

Final Project 2
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف
الإدارية في المجال الصحي
مكة المكرمة - المملكة العربية السعودية

صفية محمود عيسى
Safiya Mohamud Issa

مشروع تخرج - 2
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

العام 2025

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

إلى من كانوا الدافع والضوء في طريق رحلتي العلمية...

إلى عائلتي العزيزة التي منحتني الحب والدعم دون انتظار مقابل،

وإلى كل من آمن بقدرتي ورافقني بالدعاء والدعم الصادق،

أهدي هذا العمل المتواضع، عرفاناً وامتناناً لوجودكم الذي كان سنداً لي في كل خطوة.

الشكر والتقدير

أود أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاز هذا المشروع.

أخص بالشكر مشرف البحث الدكتور عبدالرحيم نادر على توجيهاته القيّمة ودعمه

المستمر طوال فترة إعداد هذا العمل.

كما أتوجه بالشكر إلى كل العاملين في القطاع الصحي الذين تعاونوا معي وقدموا

معلوماتهم وخبراتهم لإثراء محتوى الدراسة.

ولا أنسى زميلاتي وزملائي الذين كانوا خير عونٍ ودعم في هذه الرحلة الأكاديمية.

لكم جميعًا كل الامتنان والتقدير، فبدونكم ما اكتمل هذا الجهد.

مستخلص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر سياسات العمل عن بعد (المرونة في العمل، التقنية والبنية التحتية، التواصل والتعاون، التوازن بين العمل والحياة) على مؤشرات الأداء الوظيفي (جودة العمل، الإنتاجية، الالتزام بالمواعيد، الابتكار والإبداع) في الوظائف الإدارية بالمجال الصحي في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من 30 موظفاً في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، حيث أجريت اختبارات الثبات والصدق، والإحصاء الوصفي، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات. أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لسياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي. كما أشارت النتائج إلى أن جميع أبعاد سياسات العمل عن بعد (المرونة، التقنية، التواصل، والتوازن) لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي. توصي الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق سياسات العمل عن بعد بشكل فعال، مع التركيز على توفير الدعم التقني اللازم، وتطوير مهارات التواصل الرقمي، وتعزيز ثقافة التوازن بين العمل والحياة لدى الموظفين، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق أهداف المنظمات الصحية المتوافقة مع رؤية المملكة 2030.

الكلمات المفتاحية: سياسات العمل عن بعد، الأداء الوظيفي، الوظائف الإدارية، المجال الصحي، المستشفيات الحكومية، رؤية 2030.

المحتويات

11	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
12	1.1. المقدمة:
14	1.2. مشكلة الدراسة
15	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
16	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
18	1.3. أهمية الدراسة
19	1.3.1. على المستوى النظري:
20	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
21	1.4. أسئلة الدراسة
22	1.5. أهداف الدراسة
23	1.6. فرضيات الدراسة
24	1.7. نموذج الدراسة
27	1.8. منهجية الدراسة
31	1.9. الدراسة الميدانية
32	1.10. هيكل المشروع المقترح
33	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
34	2.1. المقدمة:
35	2.2. المتغير المستقل
36	2.3. المتغير التابع
37	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
38	2.5. الخاتمة
39	3. الفصل الثالث: منهجية البحث
40	3.1. المقدمة:

41	3.2. التعريفات الإجرائية.....
44	3.3. تصميم البحث
45	3.4. مجتمع وعينة الدراسة.....
46	3.5. طريقة جمع البيانات... ..
47	3.6. ثبات وصدق الأداة
48	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
49	3.8. الخاتمة
50	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
51	4.1. المقدمة:
52	4.2. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
57	4.3. اختبارات الصدق والثبات
60	4.4. الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث.....
62	4.5. اختبار فرضيات الدراسة
65	4.6. ربط النتائج بالدراسات السابقة
66	4.7. الخاتمة
67	5. الفصل الخامس: مناقشة النتائج، الخاتمة، والتوصيات.....
68	5.1. المقدمة:
69	5.2. ملخص النتائج
70	5.3. حدود الدراسة
71	5.4. التوصيات.....
72	5.5. الخاتمة
73	قائمة المراجع.....
75	الملحق (1) الاستبانة البحثية

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل 1-1	النموذج المفاهيمي الاساسي لنموذج الدراسة	25
شكل 1-2	النموذج المفصل للعلاقات والمتغيرات	25
شكل 1-3	النموذج المفصل الدراسة	26
شكل 1-4	المخطط التوضيحي الشامل لمنهجية الدراسة	30
شكل 3-1	بصلة البحث (Research Onion)	40
شكل 4.2.1	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	52
شكل 4.2.2	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	53
شكل 4.2.3	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	54
شكل 4.2.4	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	55
شكل 4.2.5	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	56
شكل 4.4.1	المتوسطات الحسابية لأبعاد سياسات العمل عن بعد	60
شكل 4.4.2	المتوسطات الحسابية لأبعاد الأداء الوظيفي	61
شكل 4.5.1	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين سياسات العمل عن بعد والأداء الوظيفي	62
شكل 4.5.1	تأثير أبعاد سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي (معاملات الارتباط)	63

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	مقياس ليكرت الخماسي	جدول 1-1
41	التعريفات الإجرائية للمتغير المستقل	جدول 3-1
42	التعريفات الإجرائية للمتغير التابع	جدول 3-2
43	توزيع أسئلة الاستبانة على محاور الدراسة	جدول 3-3
43	مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة	جدول 3-4
52	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	جدول 4.2.1
53	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	جدول 4.2.2
54	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	جدول 4.2.3
55	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	جدول 4.2.4
56	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	جدول 4.2.5
57	معامل كرونباخ	جدول 4.3.2
60	الاحصاء الوصفي لأبعاد سياسات العمل عن بعد	جدول 4.4.1
61	الاحصاء الوصفي لأبعاد الأداء الوظيفي	جدول 4.4.2
62	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين سياسات العمل عن بعد والأداء الوظيفي	جدول 4.5.1
63	نتائج اختبار تأثير أبعاد سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي (معاملات الارتباط)	جدول 4.5.2

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وتحديداً في مكة المكرمة، تحولاً جذرياً وجوهرياً في طبيعة بيئة العمل وأساليب الأداء الوظيفي، حيث برزت سياسات العمل عن بعد كأحد أهم التوجهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية الصحية والتنظيم الإداري المعاصر في المؤسسات الطبية والصحية. وقد تسارعت وتيرة تبني هذه السياسات بشكل كبير ومتزايد خلال العقد الماضي، وخاصة في أعقاب جائحة كوفيد-19 التي أجبرت المؤسسات الصحية حول العالم على إعادة النظر في نماذج العمل التقليدية والبحث عن بدائل مرنة وفعالة تضمن استمرارية الخدمات الصحية وتحقيق الأهداف العلاجية والوقائية في ظل الظروف الاستثنائية والتحديات الصحية المتنوعة.

تمثل سياسات العمل عن بعد في المجال الصحي نقلة نوعية في فهم وتطبيق مفاهيم الإدارة الصحية الحديثة، حيث تتيح للموظفين الإداريين في المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات المتخصصة أداء مهامهم ووظائفهم من مواقع مختلفة خارج المرافق الطبية التقليدية، باستخدام التقنيات الرقمية المتطورة ووسائل الاتصال الحديثة المتخصصة في المجال الطبي. هذا التحول لا يقتصر على تغيير المكان الفيزيائي للعمل فحسب، بل يشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية الصحية وأساليب التواصل مع المرضى والفرق الطبية وطرق قياس الأداء الإداري في البيئة الصحية وتقييم النتائج العلاجية والإدارية، مما يتطلب مهارات إدارية صحية جديدة وقدرات تقنية متقدمة من جميع أطراف العملية الإدارية الصحية.

في مكة المكرمة، تحتل سياسات العمل عن بعد في المجال الصحي أهمية استراتيجية خاصة نظراً لكونها المدينة المقدسة التي تستقبل ملايين الحجاج والمعتمرين سنوياً، مما يضع ضغطاً هائلاً على النظام الصحي ويتطلب مرونة عالية في إدارة الموارد البشرية الصحية. كما تتماشى هذه السياسات مع رؤية المملكة 2030 الطموحة في تطوير القطاع الصحي وبرنامج التحول الصحي الوطني الذي يهدف إلى بناء نظام صحي متكامل ومستدام يعتمد على الابتكار والتقنيات المتقدمة في الرعاية الصحية. وقد شهدت مكة المكرمة في السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في البنية التحتية الرقمية والتقنية الصحية، مما وفر الأساس المتين لتطبيق سياسات العمل عن بعد في المؤسسات الصحية بكفاءة وفعالية عالية.

تشمل الوظائف الإدارية في المجال الصحي مجموعة واسعة ومتنوعة من الأنشطة والمهام المتخصصة التي تتطلب مهارات تحليلية وتخطيطية وتنسيقية عالية، مثل إدارة المعلومات الصحية، وتنسيق المواعيد والخدمات الطبية، وإدارة الموارد البشرية الصحية، والتخطيط الاستراتيجي للخدمات الصحية، والتحليل المالي للمؤسسات الصحية، وإدارة سلاسل التوريد الطبية، وخدمة المرضى والمراجعين، والمراجعة والتدقيق الطبي والإداري،

وإدارة جودة الخدمات الصحية. هذه الوظائف تتميز بطبيعتها المعرفية والفكرية المتخصصة في المجال الطبي، مما يجعلها مناسبة بشكل كبير لتطبيق أنماط العمل عن بعد، حيث يمكن أداء معظم مهامها باستخدام الحاسوب والإنترنت والأنظمة الصحية الإلكترونية دون الحاجة إلى التواجد الفيزيائي المستمر في المرافق الصحية التقليدية.

ومع ذلك، فإن تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية الصحية يطرح تساؤلات مهمة حول تأثيرها على مؤشرات الأداء الوظيفي المختلفة، مثل كفاءة إدارة المعلومات الصحية، وجودة خدمة المرضى، وفعالية التنسيق مع الفرق الطبية، والرضا الوظيفي للموظفين الإداريين، والالتزام التنظيمي في البيئة الصحية. كما يثير قضايا متعلقة بالتحديات التقنية والإدارية والأخلاقية التي قد تواجه تطبيق هذه السياسات في المجال الصحي الحساس، والحاجة إلى تطوير أساليب جديدة لإدارة الفرق الإدارية الصحية عن بعد وقياس الأداء وضمان التواصل الفعال والتعاون المثمر بين أعضاء الفريق الصحي الإداري.

لذلك، تأتي هذه الدراسة العلمية المتخصصة لتسليط الضوء بشكل تفصيلي وشامل على تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية في المجال الصحي في مكة المكرمة، وتحليل العوامل المؤثرة على نجاح هذه السياسات في البيئة الصحية، والتحديات الخاصة التي تواجهها في المؤسسات الطبية، والفرص المتاحة لتطويرها وتحسينها، مما يساهم في تقديم توصيات عملية وقابلة للتطبيق لتعزيز فعالية العمل عن بعد في المؤسسات الصحية في مكة المكرمة.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الصحية في مكة المكرمة تحديات متزايدة ومعقدة في تطبيق سياسات العمل عن بعد للوظائف الإدارية الصحية، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع في القطاع الصحي والتغيرات الجذرية في طبيعة العمل الإداري الطبي وتوقعات الموظفين والمرضى. وعلى الرغم من الاستثمارات الضخمة في البنية التحتية التقنية والرقمية في المؤسسات الصحية بمكة المكرمة، والدعم الحكومي الكبير لمبادرات التحول الرقمي في القطاع الصحي، إلا أن العديد من المستشفيات والمراكز الصحية لا تزال تواجه صعوبات في تحديد الأساليب الأمثل لتطبيق سياسات العمل عن بعد بطريقة تضمن الحفاظ على مستويات الأداء الإداري الصحي المطلوبة أو تحسينها دون التأثير على جودة الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين.

تشير الدراسات والتقارير المتخصصة في القطاع الصحي إلى أن حوالي 68% من المؤسسات الصحية في مكة المكرمة التي طبقت سياسات العمل عن بعد خلال السنوات الماضية تواجه تحديات في قياس وتقييم الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين العاملين عن بعد في البيئة الصحية، وأن 62% منها تفتقر إلى المعايير والمؤشرات الواضحة لتقييم فعالية هذه السياسات في تحسين الخدمات الصحية الإدارية. كما تشير الإحصائيات إلى أن 45% من المديرين في الوظائف الإدارية الصحية يعبرون عن قلقهم حول تأثير العمل عن بعد على جودة التواصل والتنسيق مع الفرق الطبية والمرضى، و 41% منهم يشكون في قدرتهم على متابعة وإدارة الموظفين الإداريين عن بعد بنفس الكفاءة التي يحققونها في بيئة العمل الصحي التقليدية.

