

## The impact of health precautions on the performance of users in the health sector, in light of the Covid-19 crisis, a field study on health sector employees in Adrar

Belbali abderrahim<sup>1</sup>, bouchra abdelghani<sup>2</sup>, Bensouici hamza<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Adrar university, Algeria, [abd.belbali@univ-adrar.edu.dz](mailto:abd.belbali@univ-adrar.edu.dz)

<sup>2</sup> Adrar university, Algeria, [abd.bouchra@univ-adrar.edu.dz](mailto:abd.bouchra@univ-adrar.edu.dz)

<sup>3</sup> Adrar university, Algeria, [bensouicihamza@univ-adrar.edu.dz](mailto:bensouicihamza@univ-adrar.edu.dz)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received:25/07/2021

Accepted:06/10/2022

Online:08/10/2022

#### Keywords:

Performance

Public Health Public

Health

Crisis management

efficiency

JEL Code: P47 ; I18;

O15 ; H12; D61.

### ABSTRACT

The performance of employees or workers in the institution is important to institutions of all kinds, and institutions in general and Public Health institutions in particular have gone through a set of measures that resulted from the emergence of the Corona Covid-19 pandemic, which may affect the performance of workers in these institutions, this study came to address the problem of extent The effect of these preventive measures on the performance of human resources with the aim of knowing the best approach to dealing with such cases in the future and optimization of crisis management by using the method of investigation and data analysis with employees of these institutions in ADRAR city, and the research concluded that there is a negative impact on the performance of health sector employees, which calls for careful study of these procedures. For better efficiency.

## أثر الإجراءات الوقائية الصحية على أداء المستخدمين في قطاع الصحة في ظل أزمة كوفيد\_19 دراسة ميدانية على موظفي قطاع الصحة بأدرار

بلبالي عبد الرحيم<sup>1</sup>، بوشري عبد الغني<sup>2</sup>، بن سويسي حمزه

<sup>1</sup> مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، جامعة أدرار ، الجزائر ، [abd.belbali@univ-adrar.edu.dz](mailto:abd.belbali@univ-adrar.edu.dz)

<sup>2</sup> مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الافريقي، جامعة أدرار، [abd.bouchra@univ-adrar.edu.dz](mailto:abd.bouchra@univ-adrar.edu.dz)

<sup>2</sup> جامعة أدرار، [bensouicihamza@univ-adrar.edu.dz](mailto:bensouicihamza@univ-adrar.edu.dz)

### معلومات المقال

تاريخ الاستقبال: 2021/07/25

تاريخ القبول: 2022/10/06

تاريخ النشر: 2022/10/08

### الكلمات المفتاحية

أداء

الصحة العامة

الموارد البشرية

إدارة الازمات

مردودية

JEL Code: P47 ; I18;

O15 ; H12; D61.

### الملخص

يشكل أداء المستخدمين او العاملين في المؤسسة أهمية لدى المؤسسات بمختلف انواعها، ولقد مرت المؤسسات بصفة عامه ومؤسسات الصحة العامة بصفة خاصة بمجموعة من الإجراءات نتجت عن ظهور جائحة كورونا كوفيد-19، والتي قد تؤثر على أداء العاملين في هاته المؤسسات، جاءت هذه الدراسة اتعالج اشكالية مدى تأثير هاته الإجراءات الوقائية على أداء الموارد البشرية بهدف معرفة أسلوب التعامل الأمثل مستقبلا مع مثل هاته الحالات وتحقيق امثليه لإدارة الازمات باستخدام منهج الاستقصاء وتحليل البيانات بالاستعانة بعينة من موظفي هاته المؤسسات بأدرار، ولقد خلص البحث الى وجود تأثير سلبي على أداء موظفي القطاع الصحي مما يستدعي وجود دراسة متأنية لهاته الإجراءات من أجل كفاءة افضل. الكلمات المفتاحية: أداء ؛ الصحة العامة؛ الموارد البشرية ؛ إدارة الازمات ؛ مردودية.

## مقدمة:

يشكل الأداء عموماً واحداً من المصطلحات والمفاهيم الملازمة للمجال الاقتصادي والإداري، فهو يشكل الصورة التي تعكس مستوى المؤسسة، ويسهم بذلك في مستوى المردودية المالية والخدماتية إن كانت المؤسسة تجارية أو عمومية، ويعتبر أداء المورد البشري من عمال وموظفين في المؤسسة العمومية العنصر الرئيسي لدى الجهات الوصية الذي ترمي إلى تحسينه، فكلما كان أداء الموظفين جيداً كان ذلك انعكاساً على الخدمات المقدمة والهدف المنشود بصورة إيجابية، غير أن مسار المؤسسة العمومية يتعرض لجملة من التغيرات والاضطرابات التي تمس المورد البشري على وجه الخصوص وبالتالي التأثير على أداءه وتختلف درجة هذا التأثير بحسب نوع التغير الحاصل ومن جملة هذه التغيرات الإجراءات الوقائية التي يلزم بها مستخدمي المؤسسات والمؤسسات الصحية على وجه الخصوص والتي تنتج عن الأوبئة المفاجئة.

