الإصدار السادس – العدد اربع وخمسون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"تأثير جائحة كورونا على اداء الموظفين في البلديات"

إعداد الباحث:

م. هاشم خلف خميس العموش

رئيس قسم التنظيم

بلدية رحاب الجديدة

الإصدار السادس – العدد اربع وخمسون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

ملخص:

من مدينة ووهان الصينية؛ انتشر مرض فيروس كورونا المستجد 2019 (COVID19)، بسرعة في جميع أنحاء العالم، مما أدى إلى عزل المليارات من الأشخاص، ما بين الحجر الصحي الإجباري والطوعي مما أدى الى لجوء اغلب دول العالم الى فرض قرارات حازمة للتصدي للجائحة والتقليل من أثارها التي شملت معظم جوانب الحياة ومنها قطاع عمل المؤسسات الحكومية الخدمية . ونتيجة لهذه الظروف والتي كان لها الأثر البالغ على اداء العاملين في المؤسسات الحكومية فقد وجدت نفسها فجأة مجبرة على التحول للعمل عن بعد، واستخدام الوسائل التكنلوجية الحديثة لاستمرار العمل وتقديم الخدمات للمواطنين .فكان هذا التحول الكبير والمفاجئ الأثر الكبير على اداء الموظفين . وكانت البلديات هي احدى المؤسسات الحكومية التي واجهت العديد من الإجراءات من اغلاق او تحويل العمل عن بعد وحاولت الخوض في هذه التجربة الجديدة وقد كانت هذه الدراسة بمثابة معرفة مدى تأثير الجائحة على اداء العاملين و مدى جودة العمل والخدمات المقدمة في وسط انتشار الجائحة.

المقدمة:

أدى انتشار وباء كورونا المستجد covid-19 في جميع انحاء العالم الى تغيرات وخسائر في اغلب جوانب الحياة مثل التعليم والتنقل والسياحة والترفية والتجارة. ولم يكن القطاع المؤسسات الحكومية وبالأخص البلديات في منأى عن هذه التغيرات حيث فرض الوباء إجراءات غير مسبوقة أدت الى توقف العمل في بعض الأحيان وفي العمل عن بعد في أحيان أخرى حيث سعت المؤسسات الحكومية الى إيجاد بدائل للعمل التقليدي باستخدام وسائل التكنلوجيا الحديثة ، فقط واجهت المؤسسات الحكومية تحدي الجائحة عن طريق تطوير سبل وحلول مبتكرة لاستمرار العمل والخدمات المقدمة , وقد كان الاداء الوظيفي وضغوط العمل إحدى العقبات التي أصبحت ملتصقة بطريقة مباشرة مع حياة العاملين ، حيث تشهد المؤسسة الواحدة أشكالا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية، كما أن موضوع الاداء الوظيفي لقي اهتماما كبيرا في البحوث و الدارسات الإدارية بشكل عام و المتعلق بالموارد البشرية بشكل خاص كما له أهمية بالغة على مستوى الفرد و المؤسسة في تحقيق الأهداف. وباعتبار العمل عن بعد شكل جديد نتج عن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتغيرات الصحية التي ترتبط بالحالة الوبائية العالمية ،حيث يقوم العامل بأداء عمله خارج مكان العمل ، وذلك باستعمال الحاسوب و وسائل الاتصال وكذاك توفر الانترنت ، ويضمن استمرار العمل وخاصة في الظروف الاستثنائية ، وظهرت أهمية العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا حثث تم تطبيقه حين انتشر الفيروس بكثرة من اجل المحافظة على السلامة الصحية لذا كان لزاما على المؤسسات الحكومية تبني نظام العمل عن بعد لمواصلة تقديم الخدمات ، وقد جاءت هذه الدراسة من اجل التعرف على مدى تأثير الجائحة على اداء العاملين و مدى جودة العمل والخدمات المقدمة في وسط انتشار الجائحة.

