Godinho Filho, M., Staudacher, A., Mac Cawley, A., 2020. Pandemic's effect on the relationship between lean implementation and service performance. *J. Serv. Theory Pract.* (forthcoming).
- World Health Organization. (2020). Preparing for large-scale community transmission of COVID-19. *World Health Organization*, (February), 1–8. Retrieved from <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331243/COVID-19-02282020.pdf>