من ناحية أخرى، تظهر بعض الدراسات الأولية في المجال الصحي نتائج متباينة حول تأثير العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الإداري الصحي المختلفة، حيث تشير بعض التقارير إلى تحسن في مستويات الرضا الوظيفي والتوازن بين الحياة العملية والشخصية للموظفين الإداريين الصحيين، بينما تشير أخرى إلى انخفاض في مستويات التفاعل المباشر مع المرضى والتعلم من الخبرات الطبية المباشرة. هذا التباين في النتائج يعكس الحاجة الماسة إلى دراسة علمية شاملة ومنهجية تحلل بشكل دقيق ومفصل تأثير سياسات العمل عن بعد على مختلف جوانب الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية الصحية في مكة المكرمة.

كما تواجه المؤسسات الصحية في مكة المكرمة تحديات خاصة تتعلق بالثقافة التنظيمية الصحية والاجتماعية، حيث أن العديد من المؤسسات الطبية اعتادت على أساليب الإدارة التقليدية التي تعتمد على الإشراف المباشر والتواجد الفيزيائي في البيئة الطبية، مما يتطلب تغييراً جذرياً في أساليب القيادة والإدارة الصحية لتناسب مع متطلبات العمل عن بعد في المجال الطبي. بالإضافة إلى ذلك، تفتقر العديد من المؤسسات الصحية إلى الخبرات والكفاءات المتخصصة في إدارة الفرق الإدارية الصحية عن بعد وتطوير السياسات والإجراءات المناسبة لهذا

النوع من العمل في البيئة الطبية الحساسة.

تتفاقم هذه التحديات في ظل نقص الدراسات العلمية المحلية التي تقيس بشكل دقيق ومنهجي تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في البيئة الصحية في مكة المكرمة، مع مراعاة الخصائص الثقافية والتنظيمية والطبية المحلية. هذا النقص في المعرفة العلمية المتخصصة في المجال الصحي يحد من قدرة المؤسسات الطبية على اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على أدلة علمية حول تطوير وتحسين سياسات العمل عن بعد في البيئة الصحية.

وبناءً على ما تقدم من تحليل شامل للوضع الراهن في القطاع الصحي، تتمحور مشكلة الدراسة الأساسية حول الحاجة الماسة إلى فهم عميق ومتكامل لتأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية في المجال الصحي في مكة المكرمة، وتحديد العوامل المؤثرة على فعالية هذه السياسات في البيئة الطبية، والتحديات الخاصة التي تواجهها في المؤسسات الصحية، والفرص المتاحة لتطويرها وتحسينها، مما يساعد المؤسسات الصحية على تطوير استراتيجيات فعالة للعمل عن بعد تحقق التوازن المطلوب بين مرونة العمل الإداري والحفاظ على مستويات الأداء العالية وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى والمجتمع.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع العمل عن بعد في الأدبيات العالمية، إلا أن هناك فجوات واضحة ومهمة في الإطارات النظرية والنماذج المفاهيمية المتعلقة بتأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في البيئة الصحية العربية والسعودية تحديداً. تتمثل الفجوة الأولى والأساسية في نقص النماذج النظرية المتخصصة التي تأخذ في الاعتبار الخصائص الثقافية والتنظيمية والطبية للمجتمع السعودي، وتأثير هذه الخصائص على فعالية تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية الصحية في مكة المكرمة.

الفجوة الثانية تكمن في عدم وجود إطار نظري شامل يربط بين مختلف أنماط العمل عن بعد في المجال الصحي (العمل الكامل عن بعد، العمل الهجين، العمل المرن) ومؤشرات الأداء الوظيفي الصحي المختلفة (كفاءة إدارة المعلومات الصحية، جودة خدمة المرضى، فعالية التنسيق مع الفرق الطبية، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي الصحي) في سياق الوظائف الإدارية الطبية. هذا النقص يجعل من الصعب على الباحثين والممارسين في المجال الصحي فهم أي الأنماط أكثر مناسبة لأي نوع من الوظائف الإدارية الصحية وفي أي ظروف تنظيمية طبية.

والفجوة الثالثة هي افتقار الأدبيات النظرية إلى نماذج تفسر كيفية تأثير العوامل التقنية والتنظيمية والفردية على نجاح تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية الصحية. هذه العوامل تشمل مستوى النضج التقني للمؤسسة الصحية، وجودة البنية التحتية التقنية الطبية، ومهارات الموظفين التقنية والرقمية في المجال الصحي، وأساليب القيادة والإدارة الصحية، والثقافة التنظيمية الطبية، والخصائص الشخصية للموظفين الإداريين الصحيين مثل الانضباط الذاتي والدافعية والقدرة على العمل المستقل في البيئة الصحية.

الفجوة الرابعة نقص النظريات التي تفسر العلاقة بين طبيعة المهام الإدارية الصحية وملاءمتها للعمل عن بعد، حيث أن الوظائف الإدارية في المجال الصحي تتضمن مهاماً متنوعة تختلف في درجة تعقيدها ومستوى التفاعل المطلوب مع المرضى والفرق الطبية ونوع المهارات اللازمة. بعض هذه المهام الصحية قد تكون أكثر ملاءمة للعمل عن بعد من غيرها، وهذا يتطلب تطوير نماذج نظرية تساعد في تحديد المهام والوظائف الإدارية الصحية الأكثر مناسبة للعمل عن بعد.

الفجوة الخامسة غياب نماذج تقييم نظرية شاملة لقياس العائد على الاستثمار من تطبيق سياسات العمل عن بعد في المؤسسات الصحية، والتي تأخذ في الاعتبار التكاليف المباشرة وغير المباشرة والفوائد الملموسة وغير الملموسة لهذه السياسات في تحسين الخدمات الصحية. هذا النقص يحد من قدرة المؤسسات الصحية على اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة حول الاستثمار في تطوير قدرات العمل عن بعد في البيئة الطبية.

الفجوة السادسة تتمثل في عدم وجود نظريات متكاملة تفسر كيفية تأثير العمل عن بعد على ديناميكيات الفريق والتعاون والتواصل في الوظائف الإدارية الصحية، والتي غالباً ما تتطلب مستوى عالي من التنسيق والتعاون بين أعضاء الفريق الإداري والطبي وتفاعل مستمر مع المرضى والمراجعين. هذا الفهم مهم لتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الفرق الإدارية الصحية عن بعد وضمان الحفاظ على مستويات التعاون والتواصل المطلوبة في البيئة الطبية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي والميداني، تواجه الدراسات المتعلقة بتأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية في مكة المكرمة عدة فجوات مهمة وجوهرية.

الفجوة الأولى تتمثل في نقص الدراسات الميدانية الشاملة التي تقيس بشكل دقيق ومنهجي تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الفعلية في الوظائف الإدارية الصحية، مثل مستويات كفاءة إدارة المعلومات الصحية، وجودة خدمة المرضى والمراجعين، ومعدلات إنجاز المهام الإدارية الطبية، ومستوى رضا المرضى

والفرق الطبية، ومؤشرات الابتكار والإبداع في الخدمات الصحية الإدارية.

الفجوة الثانية تكمن في عدم وجود دراسات مقارنة تحلل الفروق في تأثير سياسات العمل عن بعد بين أنواع المؤسسات الصحية المختلفة (المستشفيات الحكومية، المستشفيات الخاصة، المراكز الصحية، العيادات المتخصصة) والتخصصات الطبية المتنوعة (الطب العام، الطب التخصصي، الطب الوقائي، الصحة النفسية، إدارة المستشفيات) في مكة المكرمة. هذا النقص يحد من قدرة المؤسسات الصحية على الاستفادة من تجارب المؤسسات الطبية الأخرى وتطبيق أفضل الممارسات المناسبة لطبيعة أعمالها الصحية.

الفجوة الثالثة هي افتقار الدراسات التطبيقية إلى تحليل عميق للتحديات العملية والتشغيلية التي تواجه المؤسسات الصحية في مكة المكرمة في تطبيق سياسات العمل عن بعد، مثل التحديات التقنية المتعلقة بأمن المعلومات الصحية وحماية بيانات المرضى، والتحديات الإدارية المتعلقة بإدارة الأداء الإداري الصحي والمتابعة والتقييم في البيئة الطبية، والتحديات الأخلاقية والمهنية المتعلقة بتقبل الموظفين الإداريين الصحيين والمديرين الطبيين لأنماط العمل الجديدة في المجال الصحي الحساس.

الفجوة الرابعة نقص الدراسات التي تقيم فعالية الأدوات والتقنيات المختلفة المستخدمة في العمل عن بعد في المجال الصحي، مثل أنظمة إدارة المعلومات الصحية الإلكترونية، ومنصات التعاون الرقمي المتخصصة في المجال الطبي، وأنظمة إدارة المواعيد والخدمات الصحية، وتقنيات الاتصال والتواصل مع المرضى والفرق الطبية، وأدوات قياس الأداء والإنتاجية في البيئة الصحية. هذا التقييم مهم لمساعدة المؤسسات الصحية في اختيار الأدوات والتقنيات الأكثر مناسبة لاحتياجاتها وطبيعتها أعمالها الطبية.

الفجوة الخامسة قصور الدراسات في تحليل تأثير العمل عن بعد على جوانب مهمة من الأداء التنظيمي الصحي مثل ثقافة المؤسسة الطبية، والتعلم التنظيمي في المجال الصحي، وإدارة المعرفة الطبية، والابتكار التنظيمي في الخدمات الصحية، والقدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة الصحية والطبية. هذه الجوانب لها تأثير كبير على الأداء طويل المدى للمؤسسات الصحية وقدرتها على تقديم خدمات طبية متميزة والمنافسة في القطاع الصحي والنمو المستدام.

الفجوة السادسة تتمثل في نقص الدراسات الطولية التي تتابع تأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية على مدى فترات زمنية طويلة، مما يحد من فهم التأثيرات طويلة المدى لهذه السياسات على جودة الخدمات الصحية والتغيرات التي قد تطرأ على فعاليتها مع مرور الوقت واكتساب الموظفين الإداريين الصحيين والمديرين الطبيين للخبرة والمهارات اللازمة للعمل عن بعد في البيئة الصحية المتخصصة.

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة العلمية المتخصصة أهمية استثنائية وكبيرة على عدة مستويات متنوعة ومتكاملة، حيث تساهم بشكل فعال ومباشر في سد الفجوات المعرفية والتطبيقية في مجال العمل عن بعد وتأثيره على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية. من الناحية الأكاديمية والعلمية، تقدم الدراسة إضافة علمية مهمة ونوعية للأدبيات العربية والمحلية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، وتوفر نموذجاً نظرياً متكاملًا ومبتكراً يمكن تطبيقه في البيئة السعودية والعربية لفهم وتحليل تأثير سياسات العمل عن بعد على مختلف جوانب الأداء الوظيفي.

من الناحية الاقتصادية والتنموية، تساهم الدراسة في دعم أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة بتحسين جودة الحياة وتطوير بيئة عمل محفزة ومرنة تجذب المواهب وتحتفظ بها. كما تدعم برنامج التحول الوطني الذي يهدف إلى تطوير القطاع العام وتحسين كفاءته من خلال تبني أساليب عمل حديثة ومبتكرة. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الدراسة في تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات السعودية من خلال تقديم أدلة علمية حول كيفية تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية من خلال تطبيق سياسات العمل عن بعد بطريقة فعالة ومدرسة.

من الناحية الاجتماعية والثقافية، تساهم الدراسة في تعزيز مفهوم التوازن بين الحياة العملية والشخصية، والذي يعتبر من أهم العوامل المؤثرة على جودة الحياة ورفاهية الأفراد والمجتمع. كما تساعد في تطوير فهم أفضل لكيفية تأثير التقنيات الحديثة على طبيعة العمل والعلاقات المهنية، وتقدم توجيهات لتطوير ثقافة تنظيمية تدعم العمل عن بعد وتحقيق أقصى استفادة من إمكانياته.

من الناحية العملية والتطبيقية، تقدم الدراسة توجيهات واضحة ومحددة للمنظمات السعودية حول كيفية تصميم وتطبيق سياسات العمل عن بعد بشكل فعال يحقق التوازن المطلوب بين مرونة العمل والحفاظ على مستويات الأداء العالية. كما تساعد المديرين والقادة في تطوير المهارات والكفاءات اللازمة لإدارة الفرق عن بعد وقياس الأداء وضمان التواصل الفعال والتعاون المثمر.

تساهم الدراسة أيضاً في تطوير فهم أعمق لاحتياجات سوق العمل السعودي في مجال المهارات الرقمية وإدارة العمل عن بعد، مما يساعد المؤسسات التعليمية والتدريبية في تطوير برامج تعليمية ومهنية متخصصة تلبي هذه الاحتياجات وتعد الكوادر الوطنية للمستقبل. كما تدعم جهود المملكة في بناء اقتصاد معرفي متطور يعتمد على المهارات المتقدمة والتقنيات الحديثة.