* **أسباب اختيار الموضوع:**

إن اختيار الباحث لأي موضوع من اجل الدارسة لا يكون بطريقة عشوائية أو من دون تفكير بل يكون مرتكز على العديد من المبررات و الاسباب، اذ نجد عدة أسباب تدفعه نحو هذا الموضوع ومن أهم الاسباب التي دفعتنا الي اختيار ودراسة الموضوع أسباب ذاتية لها علاقة بشخصية الباحث العلمية، وأسباب موضوعية لها عالقة بطبيعة الموضوع وجديته ونذكر منها ما يلي:

- **أسباب ذاتية:**
  - ميولنا الشخصي نحو الموضوع ومحاولة توسيع معرفتنا به
  - موضوع حيوي جديد في ميدان التخصص ومجسد على ارض الواقع.
  - الرغبة في معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين خلال جائحة كورونا.
  - لفت الانتباه لمثل هذه المواضيع لما لها من أهمية بالغة.
- **أسباب موضوعية:**
  - بيان حقيقة وضوابط العمل عن بعد، ودوافع اللجوء إليه.
  - التعرف على مستويات الأداء، وطرق تقييمه.
  - توضيح أثر العمل عن بعد على أداء العاملين.
  - تحديد التحديات والعوامل التي تواجه العمل عن بعد.
  - إعطاء نظرة شاملة على الموضوع محل الدراسة لتوضيح أهمية العمل عن بعد في المؤسسات، ودوره في دفع عجلة التنمية والتخفيف من آثار جائحة كورونا.

* **إشكالية الموضوع:**

يعد العمل عن بعد من المفاهيم المستحدثة التي أفرزتها ثورة المعلومات والاتصالات، والتي تستدعي الوقوف عليها ومحاولة فهمها، والاستفادة منها لحل المشاكل الاجتماعية والتنموية، وخاصة بعد لجوء العديد من الدول ومنها الاردن لتطبيق العمل عن بعد في العديد من القطاعات ومنها المؤسسات الخدمية مثل البلديات ، وذلك حرصا على سلامة المواطنين للحد من انتشار الأمراض، ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية : إلى أي مدى يؤثر العمل عن بعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا؟

* **حدود الدراسة:**

- **الحدود المكانية:** بلدية رحاب الجديدة.
- **الحدود الزمانية:** انتشار جائحة كورونا من 2019-2021.
- **الحدود البشرية:** موظفي بلدية رحاب الجديدة.

الإصدار السادس – العدد اربع وخمسون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

*** المفاهيم النظرية**

– فيروس كورونا:

* فيروسات كورونا هي "عائلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تسبب أمراضا تتروح ما بين الامراض الطفيفة مثل نزلات البرد الشائعة، الى امراض أكثر شدة، مثل المتلازمة التنفسية MERS ولان فيروس كورونا المستجد يرتبط بفيروس كورونا المسبب لمرض سارس COV–SARS ، فقط أطلق عليه اسم فيروس كورونا ،المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة 2 –COV–SARS ، ولم يتأكد المتخصصون بعد من مصدر فيروس كورونا المرتبطة بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة بالضبط الذي يسبب كوفيد–19 ،ولكن من المحتمل أنه انتقل الى البشر من الخفافيش . (1)

* فيروس كورونا (كوفيد – 19)هو "فيروس مستحدث وهو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية وتكمن خطورة الفيروس في أنه يصيب الجهاز التنفسي لإنسان مع عدم معرفة علاج نهائي له حتى . (2)

* ويمكن للفيروس أن ينتقل من شخص لأخر، من خلال قطرات الرذاذ الصغيرة التي تتناثر من الانف أو الفم عند السعال أو العطس وعندما يستنشق شخص اخر هذا الرذاذ أو يلمس سطحا استقر عليه هذا الرذاذ ثم يلمس عينيه أو أنفه أو فمه فإنه قد يصاب بمرض كوفيد–19 تتراوح اعراض كوفيد–19 ما بين بسيطة إلى شديدة وقد تظهر خلا يومين الي 14يوما بعد التعرض للفيروس وقد يصيب هذا المرض الاطفال والبالغين على حد سواء.

– جائحة كورونا:

* جائحة كورونا هي أزمة صحية عالمية عرفت انتشار لمرض فيروس كورونا في جميع دول العالم انطالقا من الصين في نهاية 2019 ، وهذا ما كان له اثر على جميع المجالات السياسية ،الاقتصادية ،الرياضية ، الثقافية ، التربوية والتعليمية ، مما أدى لتطبيق بروتوكول صحي وفرض العمل عن بعد.

* هي أزمة نتجت عن تفشي فيروس كورونا (كوفيد–19) في العالم اجمع التي تسبب اعتلالات تتنوع بين الزكام وصعوبة التنفس، و أعراضا تنفسية و الحمى و السعال، والتي آثرت في جميع القطاعات التعليمية و الاجتماعية و الصحية في معظم دول العالم.

