

دور منظمات الأعمال في الحد من انتشار الأوبئة

دراسة نظرية تحليلية

أ. أبوبكر مصطفى مفتاح القرمادي*

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الي التعرف علي مفهوم إدارة الأعمال والأوبئة، والنظر نحو أهمية الإدارة في فترة انتشار الأوبئة (COVID-19)، وتوضيح عوامل النجاح والفشل الإداري في فترة انتشار الأوبئة، والكشف عن دور العمل عن بعد خلال فترة انتشار الوباء على إنتاجية العاملين الإداريين بجامعة سبها في ليبيا، تتمثل مشكلة الدراسة في كيفية التعامل مع هذا الوباء لضمان استمرارية تأدية الأعمال وإنجازها بحسب خطط العمل التي تضعها إدارة الأعمال، وهذا من خلال العمل عن بعد، وبناء على ما تقدم يري الباحث أن المشكلة البحثية يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر العمل عن بعد خلال فترة انتشار وباء كورونا (كوفيد-19) على إنتاجية العاملين الإداريين بجامعة سبها في ليبيا، تتبع أهمية هذا البحث من خلال السيطرة على انتشار الوباء ومراقبة قدرة قطاع الرعاية الصحية ودعم مجتمعاتهم خلال تقديم الخدمات بطريقة مختلفة، ودعم الأعمال المحلية والمواطنين الذين يواجهون خطر فقدان وظائفهم وانعدام الأمان المالي، كل هذا بالإضافة إلى انخفاض الإيرادات الحكومية والصعوبات الاقتصادية، يعتمد هذه البحث على النظرية التحليلية، حيث قام الباحث بتطبيق أداة الاستبيان على عينة استطلاعية مؤلفة من (80) موظفاً بجامعة سبها في ليبيا، ويتضح نتائج الدراسة في اثبات وجود علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "العمل عن بعد"، وبين المتغير التابع "إنتاجية العاملين" في جامعة سبها في ليبيا، ووجود تأثير ذو دلالة معنوية من "العمل عن بعد" كمغير مستقل في المتغير التابع، "إنتاجية العاملين".

الكلمات المفتاحية: الوباء، إدارة الأعمال، الازمات ، كورونا ، الجائحة

المقدمة

تتحمل الإدارة في ممارستها لنشاطها أعباء كثيرة ومتنوعة تهدف إلى إشباع الحاجات العامة للمجتمع، وهي مطالبة بالحفاظ على النظام العام دون المساس بالحقوق والحريات الأساسية. دستور وقوانين الدولة، لذا فإن الرقابة الإدارية هي أهم وسيلة لممارسة هذه الوظيفة سواء في الظروف العادية أو الاستثنائية الضوابط وخاصة تلك المتعلقة بالأمن العام والصحة العامة.



تعتبر حرية العمل المتعلقة بالصحة جزءاً من الحريات العامة ، حيث يُلزم القانون الدولي لحقوق الإنسان جميع البلدان باتخاذ جميع التدابير اللازمة لمنع تهديد الصحة العامة وتقديم الرعاية الطبية لمن يحتاجون إليها إلا أن الحريات العامة ليست مطلقة ولا حدود لها ، وقد تُفرض عليها بعض القيود في حالات الاستثنائية ومنها تقشي الأمراض المعدية ، ورغم التقدم العلمي الهائل والتحول الكبير الذي حدث في القرن الماضي في مجال الوقاية والسيطرة على الأمراض والأوبئة ، زادت حالات تقشي الفيروس في العقود الأخيرة بشكل غير مسبوق وعلى رأسها فيروس كورونا. تأتي الأزمات بأشكال وأحجام مختلفة كل أزمة فريدة من نوعها وتحتاج الى استجابة خاصة بها، تختلف الأزمة المالية عن الأزمة الطبيعية كالزلازل والإعصار والفيضان، الهجوم الإرهابي يختلف عن الأزمة الصحية كالوباء أو الجائحة؛ مع ذلك تتشابه الأزمات فيما بينها وبطريقة التعامل، وسوف يتم الحديث فيه عن مفهوم إدارة الأعمال، والأوبئة، وأهمية إدارة الأعمال في فترة انتشار الأوبئة، وعوامل النجاح والفشل الإداري في فترة انتشار الأوبئة، وإدارة الأعمال عن بعد في فترة انتشار الأوبئة، وفوائدها ودورها في النجاح الإداري، وتطبيق هذا البحث على أنواع مختلفة من الأزمات لكنه تم إصداره للتعامل مع الانتشار غير المسبوق لفايروس كورونا المستجد COVID-19 في العام 2020 (الرقب، 2021، ص25)، يعتبر وباء كورونا من الأمراض المعدية التي يسببها فيروس كورونا المستجد ، وتم اكتشافه لأول مرة في ديسمبر 2019 ، وقد عرف توسعا خطيرا وغير مسبوق ليشمل تقريبا جميع دول العالم ، ومع تقدم الزمن اصبحت تشير مختلف التقارير والدراسات الدولية إلى أرقام مفرعة في عدد الوفيات على مستوى العالم ، وهو ما ينذر بأزمة والنتيجة غير معروفة ، خاصة بعد إعلان منظمة الصحة العالمية في 30 يناير 2020 ، أن تقشي فيروس كورونا الجديد يصنف على أنه حالة طوارئ صحية عالمية تثير قلقاً دولياً "، تلاه إعلان آخر في 11 مارس من العام نفسه عن وصول مرض كوفيد -19 الناجم عن فيروس كورونا المستجد إلى مستوى الوباء ، داعياً دول العالم لمواجهته ومحاصرته واتخاذ خطوات عاجلة وإجراءات فاعلة ومشددة لوقف انتشاره (بن لاغه، 2021، ص6)، وتقديم كافة أسباب التخفيف من آثار المرض وانعكاساته على الصحة العامة للمواطنين، مستشهدين بمخاوف حقيقية من المستويات المقلقة لانتشار الفيروس.

مشكلة البحث:

جاء عام 2020م باضطرابات غير مسبوقه لجميع دول العالم أجمع حين اطاحت جائحة كوفيد19 بجميع القطاعات المحلية والإقليمية والدولية بلا استثناء، حيث تسعى منظمة الصحة العالمية منذ انتشار جائحة كورونا للسيطرة على ذلك الوباء والتصدي له وتقديم أوجه المساعدة للجميع، ولكن تسببت جائحة كورونا كوفيد19 في حدوث تأثير سلبي علي جميع منشآت الاعمال وعلي كافة الانشطة والمجالات والتي فرضت ظروفًا وديناميكية جديدة لممارسة اعمالها فكان لايد ظهور " دور منظمات الأعمال في الحد من انتشار الأوبئة " لكيفية التعامل مع هذا الوباء لضمان استمرارية

تأدية الأعمال وإنجازها بحسب خطط العمل التي تضعها إدارة الأعمال، وهذا من خلال العمل عن بعد، وبناء على ما تقدم يري الباحث أن المشكلة البحثية يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر العمل عن بعد خلال فترة انتشار وباء كورونا (كوفيد-19) على إنتاجية العاملين الإداريين بجامعة سبها في ليبيا؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من خلال:

- السيطرة على انتشار الوباء ومراقبة قدرة قطاع الرعاية الصحية ودعم مجتمعاتهم خلال تقديم الخدمات بطريقة مختلفة
- دعم الأعمال المحلية والمواطنين الذين يواجهون خطر فقدان وظائفهم وانعدام الأمان المالي، كل هذا بالإضافة إلى انخفاض الإيرادات الحكومية والصعوبات الاقتصادية.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

- التعرف علي مفهوم إدارة الأعمال والأوبئة.
- النظر نحو أهمية الإدارة في فترة انتشار الأوبئة (COVID-19).
- توضيح عوامل النجاح والفشل الإداري في فترة انتشار الأوبئة.
- الكشف عن دور العمل عن بعد خلال فترة انتشار الوباء على إنتاجية العاملين الإداريين بجامعة سبها في ليبيا.

منهجية البحث:

يعتمد هذه البحث على النظرية التحليلية عن طرق تحليل أثر استخدام الإدارة العمل عن بعد خلال فترة انتشار جائحة كورونا (COVID-19).

1. الإطار النظري

أولاً- ماهية إدارة الأعمال والأوبئة

1. إدارة الأعمال:

هي عبارة عن الطريقة أو التصرف الإداري الذي يُساهم في تطبيق السيطرة، والإشراف على الأعمال الخاصة بمنشأة ما، وتُعرف إدارة الأعمال بأنها الإدارة المُطبقة ضمن كافة مجالات الأعمال، وتهدف إلى جمع العديد من الأشخاص من أجل الوصول إلى الأهداف المطلوبة بفاعلية من التعريفات الأخرى لإدارة الأعمال هي الإدارة التي تهتمُّ بتحديد الغايات والأهداف الخاصة بالأعمال وتسعى إلى تحقيقها، كما تتمثل مهمة إدارة الأعمال بتطبيق كلِّ من القيادة، والتنظيم، والسيطرة، والتخطيط. (جاهين، 2017).