وفي هذا الإطار جاء هذا البحث ليناقد في مسألة تأثير الإجراءات الوقائية على أداء المورد البشري في المؤسسات الصحية ويقاس بذلك مستوى التأثير ونوعه، مجيباً على الإشكالية الرئيسية والتي كانت: كيف تؤثر الإجراءات الوقائية الناتجة عن وباء كوفيد 19 على أداء مستخدمي المؤسسات الصحية العمومية؟ فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذه الإشكالية قمنا بافتراض الفرضيات التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة في تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية على مستخدمي قطاع الصحة عند مستوى معنوية 5%.  
لا توجد فروق ذات دلالة في أمثلة أداء مستخدمي قطاع الصحة عند مستوى معنوية 5%  
لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتطبيق الإجراءات الوقائية الصحية الاستثنائية على أداء مستخدمي قطاع الصحة المنهجية المتبعة:

من أجل الوصول إلى نتيجة مرضية من هذا البحث انتهجنا المنهج الوصفي والتحليلي من خلال استعراض الأدبيات النظرية للأداء وكذا تحليل النتائج المتوصل إليها من خلال الأدوات البحثية المتبعة.  
الأدوات المستعملة:

قمنا باستعمال نموذج استبيان موجه إلى العينة المعنية بالدراسة وهي مستخدمي قطاع الصحة من أجل الوقوف على وضعية الأداء وقد كان الاستبيان مؤلفاً من 41 سؤالاً في 3 محاور أساسية، ثم معالجتها باستخدام أهم طرق التحليل الإحصائي مستعينين ببرنامج IBM SPSS.  
. الإطار المفاهيمي للأداء:

إن مفهوم الأداء يقترن بشكل واضح بإدارة المؤسسات على اختلاف أنواعها، ولذلك من الضروري تحديد الإطار المفاهيمي لهذا المصطلح الأمر الذي يساعد على الإحاطة بالجوانب المؤثرة فيه.

## 1. التعريف بالأداء:

يعرف الأداء لغة بأنه كل ما يؤدي تأدية، أي بمعنى اوصله وقضاه. (حسين محمد الحراشنة، 2011)، ويعرف اصطلاحاً على أنه مدى ودرجة قدرة العاملين على الوفاء بمتطلبات الوظائف الموكلة لهم، وكذا أداءها على أحسن صورة، أي ان الأداء هو عبارة عن الطريقة التي يؤدي بها الموظف او العامل المهام الموكلة له ودرجة تحكمه في وظيفته. (عدان نبيلة، 2019). ويمكن أيضاً تعرف الأداء على انه عبارة عن أنماط للتصرفات والسلوكيات التي توضح مدى قيام والتزام العامل او الموظف بأداء المهام الموكلة له وتحمل المسؤوليات المرتبطة بها، ويعتبر الأداء الوظيفي واحداً من الأهداف التي يرغب المسؤولين في الوصول اليها وتحقيقها، مع الاختلاف على انه يؤخذ من منظور الفرد او الجماعة او المؤسسة. (حسين محمد الحراشنة، 2011)

### 1.1. أهمية الأداء:

يعتبر الأداء ذو أهمية كبيرة على أساس كونه عنصر يعبر عن قدرة المؤسسة على الوصول الى لنتائج مقبولة في سبيل تلبية طلبات العملاء وكذا المساهمين وذلك لانه يمثل المدى الذي يمكن للشركة أن تحقق فيه أهدافها بصورة مثالية. كما ان أهمية الأداء تتضح من خلال اعتباره خطوة يمكن من خلالها تحديد الموقع الظرفي للمنظمة او المؤسسة ككل ودرجة قربه من تحقيق الهدف المنشود النهائي، ويعتبر قياس الأداء للمؤسسات والشركات مهماً جداً كأهمية معرفة الأساليب والخطوات اللازمة لقياس وتقييم هذا الاداء ، ويمكن القول على وجه العموم أن أهمية الأداء تتبع أساساً من كونه الاجراء الذي يمثل القدرة على تحقيق استراتيجيات المؤسسات والتركات والمنظمات والوصول للأهداف المرسومة بالنسبة لها أي أن الأداء هو الصورة التي ترسم وتعكس الموقع الحالي للمؤسسة وبالتالي يمكن من خلالها تحقيق نتائج مرضية وعليه تعتبر أسلوب لتقييم واقع المؤسسة وبالتالي الوصول الى الأهداف التي تصبو اليها بأمتلية. (أكرم الطويل صلاح الدين جاسم 2018).

وتتأكد أهمية الأداء في الاهتمام الكبير الذي يوليه الباحثون والمحللون لهذا المفهوم من خلال تقييمهم للمؤسسات ومحاولة رسم استراتيجية تبنى على هذا الاساس. كما ان الأهمية الإدارية تتكشف من خلال الاهتمام المتزايد الكبير من طرف مسيرو ومسؤولو ومديرو المؤسسات بالاداء وكذا نتائجه، والسياسات الجديدة والمعدلة التي تحدث في هاته المؤسسات اعتماداً على نتائج الأداء المسجل.

### 2.1. مستويات الأداء:

يتميز الأداء بعدة مستويات تساعد على معرفة مستوى الأداء الذي تم الوصول اليه تتمثل في: (خالد بني حمدان وزميله 2019)

أ. الأداء الاستثنائي: وهو الذي يبين تميز الاداء في المؤسسة على المدى البعيد والالتزام التام والواضح من طرف المسيرين والمديرين الرئيسيين ووفرة موارد المؤسسة وانتعاش الوضع المالي لها

ب. الأداء البارز : وهو الذي يأتي في المرتبة الثانية من حيث المستوى وهو يبين تحقيق المؤسسة للريادة في مجالها والحصول على عقود عمل وعلى فرص كبيرة وكذا امتلاك موارد بشرية ذات كفاءة وذو تحفيز ممتاز بالإضافة الى امتلاك وضع مالي ونقدي متميز .

ج. الأداء الجيد جدا: وهو يأتي في المرتبة الثالثة من حيث مستويات الأداء ويبرز مدى صلابة أداء المؤسسة، وتوفر المعطيات المستقبلية، والموارد البشرية ذات الكفاءة وكذا التمتع بحالة مالية جيدة.

د. الأداء الجيد: وهو يبرز التميز في الأداء وفق المعايير السائدة، مع تسجيل توازن في نقاط القوة والضعف بالنسبة للمنتجات والخدمات وكذا العملاء، والاطارات والمستخدمين، مع التميز بتسجيل وضع مالي غير مرضي.