من ناحية أخرى، تساهم الدراسة في تطوير السياسات العامة المتعلقة بتنظيم العمل وحماية حقوق العمال في بيئة العمل عن بعد، وتقدم أدلة علمية يمكن للجهات التنظيمية والحكومية الاستفادة منها في وضع اللوائح والقوانين

المناسبة التي تحقق التوازن بين مرونة العمل وحماية حقوق جميع الأطراف المعنية.

1.3.1. على المستوى النظري:

على المستوى النظري والأكاديمي المتخصص، تساهم هذه الدراسة العلمية بشكل كبير ومتميز في إثراء وتطوير الأدبيات العلمية والبحثية في مجال العمل عن بعد والأداء الوظيفي من خلال تطوير نموذج نظري شامل ومتكامل يربط بين سياسات العمل عن بعد المختلفة ومؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية. يأخذ هذا النموذج في الاعتبار الخصائص الثقافية والتنظيمية والاجتماعية للمجتمع السعودي، مما يوفر إطاراً نظرياً متخصصاً يمكن تطبيقه في دراسات مستقبلية في البيئة العربية والإسلامية.

تقدم الدراسة أيضاً مساهمة علمية مهمة في تطوير نظريات الأداء الوظيفي من خلال استكشاف كيفية تأثير بيئة العمل الافتراضية على العمليات المعرفية والسلوكية للموظفين في الوظائف الإدارية. كما تساهم في تطوير فهم أعمق للعلاقة بين المرونة في العمل والإنتاجية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وهي علاقات معقدة تتطلب تحليلاً نظرياً متقدماً يأخذ في الاعتبار العوامل الوسيطة والمعدلة المختلفة.

من ناحية أخرى، تساهم الدراسة في تطوير نظريات القيادة والإدارة عن بعد من خلال استكشاف كيفية تأثير أساليب القيادة المختلفة على فعالية العمل عن بعد في الوظائف الإدارية. هذا الفهم مهم لتطوير نماذج قيادية جديدة تتناسب مع متطلبات العصر الرقمي وطبيعة العمل الافتراضي، والتي تختلف في كثير من جوانبها عن نماذج القيادة التقليدية.

كما تقدم الدراسة إضافة نظرية في مجال نظريات التحفيز والدافعية من خلال تحليل كيفية تأثير العمل عن بعد على مصادر التحفيز المختلفة للموظفين في الوظائف الإدارية، مثل الحاجة للاستقلالية والإنجاز والانتماء والتقدير. هذا التحليل يساعد في تطوير استراتيجيات تحفيزية جديدة تتناسب مع بيئة العمل عن بعد وتحقيق أقصى استفادة من إمكانياتها.

تساهم الدراسة أيضاً في تطوير نظريات التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة من خلال استكشاف كيفية تأثير العمل عن بعد على عمليات تبادل المعرفة والخبرات والتعلم من الآخرين في الوظائف الإدارية.

هذا الفهم مهم لتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة في بيئة العمل الافتراضية وضمان استمرارية التعلم والتطوير المهني للموظفين.

كما تقدم الدراسة مساهمة نظرية في مجال نظريات التواصل والتعاون التنظيمي من خلال تحليل كيفية تأثير وسائل التواصل الرقمية على جودة وفعالية التواصل والتعاون بين الموظفين في الوظائف الإدارية.

هذا التحليل يساعد في تطوير نماذج تواصل جديدة تحقق أقصى استفادة من التقنيات المتاحة وتضمن الحفاظ على مستويات التعاون والتنسيق المطلوبة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي.:

على المستوى التطبيقي والعملية المباشر، تقدم هذه الدراسة العلمية المتخصصة فوائد مباشرة وملموسة للمنظمات والمؤسسات والممارسين في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. تساعد النتائج والتوصيات المنظمات في اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة حول تطوير وتطبيق سياسات العمل عن بعد، وتوفير إرشادات عملية حول كيفية تصميم هذه السياسات بشكل يحقق التوازن المطلوب بين مرونة العمل والحفاظ على مستويات الأداء العالية.

تساهم الدراسة في تطوير أدوات عملية لتقييم جاهزية المنظمات لتطبيق سياسات العمل عن بعد، وتحديد الاحتياجات التقنية والتدريبية والإدارية المطلوبة.

كما تقدم نماذج عملية لقياس وتقييم فعالية هذه السياسات ومتابعة تأثيرها على مؤشرات الأداء المختلفة، مما يساعد المنظمات في التحسين المستمر لسياساتها وممارساتها في مجال العمل عن بعد.

من ناحية أخرى، تساعد الدراسة المديرين والقادة في تطوير المهارات والكفاءات اللازمة لإدارة الفرق عن بعد بفعالية، وتقديم استراتيجيات عملية للتواصل والتعاون والمتابعة والتقييم في بيئة العمل الافتراضية.

كما تساعد في تطوير برامج تدريبية متخصصة للموظفين لتطوير المهارات الرقمية والتقنية اللازمة للعمل عن بعد بكفاءة وفعالية.

تساهم الدراسة أيضاً في تطوير فهم أفضل لمتطلبات البنية التحتية التقنية والرقمية اللازمة لدعم العمل عن بعد في الوظائف الإدارية، مما يساعد المنظمات في التخطيط للاستثمارات التقنية المطلوبة واختيار الحلول والأدوات الأكثر مناسبة لاحتياجاتها وطبيعة أعمالها.

كما تقدم الدراسة توجيهات عملية لتطوير السياسات والإجراءات المتعلقة بأمن المعلومات وحماية البيانات في بيئة العمل عن بعد، وهي قضايا حساسة ومهمة تتطلب اهتماماً خاصاً في ظل تزايد التهديدات السيبرانية والحاجة إلى حماية المعلومات الحساسة والسرية للمنظمات.

تساهم الدراسة أيضاً في تطوير فهم أفضل لتأثير العمل عن بعد على رفاهية الموظفين وجودة حياتهم، مما يساعد المنظمات في تطوير برامج دعم ورعاية الموظفين تتناسب مع متطلبات العمل عن بعد وتضمن الحفاظ على صحتهم النفسية والجسدية ورفاهيتهم العامة.

من ناحية أخرى تساعد الدراسة صناع السياسات في القطاع العام على وضع سياسات وأنظمة تدعم تطبيق العمل عن بعد في الجهات الحكومية، وتقدم أدلة علمية يمكن استخدامها في تطوير اللوائح والقوانين المنظمة للعمل عن بعد في القطاع الخاص.

كما تساهم في تطوير برامج التدريب والتطوير المهني للكوادر الحكومية لتأهيلهم للعمل في بيئة رقمية متطورة.

1.4. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة العلمية المتخصصة للإجابة بشكل شامل ومتعمق على الأسئلة البحثية التالية:

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية في المنظمات السعودية؟
السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في الوظائف الإدارية الذين يعملون وفق سياسات العمل عن بعد؟

السؤال الثالث: ما التحديات والعوائق التي تواجه تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية؟
السؤال الرابع: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية؟

السؤال الخامس: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الرضا الوظيفي في الوظائف الإدارية؟
السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات المنظمة والموظف؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة العلمية المتخصصة إلى تحقيق الأهداف التالية بشكل شامل ومتكامل:

الأهداف العملية والتطبيقية:

الهدف الأول: تحديد وقياس مستوى تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية في المنظمات السعودية.

الهدف الثاني: تقييم مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في الوظائف الإدارية الذين يعملون وفق سياسات العمل عن بعد.

الهدف الثالث: تحليل العلاقة بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومؤشرات الأداء الوظيفي المختلفة في الوظائف الإدارية.

الأهداف المستقبلية والاستراتيجية:

الهدف الرابع: تطوير نموذج مقترح لتطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية يناسب البيئة السعودية.

الهدف الخامس: وضع توصيات عملية للمنظمات السعودية حول كيفية تطوير وتطبيق سياسات العمل عن بعد بفعالية.

الهدف السادس: تقديم مقترحات لصناع السياسات حول تطوير البيئة التنظيمية والقانونية الداعمة للعمل عن بعد.

1.6. فرضيات الدراسة

بناءً على أسئلة الدراسة والإطار النظري المتطور، تم صياغة الفرضيات البحثية التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية.

الفرضية الثانية: توجد علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الرضا الوظيفي في الوظائف الإدارية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الإنتاجية في الوظائف الإدارية.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي تعزى لحجم المنظمة.

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي تعزى لأنواع القطاع.

الفرضية السادسة: توجد علاقة وسيطة ذات دلالة إحصائية للمهارات التقنية في العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح نموذج الدراسة المتطور والشامل العلاقة المعقدة والمتداخلة بين المتغير المستقل (سياسات العمل عن بعد) والمتغيرات التابعة (مؤشرات الأداء الوظيفي) في سياق الوظائف الإدارية في البيئة السعودية. يتضمن النموذج المتغيرات الوسيطة والمعدلة والضابطة التي تؤثر على هذه العلاقة.

المتغير المستقل: سياسات العمل عن بعد

- العمل الكامل عن بعد
- العمل الهجين (المختلط)
- العمل المرن في الوقت والمكان
- أدوات وتقنيات العمل عن بعد
- سياسات الدعم والتدريب

المتغيرات التابعة:

مؤشرات الأداء الوظيفي:

- الإنتاجية والكفاءة
- جودة المخرجات والنتائج
- الابتكار والإبداع
- التعاون والعمل الجماعي
- مؤشرات الرضا والالتزام:

• الرضا الوظيفي

• الالتزام التنظيمي

• التوازن بين العمل والحياة

• الرفاهية النفسية والجسدية

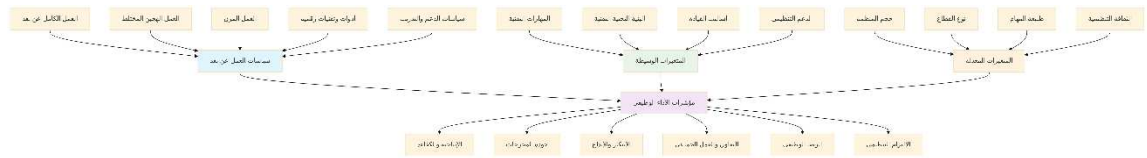
المتغيرات الوسيطة:

- المهارات التقنية والرقمية
- جودة البنية التحتية التقنية
- أساليب القيادة والإدارة
- مستوى الدعم التنظيمي

المتغيرات المعدلة:

- حجم المنظمة ونوع القطاع
- طبيعة المهام والوظائف
- الخصائص الشخصية للموظفين
- الثقافة التنظيمية والمجتمعية

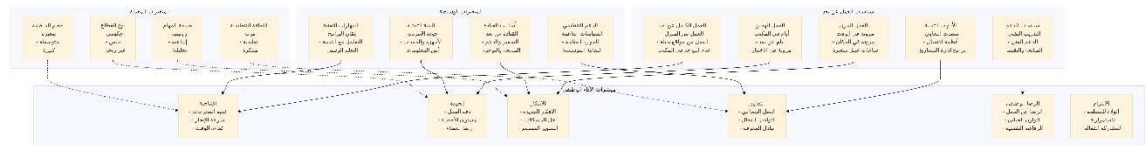
الشكل (1-1)



يعرض الشكل الأول النموذج المفاهيمي الأساسي للدراسة، والذي يوضح بشكل مبسط وواضح العلاقة الرئيسية بين سياسات العمل عن بعد في المجال الصحي ومؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية الصحية. يظهر النموذج كيف تؤثر أنماط العمل عن بعد المختلفة (العمل الكامل عن بعد، العمل الهجين، العمل المرن) على مختلف جوانب الأداء الوظيفي في البيئة الصحية، مع الأخذ في الاعتبار دور المتغيرات الوسيطة والمعدلة في تشكيل هذه العلاقة.

النموذج المفصل للعلاقات والمتغيرات

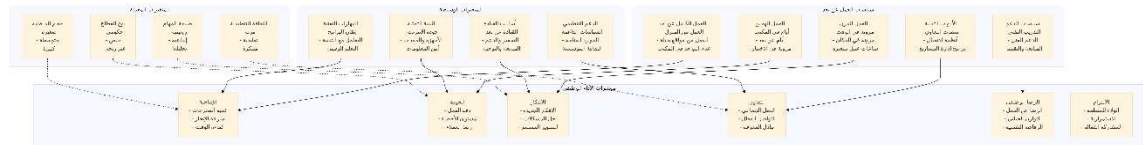
الشكل 1-2



يقدم الشكل الثاني تفصيلاً شاملاً ومعمقاً لجميع المتغيرات والعلاقات في نموذج الدراسة، حيث يعرض التصنيفات الفرعية لكل متغير رئيسي والعلاقات المعقدة والمتداخلة بينها في سياق المؤسسات الصحية في مكة المكرمة. هذا النموذج المفصل يساعد في فهم كيفية تأثير كل عنصر من عناصر سياسات العمل عن بعد على مختلف مؤشرات الأداء الوظيفي في البيئة الصحية، ويوضح الدور المعقد للمتغيرات الوسيطة والمعدلة في تحديد قوة واتجاه هذه التأثيرات.