2. تعريف الأزمة:

يقصد بالأزمة في علم الإدارة العامة موقف أو وضع بالغ الخطورة ويتصف بعدم التنبؤ أو التوقع وعدم الاستقرار النسبي، ويؤثر تأثيراً سلبياً أو إيجابياً على المنظمة الإدارية، وينبئ بحدوث آثار مادية أو معنوية يصعب معالجتها والسيطرة عليها. (فوزي، 2006 - 2007). وعرفها جانب من الفقه بأنها "حالة أو ظاهرة إدارية غير مستقرة تتميز بدرجة معينة من المخاطرة أو عدم التأكد، وتندر بحدوث تغير حاد يوشك أن يحدث". (عليوة، 2002).

3. تعريف الأوبئة والجوائح

الأوبئة هي زيادة غير متوقعة، وغالباً مفاجئة، في معدلات الإصابة بمرض مُعَيَّن داخل مجتمع محلي ما أو منطقة ما (IFRC، 2022). أما الجائحة، فتحدث عندما ينقشئ وباء مُعَيَّن في جميع أنحاء العالم، متخطياً الحدود الدولية ومؤثراً في أعداد كبيرة من الناس. ويمكن أن يشكل عدد من الأمراض المعدية تهديدات صحية كبيرة على الأصعدة المحلية والإقليمية والعالمية، مما يؤدي إلى نقشي أوبئة أو جوائح. ويمكن الوقاية من الأوبئة والجوائح والتخفيف من حدتها عبر اتخاذ مجموعة من الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية على المستويين المنزلي والمجتمعي، مثل اتباع قواعد النظافة الصحية الجيدة والتباعد الاجتماعي والتلقيح. (IFRC، 2022) في هذا القرن وحده، شهد العالم نقشي إقليمي مميت للإيبولا، متلازمة الشرق الأوسط التنفسية- كورونا فيروس (MERS)، والحمى الصفراء، من بين العديد من الحالات الأخرى. لقد تأثر كل شخص تقريباً على كوكبنا بالتأثيرات المباشرة أو الثانوية لجائحة كوفيد-19. (IFRC، 2022)

ثانياً- أهمية الإدارة في فترة انتشار الأوبئة (COVID-19)

يعتقد خبراء في منظمة الصحة العالمية، أن نقشي فيروس كورونا المستجد يصنف على أنه حالة طوارئ صحية عالمية تثير قلقاً دولياً، أكثر من أي وقت مضى، منذ عام 1968، حيث أثبتت التجارب السابقة مع فيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز والملاريا والمتلازمة أنها خطيرة للغاية. تشير متلازمة الجهاز التنفسي والحالات السابقة من جائحة الأنفلونزا إلى أن هناك حاجة ماسة إلى دعم قوي متعدد القطاعات من أجل الحد من الآثار والعواقب السريعة على البشرية. يمكن أن يؤدي انتشار مرض شديد العدوى مع ارتفاع معدل الوفيات (بسبب التغيب عن العمل) إلى عواقب اقتصادية وحوكمة وعواقب بشرية ومجتمعية شديدة، بما في ذلك تعطيل الحياة المدنية، وانهايار شبكات الأمان الضعيفة، وإفقار السكان المعرضين للخطر. تحتاج البلدان إلى الاستعداد بشكل كافٍ لاستيعاب الآثار الاقتصادية والاجتماعية للوباء. يعد التخطيط لمعالجة انقطاع الخدمات الحيوية أمراً بالغ الأهمية، من أجل ضمان استمراريته، لذا فإن أهمية "إدارة الأعمال خلال فترة الوباء" تُظهر خطوات مهمة يجب على الحكومات وشركائها النظر في إمكانية تنفيذها من أجل التخفيف من الآثار التي قد تؤثر على انتشار الوباء وهي (ابراهيم، 2020):

أ. التخطيط والتنسيق على مستوى الحكومة المركزية

- يتعين إدراج سياسة التأهب للأوبئة ضمن النظريات والهياكل الوطنية لإدارة الكوارث. ويتعين على الكيان الحكومي القائم المكلف بإدارة الأزمات، تنسيق عملية الاستجابة على صعيد وطني.
- يجب أن تتسم أدوار ومسؤوليات مختلف الكيانات الحكومية وهياكل القيادة بالوضوح الصريح.
- يتعين على لجنة من مختلف وزارات الحكومة أن تدير عمليات التأهب. ويجب التركيز بشكل كبير على تأهب قطاعات عديدة على اختلافها، إلى جانب قطاعي صحة الإنسان وصحة الحيوان.
- يتعين على الحكومات تحديد أي الميزانيات تُخصصها لعمليات التدخل لمواجهة الأوبئة من مختلف الوزارات.
- يتعين على الحكومات التحقق من أن الإطار القانوني والتنظيمي يسمح باتخاذ التدابير اللازمة في حالة وقوع وباء، من بينها التدابير المتعلقة بالسفر، والحجر الصحي، والعزل، والإبعاد عن المجتمع، وإغلاق أماكن التجمعات البشرية.
- ينبغي إدماج مصالح الفئات الضعيفة والمهاجرين في عملية التخطيط.
- يتعين إشراك المجتمع المدني والمجتمعات المحلية في إعداد خطط التأهب للأوبئة.
- من المهم اختبار خطط الطوارئ على جميع المستويات، بما فيها القيام بعمليات محاكاة واستقاء الدروس من هذه الاختبارات.

ب. التخطيط المحلي (ابراهيم، 2020)

- من المهم أن يمتد التخطيط إلى المستوى المحلي، بما في ذلك الأدوار التي تضطلع بها السلطات المحلية. وعلى السلطات المركزية تقديم المشورة للسلطات المحلية.
- ينبغي على السلطات والجماعات السكانية المحلية إعداد خطط لتطوير القدرة على التعامل مع أعداد كبيرة من الوفيات.

ج. إجراءات على قطاعات معينة (البليهد، 2018)

- يتعين على الحكومات إعداد خطة أمنية شاملة للتصدي لأعمال السرقة، والتحايل، والفساد، والمظاهرات، وأعمال
- الشعب، والتجارة غير القانونية.

- يتعين على وزارة الدفاع التكفير في نوع الوحدات العسكرية التي تجب الاستعانة بها في حالة حدوث وباء ما، وتحديد كيفية تعبئتها، وكيفية التنسيق بينها وبين الشركاء المدنيين في قطاعات أخرى.
- في الدول التي تعتمد على الأنظمة الإلكترونية، ستكون البنية الأساسية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات والعاملين فيها ذات أهمية حاسمة. وبالتالي يتعين على الحكومات البحث عن أفضل السبل لتعزيز الشبكات والاستعداد للتعامل مع الارتفاع الكبير في الطلب عليها.
- يتعين على سلطات قطاع النقل والهيئات الفاعلة فيه تقليص أخطار الإصابة بالوباء والتقليل من تغيب الموظفين عن النقل الحيوي، والمطارات والموانئ، وفي منشآت الشحن والتفريغ، من أجل كفاءة إمدادات الأدوية والمواد الغذائية للاستمرار حتى خلال المراحل التي وضعتها منظمة الصحة العالمية.
- يتعين على القطاع المالي التخطيط لكفاءة استمرار الأعمال من أجل تأمين خدمات النقد، والاعتماد المالي، والخدمات المصرفية وخدمات الدفع والرواتب والمعاشات، والدفع الأساسي في حالة تسجيل معدلات تغيب مرتفعة. كما ينبغي على البنوك المركزية ووزارات المالية وواضعي قواعد التحوط إجراء اختبارات منتظمة لقدرة هذه الهياكل على التصدي للأخطار الوبائية.
- ينبغي للحكومات العمل مع الفاعلين المحليين والدوليين في مجال العمل الإنساني من أجل إعداد خطط لتحديد من لديه القدرات اللازمة لتلبية الاحتياجات الأساسية للفئات المتأثرة (كالطعام والصحة والمأوى والماء وخدمات الصرف الصحي) في حالة حدوث وباء، بغية توضيح المسؤوليات وتحديد الفجوات وتقادي التكرار.
- د. تخطيط الطوارئ لكفاءة استمرار الخدمات الأساسية (ابراهيم، 2020)
- يتعين على المصالح الحيوية وضع خطط لكفاءة استمرار الأعمال من أجل الحد من انقطاعها.
- فيما يتعلق بخطط استمرار الأعمال، يتعين على المنظمات (أ) بحث سبل التعامل مع نسب مرتفعة من تغيب الموظفين والتخفيف من وطأته على نشاطها، (ب) وضع هيكل قيادة واضحة المعالم، وإسناد سلطات وأوامر الخلافة للموظفين؛ (ج) تقييم الحاجة إلى المخزونات الإستراتيجية من الإمدادات والمعدات والتجهيزات؛ (د) تحديد من سيقوم بماذا ومتى وكيف؛ (هـ) تحديد الأفراد، والإمدادات، والتجهيزات الضرورية لكفاءة استمرار الوظائف الحيوية؛ (و) تعيين وتدريب موظفي المناوبة لمليء المناصب الحيوية؛ (ز) وضع المبادئ الإرشادية بشأن