هـ. الأداء المعتدل: وهو يتميز أساسا بتسجيل نقاط ضعف أكثر من نقاط القوة في المؤسسة من حيث المنتجات والخدمات والمتعاملين، والموارد البشرية وصعوبة تحقيق الموارد المالية الكافية من أجل النمو وربما حتى البقاء.

و. الأداء الضعيف: ويأتي في المستوى ما قبل الأخير تتميز المؤسسة فيه بوضوح جلي لنقاط الضعف في عدة جوانب بالإضافة الى صعوبة تكوين واستقطاب وكذا تفعيل الموارد البشرية وخصوصا الكوادر مع بروز مشاكل حقيقية ومهددة للمؤسسة في الجانب المالي والنقدي.

ي. الأداء المتأزم: وهو اسوء الحالات الممكنة ويتميز بغياب كلي للكفاءة، والوصول الى هذا المستوى من الأداء من شأنه ان يشكل عقبة ويحقق مشاكل حقيقية للمؤسسة في كل المحاور.

## 2. قياس وتقييم الأداء:

بعد معرفة مفهوم الأداء يتضح لنا ضرورة وأهمية توظيفه من اجل اتخاذ القرار الأمثل في المؤسسة عن طريق تقديره وقياسه فلقياس الأداء أهمية لا تقل عن أهمية الأداء في حد ذاته.

### 1.2. أهداف تقييم وقياس الأداء:

ان اهمية قياس وتقييم أداء المؤسسة تنبثق من أهمية عنصر أداء المؤسسة وعليه فمما لاندفاع فيه اننا بحاجة الى تقييم وقياس الأداء في مختلف المؤسسات سواءا اكانت ذات خدمة عمومية ام تجارية اقتصادية

ومن النقاط التي تؤكد ضرورة واهمية قياس الأداء ما يلي: (أكرم الطويل صلاح الدين جاسم 2018)

- يساعد تقييم الأداء على تزويد مختلف المصالح والمستويات الإدارية بالوسائل والمعلومات التي من شأنها المساعدة على تخطيط الأداء المتعلق بهذه المؤسسة ومجال عملها، وبالتالي فإننا نصل الى ان القرارات الناتجة تركز على حقائق موضوعية ولا تبنى على أساس العاطفة وتقدير الشخصي.

- يساعد تقييم الأداء مصالح المؤسسة بمختلف مستوياتها على كشف الانحرافات ثم تحليلها ومعرفة مختلف الأسباب التي تؤدي لها وتصحيحها وكذا العمل على تفسيرها مما يساعد على اتخاذ القرارات المناسبة والمثالية لعلاجها.

-يهدف تقييم الأداء الى خلق نوع من التحفيز الذي يزيد من حماس العاملين في المؤسسة وبالتالي زيادة الابداع في مجالهم وهذا في حال ما أسس على معايير صحيحة.

- يتحدد تقييم الأداء في المستوى الذي يتحقق عندما يتم تحمل المسؤوليات الإدارية للمهام الموكلة اليها.

-تعمل عمليات قياس و تقييم على تزويد المؤسسة بالأساس الذي يساعد على اجراء بمقتضاه مقارنات بين كل القطاعات المختلفة سواءا اتعلق الامر بالقطاعات بالمؤسسة الواحدة نفسها او مع القطاعات المشابهة في المؤسسات الاخرى.

ويشكل تقييم الأداء أهمية بالغة كونه ذا صلة مباشرة بالعنصر البشري ومن جانب عدة زوايا: (مصطفى محمد 2018)

#### أ. أهميته للمؤسسة :

يمكن للمؤسسة من خلال عملية التقييم الحصول على عدة نتائج اهمها معرفة نقاط القوة والضعف ومختلف الانعكاسات السلبية والإيجابية على مردودية الفرد وفعالية المؤسسة بالإضافة الى تزويد مختلف المصالح الإدارية بالوسائل التي تساعد على القياس ومن ثم التخطيط، كما يساهم تقييم الأداء في كشف الكفاءات الكامنة للموظفين بالمؤسسة الامر الذي من شأنه ان ينعكس بالشكل الايجابي على تحقيق الكفاءة الإنتاجية لهذه المؤسسة او الشركة.

#### ب. أهميته للأفراد :

يولد تقييم الأداء فرصة امام العاملين لكشف أخطائهم والعمل على تجنبها بالإضافة الى تنمية المهارات الكامنة لهم والوصول الى أهدافهم المتعلقة بالترقية اوالحصول على مكافآت مناسبة بشكل سهل باعتبار ان الشروط تكون واضحة عندئذ.

بالإضافة الى كونه يرفع بشكل مباشر معنويات الموظفين نتيجة تحقيق جو من العلاقات الطيبة بين المستخدمين من خلال معاملة مختلف نقاط الضعف بالاداء وتشجيع النقط الإيجابية به.

كما ان المؤشرات التي يرتكز عليها التقييم تعتبر كنوع من من الحوافز للموارد البشرية شريطة اعتمادها على مبادئ سليمة.

#### ج. أهميته بالنسبة لإدارة الموارد البشرية :

في هذا المجال بالتحديد تتضح أهمية تقييم الاداء من خلال تأثير اغلب وظائف إدارة الموارد البشرية بالنتائج المتعلقة بتقييم الأداء في كل من : في عملية التخطيط المتعلقة بالموارد البشرية : أحيانا تشير نتائج تقييم الأداء الى وجود مستوى ممتاز للموارد البشرية في تنفيذ المهام ما يعني عدم الحاجة الى زيادة عدد العاملين لتغطية العبء المستقبلي بالمؤسسة والعكس صحيح.كما يعمل تقييم الأداء على تحديد عملية الترقية وتخطيط المسار الوظيفي باعتبار انه يبين المرشح للترقية والوظيفة الجديدة المناسبة له.اضافة الى تحديد العامل المستحق عن جدارة للجوائز التشجيعية إضافة الى مجال النقل الوظيفي فتعتبر النتائج المتوصل لها في عملية تقييم الأداء معيارا مهما وطريقا فعلا يساعد على لمعرفة الموظفين والعاملين الذين هم بحاجة للنقل الوظيفي من وظيفتهم الى وظيفة أخرى اكثر ملائمة لقدراتهم وإمكاناتهم. كما يساعد تقييم الأداء بالمواد البشرية على ضبط اجراء الفصل عندما تكون نتائج هذا التقييم مظهرة لأداء

