

عنوان المشروع

أثر بيئة العمل المرنة على أداء و إنتاجية الموظفين بشركة التوكيلات الملاحية في جدة

أسم الطالب

نبيل عويضة الجهني

2021203427

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

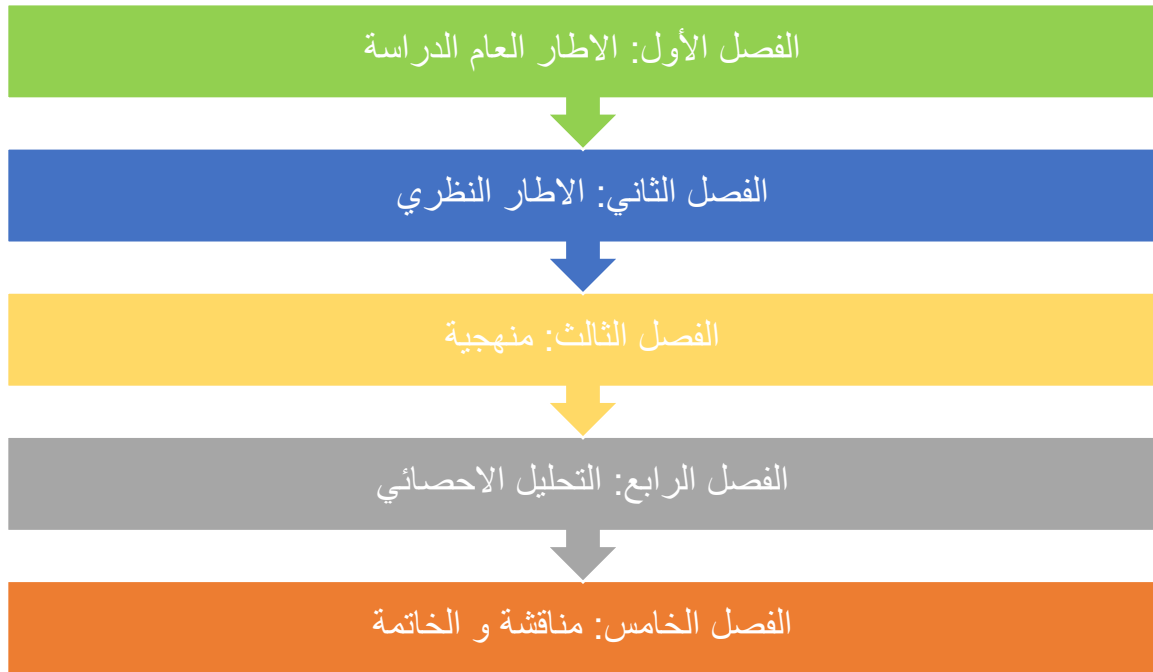
د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

الصفحة	الفهرس
1	الغلاف
2	الفهرس
3	هيكل المشروع
4	الشكر و التقدير
5	الاهداء
7 & 6	المقدمة
8	مشكلة البحث
9,10,11,12	أهمية البحث
12	أسئلة البحث
12,13	أهداف البحث
16 & 17	نموذج و فرضيات البحث
20 & 19	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	الهيكل المقترح
31 - 8	الدراسات السابقة
	ملخص البحث
48 - 42	قائمة المراجع
	الملاحق

هيكل المشروع:



الشكر و التقدير

الشكر لله سبحانه جل في علاه ثم بعد ذلك لا يمكن للكلمات أن تعبر عن امتناني للأستاذ / ناصر المحييد لإنشائه هذه الجامعة التي اتاحت للجميع في كل انحاء العالم اكمال تحصيلهم العلمي , ولما أبداه من صبر وتفاني على اكمال حلمه و طموحه رغم ما واجهه من تعليقات تجعل غير المؤمن بفكرته و واثق من تحقيقها يتوقف عند اول عثره, و لا اغفل عن الشكر الجزيل للإدارة و اعضاء هيئة التدريس الموقرين لما بذلوه من جهد وتفاني من يوم تأسيس الجامعة.

الطالب/

نبيل عويضة الجهني

جامعة ميد أوشن

2024

اهداء

يقول الله سبحانه وتعالى في محكم آياته:

بسم الله الرحمن الرحيم:

((وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا* وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَّانِي صَغِيرًا* رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا فِي نُفُوسِكُمْ إِن تَكُونُوا صَالِحِينَ فَإِنَّهُ كَانَ لِلْأَوَّابِينَ غُفُورًا)) صدق الله العظيم [الأسراء 23-25].