– اداء العاملين:

* هو عبارة عن قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمهارات وواجبات الوظيفة بأقل وقت وتكلفه ممكنة ودراكهم للدور الذي ينبغي القيام به لتحقيق اقصى درجة من الانتاج . (3)

* عرفه بركس على أن الأداء الوظيفي للعاملين هو نتاج لعدة عوامل هي : العقدة و الدافعية و البيئة وان كل عامل من العوامل الثلاثة لا يؤثر في الأداء بشكل مستقل ، بل من خلال تفاعله مع العاملين الآخرين كما أن أية خلل في هذه العوامل يؤدي إلى ضعف الأداء . (4)

* عرفه هاينز (Haynes) : هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الاعمال . (5)

الإصدار السادس – العدد اربع وخمسون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

* وحسب (Biyatzis–Richard) هو محصلة تفاعل عوامل كثيرة أهمها كفايات الموظف و متطلباته الوظيفية والبيئية و التنظيمية. (6)

– العمل عن بعد:

* العمل عن بعد هو عبارة عن بعض المهام الوظيفية التي يقوم بها الفرد من خلال شبكة الإنترنت، حيث إنه لن يحتاج للذهاب إلى المقر الخاص بالشركة التي يعمل بها من أجل القيام بتلك الأدوار بل يمكنه القيام بها من خلال أي مكان آخر، ويمكن بواسطة المنزل، لكن بشرط توافر بعض العوامل مثل الاتصال بشبكة الإنترنت.

* العمل عن بعد هو وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات و الاتصالات، بحيث يتم أداء العمل بمعزل عن المكان ، إذا فالعمل عن بعد ليس وظيفة بحد ذاته لكن وسيلة لاداء العمل . (7)

* العمل بحرية، حيث يمكن للشخص شغل الوظائف والفرص التي تناسبه وتجنب الأعمال التي يجد أنها صعبة وغير مريحة له، بالإضافة إلى أنه يحدد طريقة العمل الخاصة به وعدد الساعات التي يود العمل بها دون أن يتم فرض قيود معينة أو شروط ثابتة، لكن هذا الأمر ينطبق على بعض الأعمال وليس على الجميع، فتوجد أعمال ينبغي التواجد بها بداية من ساعات معينة ووصولًا إلى ساعات أخرى.

العوامل التي أثرت على اداء العاملين خلال جائحة كورونا:

لا يعتمد أداء العاملين فقط على مستويات مهاراتهم فحسب، إذ تتفاعل تجربة الموظف وبيئة العمل وزملاء العمل والمدراء والمتغيرات والازمات الأخرى لتؤثر على الأداء، وفيما يلي أهم العوامل:

1– **أساليب الإدارة:** تساعد الإدارة الفعالة في تحسين التحفيز والمشاركة والأداء لدى الموظفين، أما الإدارة السيئة فلها تأثير معاكس إذ تقلل كلًا من الرضا والإنتاجية والأداء، ويوجد عدد من الدراسات التي تشير إلى أن أداء الموظف يعتمد كثيرًا على الإدارة، لذلك تتمثل إحدى طرق تحسين الأداء في تحديد المشكلات في الإدارة وإصلاحها , لكن خلال الظروف الطارئة وغير المسبوقة التي حدثت بسبب جائحة كورونا ادت ذلك الى حدوث ضعف عام في عملية ادارة الموظفين ذلك لان الادارة لم تكن على استعداد للتعامل مع مثل هذه الظروف وليس لديها الخبرة الكافية لادارة هذه الازمة التي كانت جديدة على العالم ككل وفي جميع القطاعات .

2– **بيئة العمل المادية:** تؤثر بيئة العمل المادية أيضًا على مقاييس الموظف المهمة، مثل المشاركة والرضا والأداء، فيجب أن تكون بيئات العمل جيدة ومصممة وفقًا لاحتياجات ثقافة مكان العمل والقوى العاملة، وتميل الشركات الناشئة الإبداعية إلى إنشاء بيئات عمل تعكس ثقافتها وقيمها ورسالتها، كما يشمل العديد منها تصميمًا محفزًا ومناطق نشاط وألعابًا وما إلى ذلك، وعمومًا كلما كانت بيئة العمل أفضل سيشعر الموظفون على نحو أفضل في عملهم وفي جائحة كورونا اضطرت الحكومات الى الانتقال للعمل عن بعد مما أدى الى عزل الموظفين عن عملهم وزملائهم وعن بيئة العمل ككل مما اثر سلبا على ادائهم.