ضعيف مع عدم وجود إمكانية تحسين الأداء للعامل والموظف وبالتالي يتبين انه عالية على المؤسسة. كما يلعب دورا مهما في مسألة الاختيار فعندما يكون تقييم ذو نتائج ضعيفة على مستوى الموارد البشرية المعينة مؤخرا في المؤسسة فهذا يعني وجود خلل في أسلوب الاختيار وبالتالي فانه يمكننا اعتبار تقييم الأداء معيارا يعتمد عليه في قياس مدى نجاح عملية الاختيار عموما. وأخيرا فان البرامج التدريبية هي احد العناصر التي تستغل عملية تقييم الأداء في رسم الاستراتيجية المثالية بالنسبة لها فنتائج هذا التقييم تبين مكان القوة والضعف وبالتالي اتخاذ القرار الأمثل عن طريق تعديل الأخطاء الموجودة والتي تتعلق بالاحتياجات التدريبية اللازمة لموارد المؤسسة، اضافة الى ذلك ان تقييم الأداء يمكن استعماله ك أداة يتم بموجبها الحكم على نجاح العملية التدريبية في حد ذاتها.

## **2.2. طرق قياس وتقدير الأداء الموظفين:**

تتباين وتعدد الأساليب والطرق المتعلقة بقياس وتقدير الأداء على مستوى المؤسسة وهي في المجمل تخص تقدير أداء المورد البشري ومن اهم الأساليب والطرق نجد ما يلي: (حمد كمال مصطفى 2014)

### **أ. أسلوب المقارنات:**

يتمثل هذا الأسلوب في تقييم الأداء لدى الأفراد عن طريق قيام المدراء والمسؤولين بالمقارنة بين مجموعة من المزايا لدى الموظفين تركز على العوامل أو الصفات التي يراها القائم بعملية التقييم مهمة، ويفضل أن تكون المقارنة على أساس معيار او عامل واحد، وليس بشكل عام وموسع لكل العوامل والصفات، لان هذا الأخير يؤدي الى عدم الموضوعية في التقييم، ويدخل في أساليب المقارنة نوعين:

**أ.1. أسلوب الترتيب:** وهو الأسلوب الذي يهدف الى ترتيب للموظفين او المستخدمين بشكل مباشر وتسلسلي من

حيث الأداء والذي ينقسم بدوره الى كل من أسلوب الترتيب المباشر وأسلوب الترتيب البديل وأسلوب المقارنة الزوجية

**أ.2. أسلوب التوزيع الاجباري:** ويعتمد هذا الأسلوب على مبدا المنحنى الطبيعي او التوزيع الطبيعي المعياري حيث

يركز على تصنيف الموظفين في شكل مجاميع بدل الترتيب الذي يفصل كل فرد على حدة.

وتتميز هذه الأساليب ببساطتها وسهولة تطبيقها رغم انها تحتاج إلى وقت أطول في الإنجاز خصوصا في عند أسلوب

المقارنة الزوجية الذي يجبر المسؤول على التقييم الى تكرار المقارنة بشكل زوجي بين كل فردين من الافراد حتى

الانتهاء من كل الاحتمالات وان كان عدد الافراد كبيرا جدا.

### **ب. أسلوب المعايير المطلقة:**

تركز هاته الطريقة على أساس غلق مجال التقييم للمسؤول عن التقييم في شكل اختيار بديل من البدائل المتاحة للتقييم

في حالة تقييمه لكل عنصر من العناصر المتعلقة بالاداء بل يكون عن طريق اتاحة الامكانية لاجابة واحدة بالنسبة

لهذا العنصر وهي بنعم او لا دون تفصيل غير انه يجب ان تعطي للمسؤول عن التقييم قائمة طويلة من الأسئلة المتعلقة

بهذا العنصر ليضع اجابته نعم او لا عند كل نقطة من نقاط هاته القائمة وهذا حتى يتم تقادي عدم الدقة في التقييم.

**ج. أسلوب مؤشرات الأداء منظومة المؤشرات:**

يتم في هذا النمط إعداد دليل للتقييم يتكون من مجموعة من مؤشرات الأداء بكل نشاط ، يسمى هذا الدليل منظومة المؤشرات في حال كان هذا الدليل يشتمل على مجموعة كاملة من المؤشرات التي يمكن من خلالها تقييم الأداء لقطاع رئيسي من قطاعات الأنشطة في المؤسسة.

**د. أسلوب معايير ومعدلات الأداء المستهدفة :**

يمثل هذا الأسلوب المنهج المناسب للأعمال التنفيذية في التقييم الأداء على عكس الأسلوب السابق الذي يناسب المديرين بشكل أكبر ويتم عن طرق أسلوب معايير الأداء المستهدفة تحديد معيار أداء مستهدف تقييمه خلال فترة زمنية مستقبلية، يلزم المستخدم بتطبيقه خلال كل هذه الفترة، وقد يتم الاتفاق بين المسؤول والمستخدم على تحقيق على تحقيق هذه المعايير خلال فترة زمنية محددة يتفوقون عليها.

**هـ. أسلوب المقابلات:**

تعتبر المقابلات احدى اشهر واهم طرق تقييم الأداء وهي بمثابة اداه للتقييم اكثر منها أسلوبا ويتم من خلالها طلب المسؤول عن عملية التقييم عرض الإنجازات والنتائج مرفوقة بالادلة ، وهي تعتبر أساس أسلوب المراجعة الميدانية كما انها تشترط التنظيم والتقنين من اجل ممارستها بصورة فعالة ومحقة للاهداف وتعتبر نماذج مقابلات تحليل الوظائف من اهم صور هذا الأسلوب.