إلى أُمي الحبيبة، أول شخص تعلمت على يديه

إلى أبي القائد الذي كان خير سند وعون

إلى إخوتي وأخواتي خير معين في الحياة

إلى جميع أهلي و زملائي:

أقدم إليكم بحثي في:

أثر بيئة العمل المرنة على أداء و انتاجية الموظفين

بشركة التوكيلات الملاحية في جدة

مقدمة:

تشهد الساحة العالمية الآن في ظل التطور التكنولوجي والرقمي السريع تحولات جوهرية غير مسبقة لتداعيات التحول الحديث في مجال الادارة والتعامل بفاعلية وكفاءة لتحسين أداء وتنافسية الشركات للدخول في الاسواق العالمية والتي تتسم بالإيقاع السريع، ولعل من اهم مجالات التحول ظهور اساليب حديثة للإدارة ومنها الادارة المرنة، حيث أدركت الشركات التي تسعى إلى النجاح والمنافسة أن الاستدامة والاستمرارية والبقاء في الأجل الطويل يعتمد على مدى مرونة الادارة وإدراكها للريادة والتميز في مجال عملها. حيث أن الادارة المرنة هي القدرة والبقاء والازدهار في بيئة تنافسية متغيرة باستمرار من خلال التفاعل السريع مع الأسواق المتغيرة، (Sherehiy, 2008) وفي هذا الصدد أشار العديد من الباحثين مؤخراً أن الادارة المرنة يمكن أن تلعب دوراً ذو أهمية في مواجهة تحديات الشركات في ظل الثورة الصناعية الرابعة، حيث أنهم مدركين أن فلسفة المرونة التي تركز على قيمة العميل والتحسين المستمر والتخلص من الهدر هي سلاح مهم للحد من تعقيد بيئة الانتاج والعمليات التي تواجه الشركات في الوقت الحاضر (Osti,2020).

و نتيجة لذلك تشيير الدراسات الى ضرورة تطبيق الادارة المرنة في شركات الشحن البحري حيث وجد أن تطبيقها في شركات الشحن البحري يمكن الموظفين من أداء عملهم في أي وقت و في أي مكان نظرا لعدم انتظام قدوم السفن (Middleton et al.,2011)

كما يتجادل العديد من الممارسين و الاكاديميين حول عدم كفاءة عمليات الخدمة في الشركات مقارنة بعمليات التصنيع (Boges et al 2019).

حيث يعتقد أن تقديم الخدمات يشمل أنظمة معقدة لها عمليات مترابطة لذلك تحتاج الشركات الى ممارسات إدارة رشيدة و مرنة لتقليل هذه التعقيدات و إيجاد حلول فريدة لمشاكلهم فضلاً عن تطوير اسلوب لقياس فوائد الادارة المرنة في بيئة الشحن البحري. (Kadarova et al 2016)

و في زمن غير بعيد أدى سرعة انتشار فيروس كورونا إلى الاضرار بجميع قطاعات الأعمال العامة لاسيما البحرية منها ، فقد واجهت منظمات هذا القطاع صعوبات كبيرة نتجت عن الفيروس وتداعياته الخطيرة ، وحيث أن العاملون يمثلون شريان الحياة لأي منظمة فقد أصبح التعامل معهم وإدارتهم أمر بالغ الأهمية (Pandey and Khare 2012), إذ أنه وعلى الرغم من وجود الموارد المادية والتكنولوجية والمالية في الأعمال ، يبقى العاملون أحد الأصول الرئيسة التي يجب على إدارات المنظمات الاهتمام بها وبجودة حياتهم العملية والوظيفية ، ليس فقط خلال فترة الأزمات ولكن في جميع الاوقات ,من خلال السعي إلى إرضائهم حفاظاً على ولائهم التنظيمي (Gholampoor, F., &Zaree, R (2016). أن عمليات الشحن البحري واحدة من أكثر الصناعات التي تأثرت سلباً بانتشار جائحة COVID-19, وقد اتخذت الجهات الحكومية إجراءات لإبطاء انتشاره ، ومن ثم تقييد التنقل والتجمعات والعديد من الأنشطة الترفيهية. والذي كان له تأثير كبير نتيجة تداعيات فرض الحضر وانقطاع الدوام الحضوري للموظفين, ولا يخفى على أحد شدة الأزمة التي حققتها جائحة كورونا بالمجتمعات كافة , إذ أحدثت تداعيات

اقتصادية واجتماعية وأمنية وإنسانية وسلوكية على جميع قطاعات الاعمال .
و يرجع اختيار الباحث لموضوع البحث نظرا لأهمية ممارسة فلسفة المرونة التي تستند على افعال المزيد بالقليل أي استخدام اقل قدر من الموارد لإنتاج أكبر قدر من الكفاءة والاداء من خلال التركيز على قيمة العميل, و يتم ذلك من خلال القضاء على الانشطة التي لا تضيف قيمة للعميل و التحسين المستمر لها (Kadarova et al., 2016).