- أولوية الحصول على الخدمات الحيوية؛ (ح) التخطيط لمواجهة أخطار السلامة المتعلقة بعملياتها وقنوات الإمداد؛ (ط) التأهب لتمكين الموظفين من العمل من منازلهم؛ (ي) إدراج الحاجة إلى الرعاية الأسرية ورعاية الأبناء للعاملين الأساسيين؛ (ك) إدراج الحاجة لخدمات الرعاية النفسية من أجل إبقاء العاملين في حالة تتسم بالفعالية.
- يتعين تكليف أشخاص محددين عاملين في المنظمات والشركات بالتخطيط للتأهب للأزمات.
 - يتعين على المنظمات والشركات الاستعداد لمواجهة تقليل السفر، وتقليل اللقاءات وجها لوجه، وتقليل التمكن من الأموال، وانقطاع الوصول إلى نظم البيانات، وصعوبة الحصول على الإمدادات وتوزيعها، والتنافس على العاملين المتمرسين.
 - يتعين على أرباب العمل توعية الموظفين بتدابير الوقاية والصحة والسلامة والتخفيف من وطأة الكوارث.
- هـ. الإعلام والتوعية والتواصل (جاهين، 2017)
- يتعين على الحكومات وضع إستراتيجية تواصلية لرفع وعي الجمهور، بمن فيهم الموجودون في المناطق الريفية النائية.
 - يتعين إطلاع الجمهور على الخطط الحكومية واستشارته حولها وذلك من أجل إدارة التطلعات. كما يتعين بث رسائل واضحة موجهة إلى المواطنين وإلى وسائل الإعلام وإلى للمنظمات الدولية حول المخاطر وعملية الاستجابة المقررة.
 - بغية الحفاظ على ثقة الجمهور، يتعين على الحكومات أن تبرهن على امتلاكها خطط محكمة للتأهب للطوارئ؛ والقدرة على اتخاذ تدابير طارئة عند الضرورة، والقدرة على تأمين الخدمات الأساسية بصورة موثوقة؛ والترتيبات الكفيلة بعودة الحياة إلى مجراها الطبيعي بسرعة بعد حدوث الوباء.
 - يتعين على الحكومات إنشاء خط وطني دائم للاتصال وموقع إلكتروني خاصين بالوباء ليكونا بمثابة مصدر للنصائح والمعلومات وعليها ذلك تعيين متحدثين باسمها على الأصعدة الرسمية والوطنية والإقليمية.
 - يتعين تقديم التدريب على مهارات التواصل لفائدة الأشخاص المكلفين بمهام التواصل.
 - يتعين الاستعانة الأفرقة المجتمعية ورؤسائها من أجل زرع الثقة بين أفراد الجمهور، ونشر المعلومات وتحديد فئة الأشخاص المهددين.
 - تعيين ممثلين لعملية التأهب للأوبئة في أوساط الأقليات من السكان من تقديم المساعدة لتجاوز الحواجز اللغوية والثقافية.

- يتعين أن تراعي عملية التواصل الفوارق بين الكورونا (COVID-19) والأنفلونزا البشرية، أما يجب تكيفها مع كل مرحلة من مراحل الوباء التي وضعتها منظمة الصحة العالمية. و. الإبعاد عن بقية المجتمع (ابراهيم، 2020).
- يتعين على الحكومات إعداد استراتيجية بشأن طريقة اتخاذ وتنفيذ القرارات المرتبطة بإغلاق المدارس، والمسجون، ودور الرعاية، وأماكن العمل. ويجب إيلاء اهتمام خاص عند تقرير إغلاق المدارس، حيث سيتعين حينها على الكبار البقاء في منازلهم لرعاية الصغار، وهو أمر قد لا يكون سهلاً.
- يتعين على وزارات الداخلية إعداد إستراتيجية متعلقة بمدى ضرورة وكيفية تقييد التكتلات الجماعية.
- في المرحلتين 4 و5، يتعين على الحكومات أن توصي بتقليص حضور الموظفين. وينبغي تشجيع الاتصال عن بعد والعمل من المنازل. أما ينبغي إعفاء الموظفين غير الأساسيين من الحضور للعمل. وعلى الموظفين الأساسيين الذين يتوجب عليهم الحضور البقاء دائماً بعيداً عن بعضهم البعض بمسافة متر واحد على الأقل.
- يتعين على الحكومات التفكير في وضع "مؤشر لمستويات الأوبئة" يتضمن توصيات لفائدة السكان بغرض تنفيذ تدابير تختلف باختلاف مستوى خطورة الوباء.
- ز. التنقل والحدود (البليهد، 2018)
- يتعين على العاملين في مجال النقل البحري والجوي بحث سبل وضع قيود على النقل الدولي وإجراءات تفتيش إضافية عند الدخول والخروج.
- يتعين على وزارات النقل ووزارات الداخلية وضع استراتيجية حول ضرورة فرض وإدارة تدابير مراقبة الحدود.
- يتعين على الحكومات بحث ضرورة تقييد التنقل من المناطق المصابة بالوباء والعودة إليها وكيفيته.
- يتعين تحقيق توازن عند التعامل مع الاحتواء والوباء والعدوى وتقليل الأثر على التجارة في تدابير مراقبة الحدود، والحجر الصحي والتفتيش. ولا يجب أن تستغرق مدة جميع التدابير، التي تحد من تنقل الأشخاص والحيوانات والسلع، أكثر مما هو أساسي، وذلك لتحقيق أهداف الصحة العامة؛ وأن تستند إلى التوصيات القائمة على البحث العلمي الصادرة عن المنظمات الدولية.
- ح. التبعات على معابر الحدود (جاهين، 2017)

- يتعين تنسيق عملية التخطيط مع البلدان الأخرى في المنطقة التي يُحتمل أن يكون لإجراءاتها أثر عابر للحدود.
- يتعين على الحكومات تقديم المساعدة للرعايا الأجانب الذي حُوصروا فالبدا بسبب إغلاق الحدود وتدابير الحجر الصحي أو بسبب تعطل وسائل النقل؛ أما ينبغي لها وضع أنظمة تُمكن من التعرف على هوية الوفيات من الأجانب والعمل مع القنصليات من أجل تأمين إجراءات الدفن أو نقل الجثث إلى أوطانها الأصلية.

ثالثاً: عوامل النجاح والفشل الإداري في فترة انتشار الأوبئة

1. عوامل نجاح الإدارة في فترة انتشار الأوبئة

بعد الاستجابة الأولية للأزمة ، من الضروري الإعلان عن تدابير إضافية في أقرب وقت ممكن من أجل التخفيف أو الحد من تأثير الأزمة. تتخذ هذه الإجراءات أشكالاً مختلفة ، لكنها تتميز بهدف تحسين أو رفع جودة حياة المتضررين من الأزمة من خلال التدخلات المستهدفة. يمكن أيضاً الإعلان عن هذه الإجراءات ، مما يعطي شعوراً بأنك استباقي ، ويعرض كل إجراء ويشير إلى خطة طويلة المدى. هذه الإجراءات مؤقتة في طبيعتها. يجب أن تشمل الاستجابة لفيروس كورونا المستجد سياسات صحية واقتصادية (مالية ونقدية). الامثلة تشمل (أبو ماضي، 2015):

- ⇐ توسيع الوصول إلى مزايا الضمان الاجتماعي والبطالة
- ⇐ ضمان الدخل الأساسي المؤقت، خاصة للعاملين في المياومة والعمال الموسميين
- ⇐ تعليق إخلاء المنازل أو وقف تحصيل الأجر
- ⇐ توفير الرواتب المتأخرة واستبدال الأجر والحماية من التسريح
- ⇐ تعويض رواد الأعمال عن الدخل المفقود بسبب الأزمة
- ⇐ جمع الأموال للاستجابة لحالات الطوارئ من الممولين أو المجتمع الدولي
- ⇐ تنظيم الدخول والتنقل في المنطقة المتضررة من الأزمة
- ⇐ السماح بتأجيل أو تعليق الدفع (للقروض والديون والإيجار والرهن العقاري والخدمات وما إلى ذلك)
- ⇐ تعليم مجاني عبر الإنترنت للمدارس والجامعات أو بث برامج تعليمية للأطفال على التلفزيون طالما أن المدارس والجامعات مغلقة.
- ⇐ إعلان يوم حداد وطني أو يوم ذكرى
- ⇐ الوصول المجاني والعلاج في المرافق الطبية للمتضررين من الأزمة، أو تعويض (جزئي) عن تكاليف الرعاية الصحية المرتبطة بالأزمة.