**و. أسلوب المراجعة الميدانية:**

يعتبر هذا الأسلوب من اهم واشهر أساليب تقييم الأداء، ويتمثل في قيام المقيم بالتوجه الى الواقع او الميدان العملي في شكل مسؤول الموارد البشرية او مجموعة من الكوادر او أي طرف آخر من اجل ممارسة الوظيفة المتعلقة بالتقييم حيث يقوم بمقابلة القائم بالوظيفة، مرفوقا بنموذج استبيان أو ويقدم له أسئلة هذا الاستبيان في شكل شفهي او كتابي او وثيقة والتي في الغالب ما تعتبر أسئلة نمطية، ثم يقوم بجمع إجابات هذه الأسئلة، ثم تدوينها كاملة وتنظيمها بتسجيلها بالكامل، ثم تحليلها ويفضل اجراء هذا النوع من الأساليب بصورة مكررة دورية غير ان مشكلة هذا الأسلوب تتمثل في حاجته الى متخصصين من ذوي الخبرة في عمليات إجراء هذه الاستبيانات وتحليل النتائج المسجلة عنها وكذا التعليق عليها. وقد يساعد على ذلك انشاء اقسام متخصصة للتقييم الأداء في مصلحة الموارد البشرية.

**ز. أسلوب الدائرة المتكاملة:**

يتم وفق هذا الأسلوب، تقديم النموذج المتعلق بالتقييم الى ثلاثة اشخاص في نفس الوقت الشخص المستهدف تقييمة والمسؤول عن التقييم وطرف ثالث يتمثل في زميل في نفس النشاط او المكتب او المصلحة يقوم كل طرف بالاجابة عن أسئلة النموذج يتم بعد ذلك لقاء بين كل هاته الأطراف لمناقشة ما نتاج هذه النماذج مع تقديم وجهة نظر كل طرف ثم بعد ذلك يصدر التقييم.

وتحتاج هذه الطريقة الى الموضوعية والنضج لكافة الأطراف قبل الاقدام عليها من اجل الحصول على نتائج موضوعية ودقيقة وحقيقية.

### **ي. أسلوب الأحداث والوقائع الحرجة:**

يتمثل هذا الأسلوب في تحديد مقياس للأداء، يتم التحديد بموجبه لكل الوقائع و الأحداث، أو الأفعال المؤثرة على كفاءة أداء العمل أو عدم الكفاءة ، ويتم تحديد هذه الأفعال من المسؤولين الرؤساء أو عن طريق الخبرة السابقة للعمل، بالإضافة لتحديد الدرجة التي يؤثر بها كل فعل في الأداء، ثم يتم ترتيب هاته الأفعال تصاعديا أو تنازليا على أساس مدى ودرجة تأثيرها في العمل، في شكل قائمة لتقدم إلى المسؤولين عن عملية التقييم من أجل الإجابة عليها ويكون هناك مقياسا ثلاثيا او خماسيا امام كل عبارة من العبارات.

### **م. أسلوب التقدير النسبي للأداء:**

ويركز هذا الأسلوب على وضع أساس للتقييم في العناصر التالية الصفات الشخصية والمبادرة والانضباط والذكاء والجدية بالإضافة الى الإيجابية باستخدام المقياس الثلاثي او الخماسي في النموذج المنجز والذي يأخذ العناصر السابقة بعين الاعتبار ثم يتم تحليل النتائج كما في الأساليب السابقة.

### **II. الدراسة الميدانية لتطبيق الإجراءات الوقائية الصحية وقياس أداء مستخدمي قطاع الصحة العمومية:**

تهدف هاته الدراسة الميدانية الى معرفة وتقدير أثر الإجراءات الوقائية الصحية التي نتجت عن انتشار وباء كورونا والتي اقرت من طرف الجهات الوصية على أداء المستخدمين في المؤسسات الصحية العمومية.

#### **1. أداة الدراسة:**

نتاول في هذا الجزء تقديم لأدوات الدراسة المنتهجة كما يلي:

##### **1.1. مجتمع الدراسة.**

مجتمع الدراسة المستهدف هو مجموعة مستخدمي الصحة والموظفون في مؤسسات الصحة العمومية بمدينة أدرار بمختلف مستوياتهم ورتبهم، والذين يعنون بشكل مباشر بالإجراءات الوقائية.

#### **أ. تصميم الاستبيان:**

نستخدم من أجل الوصول الى هدف الدراسة الميدانية أسلوب المراجعة الميدانية والذي تم الإشارة اليه في طرق وتقدير الأداء في الجزء الأول النظري من هذا البحث متمثلا في استبيان تم تصميمه بالأسلوب المتعارف عليه في تصميم الاستبيانات والذي تمثل في مجموعة من الأسئلة مصنفة في ثلاثة محاور، في صورة فئات.

#### **1.أ. المحور الأول: البيانات الشخصية.**



تمثلت بيانات هذا المحور والتي تخص العينة المستهدفة في: الجنس، العمر والدخل، وقد تم الاتقائات على اختيار الدخل بالنظر الى انه يكنه التعبير على عناصر أخرى بطرق غير مباشرة كالرتبة والمستوى التعليمي.

#### أ.ب. المحور الثاني: تطبيق الإجراءات الوقائية.

في هذا المحور تم تناول مجموعة من الأسئلة والتي كان عددها 18 سؤالاً تهدف الى معرفة درجة تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية والتي صنفت في 4 فقرات هي الإجراءات الوقائية للأشخاص، الإجراءات الوقائية المتعلقة بالتنقل والمواصلات، الإجراءات الوقائية بخصوص المصالح والمعدات وإجراءات عامة.