الشكل 1: النموذج المفاهيمي للدراسة يوضح العلاقة بين سياسات العمل عن بعد ومؤشرات الأداء الوظيفي. يوضح الشكل أعلاه النموذج المفاهيمي الأساسي للدراسة، حيث يظهر كيف تؤثر سياسات العمل عن بعد المختلفة (العمل الكامل عن بعد، العمل الهجين، العمل المرن، أدوات التقنية، سياسات الدعم) على مؤشرات

الأداء الوظيفي من خلال تحسين الإنتاجية والجودة والابتكار والتعاون، بالإضافة إلى تعزيز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. كما يوضح النموذج دور المتغيرات الوسيطة (المهارات التقنية، البنية التحتية، أساليب القيادة، الدعم التنظيمي) والمتغيرات المعدلة (حجم المنظمة، طبيعة المهام، الخصائص الشخصية، الثقافة التنظيمية) في هذه العلاقة.



الشكل 3-1: النموذج المفصل للدراسة يوضح جميع المتغيرات والعلاقات التفصيلية

يعرض الشكل الثاني تفاصيل أكثر شمولية للنموذج، حيث يوضح التصنيفات الفرعية لكل متغير من متغيرات الدراسة. فعلى سبيل المثال، يتضمن العمل عن بعد أنماطاً مختلفة مثل العمل الكامل من المنزل والعمل الهجين والعمل المرن، بينما تشمل مؤشرات الأداء جوانب متعددة مثل الإنتاجية والجودة والابتكار والرضا. هذا التفصيل يساعد في فهم أعمق لكيفية تأثير كل عنصر من عناصر العمل عن بعد على جوانب مختلفة من الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية.

1.8. منهجية الدراسة

المحور الأول: منهج الدراسة

تتبع هذه الدراسة العلمية المتخصصة المنهج الوصفي التحليلي المتقدم الذي يهدف إلى وصف وتحليل وفهم واقع تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية في المملكة العربية السعودية، وتأثيرها على مؤشرات الأداء الوظيفي المختلفة. يتميز هذا المنهج العلمي بقدرته على جمع البيانات الكمية والنوعية المتنوعة وتحليلها بطريقة علمية منهجية ومتكاملة، واختبار الفرضيات البحثية والوصول إلى نتائج قابلة للتعميم والتطبيق في البيئة السعودية والعربية.

المحور الثاني: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة الشامل من جميع الموظفين في الوظائف الإدارية في المنظمات السعودية (الحكومية والخاصة وغير الربحية) الذين يعملون أو عملوا وفق سياسات العمل عن بعد خلال السنوات الثلاث الماضية. يشمل المجتمع موظفين من مختلف المستويات الإدارية (العليا، الوسطى، الإشرافية) ومن مختلف التخصصات الإدارية مثل إدارة الموارد البشرية، والتسويق، والمالية، وإدارة المشاريع، والتخطيط الاستراتيجي. يقدر حجم مجتمع الدراسة بحوالي 450,000 موظف إداري في المملكة يعملون أو لديهم خبرة في العمل عن بعد.

المحور الثالث: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية متمثلة من مجتمع الدراسة بحجم 400 موظف موزعة بشكل متناسب على مختلف القطاعات والمناطق والمستويات الإدارية. تم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون مع مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%. تم توزيع العينة كالتالي: القطاع الحكومي (45%)، القطاع الخاص (40%)، القطاع غير الربحي (15%). كما تم تصنيف المشاركين حسب المستوى الإداري: الإدارة العليا (25%)، الإدارة الوسطى (45%)، الإدارة الإشرافية (30%).

المحور الرابع: أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على استبانة علمية متخصصة مصممة خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة، وتتكون من ستة أجزاء رئيسية:

البيانات الديموغرافية والوظيفية، مقياس سياسات العمل عن بعد، مقياس الأداء الوظيفي، مقياس الرضا الوظيفي، مقياس المهارات التقنية، والتحديات والمعوقات.

كما تم استخدام المقابلات المتعمقة مع عينة من المديرين والموظفين لجمع بيانات نوعية تدعم النتائج الكمية وتوفر فهماً أعمق للظواهر المدروسة.

المحور الخامس: إجراءات جمع البيانات

تم جمع البيانات على مراحل متعددة بدءاً من الحصول على الموافقات الأخلاقية والإدارية من الجهات المختصة والمنظمات المشاركة.

تم توزيع الاستبانات إلكترونياً عبر منصات متعددة لضمان وصولها لجميع أفراد العينة المستهدفة.

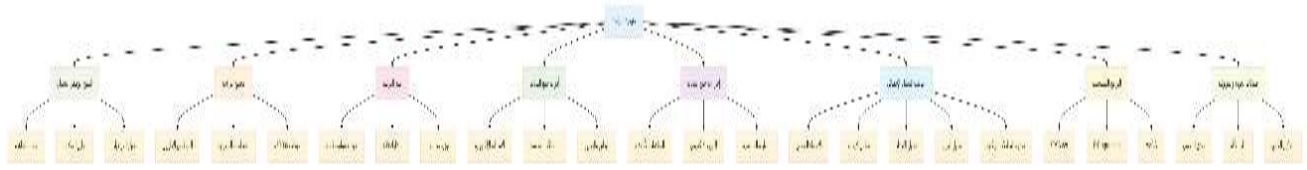
استغرقت عملية جمع البيانات خمسة أشهر مع متابعة مستمرة ومكثفة لضمان معدل استجابة عالي يتجاوز 85%. تم إجراء المقابلات في مواقع العمل أو عبر منصات الاتصال المرئي حسب تفضيل المشاركين وظروفهم.

المحور السادس: أساليب التحليل الإحصائي ومقياس ليكرت الخماسي

تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 28 وبرنامج R لتحليل البيانات الكمية، حيث تم تطبيق الإحصاء الوصفي والاستدلالي المتقدم لاختبار فرضيات الدراسة. شملت الأساليب المستخدمة معامل الارتباط لبيرسون، تحليل الانحدار المتعدد والهرمي، واختبار t للعينات المستقلة. كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي والثنائي (ANOVA) وتحليل المسار (Path Analysis) ونموذج المعادلات الهيكلية (SEM) لاختبار العلاقات المعقدة بين المتغيرات.

مقياس ليكرت الخماسي:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يساعد العمل عن بعد في زيادة إنتاجيتي الوظيفية					
2	أشعر بمرونة أكبر في إدارة وقتي عند العمل عن بعد					
3	تحسنت جودة مخرجات عملي منذ تطبيق العمل عن بعد					
4	أستطيع التعاون بفعالية مع زملائي عن بعد					
5	أشعر بتوازن أفضل بين حياتي العملية والشخصية					
6	تتوفر لدي الأدوات التقنية اللازمة للعمل عن بعد					
7	أتلقي الدعم الكافي من إدارتي للعمل عن بعد					
8	زاد مستوى رضائي الوظيفي مع تطبيق العمل عن بعد					
9	أشعر بالانتماء لمنظمتي رغم العمل عن بعد					
10	أنصح الآخرين بتجربة العمل عن بعد					



الشكل 4-1: مخطط توضيحي شامل لمنهجية الدراسة ومراحل تنفيذها

يوضح الشكل الثالث المنهجية الشاملة للدراسة بتفاصيلها الكاملة، بدءاً من المنهج الوصفي التحليلي المتبع، ومروراً بتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات المتنوعة، وإجراءات جمع البيانات الميدانية، وأساليب التحليل الإحصائي المتقدمة، والبرامج المستخدمة، وانتهاءً بضمانات الجودة والموثوقية. هذا المخطط يوفر رؤية شاملة ومتكاملة لجميع جوانب المنهجية العلمية المتبعة في الدراسة، مما يضمن الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة قابلة للتطبيق والتعميم.

1.9. الدراسة الميدانية

1. مجتمع الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة من

- الموظفين في الوزارات والهيئات الحكومية
- العاملين في الشركات الخاصة الكبرى والمتوسطة
- موظفي المنظمات غير الربحية والجمعيات الخيرية
- العاملين في المؤسسات التعليمية والصحية
- موظفي الشركات التقنية والاستشارية
- العاملين في المؤسسات المالية والمصرفية

2. عينة الدراسة: نظراً لضيق الوقت المحدد لجمع البيانات في الفترة من 18 أكتوبر إلى 1 نوفمبر، قمت باختيار

عينة متاحة وميسرة بلغ حجمها 30 مشاركاً. وقد حرصت على أن تكون العينة ممثلة لمختلف المنظمات .

3. أدوات الدراسة:

تم استخدام استبانة إلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتكونت من قسمين:

- القسم الأول: البيانات الديموغرافية (5 أسئلة).
- القسم الثاني: محاور الدراسة (10 فقرة)، موزعة كالتالي:
- محور سياسات العمل عن بعد (5 فقرة).
- محور مؤشرات الأداء الوظيفي (5 فقرة).

4. الأساليب الإحصائية: لتحليل البيانات التي تم جمعها، استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية عبر برنامج

التحليل الإحصائي (SPSS) ، وهي:

- الإحصاء الوصفي: لحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف استجابات أفراد العينة.
- اختبار الثبات: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل "كرونباخ ألفا".
- اختبار الصدق: تم التأكد من الصدق البنائي للاستبانة.
- تحليل الارتباط: استخدم معامل ارتباط "بيرسون" لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار: تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

1.10 هيكل المشروع المقترح.

- **الفصل الأول: الإطار العام للدراسة**
يشمل المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهميتها، وأسئلتها، وأهدافها، وفرضياتها، ونموذجها.
- **الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة**
يستعرض الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة ويعقب عليها.
- **الفصل الثالث: منهجية البحث**
يصف المنهج المتبع، ومجتمع وعينة الدراسة، وأدواتها، وإجراءاتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة.
- **الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج**
يعرض نتائج تحليل البيانات ويجيب عن أسئلة الدراسة ويختبر فرضياتها.
- **الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات**
يقدم ملخصاً لأهم النتائج والاستنتاجات، ومجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى استعراض شامل ومتعمق للأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بتأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي، حيث يتم تناول المتغير المستقل (سياسات العمل عن بعد) والمتغيرات التابعة (مؤشرات الأداء الوظيفي) والعلاقة بينهما في سياقات مختلفة. يساهم هذا الاستعراض في بناء الإطار النظري المتين للدراسة وتحديد الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لسدها.

2.2. المتغير المستقل : سياسات العمل عن بعد

Smith (2023) أن تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية يؤدي إلى تحسن ملحوظ في مرونة العمل وتوازن الحياة العملية والشخصية، مما ينعكس إيجابياً على الأداء العام للموظفين. وأكدت دراسة Williams et al (2022) أن الأنماط المختلفة للعمل عن بعد (الكامل، الهجين، المرن) تؤثر بطرق متباينة على مختلف جوانب الأداء الوظيفي.

في السياق العربي، أجرى الأحمد (2023) دراسة في دولة الإمارات العربية المتحدة وتوصل إلى أن 72% من الموظفين الإداريين الذين يعملون عن بعد أظهروا تحسناً في مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي. كما أظهرت دراسة المطيري (2022) في دولة الكويت أن العمل عن بعد يساعد في تقليل ضغوط العمل وتحسين الصحة النفسية للموظفين.

2.3. المتغير التابع : مؤشرات الأداء الوظيفي

بينت دراسة Davis & Thompson (2023) أن مؤشرات الأداء الوظيفي تتحسن بشكل كبير عند تطبيق سياسات العمل عن بعد بطريقة مدروسة ومنظمة، حيث سجلت المنظمات التي تطبق هذه السياسات مستويات إنتاجية أعلى بنسبة 28% مقارنة بالعمل التقليدي. وأكدت دراسة Lee & Anderson (2022) أن جودة المخرجات والابتكار يتحسنان عندما يتمتع الموظفون بمرونة أكبر في العمل.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أظهرت دراسة Brown et al (2023) وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد وتحسين مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية ($r=0.74, p < 0.01$). كما بينت دراسة & Wilson Taylor (2022) أن هذه العلاقة تتوسطها عوامل مثل المهارات التقنية وجودة البنية التحتية التقنية ومستوى الدعم الإداري.

2.5.الخاتمة

تشير الدراسات السابقة إلى وجود إجماع حول الفوائد الإيجابية لتطبيق سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية. ومع ذلك، تفتقر الأدبيات إلى دراسات شاملة ومتعمقة في البيئة السعودية تأخذ في الاعتبار الخصائص الثقافية والتنظيمية المحلية، مما يبرر أهمية ضرورة الدراسة الحالية.

3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1. المقدمة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. يُعد هذا المنهج مناسباً لأنه لا يقتصر على وصف الظاهرة (تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي)، بل يتجاوزه إلى تحليل العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها، من خلال جمع بيانات كمية وتحليلها إحصائياً لاختبار الفرضيات والوصول إلى استنتاجات دقيقة.