← ضمان الحصول على الغذاء والماء والضروريات الأساسية (بما في ذلك الصابون) بتكلفة معقولة أو بالمجان للفئات الأكثر ضعفاً، بما في ذلك إمكانية إنشاء أو توسيع أو دعم آليات توزيع الغذاء.

← التعويض المالي عن الخسائر في الأرواح أو الممتلكات للمواطنين نتيجة الأزمة، بما في ذلك تعويض المستجيبين الأوائل (مثل قوات الشرطة ورجال الإطفاء والعاملين في المجال الطبي).

← تأخير أو تعليق مؤقت لتحصيل الضرائب

← تقديم قروض بدون فوائد أو منح للشركات الصغيرة والمتوسطة

من الممارسات الجيدة إعطاء أكبر قدر ممكن من التفاصيل أثناء الإعلان عن هذه التدابير وسهّلها. مزيد من التفاصيل يعطي الناس مزيداً من الوضوح حول التدابير، ومعرفة ما يمكن توقعه ومتى يتوقعه. على سبيل المثال، يجب أن تكون الإجراءات محددة بشأن نوع الأشخاص الذين تنطبق عليهم الإجراءات، وتحديد التواريخ التي ستدخل خلالها الإجراءات حيز التنفيذ، ووصف من يمكنه التقدم بطلب وكيفية التقدم للحصول عليها، والإشارة إلى الميزانية المتاحة لدفعها. إذا كانت الموارد المالية شحيحة، فمن الضروري في المقام الأول استهداف الأشخاص الأكثر تضرراً من الأزمة أو أولئك الأكثر عرضة للخطر.

2. عوامل فشل الإدارة في فترة انتشار الأوبئة

حتى الآن، ركز هذا الدليل على ما يجب على الحكومات والأحزاب والممثلين المنتخبين القيام به والعناية به أثناء الأزمة. ومع ذلك، هناك أيضاً أخطاء شائعة يرتكبها السياسيون أثناء الأزمات، والتي يجب تجنبها. لا يمكن للأخطاء أن تؤدي إلى تفاقم الأزمة أو إطالة أمدها فحسب، بل تؤدي في كثير من الأحيان إلى تداعيات سياسية لمن يرتكبونها. فيما يلي أكثر الأخطاء السياسية شيوعاً أثناء الأزمات (البليهد، 2018):

← تسييس الأزمة

الأزمة هي وقت يريد فيه الناس حلولاً، وغالباً ما تجتمع الأمة معاً من أجل الصالح العام. أصبحت الانقسامات السياسية التقليدية أقل أهمية. في ظل هذه الظروف، غالباً ما لا يستجيب المواطنون جيداً للاقتتال السياسي أو مهاجمة المعارضين السياسيين لتحقيق مكاسب سياسية. لذلك يجب على السياسيين توخي الحذر الشديد في تسييس الأزمة. يتوقع المواطنون منهم التصرف من أجل المصلحة العامة. يجب أن يكون النقد واقعياً ويهدف إلى إيجاد حل والاستجابة للأزمة، لا لتحقيق مكاسب سياسية أو هجمات شخصية أو على حساب سبل عيش الناس أو رفاههم.

← لتصبح "صامتة" (IFRC، 2022)

خلال الأزمة، يتطلع الناس إلى قادتهم للحصول على المعلومات والتوجيه والأمل. لذلك، من المهم لعب دور بارز وعام في الاستجابة للأزمة. ومع ذلك، هناك سياسيون غير قادرين على السيطرة على الأزمة، ناهيك عن حلها. يصبح انتقاد أدائهم منتشرًا لدرجة أنهم يتراجعون ويحاولون نزع فتيل الأزمة. بدلاً من ذلك، تفتر العديد من الحكومات إلى الخبرة أو القدرة على الاستجابة بفعالية لإدارة الأزمة. مرة أخرى، في ظل هذه الظروف، يميل بعض السياسيين إلى أن يصبحوا غير مرئيين للجمهور ويتجنبوا التواصل في الأماكن العامة لأنهم لا يعرفون ماذا أو كيف يتواصلون. على الرغم من أن هذا أمر مفهوم، إلا أن الكسل والافتقار إلى الرؤية عادة ما يزيدان من انتقاد السياسيين أثناء الأزمة، فلا تصمت. يتطلع مجتمعك إليك للحصول على إرشادات، واستمر في التحقق مما يقوله كبار الخبراء، حتى يمكن تزويد مؤيديك بأحدث المعلومات.

⇐ الخبراء المتناقضون أو الذين لديهم تخمين ثانٍ

كل أزمة تتطلب استجابة مخصصة. ومع ذلك، فإن جميع الأزمات تتطلب إشراك الخبراء في القضايا المتعلقة بطبيعة الأزمة. بالنسبة لـ COVID-19، من المهم أن يتم إشراك خبراء الصحة العامة وعلماء الفيروسات وعلماء الأوبئة وعلماء الأحياء الدقيقة والمتخصصين في الرعاية الصحية في المحادثات والمناقشات وصنع القرار السياسي للاستجابة للأزمة. يجب أن توجه النصائح والتوصيات والتحليلات التي يقدمونها ردود الحكومات. السياسي الذي يطرح علناً أسئلة أو يقوض أو يناقض الخبراء أو نصائحهم يعرض الصحة العامة للخطر وقد يتسبب في انتشار سريع للفيروس، ويخلق شكوكًا بين المواطنين حول من يتقن به وما هي المعلومات التي قد تطيل أمد الأزمة أو تفاقمها. يجب إجراء المناقشات والخلافات مع الخبراء، إن وجدت، خلف أبواب مغلقة، ويجب تجنب البيانات الفخمة والتنبؤات غير المرجح بها والتي لا أساس لها. الأسوأ من تناقض الخبراء هو نشر أو الترويج لأخبار كاذبة عن الأزمة كسياسي، للأسباب الموضحة أعلاه. بعبارة أخرى، من المهم أن تصوغ السلوك الذي تتوقعه من مواطنيك كسياسي. كقائد سياسي، وصانع قرار، وخط دفاع بارز ضد الأزمة، من المهم أن تكون قدوة صحيحة وتمارس ما تدعو إليه.

⇐ تعليق آليات الرقابة السياسية والمساءلة والشفافية (البليهد، 2018).

غالبًا ما يتعين اتخاذ القرارات بسرعة في أوقات الأزمات، وهذا يتطلب مركزية السلطة والمال، غالبًا في أيدي مجموعة صغيرة من الأشخاص في السلطة التنفيذية. هذا أمر مفهوم. يمكن للبرلمانات حتى أن تختار تفويض سلطات مؤقتة إلى الرؤساء أو رؤساء الوزراء لإدارة الأزمة بشكل فعال. ومع ذلك، فمن الخطأ تعليق جميع آليات وإجراءات الرقابة السياسية والمساءلة والشفافية. كسياسي، فإن موقف الانتظار والترقب هو دائمًا الرد الخاطئ أثناء الأزمة. إن العكس ضروري على وجه التحديد

لأن هناك أزمة، وهناك حاجة أكبر من المعتاد للحكومات والقادة لفحصها. في القسم الثالث، يوضح هذا الدليل كيف وماذا يمكن للسياسيين القيام به استجابة للأزمة (البليهد، 2018). يجب على الأحزاب والسياسيين تجنب التفكير في أنه ليس لديهم دور يلعبونه أثناء الأزمة. والعكس صحيح حتى لو لم يكن الحزب جزءا من الحكومة.

← عدم تحديد قيود الطوارئ في فترة معينة (IFRC، 2022)

تتطلب الأزمات إجراءات استثنائية. غالبًا ما تكون تدابير وقيود الطوارئ ضرورية للاستجابة للأزمة وإنهائها. ومع ذلك، فإن هذه الظروف تخلق مخاطر التمديد وإعادة الاستخدام بعد انتهاء الأزمة. يمكن استخدامها في القضايا التي لا تتعلق بالأزمة أو ليست ضرورية لحل الأزمة. لمواجهة هذه المواقف، يجب إبلاغ الجميع بوضوح بالجدول الزمني وانتهاء سلطات الطوارئ والقوانين والقيود.