و يؤكد الباحث أن أهمية البحث تنبع من أهمية كل من المناخ التنظيمي الوظيفي و المرونة على الفرد والمنظمة، وكذا كيفية الإهتمام بالموارد البشري في المنظمة باعتباره رأس مال المنظمة وذلك بتوفير الجو الملائم لأداء عمله بكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى تعزيز الدراسات السابقة بهذه الدراسة ، ومن هنا تظهر أهمية البحث الذي يسعى لتوضيح وفهم العلاقة بين المناخ التنظيمي و الرضا الوظيفي و لاعتبار مجال الشحن البحري من القطاعات و الركائز الأساسية لتحقيق مستهدفات التنمية الاقتصادية و ذلك لاسهامه فرص عمل واسعة الامر الذي يدعم به الاقتصاد.

المناخ التنظيمي (بيئة العمل) هو البيئة التي يعمل الافراد بها وتؤثر على كيفية سلوكهم في العمل الذين يقومون به. ويتأثر المناخ التنظيمي بعوامل خارجية وأخرى داخلية، ومعظم العوامل الخارجية تكون خارجة عن سيطرة مجموعة العمل وتشمل تاريخ وثقافة المنظمة و أيضا الاستراتيجيات والهيكل التنظيمي للمنظمة. من ناحية أخرى، فإن العوامل الداخلية يمكن التحكم بها. وتؤثر ممارسات وكفاءة الادارة على المناخ التنظيمي أكثر من أى عنصر آخر. وفي الوقت نفسه، يساهم فريق العمل أيضا في إيجاد مناخ تنظيمي إيجابي حتى إذا كانت المنظمة تفتقر الى المناخ التنظيمي الايجابي.

إن توافر المناخ التنظيمي الايجابي يعمل على تحفيز الموظفين وعلى تحسين أدائهم مما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي وبالتالي تحقيق النتائج المستهدفة والمرتجوة من المنظمة.

و يعرف موقع ويكيبيديا المرونة في العمل انها جدول زمني متغير للعمل، وهي النقيض لترتيبات العمل التقليدية «عمل بأجر»، التي تفرض على الموظفين العمل على مدار يوم عمل قياسي يمتد من الساعة التاسعة صباحًا حتى الخامسة مساءً. وفي ساعات العمل المرنة، تكون هناك مدة رئيسية (تبلغ حوالي نصف إجمالي وقت/يوم العمل) يكون من المتوقع فيها من الموظفين العمل (على سبيل المثال، من الساعة الحادية عشر صباحًا حتى الثالثة مساءً)، في حين تدخل باقي مدة اليوم في إطار «ساعات العمل المرنة» التي يختار فيها الموظفون وقت عملهم، شريطة الوصول إلى إجمالي عدد الساعات اليومية أو الأسبوعية أو الشهرية المطلوبة في المنطقة التي يتوقعها صاحب العمل، وتنفيذ جميع مهام العمل. وتسمح سياسة ساعات العمل المرنة للموظفين بتحديد الوقت الذي سيعملون فيه، في حين تسمح سياسة أماكن العمل المرنة لهم باختيار مكان عملهم. ومن مزايا ساعات العمل المرنة السماح للموظفين بتكييف ساعات عملهم مع مواعيد المواصلات العامة، والجدول الزمنية لأبنائهم، وتجنب أوقات ازدحام المرور.

و هذا ياخذنا الى اهمية معرفة أن إدارة الوقت Time Management هو فن الاستخدام الرشيد للوقت والطرق والوسائل التي تساعد الفرد على الاستفادة من وقته في تحقيق أهدافه وخلق التوازن في حياته بين الواجبات والرغبات والأهداف . (ثناء : ٢٠٠٦)

و يعتبر العمل المرن Flexible Work من الأساليب الإدارية الحديثة ويعتمد على إدارة الوقت Time management من أجل تقليل الساعات الأساسية للعاملين من خلال الإستغلال الأمثل للوقت وجداول الاعمال واستخدام التكنولوجيا الحديثة .