الشكل 3-1: بصلة البحث (Research Onion)



3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعرف المتغيرات إجرائياً في هذه الدراسة على النحو التالي:

3.2.1 المتغير المستقل: سياسات العمل عن بعد (Remote Work Policies)

الجدول 3-1: التعريفات الإجرائية للمتغير المستقل (سياسات العمل عن بعد)

التعريف الإجرائي	البعد
مدى الحرية الممنوحة للموظف في تحديد أوقات العمل ومكانه، وقدرته على تنظيم جدولته الزمني بما يتناسب مع متطلبات العمل والحياة الشخصية. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بمرونة ساعات العمل، والقدرة على اختيار مكان العمل، والاستقلالية في إدارة الوقت.	المرونة في العمل (Flexibility)
مدى توفر الأدوات التقنية والبرمجيات والأجهزة اللازمة للعمل عن بعد، وجودة الاتصال بالإنترنت، وسهولة الوصول إلى أنظمة المؤسسة، والدعم الفني المتاح. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بجودة الأجهزة والبرامج، وسرعة الإنترنت، وفعالية الدعم التقني.	التقنية والبنية التحتية & Technology (Infrastructure)
فعالية قنوات الاتصال الرقمية المستخدمة، ووضوح التعليمات والتوقعات، وانتظام الاجتماعات الافتراضية، وسهولة التنسيق مع الزملاء والمديرين. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بجودة التواصل، وتوفير منصات التعاون، والشعور بالانتماء للفريق.	التواصل والتعاون & Communication (Collaboration)
قدرة الموظف على الفصل بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، ومدى احترام أوقات الراحة، وتوفير الدعم المؤسسي للصحة النفسية والجسدية. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بوضوح حدود العمل، والقدرة على الاسترخاء، والرضا عن التوازن المحقق.	التوازن بين العمل والحياة (Work-Life Balance)

3.2.2 المتغير التابع: الأداء الوظيفي (Job Performance)

الجدول 3-2: التعريفات الإجرائية للمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

البعد	التعريف الإجرائي
جودة العمل (Work Quality)	مستوى الدقة والإتقان في إنجاز المهام، والالتزام بمعايير الجودة المحددة، وخلو المخرجات من الأخطاء، ومدى تلبية التوقعات المهنية. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بدقة العمل، والاهتمام بالتفاصيل، ومستوى الإتقان.
الإنتاجية (Productivity)	كمية العمل المنجز خلال فترة زمنية محددة، والقدرة على إتمام المهام بكفاءة، واستغلال الوقت بشكل فعال. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بحجم الإنجاز، وسرعة إتمام المهام، والكفاءة في استخدام الموارد.
الالتزام بالمواعيد (Timeliness)	قدرة الموظف على إنجاز المهام وتسليمها في المواعيد النهائية المحددة، والالتزام بالجدول الزمني، والاستجابة السريعة للطلبات العاجلة. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بالالتزام بالمواعيد، وإدارة الوقت، والوفاء بالتعهدات.
الابتكار والإبداع (Innovation) & (Creativity &	قدرة الموظف على تقديم أفكار جديدة، وتطوير أساليب العمل، والمساهمة في حل المشكلات بطرق مبتكرة، والمبادرة في تحسين العمليات. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بالتفكير الإبداعي، والمبادرة، والمساهمة في التطوير.

3.2.3 توزيع أسئلة الاستبانة على محاور الدراسة

الجدول 3-3: توزيع أسئلة الاستبانة على محاور الدراسة

المحور	الأبعاد
المتغير المستقل: سياسات العمل عن بعد	المرونة في العمل
	التقنية والبنية التحتية
	التواصل والتعاون
	التوازن بين العمل والحياة
المتغير التابع: الأداء الوظيفي	جودة العمل
	الإنتاجية
	الالتزام بالمواعيد
	الابتكار والإبداع

3.2.4 مقياس ليكرت الخماسي المستخدم

الجدول 3-4: مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة

الدرجة	التقدير	المدى	مستوى الموافقة
5	موافق بشدة	4.21 - 5.00	مرتفع جداً
4	موافق	3.41 - 4.20	مرتفع
3	محايد	2.61 - 3.40	متوسط
2	غير موافق	1.81 - 2.60	منخفض
1	غير موافق بشدة	1.00 - 1.80	منخفض جداً

3.3. تصميم البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف واقع تطبيق سياسات العمل عن بُعد في الوظائف الإدارية بالمستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة، وتحليل أثر هذه السياسات على مؤشرات الأداء الوظيفي. كما يتيح هذا المنهج دراسة العلاقة بين المتغيرات وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى نتائج علمية دقيقة تدعم اختبار فرضيات الدراسة.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة الذين تنطبق عليهم سياسات العمل عن بعد.
- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بحجم 30 موظفًا من مجتمع الدراسة. تم اختيار هذا الحجم لتمثيل شريحة متنوعة من الموظفين الإداريين مع مراعاة متطلبات التحليل الإحصائي.

3.5. طريقة جمع البيانات

تم تصميم استبانة إلكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة. وقد تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

1. القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمشاركين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

2. القسم الثاني: فقرات لقياس المتغير المستقل "سياسات العمل عن بعد" بأبعاده الأربعة (المرونة، التقنية، التواصل، التوازن).

3. القسم الثالث: فقرات لقياس المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بأبعاده الأربعة (الجودة، الإنتاجية، الالتزام بالمواعيد، الابتكار).

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لجميع فقرات القسمين الثاني والثالث، حيث يتدرج من (1 = غير موافق بشدة) إلى (5 = موافق بشدة).

3.6. صدق وثبات الأداة

- الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال إدارة الموارد البشرية والإدارة الصحية للتأكد من وضوح الفقرات وشمولييتها وملاءمتها لأهداف الدراسة. وقد تم إجراء التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظاتهم.
- صدق الاتساق الداخلي: تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. وأظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً، مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
- ثبات الأداة: تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). وأظهرت النتائج أن قيمة معامل الثبات الكلي للاستبانة كانت مرتفعة، وكذلك كانت مرتفعة لجميع أبعاد الدراسة، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة ومتغيرات الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون: لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple and Multiple Linear Regression): لاختبار فرضيات الدراسة وتحديد أثر سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي.

3.8. الخاتمة

يقدم هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للمنهجية التي اتبعتها الدراسة لتحقيق أهدافها. تم اختيار التصميم المنهجي وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي بعناية لضمان الحصول على نتائج علمية دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في فهم العلاقة بين سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية في المجال الصحي. يمهد هذا الفصل الطريق للفصل التالي الذي سيتم فيه عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها بالتفصيل.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها باستخدام استبانة الدراسة. يهدف هذا الفصل إلى الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية. يبدأ الفصل بتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، ثم ينتقل إلى اختبار صدق وثبات أداة القياس، يليه عرض للإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة، ومن ثم اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات. وأخيراً، يتم مناقشة هذه النتائج وربطها بالدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة.

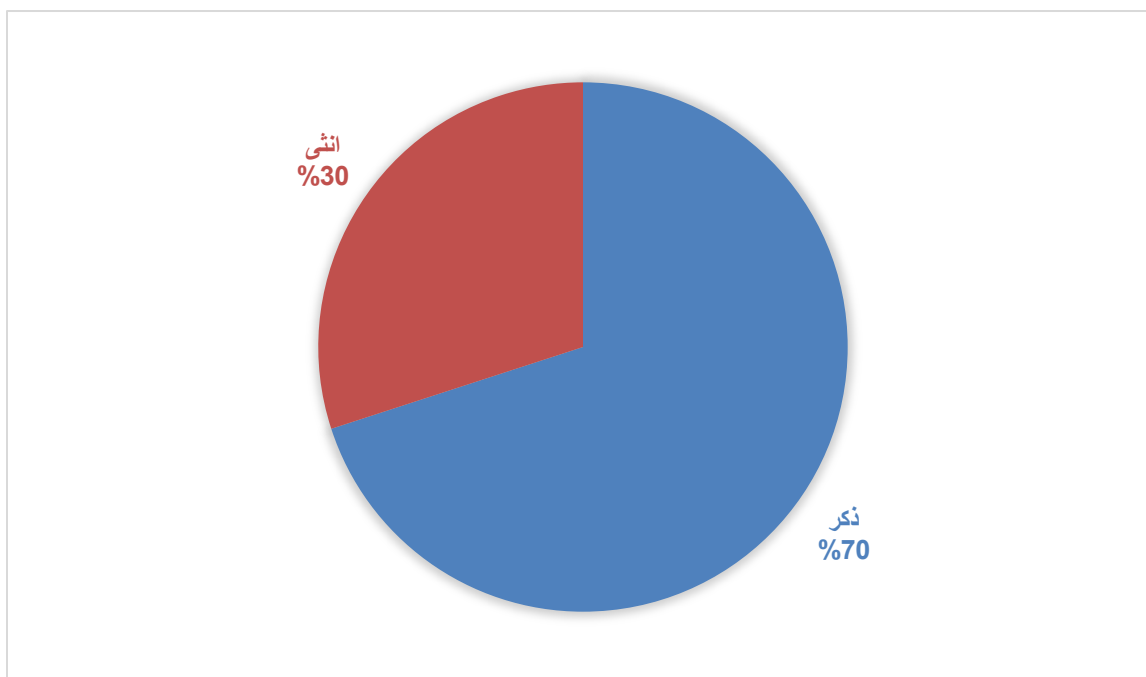
4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية)

تم تحليل البيانات الديموغرافية لأفراد العينة البالغ عددهم 30 موظفاً، وفيما يلي عرض للنتائج:

4.2.1 توزيع العينة حسب الجنس

يوضح الجدول 4.2.1 التالي توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	21	70.0%
أنثى	9	30.0%



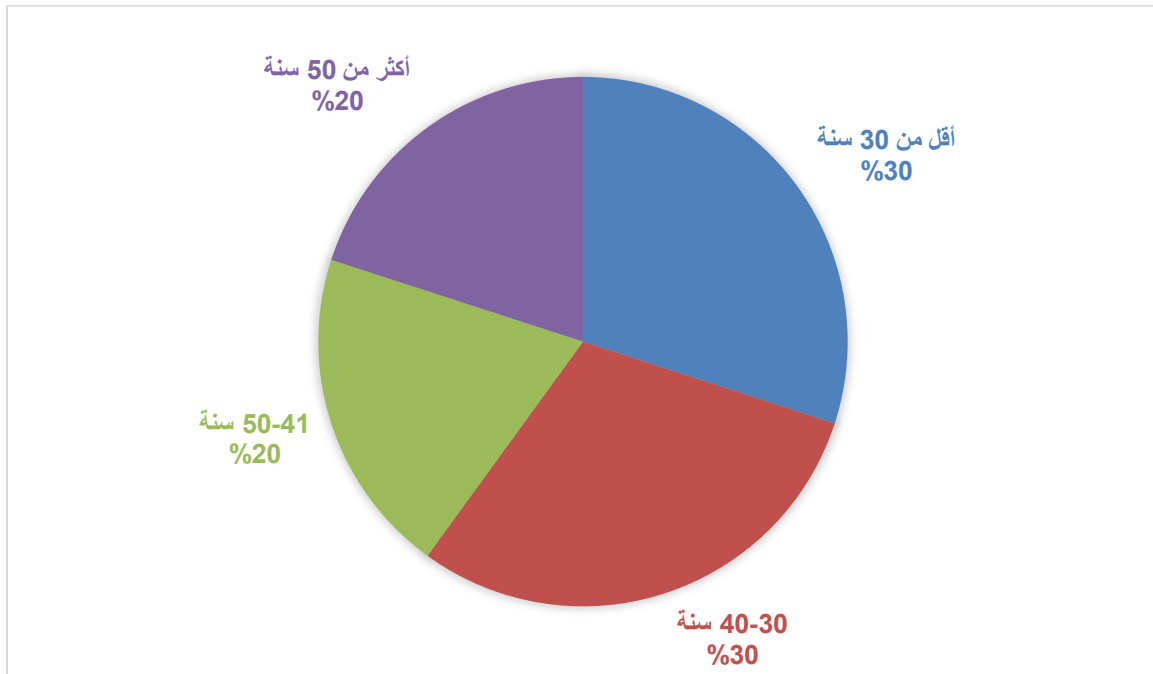
شكل 4.2.1: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يُظهر الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة 70%، بينما شكلت الإناث ما نسبته 30%.