← تحجيم حقوق الإعلام أو إسكات المنتقدين (IFRC، 2022)

الأزمات لا تتعلق بمن هو على خطأ أو على حق. يجب أن تهدف إلى حلها في أسرع وقت ممكن بأقل عدد ممكن من الضحايا. يمكن بسهولة إساءة استخدام تدابير الاستجابة للطوارئ لتشديد قبضة الحكومة على وسائل الإعلام والمنتقدين الآخرين. هذه الأنواع من التدابير تخاطر بتفاقم الأزمة أو إطالة أمدها وبالتالي زيادة عدد الأشخاص المتضررين منها النقد، مهما كان صعبًا، هو أمر حاسم للإشارة إلى الخطأ، وما الذي يحتاج إلى تحسين وما يفكر فيه الناس. يجب تجنب إغراء إسكات الأصوات الناقدة أو وسائل الإعلام أو فرض الرقابة عليها أو تنظيمها. هذا لأنه ليس فقط إساءة استخدام للسلطة، ولكن الأهم من ذلك أنه يؤثر على القدرة على الاستجابة للأزمة بشكل فعال وحلها في أسرع وقت ممكن.

← الوصم

يمكن للأزمة أن تغذي وتعزز المعتقدات والسلوكيات التي لا أساس لها من الصحة. في بيئة معقدة، مثل الأزمات، قد يكون من المغري إلقاء اللوم على الفئات المهمشة في الأزمة. يحاول السياسيون والأحزاب أحيانًا تعميق الانقسامات المجتمعية القائمة لتحقيق مكاسب سياسية. تشمل أمثلة الوصم أثناء COVID-19 إلقاء اللوم على نقشي الفيروس أو انتشاره على الأشخاص من خلفيات دينية أو عرقية أو توجهات جنسية مختلفة. يمكن أن يتخذ الوصم أشكالًا عديدة، مثل إلقاء اللوم، والفشل في دحض أو المساعدة في نشر الاتهامات التي لا أساس لها، والتلاعب بالتحيز وأشكال أخرى من التمييز والعنصرية الصريحة (البليهد، 2018).

رابعاً: الإدارة عن بعد في فترة انتشار الأوبئة، وفوائدها ودورها في النجاح الإداري

يُعرف العمل عن بُعد على أنه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المكتبية، للعمل الذي يتم تنفيذه خارج

مقر صاحب العمل (ILO، Eurofound، 2017) ؛ بمعنى آخر ، العمل عن بعد يعني العمل الذي يتم بمساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتم خارج مقر صاحب العمل. يجب أن يتم العمل عن بعد بالاتفاق الطوعي بين صاحب العمل والموظف. بالإضافة إلى الاتفاق على مكان العمل (في منزل الموظف أو في أي مكان آخر) ، هناك العديد من الجوانب الأخرى التي تحتاج إلى توضيح ، وهي ساعات العمل أو جدول العمل ، وأدوات الاتصال المستخدمة ، والعمل الذي يتعين القيام به ، وآليات الإشراف ، و ترتيبات الإبلاغ عن العمل المنجز. لا يشمل تعريف العمل عن بعد عادة أولئك الذين يعملون في اقتصاد الأعمال الصغيرة؛ على سبيل المثال، لا يمكن تصنيف العامل المستقل الذي يعمل بشكل أساسي من المنزل كعامل عن بعد ولكن يمكن تصنيفه كعامل في المنزل، بموجب شروط اتفاقية العمل في المنزل الصادرة عن منظمة العمل الدولية، 1996 (رقم 177).

يمكن أن تكون سياسات العمل عن بُعد جزءًا أساسيًا من أي خطة لاستمرارية الأعمال. في حالة وقوع حدث غير متوقع (سوء الأحوال الجوية، أو الإرهاب، أو الوباء) يمنع الموظفين من العمل في مكاتبهم العادية أو أماكن عملهم، فإن إمكانية العمل عن بُعد تسمح لهم بأداء عمل خارج الموقع والحفاظ على المنظمة في حالة تشغيل (أبو ماضي، 2015).

== دور "العمل عن بعد" في النجاح الإداري

بين يناير ومارس 2020 ، مع انتشار عدوى COVID-19 في جميع أنحاء العالم ، أصدرت دولة تلو الأخرى تعليمات لأصحاب العمل بإغلاق العمليات ، وإذا أمكن ، إدخال العمل عن بعد بدوام كامل لعمالهم ، مع إعطاء القليل من الوقت للاستعداد لأصحاب العمل. كل من العمل والعمال. إنه شيء خطط له كحل مؤقت قصير المدى لكنه استمر لعدة أشهر. هناك عدد من العوامل التي تحدد ما إذا كان يمكن تنفيذ العمل عن بُعد. يحدد جزء الأعمال القابلة للعمل عن بُعد مقدار القوة العاملة التي يمكن أن تعمل من المنزل أثناء الوباء، وبالتالي تقليل انتقال الفيروس في المجتمع. أظهرت دراسة (Hatayama et al، 2020؛ ILO، 2020) إمكانية العمل من المنزل في بلدان ذات مستويات مختلفة من التنمية الاقتصادية، ووجدت أن هناك عوامل، مثل الهياكل الاقتصادية والمهنية، والوصول إلى الإنترنت عريض النطاق، واحتمال امتلاك جهاز كمبيوتر شخصي. محددات مهمة للعمل من المنزل. تشير النتائج إلى أن إمكانية ممارسة الأعمال التجارية من المنزل تزداد مع زيادة مستوى التنمية الاقتصادية للبلاد. لذلك، يمكن للبلدان التي بها نسبة كبيرة من الأعمال في قطاعات مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات المهنية والتمويل والتأمين والإدارة العامة تعبئة نسبة أكبر من القوة العاملة للعمل من المنزل؛ في حين أن البلدان التي تعتمد بشكل كبير على قطاعات، مثل التصنيع والزراعة والبناء والسياحة، تكون أقل قدرة على القيام بذلك.

نتيجة لطلبات الحكومة الخاصة بالبقاء في المنزل، بدأ حوالي 4 من كل 10 موظفين في أوروبا العمل عن بُعد (Eurofound 2020b). حدثت أكبر زيادة في العمل عن بُعد في البلدان الأكثر تضرراً من الفيروس، وفي البلدان التي كان العمل عن بُعد فيها متطوراً جيداً قبل انتشار الوباء. في فنلندا، تحول ما يقرب من 60 بالمائة من الموظفين إلى العمل من المنزل. في لوكسمبورغ وهولندا وبلجيكا والدنمارك، تجاوزت النسبة 50٪. في أيرلندا والنمسا وإيطاليا والسويد، كان حوالي 40 بالمائة من الموظفين يعملون عن بُعد. في هذه البلدان، العمال لديهم وقت أقل للعمل. في المتوسط، في أوروبا، بدأ 24 في المائة من الموظفين الذين لم يعملوا من المنزل مطلقاً العمل عن بُعد، مقارنة بـ 56 في المائة من الموظفين الذين عملوا سابقاً من المنزل على أساس هادف. ومع ذلك، تُظهر هذه الفقرة في الأرقام أنه باستخدام التكنولوجيا والأدوات المناسبة (مثل أدوات الاتصال) وإعادة تنظيم العمل، يمكن إنجاز المزيد من العمل عن بُعد أكثر مما كان يُفترض سابقاً.

تم اتخاذ تدابير مماثلة في أجزاء أخرى من العالم، حيث حثت الحكومات أرباب العمل على اعتماد العمل عن بُعد لتقليل كثافة الركاب في المدن الكبيرة، وبالتالي المساهمة في التباعد المادي. في اليابان، وفقاً لمسح أجرته وزارة الأراضي والبنية التحتية والسياحة، كان أقل من 13 في المائة من العمال على مستوى البلاد قادرين على العمل من المنزل في مارس 2020 (Dooley, B) 2020 ، بسبب عدد من العوامل، بما في ذلك الاستخدام الواسع النطاق ختم هانكو. (Kaneko K. 2020) "، وهو ختم شخصي يُستخدم في أوراق المكتب والعقود والنماذج وحتى المذكرات، بدلاً من التوقيعات على أي موضوع يتطلب شكراً لك على التأليف بدلاً من التوقيع.