#### أ.ج. المحور الثالث: أداء مستخدمي قطاع الصحة العمومية.

في هذا المحور تم تناول مجموعة من الأسئلة والتي كان عددها 18 سؤالاً تهدف الى معرفة وتقدير أداء المستخدمين في القطاع في ظل الظروف الحالية والمحيطية.

#### 2.1. صدق محاور الدراسة في الاستبيان.

باستخدام برنامج SPSS تم الحصول على بيانات صدق الاستبيان كما يلي:

#### الجدول 01: صدق محاور الدراسة

المحور	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	0.683	0.000
2	0.732	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول بأن معامل الارتباط بين معدل محوري تطبيق الإجراءات الوقائية وأداء مستخدمي قطاع الصحة العمومية من محاور هاته الدراسة يتراوح ما بين 0.683 و 0.732 ، مما يعني ان هناك ارتباط قوي بين هاته المحاور، كما أن مستوى المعنوية كان أقل من 0.05 وبالتالي فان المحاور تعتبر صادقة.

#### 2.2. ثبات الاستبيان.

سنقوم باختبار الثبات باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ.

#### الجدول 02: قياس الثبات باستخدام ألفا كرونباخ:

عبارات الاستبيان	عدد العبارات	معامل ألفا
	38	0.727

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق بأن معامل ألفا كرونباخ كان مساوي ل 0.727 ، وهو معدل مقبول جدا من اجل الاعتماد على الاستبيان ومن حيث قياسه للعبارات ، والادراك الجيد لعينة الدراسة، بما يتوافق بالغرض الذي المقصود من اسئلة الاستبيان .

## 2. التحليل الاحصائي لبيانات الاستبيان.

تم تقسيم التحليل الاحصائي إلى قسمين رئيسيين وهما يتجسدان في التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان عن طريق تحليل كل من التكرارات والنسب المئوية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وجزء اختبار الفرضيات والذي يتمثل في الإحصاء الاستدلالي.

## 3. التحليل الوصفي لمحاور الدراسة.

والذي يتم عن طريق الخطوات التالية:

### 1.3. التحليل الوصفي لخصائص العينة:

#### أ.كشف توزيع العينة حسب متغير العمر:

في الجدول الموالي تبين لنا ان توزيع العينة حسب متغير العمر كان كما يلي:

#### جدول 03: توزيع العينة على أساس العمر.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 35 سنة	19	23.5
	من 35 إلى 55 سنة	55	67.9
	أكثر من 55 سنة	7	8.6
	المجموع	81	%100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتبين من هذا الجدول والمتعلق بتوزيع العينة على أساس العمر ان اكثر فئة من افراد العينة من كانت أعمارهم بين 35 الى 55 ثم تليها فئة الأقل من 35 وأخيرا الفئة التي تفوق 55 سنة، وهذا راجع لطبيعة وظائف القطاع التي تناسب الفئة المتوسطة من العمر.

#### ب.كشف توزيع العينة حسب متغير الجنس:

في الجدول الموالي تبين لنا ان توزيع العينة حسب متغير الجنس كان كما يلي:

#### الجدول 04: توزيع العينة على اساس الجنس.

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
77.8	63	ذكر
22.2	18	انثى
100	81	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتبين من هذا الجدول والمتعلق بتوزيع العينة على أساس الجنس ان اكثر فئة من افراد العينة هم من الذكور ، وهذا راجع لتجاوب الفئة مع الاستبيان ثم نسبة تواجدهم كمستخدمين في القطاع.

ج.كشف توزيع العينة حسب متغير الدخل:

في الجدول الموالي تبين لنا ان توزيع العينة حسب متغير الدخل كان كما يلي:

الجدول 05: توزيع أفراد العينة على اساس الدخل.

النسبة المئوية %	التكرار	الدخل
11.1	9	أقل من 30000 دينار
71.6	58	من 30000 إلى 10000 دينار
17.3	14	أكثر من 100000 دينار
100	81	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتبين من هذا الجدول والمتعلق بتوزيع العينة على أساس الدخل ان اكثر فئة من افراد العينة من كانت مداخيلهم بين 30000 و 100000 دينارا أي الفئة المنتوسطة ثم تليها فئة الاكثر من 10000 دينارا وأخيرا الفئة التي تقل عن 30000 دينارا، وهذا راجع لتواجد الأطباء والمرضى كاتر فئات القطاع تشغيلا وتواجدا ثم موظفي الادارة.

4. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يتم التطريق الى التحليل الوصفي من خلال:

1.4. التحليل الوصفي لتطبيق الإجراءات الوقائية:

هذا المحور تم تقسيمه الى اربع فقرات، والجدول الموالي يبين نتائج تحليله الوصفي باستخدام برنامج SPSS:

الجدول 06: البيانات الوصفية لمحور الإجراءات الوقائية .

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	Sig
الإجراءات الوقائية للأشخاص	4.2778	0.55762	موافق	0.000
إجراءات التنقل والمواصلات	4.0525	0.71776	موافق	0.000
إجراءات المصالح والمعدات	3.5407	0.77810	موافق	0.000
إجراءات عامة	4.2765	0.63997	موافق	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق أن تطبيق الإجراءات الوقائية في تحليل افراد العينة مقبول، من خلال بلوغ المتوسط الحسابي مجالا بين 3.5407 و 4.2778 بانحراف معياري اقل من 0.78 في كل الفقرات كما ان القيمة الاحتمالية SIG كانت اقل من 0.05 ما يدل على ان هناك اتفاق لافراد العينة حول تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية.