الإصدار السادس – العدد اربع وخمسون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

3- **التدريب والتطوير:** يركز التدريب على التحسينات الفورية بينما يركز التطوير على الأهداف طويلة المدى، ويعتمد أداء الموظف على التدريب الذي يحصل عليه من قبل المؤسسة التي يعمل فيها ، فالمؤسسات لديها مستويات مختلفة من التدريب وتوقعات أداء الموظفين حسب الحالة، وخلال جائحة كورونا وانعزال الموظفين عن مدراءهم وبيئة العمل اصبح من الصعب تحديد برامج التطوير والتدريب التي يحتاجها الموظفين وفي ظل التخبط العام الذي يحدث في العالم ككل وعدم معرفة الى متى وكيف وما الاجراءات الصحيحة اللازم اتخاذها للحد من الجائحة اصبح التركيز على برامج التطوير والتدريب اقل مما اثر على اداء العاملين .

4- **أهداف العمل:** تعتبر أهداف العمل المحددة بوضوح أمرًا رائعًا لتعزيز مستويات الإنتاجية لدى الموظفين ، حيث تقيس معظم المؤسسات إنتاجية موظفيها من خلال تقييم ما إذا كانوا قد وصلوا إلى أهدافهم أم لا، لذا يُعد إبلاغ الموظفين بأهدافهم ، وبالتالي توجيه طاقتهم نحو إنتاج المهام , لكن في ظل ازمة كورونا ما بين الخوف من المصير المجهول وصعوبة الامكانات المتواجدة والخوف من الإصابة وبين الاهتمام بتحقق الاهداف المطلوبة والاهتمام باستمرارية العمل ادى ذلك الى التأثير على اداء العاملين والانجازات المطلوب تحقيقها.

5- المهارات والصفات الشخصية : تُؤثر المهارات والصفات الشخصية على أداء الموظف، حيث يجب أن يتمتع الشخص أولًا بالمهارات المناسبة للوظيفة التي يقوم بها، إذ كثيرًا ما يكون الشخص مثيرًا للإعجاب في المقابلات إلا أنّه يكون بمثابة خيبة أمل في الوظيفة، فربما يتحدث هذا الشخص بطريقة جيدة إلا أنّه لا يمتلك المهارات اللازمة لمتابعة الوظيفة.

التحديات التي واجهت العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا:

- **العزلة المهنية والاجتماعية:** أن اهم تحديات العمل عن بعد تتمثل في الشعور بالعزلة في مكان العمل والتي قد تؤدي إلى عزل الموظف عن عمله وتعطيل أدائه لعمله والتأثير السلبي على رفاهيته في نهاية المطاف.
- **الصراع بين العمل والاسرة:** ان تدخل الاسرة في دور العمل عن بعد قد ينشأ من الصراع القائم على الوقت أو الضغوط أو او السلوك ويمكن ان ينشأ عندما يطغى دور العمل على الدور الاسري.
- **المعوقات التقنية:** عادةً ما تمتاز مكاتب العمل بتوفير تقنيات متقدمة وموثوقة وتوفر البنية التحتية والتجهيزات الكاملة، لتجنب أي مشكلات تقنية خلال العمل. لكن مع الاعتماد على العمل عن بعد، يصبح الموظف أكثر عرضة لمواجهة هذه المشاكل، أبسطها وأكثرها شيوعًا هو الخلل أو البطء في شبكة الإنترنت وعدم توفر الاجهزة المطلوبة للعمل ، مما يعيق تأدية المهام الوظيفية خلال الموعد أحيانًا.
- عدم توفر دليل واضح لإجراءات العمل عن بعد في ظل الظروف الطارئة الناجمة عن الجائحة.
- صعوبة ادارة الوقت والمهام , والانضباط بهما.
- التواصل الفعال, وتشاركية المعلومات مع فريق العمل.
- تأكيد الحضور امام المسؤول ع العمل.