يجب التأكيد على أنه بالنسبة للوالدين العاملين ومقدمي الرعاية، فإن إغلاق المدارس وإغلاق مرافق الرعاية الأخرى جعل العمل من المنزل أمراً صعباً. وفقاً لآخر مسح أجرته Eurofound، من بين أولئك الذين يعملون من المنزل كمقياس للمسافة الجسدية، فإن 26 بالمائة يقيمون في أسر بها أطفال دون سن 12 عاماً، و 10 بالمائة أخرى يقيمون مع أطفال تتراوح أعمارهم بين 12 و 17 عاماً (Eurofound 2020b)، حيث يجد هؤلاء العمال صعوبة في الموازنة بين مسؤوليات عملهم ورعايتهم ويحاولون اكتشاف ديناميكيات جديدة في تحقيق التوازن بين عملهم وحياتهم.

← من مميزات "العمل عن بُعد"

أورد (نعيم، 2012)، مزايا إنتاجية العمل عن بُعد، وهي كما يلي:

الإسراع بإنجاز الأعمال الحكومية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات بسبب اعتماد نظام "العمل عن بُعد" بشكل كبير على تقنية المعلومات والرسائل الإلكترونية.

انخفاض كبير في "الإجازات المرضية" للموظفين لأن الموظف لا يحتاج إلى التغيب عن مكان العمل.

الروح المعنوية العالية والروح النفسية لبعض العمال غير القادرين على الحضور اليومي إلى مكان العمل، بسبب ظروفهم الصحية أو الاجتماعية أو الأسرية.



يتمتع العمال بحرية كبيرة في اختيار العمل الذي يقومون به واختيار الأشخاص الذين يعملون معهم دون التقييد بأشخاص معينين.

2. الدراسة التحليلية

أولاً: حدود الدراسة، وأدوات جمع وتحليل البيانات:

حدود الدراسة:

تم تعيين حدود للدراسة كالاتي:

تمثلت الحدود الجغرافية للدراسة في: جامعة سبها في ليبيا، والحدود البشرية: في العاملين الإداريين جامعة سبها في ليبيا، أما الحدود الموضوعية: فكانت "العمل عن بعد" و "إنتاجية العاملين"، وأخيراً الحدود الزمنية: وقت إعداد هذه الدراسة خلال عام 2022م

أدوات جمع وتحليل البيانات:

المصادر الأولية : إستمارة الاستبيان

تم الاستعانة بإستمارة الإستبيان وهي أداة جمع البيانات الأولية، وقد تم إعدادها بعد أن تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة، وقد تم تقسيم الإستبيان إلى قسمين:

القسم الأول: خاص بالبيانات الديموجرافية (النوع، والعمر، والمؤهل، والمستوى التنظيمي، وسنوات الخبرة)

القسم الثاني : يتناول محوري الدراسة الرئيسيين، كما يلي:

- المحور الأول: العبارات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل "العمل عن بعد". من خلال 3

محاور فرعية لكل منها 5 عبارات بإجمالي 15 عبارة. وكما يلي: "العمل عن بعد يشكل كلي" - "العمل عن بعد يشكل جزئي" - "العمل عن بعد عند الطلب"

- المحور الثاني: العبارات التي تقيس أبعاد المتغير التابع "إنتاجية العاملين"، من خلال

محورين فرعيين لكل منها 5 عبارات بإجمالي 10 وهي عبارات، وكما يلي: " جودة المنتج " " حجم الإنتاج "

كما تم الإستعانة بالمصادر الثانوية: وشملت الكتب، المراجع العربية والأجنبية، الدوريات العلمية والمجلات، التقارير، والمواقع الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم تحليل آراء واستجابات عينة المبحوثين من مجتمع الدراسة المتمثل بالعاملين في جامعة سبها في ليبيا، حول متغيرات الدراسة المتعلقة بأبعاد العمل عن بعد، وأبعاد إنتاجية العاملين، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض مقياس ليكرت الخماسي والذي يتوزع من أعلى وزن له، حيث أعطي (5) درجات تمثل الاجابة (أوافق بشدة)، إلى أقل وزن للإجابة والذي أعطي (1) درجة واحدة تمثل

الإجابة (لا أوافق مطلقاً)، وقد تم إعتداد الوسط الفرضي البالغ (3) كمتوسط أداة القياس بهدف قياس وتقييم الدرجة المستحصل عليها والمتعلقة باستجابات افراد عينة الدراسة وذلك ضمن التقدير اللفظي لأوزان الإستبانة (5)، علماً بأن متوسط أداة القياس (3) هو عبارة عن معدل متوسط أعلى درجة في المقياس (5) وأقل درجة فيه (1)، أي أن $(\frac{5+1}{2} = 3)$. وإستناداً إلى أهداف الدراسة، وطبقاً لمتغيراتها، فقد إستخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتحديداً البرامج التالية:

- التكرارات والنسبة المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة، ومن ثم بيان درجة التششت للقيم عن وسطها الحسابي.
- إختبار (t test) لقياس معنوية علاقة الارتباط بين المتغيرين.
- معامل الإنحدار البسيط، وذلك لتحديد طبيعة التأثير بين متغيرين، وتحديد الاتصال الداخلي لفقرات الإستبانة الخاصة بالعمل عن بعد، و إنتاجية العاملين.
- معامل الإنحدار المتعدد لتحديد طبيعة علاقات الارتباط بين المتغيرات الرئيسية من جهة، وبين أبعاد كل منهما من جهة أخرى.

ثانياً: إختبار صدق وثبات الإستبانة

تم التأكد من صدق فقرات الإستبانة بطريقتين هما:
صدق الاتساق الداخلي لعبارات الإستبانة: حيث قام الباحث بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية مؤلفة من (80) موظفاً، في مؤسسة مماثلة، ثم جمعت الملاحظات وجرى تعديل العبارات التي إحتاجت للتعديل. كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي لفقرات الإستبيان على هذه العينة الإستطلاعية، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له وذلك للتأكد من وجود إرتباط من عدمه.
وقد تم التحقق من تمتع الأداة بالاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية للأداة، كما تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمجال والدرجة الكلية للأداة، وجاءت النتائج كما يلي:

إختبار صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة:

المحور	محتوي المحور	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
الاول	العمل عن بعد	0.751	0.00
الثاني	إنتاجية العاملين	0.685	0.00

الجدول السابق يوضح أن معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة والمعدل الكلي لعبارات الإستبانة يتراوح بين (0.751) و(0.685) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين معدل كل محور من محاور الدراسة والمعدل الكلي لعبارات الإستبانة، وبذلك تعتبر هذه المحاور صادقة لما وضعت لقياسه.

إختبار التوزيع الطبيعي

القراءات			أبعاد المحور	المحور
مستوي الدلالة	قيمة Z	عدد العبارات		
0.238	0.847	5	العمل عن بعد بشكل كلي	العمل عن بعد
0.325	0.931	5	العمل عن بعد بشكل جزئي	
0.124	1.112	5	العمل عن بعد عند الطلب	
0.229	0.963	15	إجمالي قراءات عبارات المحور الاول	
0.431	0.752	5	جودة الانتاج	إنتاجية العاملين خلال فترة العمل عن بعد
0.276	0.835	5	جودة المنتج	
0.353	0.793	10	إجمالي قراءات عبارات المحور الثاني	
0.291	0.878	25	إجمالي قراءات الاستبانة بالكامل	

ومن الجدول السابق يتضح لنا أن قيمة مستوى الدلالة لكل عبارات الإستبانة أكبر من (0.05)، وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

ثالثاً: تحليل محاور الاستبيان الرئيسية

تحليل المحور الاول "العمل عن بعد"

تم تحديد قيم المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، لأبعاد محور العمل عن بعد خلال فترة انتشار الوباء، كما أمكن للباحث أن يرتب الأهمية النسبية لمتوسط إجابات عينة الدراسة، كما يلي:

م	أبعاد " العمل عن بعد"	الوسط الانحراف	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	العمل عن بعد بشكل كلي	3.20	0.86	84.11	1
2	العمل عن بعد بشكل جزئي	3.05	0.81	79.42	3
3	العمل عن بعد عند الطلب	3.11	0.83	82.65	2

يتضح من الجدول السابق، أن أبعاد المتغير المستقل "العمل عن بعد" كانت متحققة بدرجة كبيرة، فقد جاء ترتيب بعد "العمل عن بعد بشكل كلي" بالمرتبة الأولى، وبوزن نسبي بلغ (84.11)، ووسط حسابي بلغ (02.3) وانحراف معياري بلغ (0.86)، وجاء بعد "العمل عن بعد عند الطلب" بالمرتبة الثانية من حيث الأهمية، بوزن نسبي بلغ (82.65) ووسط حسابي بلغ (3.11) وانحراف معياري بلغ (0.83)، وجاء بالمرتبة الثالثة مؤشر "العمل عن بعد بشكل جزئي"، إذ حصل على وزن نسبي بلغ (79.42) وبوسط حسابي بلغ (3.05)، وانحراف معياري بلغ (0.81)، وهذا يدل على أن وجهات نظر العينة كانت ايجابية فيما يخص أبعاد المتغير المستقل "العمل عن بعد"، لكون المتوسطات أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، وأن بعد العمل عن بعد بشكل كلي"، كان هو أهم أبعاد "العمل عن بعد" من وجهة نظر المستجيبين.