2.4. التحليل الوصفي لمحور تقييم نظام الرقابة الداخلية :

كانت نتائج التحليل فيما يلي:

الجدول 07: البيانات الوصفية لمحور أداء مستخدمي قطاع الصحة العمومية.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	Sig
	1.5830	0.44315	موافق	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول السابق أن تطبيق الإجراءات الوقائية في تحليل افراد العينة مقبول، من خلال بلوغ المتوسط الحسابي 1.5830 بانحراف معياري يساوي 0.44315 كما ان القيمة الاحتمالية SIG كانت اقل من 0.05 ما يدل على ان هناك اتفاق لافراد العينة حول نقص في مؤشرات امثلية أداء مستخدمي الصحة العمومية.

أ. اختبار فرضيات الدراسة.

أولا ينبغي اختبار هل البيانات التي حصل عليها الباحثين تتبع توزيعا طبيعيا، باستخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov. والذي أفضى إلى ما يلي:

الجدول 08: اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	Kolmogorov-Smirnov

الاحصائية	القيمة الاحتمالية sig	
0.044	1.381	تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية
0.131	1.167	أداء مستخدمي قطاع الصحة العمومية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.

يبين الجدول أن مستوى المعنوية لمحاور الدراسة كانت أكبر من 0.05 ومقدرة ب 1.381 و 1.167، مما يدل ان بيانات العينة تتبع التوزيع الطبيعي.

أ.1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

الفرضية الرئيسية الأولى صيغت كما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة في تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية على مستخدمي قطاع الصحة عند مستوى معنوية 5%.

وتتفرع الى الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة في تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية على مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل الجنس عند مستوى معنوية 5%.

باعتبار ان العينات كانت عشوائية ومستقلة، نستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد ، حيث كان تحليل التباين كما يلي:

الجدول رقم 09: تحليل التباين من اجل اختبار الفرضية الفرعية الاولى للفرضية

الرئيسية الاولى

القيمة الاحتمالية sig	المؤشر الإحصائي f	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.313	1.313	0.295	79	1.054	بين المجموعات
		0.480	19.170	0.721	داخل المجموعات

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يبين هذا الجدول بأن قيمة  $F = 1.313$  والقيمة الاحتمالية SIG مساوية ل 0.313 أي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي فاننا نقبل الفرض العدم بقبول الفرض العدم لا توجد فروق ذات دلالة في تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية على مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة في تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية على مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل السن عند مستوى معنوية 5%.

باعتبار ان العينات كانت عشوائية ومستقلة، نستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد ، حيث كان تحليل التباين كما يلي:

**الجدول رقم 10: تحليل التباين من اجل اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الاولى**

القيمة الاحتمالية sig	المؤشر الإحصائي f	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.275	1.312	0.223	2	0.445	بين المجموعات
		0.170	78	13.232	داخل المجموعات
			80	13.678	مجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يبين هذا الجدول بأن قيمة  $F = 1.312$  والقيمة الاحتمالية SIG مساوية ل 0.275 أي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي فاننا نقبل الفرض العدم بقبول الفرض العدم لا توجد فروق ذات دلالة في تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية على مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل السن.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة في تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية على مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل الدخل عند مستوى معنوية 5%.

باعتبار ان العينات كانت عشوائية ومستقلة، نستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد ، حيث كان تحليل التباين كما يلي:

**الجدول رقم 11: تحليل التباين من اجل الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الاولى**

القيمة الاحتمالية sig	المؤشر الإحصائي f	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.495	0.805	0.139	3	0.416	بين المجموعات

		0.172	77	13.262	داخل المجموعات
			80	13.678	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يبين هذا الجدول بأن قيمة  $F = 0.805$  والقيمة الاحتمالية SIG مساوية ل  $0.495$  أي أكبر من مستوى المعنوية  $0.05$  وبالتالي فاننا نقبل الفرض بعدم قبول الفرض بعدم لا توجد فروق ذات دلالة في تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية على مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل الدخل.

ب.1. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

الفرضية الرئيسية الثانية صيغت كما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة في أمثلية أداء مستخدمي قطاع الصحة عند مستوى معنوية  $5\%$ .

وتتفرع الى الفرضيات:

الفرضية الفرعية الاولى:

لا توجد فروق ذات دلالة في أمثلية أداء مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل الجنس عند مستوى معنوية  $5\%$ .

باعتبار ان العينات كانت عشوائية ومستقلة، نستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد ، حيث كان تحليل التباين كما يلي:

الجدول رقم 12: تحليل التباين من اجل اختبار الفرضية الفرعية الاولى للفرضية الرئيسية الثانية

القيمة الاحتمالية sig	المؤشر الإحصائي f	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.065	4.158	0.123	79	1.559	بين المجموعات
		0.223	21.188	1.229	داخل المجموعات

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يبين هذا الجدول بأن قيمة  $F = 4.158$  والقيمة الاحتمالية SIG مساوية ل  $0.065$  أي أكبر من مستوى المعنوية  $0.05$  وبالتالي فاننا نقبل الفرض بعدم قبول الفرض بعدم لا توجد فروق ذات دلالة في أمثلية أداء مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة في أمثلية أداء مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل السن عند مستوى معنوية  $5\%$ .

باعتبار ان العينات كانت عشوائية ومستقلة، نستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد ، حيث كان تحليل التباين كما يلي:

**الجدول رقم 13: تحليل التباين من اجل اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية**

القيمة الاحتمالية sig	المؤشر الإحصائي f	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
		0.062	2	0.123	بين المجموعات
0.735	0.309	0.200	78	15.587	داخل المجموعات
			80	15.711	الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يبين هذا الجدول بأن قيمة  $F = 0.309$  والقيمة الاحتمالية  $SIG$  مساوية ل  $0.735$  أي أكبر من مستوى المعنوية  $0.05$  وبالتالي فاننا نقبل الفرض العدم بقبول الفرض العدم لا توجد فروق ذات دلالة في أمثلية أداء مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل السن.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة في أمثلية أداء مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل الدخل عند مستوى معنوية  $5\%$ .