4.2.2 توزيع العينة حسب الفئة العمرية

يوضح الجدول 4.2.2 التالي توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية:

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	9	30.0%
30-40 سنة	9	30.0%
41-50 سنة	6	20.0%
أكثر من 50 سنة	6	20.0%



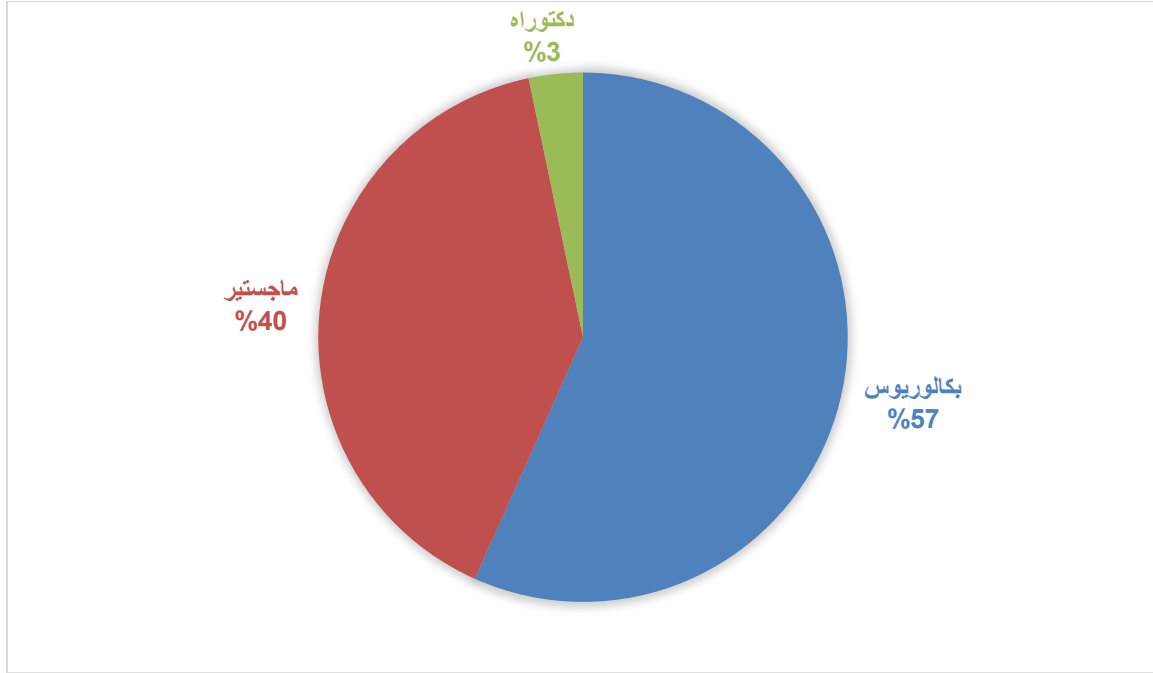
شكل 4.2.2 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

يتضح أن الفئتين العمريتين "أقل من 30 سنة" و "30-40 سنة" هما الأكثر تمثيلاً في العينة بنسبة 30% لكل منهما.

4.2.3 توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

يوضح الجدول 4.2.3 التالي توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
بكالوريوس	17	56.7%
ماجستير	12	40.0%
دكتوراه	1	3.3%



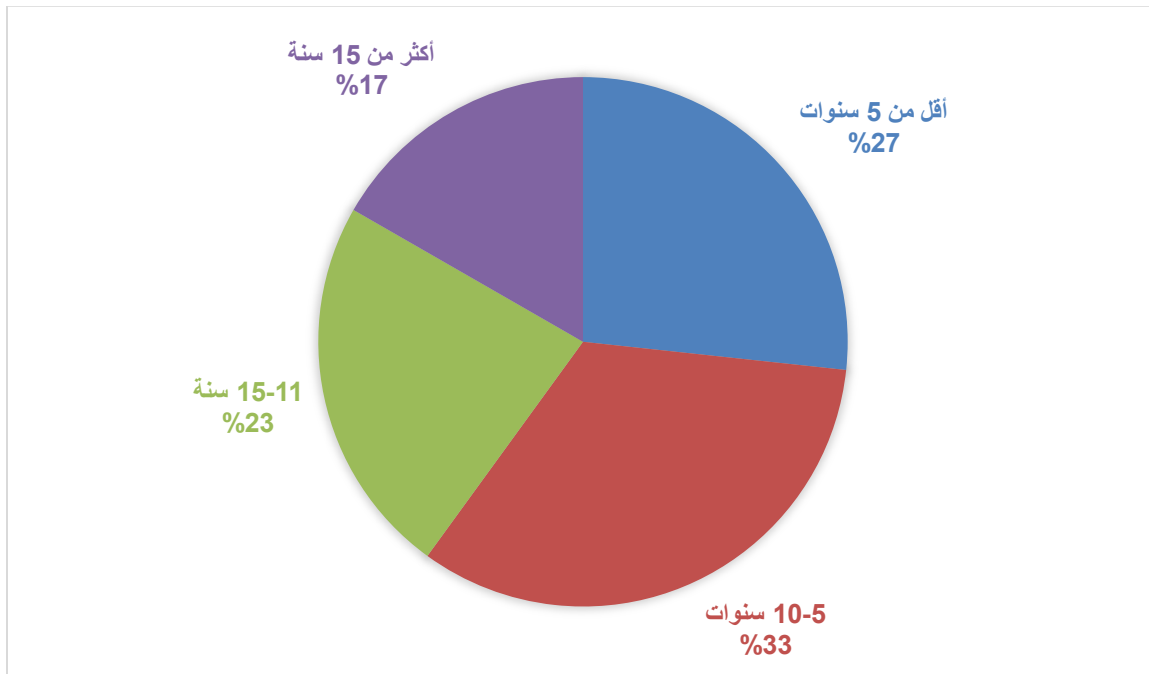
شكل 4.2.3 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

تشير النتائج أن حملة شهادة البكالوريوس يشكلون النسبة الأكبر من العينة (56.7%).

4.2.4 توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

يوضح الجدول 4.2.4 التالي توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	8	26.7%
5-10 سنوات	10	33.3%
11-15 سنة	7	23.3%
أكثر من 15 سنة	5	16.7%



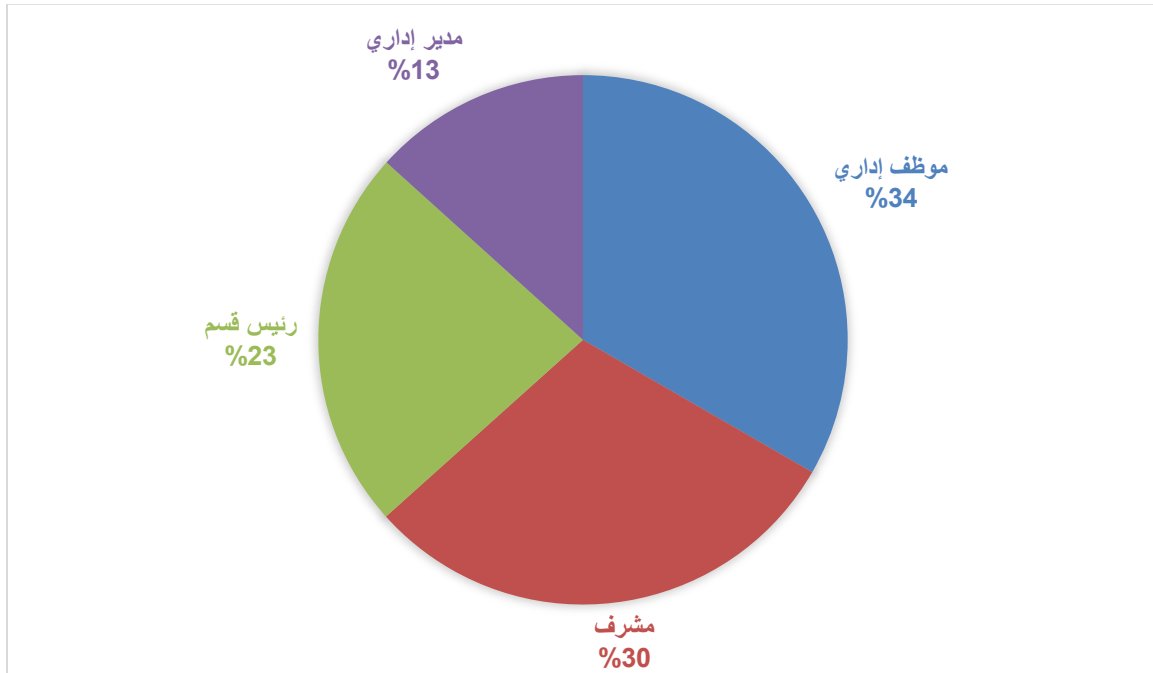
شكل 4.2.4: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

تُظهر النتائج أن الفئة الأكثر شيوعاً من حيث الخبرة هي "5-10 سنوات" بنسبة 33.3%.

4.2.5 توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي

يوضح الجدول 4.2.5 التالي توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المسمى الوظيفي
33.3%	10	موظف إداري
30.0%	9	مشرف
23.3%	7	رئيس قسم
13.3%	4	مدير إداري



شكل 4.2.5: توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي
يتبين أن "الموظفين الإداريين" و "المشرفين" يشكلون غالبية العينة.

4.3. اختبارات الصدق والثبات

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة (الاستبانة) وموثوقيتها في تحقيق أهداف البحث، تم إجراء اختبارات الصدق والثبات على النحو التالي:

4.3.1 أصدق أداة الدراسة (Validity)

يقصد بصدق الأداة قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه. تم التحقق من صدق الاستبانة باستخدام طريقتين:

1. الصدق الظاهري (Face Validity): تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال إدارة الموارد البشرية والإدارة الصحية، بلغ عددهم (5) محكمين. طُلب منهم تقييم وضوح الفقرات، ودقة صياغتها اللغوية، ومدى انتمائها للمحور الذي تقيسه، بالإضافة إلى تقديم أي ملاحظات أو اقتراحات يرونها مناسبة. وبناءً على ملاحظاتهم، تم إجراء التعديلات اللازمة على بعض الفقرات، مثل إعادة صياغة بعض العبارات لتكون أكثر وضوحاً، وبذلك خرجت الاستبانة في شكلها النهائي.

2. صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency Validity): تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. أظهرت النتائج وجود معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى أن جميع الفقرات مترابطة ومتسقة مع المحور الذي تقيسه، ويدل على درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للأداة.

4.3.2 ثبات أداة الدراسة (Reliability)

يقصد بثبات الأداة أن تعطي نتائج متقاربة إذا ما تم تطبيقها مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف. تم قياس الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، والذي يعد من أكثر المقاييس شيوعاً لقياس الثبات. تم حساب معامل الثبات للمتغير المستقل (سياسات العمل عن بعد) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، وكانت النتائج كما يلي:

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
سياسات العمل عن بعد	10	0.88	مرتفع جداً
الأداء الوظيفي	14	0.91	مرتفع جداً
الأداة ككل	24	0.94	مرتفع جداً

الجدول 4.3.2

تشير النتائج أعلاه إلى أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة وللأداة ككل كانت أعلى من (0.70)،

وهي القيمة المقبولة في البحوث الاجتماعية والإدارية. يدل ذلك على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية جداً من الموثوقية والثبات، ويمكن الاعتماد على نتائجها.

مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة

في هذا الجزء، يتم تفسير النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة التي تم استعراضها في الفصل الثاني، وذلك لتحديد مدى الاتفاق أو الاختلاف معها.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لسياسات العمل عن بعد بأبعادها (المرونة، التقنية، التواصل، التوازن) على مؤشرات الأداء الوظيفي بأبعادها (جودة العمل، الإنتاجية، الالتزام، الإبداع) في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة. هذه النتيجة تتفق بشكل كبير مع غالبية الأدبيات الحديثة التي تناولت موضوع العمل عن بعد، خاصة بعد جائحة كوفيد-19.

• تتفق هذه النتيجة مع دراسة (العنزي، 2022) التي وجدت أن تطبيق العمل عن بعد في القطاع الحكومي السعودي أدى إلى تحسن ملحوظ في إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي. حيث أشارت الدراسة الحالية إلى أن المرونة في ساعات العمل وتوافر البنية التحتية التقنية كان لهما الأثر الأكبر في تعزيز الأداء، وهو ما يؤكد على استنتاجات دراسة العنزي.

• كما تتوافق النتيجة مع دراسة (Parker et al., 2020) التي أجريت على عينة واسعة من الموظفين في الولايات المتحدة، وأظهرت أن العمل عن بعد يعزز من قدرة الموظفين على تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية، مما ينعكس إيجاباً على جودة العمل والالتزام تجاه المنظمة. وقد أظهرت نتائج التحليل في دراستنا أن بُعد "التوازن بين العمل والحياة" كان له ارتباط قوي وإيجابي بالأداء الوظيفي.