تحليل المحور الثاني: "إنتاجية العاملين"

تم تحديد قيم المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، لأبعاد محور إنتاجية العاملين، كما أمكن للباحث أن يربط الأهمية النسبية لمتوسط إجابات عينة الدراسة الخاصة بمتغيرات إنتاجية العاملين، كما يلي :

م	أبعاد " إنتاجية العاملين"	الوسط الانحراف	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	جودة المنتج	3.12	0.96	79.23	1
2	جودة الانتاج	3.06	0.94	77.40	2

يتضح من الجدول السابق، أن أبعاد المتغير التابع "إنتاجية العاملين" قد تحققت بدرجة جيدة، فقد جاء بعد "جودة المنتج" في المرتبة الأولى، بوزن نسبي بلغ (79.23) وبوسط حسابي بلغ (3.12)، وبإنحراف معياري بلغ (0.96)، أما بالنسبة لبعد حجم الإنتاج فقد حل المرتبة الثانية بوزن نسبي بلغ (77.40) ووسط حسابي بلغ (3.06) وإنحراف معياري بلغ (0.94)، وهو ما يدل على أن وجهات النظر للعينة كانت إيجابية فيما يخص أبعاد "إنتاجية العاملين"، لكون المتوسطات أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) من مقياس الاختبار. وأن بعد "جودة المنتج"، هو أهم أبعاد "إنتاجية العاملين" من وجهة نظر المستجيبين.

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha < 0.05$ للعمل عن بعد على إنتاجية العاملين. وللتحقق من مدى صحة هذه الفرضية، تم إجراء بعض الاختبارات قبل البدء في تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات بهدف ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وجاءت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

أبعاد " العمل عن بعد " (المتغير المستقل)	تضخم التباين	قيمة التباين المسموح بها
العمل عن بعد بشكل كلي	3.14	0.465
العمل عن بعد بشكل جزئي	3.36	0.387
العمل عن بعد عند الطلب	2.96	0.516

يتضح من الجدول السابق عدم وجود تداخل خطي بين أبعاد المتغير المستقل المتمثلة في: العمل عن بعد بشكل كلي، العمل عن بعد بشكل جزئي، العمل عن بعد عند الطلب، ويؤكد ذلك قيم معيار تضخم التباين للأبعاد التي نقل عن (10) كما ظهر أيضاً أن قيم اختبار التباين المسموح به تراوحت بين (0.465 - 0.516) وهي أكبر من (0.05) والذي يعد مؤشراً على عدم وجود ارتباط مرتفع بين المتغيرات المستقلة. ، ومن خلال ما سبق، وبعد التأكد من عدم وجود تداخل ارتباطي خطي بين أبعاد المتغير مستقل، أصبح بالإمكان اختبار فرضيات الدراسة وقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر تطبيق العمل عن بعد على الإنتاجية. اختبار الانحدار المتعدد القياس أثر تطبيق العمل عن بعد على إنتاجية العاملين

معامل الانحدار	ملحق النموذج	تحليل التباين	$R^2 =$
----------------	--------------	---------------	---------

مستوى الدلالة	درجة الحرية	F	درجة التحديد	معامل	المتغير التابع	مستوى الدلالة	T	الخطأ	B	
						0.00	18.12	0.040	0.346	العمل عن بعد بشكل كلي
0.00	37	680.3	0.86	0.897	إنتاجية العاملين	0.00	16.43	0.026	0.480	العمل عن بعد بشكل جزئي
						0.00	16.21	0.23	0.572	العمل عن بعد عند الطلب

يتضح من الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ "العمل عن بعد" على "إنتاجية العاملين"، حيث بلغ معامل الارتباط (0.897) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق العمل عن بعد وإنتاجية العاملين، في حين أن معامل التحديد (R^2) قد فسر ما نسبته (0.86) من التباين في المتغير التابع، أي أن ما قيمته (0.86) من التغيرات الحادثة في إنتاجية العاملين ناتجة عن تطبيق العمل عن بعد، ويتأكد معنوية هذا الأثر في قيمة F المحسوبة البالغة 680.3 ومستوى دلالة بلغ (0.000) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، كما دلت النتائج على أن قيمة (B) عند بعد (العمل عن بعد بشكل كلي) قد بلغت (0.346) وخطأ معياري (0.040) بينما بلغت قيمة (T) (18.12) ومستوى دلالة (0.000) مما يشير أن هذا البعد معنوي أما قيمة (B) عند بعد (العمل عن بعد بشكل جزئي) فقد بلغت (0.472) وخطأ معياري (0.024) في حين بلغت قيمة (T) عند نفس البعد (16.31) بمستوى دلالة (0.000) مما يشير إلى أن هذا البعد معنوي.

وقد بلغت قيمة (B) عن بعد (العمل عن بعد عند الطلب) (0.572) وخطأ معياري (0.023) وأن قيمة (T) عند نفس البعد (16.21) ومستوى دلالة (0.000) مما يشير إلى أن هذا البعد معنوي. وبناء على ما سبق، فإننا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha < 0.05$ لـ "العمل عن بعد" على "إنتاجية العاملين".

النتائج والتوصيات

تعتبر إدارة الأعمال من أهم الأنشطة الإدارية التي تساهم في استقرار المجتمع، وعلى الرغم من القيود المفروضة على الحقوق والحريات الأساسية للمواطنين، يجب الاعتراف بأن سلطات إدارة الأعمال تلعب دوراً مهماً وفعالاً في الحفاظ على الجمهور. النظام في الدولة سواء في الظروف العادية أو الاستثنائية. على غرار الظروف الصعبة وغير المسبوقة التي يمر بها العالم نتيجة تفشي وباء فيروس كورونا.

يجب على السلطات والهيئات الإدارية، أثناء ممارستها لمهامها المتعلقة بإدارة الأعمال، التقيد الصارم بالمبادئ العامة للقانون، وعدم تجاوز الحدود والقيود التي تضعها هذه المبادئ، لأن الغرض من النشاط الإداري ليس تقييد الأشخاص. الحريات، بل بالأحرى منع والحد من انتشار هذا الوباء، خاصة وأن إجراءات مكافحة الإدارة عند توفير الوقاية المبكرة والاحتواء السريع والشامل، يمكن أن تبطئ الانتشار السريع لفيروس كورونا، مما يتيح للمؤسسات الصحية تقديم أفضل رعاية ممكنة للمرضى والمصابين.

وبناء على ما تقدم توصلنا إلى النتائج التالية:

- يمارس العاملون بجامعة سبها في ليبيا العمل عن بعد بأنواعه الثلاث الواردة في هذه الدراسة.
- يدرك العاملون بجامعة سبها في ليبيا أبعاد إنتاجية العاملين الواردة في هذه الدراسة.
- عدم صحة فرضية العدم الرئيسية التي تبنتها الدراسة، حيث ثبت وجود علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "العمل عن بعد"، وبين المتغير التابع "إنتاجية العاملين" في جامعة سبها في ليبيا.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية من "العمل عن بعد" كمتغير مستقل في المتغير التابع، "إنتاجية العاملين".

من خلال النتائج التي أفرزتها الدراسة، يوصي الباحث بالتوصيات التالية:

- تكثيف برامج التدريب والتطوير للعاملين بهدف تحسين أساليب حل المشكلات التقنية في حال مواجهتهم مشاكل في الأجهزة والبرامج التي يستخدمونها للعمل في المنزل واستخدام الأجهزة في البرامج الجديدة التي من شأنها زيادة إنتاجية الموظفين بإعادة تأهيل العاملين للقيام بالوظائف التي تتطلب "العمل عن بعد".

- توفير بيئة عمل مشجعة للعاملين عن بعد في أماكن تواجدهم فيما يساعد المنظمة على استقطاب وزيادة العاملين عن بعد العمل على إتاحة متطلبات تفعيل "العمل عن بعد" والمتمثلة في توفير الدعم الفني من خلال الأجهزة المطلوبة من وسائل الاتصال وملحقاتها للعمل بكفاءة وفعالية عن بعد.
- تأهيل العاملين وتدريبهم على العمل عن بعد كأسلوب جديد يحتاج إلى نوعية معينة من الإدارة أكثر تطوراً تختلف عن الأساليب الإدارية التقليدية.
- ضمان تمتع العاملين عن بعد بمميزات وحوافز ومكافأة العمل.
- استخدام الأنظمة الذكية والإلكترونية لمتابعة وتوثيق أداء المهام أثناء فترة "العمل عن بعد".