باعتبار ان العينات كانت عشوائية ومستقلة، نستخدم تحليل التباين في اتجاه واحد ، حيث كان تحليل التباين كما يلي:

**الجدول رقم 14: تحليل التباين من اجل اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية**

القيمة الاحتمالية sig	المؤشر الإحصائي f	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
		0.010	3	0.030	بين المجموعات
0.986	0.049	0.204	77	15.681	داخل المجموعات
			80	15.711	الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS



يبين هذا الجدول بأن قيمة  $F = 0.049$  والقيمة الاحتمالية  $SIG$  مساوية لـ  $0.986$  أي أكبر من مستوى المعنوية  $0.05$  وبالتالي فإننا نقبل الفرض بعدم قبول الفرض بعدم لا توجد فروق ذات دلالة في أمثلية أداء مستخدمي قطاع الصحة تعزى لعامل الدخل.

### ج.1. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

الفرضية الرئيسية الثالثة صيغت كما يلي: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتطبيق الإجراءات الوقائية الصحية الاستثنائية على أداء مستخدمي قطاع الصحة عند مستوى معنوية  $0.05$ .

بعد استخدام نموذج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط، دونت نتائج في الجدول الموالي:

### الجدول رقم 15 : نتائج اختبار الفرضية الثالثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد	القيمة f	القيمة الثابتة	معامل الانحدار	القيمة الاحتمالية	الخطأ المعياري
تقييم نظام الرقابة الداخلية	0.702	0.700	29.415	1.572	0.003	0.002	0.121

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال القيمة المبينة لمعامل الارتباط والمحددة بـ  $0.702$  يتضح جليا وجود أثر لتطبيق الإجراءات الوقائية على أداء مستخدمي الصحة العمومية كما ان قيمة  $F$  المساوية لـ  $29.415$  تدل على عدم قبول الفرضية الثالثة إضافة الى ان حوالي 70 بالمائة من التغير الحاصل في أداء المستخدمين يعزى الى تطبيق الإجراءات الوقائية وهو ما يتضح في قيمة معامل التحديد البالغة حوالي  $0.700$ ، صف الى ذلك ان العلاقة بين المتغيرين المدروسين وباستعمال القيم الأخرى في الجدول تكون على النحو التالي:

$$Y = 0.003X + 1.572 + 0.121$$

ومنه فإننا نستنتج أن: أداء مستخدمي الصحة العمومية =  $0.003$  (تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية) +  $0.121 + 1572$ .

كل هذه النتائج والتحليلات تجعلنا نقر ب وجود اثر ذو دلالة معنوية لتطبيق الإجراءات الوقائية على أداء مستخدمي الصحة العمومية.

### خاتمة:

ان اثر الازمات الصحية كبير على السكان عموما وعلى الموظفين ومستخدمي المؤسسات خصوصا من خلال الإجراءات التي يلزم باتباعها تقاديا لأي عارض او مكروه وتعتبر المؤسسات الصحية من أكثر المؤسسات تقيدا بهذه الإجراءات ولقد كانت ازمة كوفيد 19 احد هذه الازمات والتي تفرض على الباحثين دراسة تأثيرها على أداء المستخدمين في

المؤسسات، ولقد جاءت هذه الدراسة من أجل تحليل ودراسة هذا الأثر على في القطاع الصحي بمدينة أدرار حيث استخدمت أسلوب الدراسة الميدانية في شكل الاستبيان، وقد خلصت هذه الدراسة الى:

يتم تطبيق الإجراءات الوقائية الصحية في المؤسسات الصحية العمومية من وجهة نظر مستخدمي القطاع على الأقل. يوجد تغير حاصل في أداء مستخدمي قطاع الصحة العمومية.

يوجد علاقة واضحة بين تطبيق هاته الإجراءات الوقائية بين أداء المستخدمين في المؤسسات الصحية العمومية على مختلف اصنافهم ومستوياتهم.

تؤثر الإجراءات الوقائية الصحية المطبقة على أداء مستخدمي القطاع الصحي بدرجة ان 70 بالمائة من التغير الحاصل في الأداء كان مرافقا لظهور الإجراءات الوقائية الصحية وبالنظر الى هاته النتائج لابد من الاخذ بالتوصيات الآتية:

النظر في اليات تطبيق هاته الإجراءات الوقائية الصحية بما يؤثر إيجابا على أداء مستخدمي الصحة العمومية وتقاديا للتأثير السلبي لها.

مراجعة بعض الإجراءات في حد ذاتها الامر الذي من شأنه التأثير بشكل إيجابي من الناحية لفسية على وجه الخصوص بالنسبة لمستخدمي القطاع الصحي.

آفاق البحث :

من أجل دعم نتائج هذا البحث فإننا نرى انه من المفيد التطرق الى دراسة تخصص في إيجاد الآليات التي من شأنها تعويض التأثير السلبي للمستخدمين جراء الإجراءات الوقائية بإدارة مثلى للموارد البشرية تنتهج الأساليب والطرق الحديثة والمعاصرة في الإدارة.

قائمة المصادر والمراجع:

- حسين محمد الحراشة (2011)، إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، ص90.
- عدان نبيلة (2019)، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، ص 49.
- حسين محمد الحراشة،(2011)، إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي، ص90-91.
- أكرم الطويل صلاح الدين جاسم (2018)، الشراء وفقا لـ (Seven Rights) والأداء الإستراتيجي، دار اليازوري للمشر والتوزيع، عمان ، ص 83-84.
- خالد بني حمدان وزميله (2019) ، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي منهج معاصر، دار اليازوري، عمان، ص291، 292.
- أكرم الطويل صلاح الدين جاسم (2018)، الشراء وفقا لـ (Seven Rights) والأداء الإستراتيجي، ص 85
- مصطفى محمد (2018)، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، ص97-100.