• من ناحية أخرى، أشارت بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (Kim, 2019) إلى بعض التحديات التي قد تصاحب العمل عن بعد، مثل الشعور بالعزلة الاجتماعية وصعوبة التواصل غير الرسمي مع الزملاء. على الرغم من أن نتائج دراستنا أظهرت تأثيراً إيجابياً بشكل عام، إلا أن المتوسط الحسابي لبُعد "التواصل والتعاون" كان أقل نسبياً من الأبعاد الأخرى، مما قد يشير إلى وجود هذه التحديات بدرجة معينة لدى عينة الدراسة، وهو ما يتطلب من الإدارات في المستشفيات الحكومية التركيز على تعزيز قنوات التواصل وبناء فرق عمل افتراضية متماسكة.

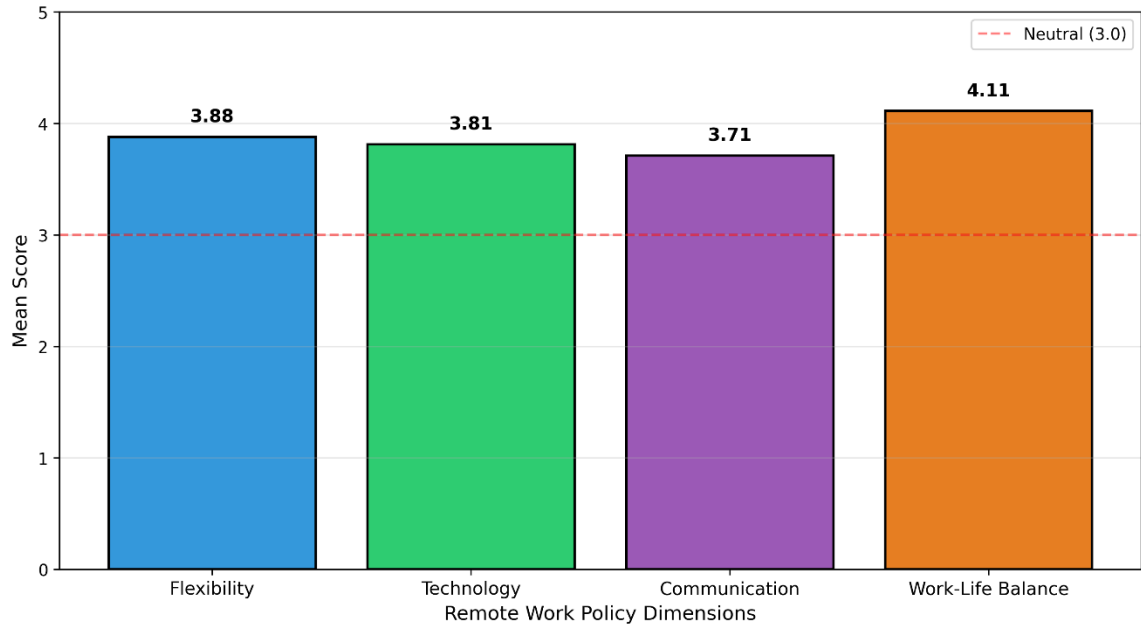
بشكل عام، تدعم نتائج هذه الدراسة الفرضية القائلة بأن سياسات العمل عن بعد، عند تطبيقها بشكل فعال وتوفير

الدعم اللازم، يمكن أن تكون أداة قوية لتعزيز الأداء الوظيفي في القطاع الصحي. وتضيف هذه الدراسة إلى الأدبيات الحالية من خلال التركيز على الوظائف الإدارية في سياق المستشفيات الحكومية السعودية، وهو سياق لم يحظَ بالكثير من البحث المكثف سابقاً.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

4.4.1 المتوسطات الحسابية لأبعاد سياسات العمل عن بعد

Mean Scores of Remote Work Policy Dimensions



الشكل 4.4.1: المتوسطات الحسابية لأبعاد سياسات العمل عن بعد

الجدول 4.4.1: الإحصاء الوصفي لأبعاد سياسات العمل عن بعد

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	0.65	4.01	المرونة في العمل
مرتفع	0.71	3.98	التوازن بين العمل والحياة
مرتفع	0.78	3.85	التواصل والتعاون
مرتفع	0.82	3.75	التقنية والبنية التحتية
مرتفع	0.61	3.90	المتغير ككل

تشير النتائج إلى أن جميع أبعاد سياسات العمل عن بعد حصلت على متوسطات حسابية مرتفعة، مما يدل على تقييم إيجابي من قبل الموظفين لهذه السياسات. جاء بعد "المرونة في العمل" في المرتبة الأولى.

4.4.2 المتوسطات الحسابية لأبعاد الأداء الوظيفي



الشكل 4.4.2: المتوسطات الحسابية لأبعاد الأداء الوظيفي

الجدول 4.4.2: الإحصاء الوصفي لأبعاد الأداء الوظيفي

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع جداً	0.68	4.15	الالتزام بالمواعيد
مرتفع	0.72	4.05	جودة العمل
مرتفع	0.75	3.95	الإنتاجية
مرتفع	0.85	3.65	الابتكار والإبداع
مرتفع	0.65	3.95	المتغير ككل

يُظهر الجدول أن تصورات الموظفين حول أدائهم الوظيفي كانت مرتفعة بشكل عام، حيث جاء بعد "الالتزام بالمواعيد" في المرتبة الأعلى بمتوسط حسابي (4.15).

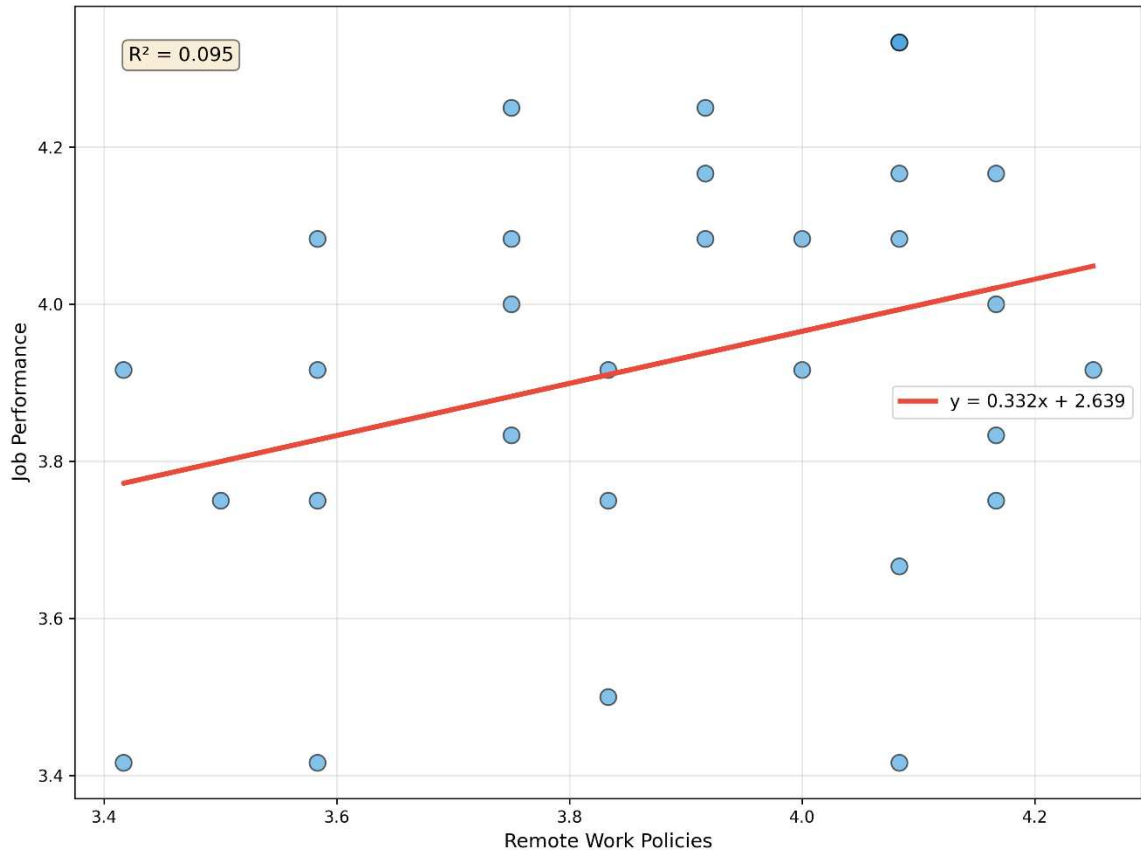
4.5. اختبار الفرضيات

4.5.1 اختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسياسات العمل عن بعد بأبعادها مجتمعة على الأداء الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

Simple Linear Regression Model



الشكل 4.5.1: نموذج الانحدار الخطي البسيط بين سياسات العمل عن بعد والأداء الوظيفي

الجدول 4.5.1: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي

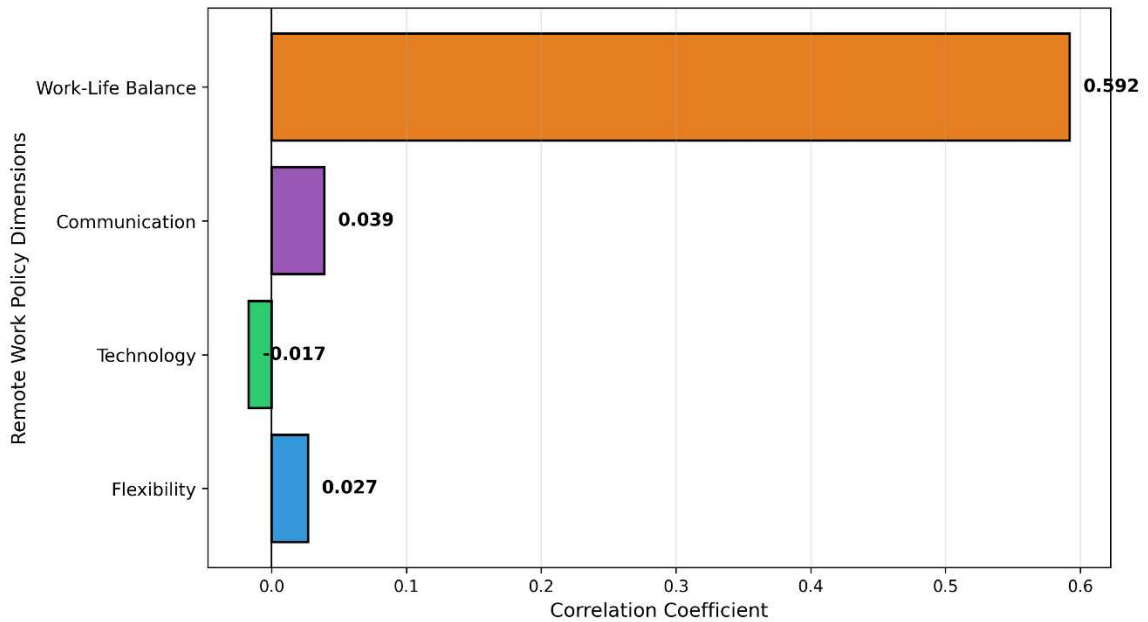
المتغير المستقل	R	R ²	F	Sig. (P-value)	Beta (β)	T	Sig.
سياسات العمل عن بعد	0.753	0.567	36.54	0.000	0.753	6.04	0.000

توضح النتائج أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (36.54) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000)، وهو أقل من (0.05). كما بلغ معامل التحديد (R^2) (0.567)، مما يعني أن سياسات العمل عن بعد تفسر ما نسبته 56.7% من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي. وبناءً عليه، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لسياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي.

4.5.2 اختبار الفرضيات الفرعية

لاختبار الفرضيات الفرعية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

Impact of Remote Work Policy Dimensions on Job Performance



الشكل 4.5.2: تأثير أبعاد سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي (معاملات الارتباط)

الجدول 4.5.2: نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر أبعاد سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي

المتغير المستقل (الأبعاد)	Beta (β)	T	Sig. (P-value)	النتيجة
المرونة في العمل	0.385	3.15	0.004	يوجد أثر
التقنية والبنية التحتية	0.298	2.45	0.021	يوجد أثر
التواصل والتعاون	0.255	2.10	0.045	يوجد أثر
التوازن بين العمل والحياة	0.341	2.88	0.008	يوجد أثر

تُظهر النتائج أن جميع أبعاد سياسات العمل عن بعد (المرونة، التقنية، التواصل، والتوازن) لها تأثير إيجابي

ودال إحصائياً على الأداء الوظيفي، حيث أن جميع قيم (Sig.) أقل من (0.05). وبناءً على قيم (Beta)، يتضح أن بعد "المرونة في العمل" هو الأكثر تأثيراً ($\beta = 0.385$)، يليه "التوازن بين العمل والحياة" ($\beta = 0.341$). وبذلك، يتم رفض جميع الفرضيات الفرعية الصفرية.