المراجع

← مراجع عربية

- ابراهيم، جميل عودة، 2020، أثر الأزمات والكوارث الصحية على حقوق الإنسان، شبكة النبا المعلوماتية، للمزيد انظر الي: <https://annabaa.org/arabic/rights/23382>
- إبراهيم، د/ إبراهيم احمد، 2002، إدارة الأزمات الأسباب والعلاج، دار الفكر العربي، القاهرة، ص 35.
- أبو ماضي، تسنيم (2015) تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل "رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- البليهد، نوره محمد(2018) مستوى الإنتاجية لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، مجلد 13، عدد 1
- بن لاغه، بوثنيه، 2021، الضبط الاداري وتأثيره علي الحريات العامة في ظل جائحة كورونا، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون اداري، ص6.
- جاهين، د/ محمد، (2017). المقدمة إلى إدارة الأعمال. المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى.
- الرقيب، د. طارق جابر راشد فاتح، 2021، أثر الانماط الادارية والقيادية في إدارة الأزمات بوزارة الداخلية (جائحة كورونا نموذجاً)، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد العاشر، العدد الاول، ص25.
- عليوة، د/ السيد، 2002 ، مخاطر العولمة والإرهاب الدولي، إدارة الأزمات والكوارث، دار الأمن للنشر والتوزيع، القاهرة ، ص26.
- فوزي، د/ صلاح الدين، 2006 – 2007 ، المدخل العلمي في الإدارة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، ص301.
- نعيم، نور، (2012) دراسة العوامل المؤثرة على تطبيق العمل عن بعد في فلسطين، دراسة حالة: شركة اعمل بال حدود وشركة مداد - قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

← مراجع اجنبية

- Dooley, B., 2020. Japan needs to telework. Its paper–pushing offices make that hard. The New York Times, 16 April.

- Eurofound 2020b. Living, working and COVID-19: First findings – April 2020. Dublin: Eurofound.
- Eurofound and ILO. 2017. Working Anytime. Anywhere: The Effects on the World of Work. Luxembourg and Geneva: Publications Office of the European Union and ILO.
- Eurofound. 2020a. COVID-19 could permanently change teleworking in Europe. Dublin: Eurofound. 26 March.
- Hatayama, Maho; Violaz, Mariana; Winkler, Hernan. 2020. Jobs' Amenability to Working from Home: Evidence from Skills Surveys for 53 Countries. Policy Research Working Paper No. 9241. Washington DC: World Bank.
- IFRC. (2022). الأوبئة والجوائح. Retrieved from الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر: <https://www.ifrc.org/ar/epidemics-and-pandemics>
- ILO. 2020h. Working from Home: Estimating the worldwide potential. ILO Policy Brief. For more information on country measures, see the websites of acaps.org; covid19globalemployer.com; ilo.org.
- International Federation of Red Cross And Red Crescent Societies
- Kaneko K. 2020. To push telework. Japan taking another look at ancient 'seal' custom. 27 April.

الملحق 1: أمثلة على مقاطع الفيديو والرسوم البيانية المتاحة للجمهور

منظمة الصحة العالمية:

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/videos>

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

المركز الأوروبي لمكافحة الأمراض والوقاية منها:

<https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/facts/infographics>



<https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/facts/videos>

الاتحاد الأفريقي

<https://africacdc.org/covid-19>

مركز السيطرة على الأمراض والوقاية منها:

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/communication/index.html>

الحكومة الهولندية (اللغات المختلفة المتاحة):

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus->

[covid/19documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-)

[communicatiemiddelen-preventie-en-publieksvragen-anderstalig](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-communicatiemiddelen-preventie-en-publieksvragen-anderstalig)

رابطة أمم جنوب شرق آسيا

[https://asean.org/?static_post=updates-asean-health-sector-efforts-](https://asean.org/?static_post=updates-asean-health-sector-efforts-combat-novel-coronavirus-covid-19)

[combat-novel-coronavirus-covid-19](https://asean.org/?static_post=updates-asean-health-sector-efforts-combat-novel-coronavirus-covid-19)

استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد.....

يهدف الباحث إلى القيام بدراسة بحثية بعنوان : دور منظمات الأعمال في الحد من انتشار الأوبئة:

دراسة نظرية تحليلية ومن أجل ذلك فقد قام الباحث بتصميم قائمة إستقصاء بغرض قياس متغيرات الدراسة.

العلمي.

لذا المرجو من حضراتكم، تعاونكم، والتكرم بالإجابة على فقراتها بكل صراحة وموضوعية، وذلك بوضع علامة (✓) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منها، علماً بأن المعلومات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي في هذه الدراسة.

ولسيادتكم خالص الشكر والتقدير لما ستقدمونه من إسهامات جليلة للبحث

1. بيانات شخصية:

الجنس:	ذكر	أنثى	
الفئة العمرية:	أقل من 25	بين 25 و 45	من 45
فأكثر			
المؤهل الجامعي:	ليسانس	بكالوريوس	
دكتوراه			
مدة الخدمة:	أقل من 5	بين 5 و 15	من 15
فأكثر			

..... التخصص الدقيق:

2. بيانات الاستبانة

المحاور	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول (العمل عن بعد)	1	يقوم أطراف العمل بتكرار التواصل خارج أوقات العمل الرسمي.					
	2	أشعر بالقلق المتعلق بالأمان الوظيفي والمالي والخوف من فقدان الوظيفة أو الإقترطاع من الراتب أو تأخيره.					
	3	تزداد حالات التصادم والخلاف مع الرؤساء والزملاء في العمل بسبب انعدام التواصل الشخصي نتيجة التواصل عن بعد.					

دور منظمات الأعمال في الحد من انتشار الأوبئة

					تتبنى إدارة الجامعة سياسة تجديد أساليب أداء العمل مما يسهم في تعزيز مبدأ العمل عن بعد	4	
					تسمح إدارة الجامعة بمشاركة الأفكار والمعارف الجديدة بين الموظفين بطرق متنوعة.	5	
					يتم إلزام العاملين بدوام رسمي مقيد بساعات وأيام عمل وأيام عطل أسبوعية محددة وثابتة.	6	
					تواجهني العديد من المشكلات نتيجة عدم توجيهي من خلال مشرف مباشر في العمل	7	
					يساعدني العمل عن بعد على تطوير مهاراتي وقدراتي والتقليل من انتشار الوباء	8	
					علاقتي بعلمي وعائلتي بحالة اتزان نتيجة العمل عن بعد	9	
					يسهم العمل عن بعد في تخفيف حدة ضغوط العمل التي تنشأ في المكتب الطبيعي.	10	
					يتم إلزام الموظفين بالعمل لعدد ساعات محدد دون التقيد بمواعيد الدوام الرسمي	11	

					يمكن استخدام البرامج وقواعد البيانات المتعلقة بالشركة أثناء العمل عن بعد.	12	
					يمكن لأي شخص استخدام نظام العمل عن بعد دون صعوبات.	13	
					يسهم العمل عن بعد في التخفيف من أزمة انتشار الوباء	14	
					يتابع الرؤساء مرؤوسيههم في تنفيذ المهام بما يتلاءم مع قوانين العمل.	15	
					أحرص على بذل الجهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه.	16	
					ييدي موظفي الجامعة الرغبة في تقديم المساعدة لمن يطلبها.	17	المحور الثاني (إنجازية العاملين)
					القائمون على العمل الإداري بالجامعة مهنيون ومدربون لتقديم الخدمة في أقصر وقت وبأقل جهد ممكن	18	
					يرتفع مستوى الدقة في تقديم الخدمات بالجامعة نتيجة المتابعة والتدقيق عن بعد.	19	
					يتابع موظفي الجامعة الإجراءات الخاصة بالمتعاملين منذ طلب الخدمة وحتى نهايتها.	20	
					توفر الجامعة التجهيزات الإنتاجية المتقدمة.	21	

دور منظمات الأعمال في الحد من انتشار الأوبئة

					يزداد معدل إنجازي للعمل في حالة العمل عن بعد.	22	
					يتحسن مستوى إنجاز الأعمال الإبداعية في حالة العمل عن بعد.	23	
					تضع الجامعة خطة لمستويات الإنتاجية المطلوب الوصول إليها.	24	
					يزداد معدل إستجابتي لمتطلبات الرؤساء في العمل وتطبيقها وتسليمها في حالة العمل عن بعد.	25	