ايجابيات العمل عن بعد خلال جائحة كورونا:

- **توفير المال:** وفر العمل عن بعد على العاملين بعض النفقات المستهلكة مثل نفقات المواصلات للذهاب من والى العمل وبعض نفقات الطعام في اوقات العمل.
- **توفير الوقت:** ساعد العمل عبر الانترنت العاملين في توفير الوقت المستغرق في الذهاب من والى العمل. بحيث يمكنك العمل من أي مكان تتواجد فيه كالمنزل أو الحديقة والعديد من الأماكن التي تود العمل منه.
- ضمان استمرارية العمل في الحد الادنى وخاصة في حالات الطوارىء والازمات مثل ازمة كورونا.
- توفير بيئة آمنة من الإصابة بفيروس كورونا المستجد.
- **اجهاد اقل:** حيث تنخفض معنويات الإنسان كلما واجه مستوى أعلى من الإجهاد ويزداد شعوره بالتوتر، في ظل استنزف الانتقال من وإلى مكان العمل مجهودًا لا بأس به، يشعر الموظفون عن بعد بتوتر أقل وراحة أكبر مقارنةً بنظرائهم الذين يعملون من المكتب، وينعكس ذلك على معنوياتهم فيشعرون بسعادة أكبر.

سلبيات العمل عن بعد خلال جائحة كورونا:

- **التكاسل:** ان عدم وجود أي شيء ملح على أي شخص من اجل القيام بالعمل في وقت معين او ارتداء ملابس معينة مما يسبب سهولة كبيرة في تأجيل العمل لوقت لاحق فيؤدي ذلك لانخفاض انتاجية الموظف .
- **المهام المنزلية:** من الممكن ان ينشغل الشخص بالمهام المنزلية عند عمله , حيث لا يستطيع مقاومة الرغبة الشخصية بالتخلص من هذه المهام , مما يسبب التأخر في انجاز العمل .
- **روتين العمل الممل:** الجلوس في مكان واحد لفترة طويلة بسبب الملل والروتين . يؤدي الى الضجر والاهمال وانجاز العمل ببطء
- **العزلة:** رغم الوقت المستغرق والاجاد الذي يتعرض له الموظف الا ان للعمل متعة لا يعرفها من يعمل بالمنزل.
- **سوء الفهم:** ان التواصل عن طريق الوسائل التقنية يحجب الكثير من سبل التواصل البشري الفعال , كلغة الجسد , المعاني الكلامية , التعابير الوجهية مما يؤدي الى زيادة احتمال سوء الفهم بين افراد فريق العمل .

الإصدار السادس – العدد اربع وخمسون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2023م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

المصادر والمراجع:

ميري جينيفير مارخام، مقال في الولايات المتحدة، نشر في 3مارس، أخر تحديث 29 يونيو2121 ،ص1.

الدليل اإلرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد-21) للعاملين في مجال التوعوي في المجتمع، منظمة الصحة العالمية يونيسيف منظمة الطفولة، المركز الوطني للتثقيف واالعالم الصحي والسكاني، ص9.

حمد محمود خالد حلبي: اثر ضعوط العمل على الاداء الوظيفي ، رسالة ماجستير جامعة الشرق الاوسط ،الاردن ، قسم ادارة الاعمال ، 2011 ،ص23.

عبد الله عقله مجلي الخ ازعلة: الص ارع بين القيم الاجتماعية و القيم التنظيمية في الادارة التربوية ، ط 1 ، دار الحامد ،عمان ، 2009،ص56.

محمد الصالح بوطوطن : دور ثقافة المؤسسة في تحسين الاداء ، مجلة الد ارسة المالية ، المحاسبة المالية ، زديرة خمار، جامعة عنابة ، الج ازئر ، العدد 2 ،ديسمبر 2014 ،ص41 .

محمود بن عبد الرحمان اب ارهيم الشنطي: اثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدا رة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين،2006 ،ص 47.

عبد العزيز الزومان وآخرون ، العمل عن بعد عالميا و مجاالت تطبيقه في المملكة العربية السعودية ، ، جامعة الملك عبد العزيز ، المدينة المنورة ، صفر 1481 هـ ، افريل 8114 ، ص 9 .

Abstract:

The novel coronavirus disease 2019 (COVID-19) originating from the Chinese city of Wuhan rapidly spread globally, causing billions of people to be confined through mandatory and voluntary quarantine. In response, many countries implemented strict measures to mitigate the pandemic's effects, including on the work sector of government institutions. As a result, workers in these organizations were suddenly forced to adapt to remote work, utilizing technology to maintain their job duties and provide services to the public. This sudden change had a significant impact on their performance. Municipalities, among other government institutions, had to adjust to this new reality by closing or transitioning to remote work and this study aims to evaluate the quality of their work and services during the pandemic.