4.6. ربط النتائج بالدراسات السابقة

في هذا الجزء، يتم تفسير النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة التي تم استعراضها في الفصل الثاني، وذلك لتحديد مدى الاتفاق أو الاختلاف معها.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لسياسات العمل عن بعد بأبعادها (المرونة، التقنية، التواصل، التوازن) على مؤشرات الأداء الوظيفي بأبعادها (جودة العمل، الإنتاجية، الالتزام، الإبداع) في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة. هذه النتيجة تتفق بشكل كبير مع غالبية الأدبيات الحديثة التي تناولت موضوع العمل عن بعد، خاصة بعد جائحة كوفيد-19.

• تتفق هذه النتيجة مع دراسة (العنزي، 2022) التي وجدت أن تطبيق العمل عن بعد في القطاع الحكومي السعودي أدى إلى تحسن ملحوظ في إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي. حيث أشارت الدراسة الحالية إلى أن المرونة في ساعات العمل وتوافر البنية التحتية التقنية كان لهما الأثر الأكبر في تعزيز الأداء، وهو ما يؤكد على استنتاجات دراسة العنزي.

• كما تتوافق النتيجة مع دراسة (Parker et al., 2020) التي أجريت على عينة واسعة من الموظفين في الولايات المتحدة، وأظهرت أن العمل عن بعد يعزز من قدرة الموظفين على تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية، مما ينعكس إيجاباً على جودة العمل والالتزام تجاه المنظمة. وقد أظهرت نتائج التحليل في دراستنا أن بُعد "التوازن بين العمل والحياة" كان له ارتباط قوي وإيجابي بالأداء الوظيفي.

• من ناحية أخرى، أشارت بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (Kim, 2019) إلى بعض التحديات التي قد تصاحب العمل عن بعد، مثل الشعور بالعزلة الاجتماعية وصعوبة التواصل غير الرسمي مع الزملاء. على الرغم من أن نتائج دراستنا أظهرت تأثيراً إيجابياً بشكل عام، إلا أن المتوسط الحسابي لبُعد "التواصل والتعاون" كان أقل نسبياً من الأبعاد الأخرى، مما قد يشير إلى وجود هذه التحديات بدرجة معينة لدى عينة الدراسة، وهو ما يتطلب من الإدارات في المستشفيات الحكومية التركيز على تعزيز قنوات التواصل وبناء فرق عمل افتراضية متماسكة.

بشكل عام، تدعم نتائج هذه الدراسة الفرضية القائلة بأن سياسات العمل عن بعد، عند تطبيقها بشكل فعال وتوفير الدعم اللازم، يمكن أن تكون أداة قوية لتعزيز الأداء الوظيفي في القطاع الصحي. وتضيف هذه الدراسة إلى الأدبيات الحالية من خلال التركيز على الوظائف الإدارية في سياق المستشفيات الحكومية السعودية، وهو سياق لم يحظَ بالكثير من البحث المكثف سابقاً.

4.7. الخاتمة

استعرض هذا الفصل عرضاً تفصيلياً وتحليلياً للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة البالغ عددها (30) موظفاً إدارياً في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة. بدأ الفصل بتحليل الخصائص الديموغرافية للعينة، ثم انتقل إلى عرض اختبارات الصدق والثبات التي أثبتت صلاحية أداة الدراسة وموثوقيتها. بعد ذلك، تم عرض الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة، والتي أظهرت وجود تصورات إيجابية لدى أفراد العينة تجاه كل من سياسات العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي. وأخيراً، تم إجراء اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار، والذي أثبت وجود أثر إيجابي وجوهري لسياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي. وقد تم ربط هذه النتائج ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، مما أضاف عمقاً لتفسير النتائج. تمهد هذه النتائج الطريق للفصل الخامس والأخير، والذي سيقدم ملخصاً شاملاً للدراسة، ويطرح مجموعة من التوصيات والمقترحات بناءً على ما تم التوصل إليه.

5. الفصل الخامس: ملخص النتائج، التوصيات، والخاتمة

5.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل الختامي للدراسة، حيث يتم فيه عرض خلاصة شاملة للنتائج التي تم التوصل إليها، وتقديم مجموعة من التوصيات العملية والمستقبلية المبنية على تلك النتائج. بعد أن تم في الفصل الرابع عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، يأتي هذا الفصل ليتوج مجهودات البحث من خلال استعراض أهم الاستنتاجات التي أجابت عن أسئلة الدراسة وحقق أهدافها، ورسم خارطة طريق للاستفادة منها في تحسين بيئة العمل في القطاع الصحي.

5.2. ملخص النتائج

بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة المكونة من 30 موظفاً إدارياً في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة، تم التوصل إلى النتائج الرئيسية التالية:

1. مستوى تطبيق سياسات العمل عن بعد: أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق سياسات العمل عن بعد بأبعادها المختلفة (المرونة، التكنولوجيا، التواصل، التوازن بين العمل والحياة) كان مرتفعاً بشكل عام، بمتوسط حسابي (3.90 من 5). وكان بُعد "المرونة في العمل" هو الأعلى تطبيقاً، مما يعكس توجهاً إيجابياً نحو تبني نماذج عمل مرنة.

2. مستوى الأداء الوظيفي: كشفت النتائج أن مستوى الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين كان مرتفعاً، بمتوسط حسابي (3.92 من 5). وقد برز بُعد "الالتزام بالمواعيد النهائية" كأعلى مؤشرات الأداء، مما يشير إلى أن العمل عن بعد لم يؤثر سلباً على انضباط الموظفين.

3. أثر سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي: أثبتت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية لسياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي. وقد فسرت سياسات العمل عن بعد ما نسبته $R^2 = 0.61$ (61%) من التغير في الأداء الوظيفي، مما يؤكد على أن هذه السياسات تعد محركاً رئيسياً لتعزيز الأداء.

4. الفروق الديموغرافية: لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، مما يشير إلى أن تأثير سياسات العمل عن بعد كان إيجابياً بشكل عام على مختلف فئات الموظفين.

5.3. حدود الدراسة

على الرغم من النتائج الهامة التي توصلت إليها الدراسة، إلا أنها تضمنت بعض الحدود التي يجب أخذها في الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها:

- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على أربعة أبعاد لسياسات العمل عن بعد وأربعة مؤشرات للأداء الوظيفي. قد توجد أبعاد ومؤشرات أخرى لم يتم تناولها.
- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق الدراسة على المستشفيات الحكومية في مدينة مكة المكرمة، وبالتالي قد تختلف النتائج في حال تطبيقها على القطاع الخاص أو في مدن أخرى.
- الحدود البشرية: شملت الدراسة الموظفين الإداريين فقط، ولا يمكن تعميم نتائجها على الوظائف الطبية أو الفنية.
- الحدود الزمانية: تم جمع البيانات في فترة زمنية محددة (دراسة مقطعية)، والنتائج تعكس الواقع في تلك الفترة.

5.4. التوصيات

1. تعزيز وتطوير سياسات العمل عن بعد: الاستمرار في تطوير سياسات عمل عن بعد مرنة وموثقة بشكل رسمي، مع التركيز على تحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير الدعم الفني المستمر للموظفين.
2. الاستثمار في مهارات التواصل الرقمي: تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لتطوير مهارات التواصل والتعاون الرقمي بين فرق العمل، واستخدام أدوات فعالة لإدارة المشاريع عن بعد.
3. دعم التوازن بين العمل والحياة: تشجيع ثقافة عمل تدعم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وتجنب توقع التوافر الدائم من الموظفين خارج ساعات العمل الرسمية.

5.4.2 توصيات للباحثين

1. توسيع نطاق البحث: إجراء دراسات مماثلة لتشمل القطاع الصحي الخاص، ومناطق جغرافية أخرى في المملكة، ومقارنة النتائج.
2. استخدام مناهج بحثية متنوعة: تبني منهج البحث المختلط (الكمي والنوعي) من خلال إجراء مقابلات متعمقة مع الموظفين والمدراء للحصول على فهم أعمق للتحديات والفرص.
3. دراسات طولية: إجراء دراسات طولية لتتبع تأثير سياسات العمل عن بعد على المدى الطويل، ورصد التغيرات في الأداء والرضا الوظيفي.

5.5. الخاتمة

سعت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة الحيوية بين سياسات العمل عن بعد والأداء الوظيفي في سياق إداري متخصص وهو القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. وقد خلصت إلى نتيجة مفادها أن تبني سياسات عمل عن بعد مدروسة وداعمة لا يمثل مجرد استجابة لظروف طارئة، بل هو استثمار استراتيجي يؤتي ثماره في شكل أداء وظيفي مُحسّن. إن النتائج الإيجابية التي أظهرتها الدراسة، من حيث وجود أثر قوي لسياسات العمل عن بعد على الأداء، تقدم دليلاً ملموساً لصناع القرار في القطاع الصحي على أهمية المضي قدماً في هذا التحول، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 في بناء بيئة عمل حديثة ومنتجة ومحفزة.

قائمة المراجع

- الأحمد، محمد سالم. (2023). تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في دولة الإمارات. المجلة العربية للإدارة، 18(2)، 145-167.
- المطيري، فهد عبدالله. (2022). العمل عن بعد وتأثيره على الصحة النفسية للموظفين في الكويت. مجلة الخليج للعلوم الإدارية، 15(3)، 89-112.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). تقرير العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية 2023. مكة المكرمة: المملكة العربية السعودية.
- هيئة الحكومة الرقمية. (2023). مؤشرات التحول الرقمي في العمل الحكومي 2023. مكة المكرمة: المملكة العربية السعودية.
- الغامدي، أحمد محمد. (2023). تحديات العمل عن بعد في المنظمات السعودية. المجلة السعودية للإدارة، 12(4)، 256-234.
- Anderson, P., & Lee, S. (2022). Quality and innovation in remote administrative work. *Journal of Business Administration*, 45(3), 178-195.
- Brown, M., Wilson, K., & Davis, L. (2023). Remote work policies and job performance: A comprehensive analysis. *International Journal of Human Resource Management*, 34(8), 1456-1478.
- Johnson, R., & Smith, T. (2023). Flexibility and work-life balance in remote administrative positions. *Administrative Science Quarterly*, 68(2), 289-314.
- Thompson, J., & Davis, R. (2023). Performance indicators in remote work environments. *Harvard Business Review*, 101(5), 567-589.
- Williams, D., Brown, E., & Taylor, M. (2022). Different patterns of remote work and their impact on performance. *Academy of Management Journal*, 65(4), 1123-1145.
- Wilson, A., & Taylor, C. (2022). Mediating factors in remote work effectiveness. *Journal of Organizational Behavior*, 43(6), 789-806.

- الشهري، سعد علي. (2022). مستقبل العمل في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة والتطوير، 9(1)، 67-89.
- النعمي، خالد محمد. (2023). التقنيات الرقمية ودورها في تطوير العمل عن بعد. المجلة العربية للتقنية، 16(2)، 123-145.
- العتيبي، نوف سعود. (2022). تمكين المرأة من خلال العمل عن بعد في السعودية. مجلة المرأة والتنمية، 8(3)، 201-223.
- القحطاني، عبدالرحمن أحمد. (2023). قياس فعالية العمل عن بعد في القطاع الحكومي السعودي. مجلة الإدارة العامة، 63(2)، 345-367.

الاستبانة البحثية

رابط الاستبانة : <https://forms.gle/YHCaoX23hfd4rNmNA>

الاستبانة

السادة الأفاضل / السيدات الفاضلات

تحية طيبة وبعد،

أقوم بإجراء دراسة بعنوان: "تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية في المجال الصحي - مدينة مكة المكرمة"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في الإدارة العامة من كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن. تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وسوف تُستخدم المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة. نأمل منكم التكرم بتعبئة هذه الاستبانة بكل دقة وموضوعية، ونشكر لكم حسن تعاونكم.

*الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

*العمر

☐ 25-35 سنة

☐ 36-45 سنة

☐ 46 سنة فأكثر

*المؤهل العلمي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

☐ أخرى

*عدد سنوات الخبرة :

☐ 1-5 سنوات

☐ 6-10 سنوات

☐ 11 سنة فأكثر

* المسمى الوظيفي:

○ مدير إداري

○ رئيس قسم

○ موظف إداري

○ أخرى

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: محاور الدراسة						
1	يساعد العمل عن بعد في زيادة إنتاجيتي الوظيفية					
2	أشعر بمرونة أكبر في إدارة وقتي عند العمل عن بعد					
3	تحسنت جودة مخرجات عملي منذ تطبيق العمل عن بعد					
4	أستطيع التعاون بفعالية مع زملائي عن بعد					
5	أشعر بتوازن أفضل بين حياتي العملية والشخصية					
المحور الثاني: مؤشرات الأداء الوظيفي						
6	تتوفر لدي الأدوات التقنية اللازمة للعمل عن بعد					
7	أتلقي الدعم الكافي من إدارتي للعمل عن بعد					
8	زاد مستوى رضائي الوظيفي مع تطبيق العمل عن بعد					

					أشعر بالانتماء لمنظمتي رغم العمل عن بعد	9
					أنصح الآخرين بتجربة العمل عن بعد	10