حيث وجد أن ساعات العمل المرن يحقق عدة مزايا مثل الموازنة بين العمل ومتطلبات الحياة : - حيث تستخدم المنظمة ثلاثة أدوات تحليلية لمساعدة الأفراد العاملين في عمل موازنة ما بين العمل وحياتهم الخاصة وهي متى ؟ وأين ؟ ومن ينجز العمل وذلك من خلال استخدام برنامج ساعات العمل المرنة لموازنة حياة العمل . (Daft & NoE : 2001)

زيادة الإنتاج : - تتخذ غالبية المنظمات العديد من الخطوات لتوفير جداول عمل أكثر مرونة وتستخدم وقت العمل الفعلي لجعله أكثر إنتاجاً . (NoE & et al: 2003)

تحسين سلوك الأفراد العاملين : حيث يعطي فرصة للأفراد باتخاذ القرارات الخاصة بعملهم ويحملهم مسؤولية عملهم وهذا يؤدي بدوره إلى تحسين سلوك العاملين ورفع معنوياتهم . (Dessler : 1981)

تحقيق الرضا :حيث أن برنامج ساعات العمل المرنة يساهم في تحقيق رضا أكبر للأفراد الموظفين (Denise & Griffim 2001)

تقليل مشاكل المرور : حيث أن تطبيق ساعات العمل المرنة يساعد من تقليل مشاكل المرور (NoE: 2003) (Certo: 1997)

تقليل الغيابات والأجازات : حيث يتم خفض نسبة الغيابات والأجازات المرضية عند تطبيق ساعات العمل المرنة (Vancevich 1997) & Etal:

تقليل التعب والإجهاد : ان برنامج ساعات العمل المرنة يساعد في انخفاض مستويات الإجهاد الوظيفي لدى الافراد العاملين لأن ساعات الراحة التي تمنح لهم تقلل من الضغط المسلط عليهم من متغيرات العمل وظروفه وبالتالي تعزز من من فرص تنظيم أوقاتهم مما يدفعهم الى مزيد من العمل. (Daft & NoE: 2001) (Dessler :2000)

المحافظة على الموظفين: تتجه معظم المنظمات إلى فكرة تطبيق ساعات العمل المرنة الذي يضمن لها الإحتفاظ بالعاملين وتجنيدهم في كافة الاوقات. ن (NoE & et al: 2003).

-الدراسات السابقة:

1- الدراسات العربية:

(دراسة اليافي، العمري، 2013) بعنوان : الإتجاهات النفسية لممارسة "العمل عن بعد" هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الإتجاهات نحو مفهوم "العمل عن بعد" وقد تم استهداف طلبة كلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود. ووزعت (261) استبيان على طلبة وطالبات الكلية. وتم استخدام عدد من الاساليب الإحصائية للإجابة على اسئلة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن تحقيق الأهداف من خلال ممارسة "العمل عن بعد" حصل على درجة تأثير عالية في بعد التمكين في بيئة العمل. وان درجة التأثير في اتجاهات طلاب كلية إدارة الأعمال نحو "العمل عن بعد" تكمن في "العمل عن بعد" يساعد على زيادة إنتاجية ممارسيه. وأن أهم العوامل المؤثرة في رضا ممارسي "العمل عن بعد" تمثل في رضا الأهل بالدرجة الأولى ثم الرؤساء والزملاء، بالدرجة الثانية قدرة الفرد الإنتاجية أثناء قيامه بعمله عن بعد وجاء بالمرتبة الثالثة رضا الفرد عن ممارسته "العمل عن بعد".

دراسة (ابو ماضي، 2015)، بعنوان : تقييم تجربة "العمل عن بعد" في قطاع غزة تحديات ومستقبل.

هدفت هذه الدراسة الي تقييم تجربة "العمل عن بعد" في قطاع غزة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجال العمل عن بعد في (24) شركة عاملة في هذا المجال في قطاع غزة والبالغ عددهم (115) موظف. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الاحصائي SPSS، واستخدمت الباحثة اساليب احصائية "النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، معامل ألفا كرونباخ، ومعامل الارتباط واختبار التباين الأحادي". وتوصلت الدراسة إلى أن: مستوى التجربة المتاحة للعمل عن بعد في قطاع غزة يعد متوسطاً حيث بلغ 67%، وأن مستوى الثقافة التنظيمية لدى العاملين في الشركات يعد جيداً حيث بلغ 72%، وأن مستوى المعرفة بالعمل عن بعد في قطاع غزة يعد ضعيفاً. وأن مستوى الثقة بين أطراف نظام "العمل عن بعد" تعد متوسطة.

دراسة (أبو مللة، 2018) "قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بعد وعلاقته بالإنتاجية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع "العمل عن بعد" وقابليته من الخريجين وتحديد أثره على الإنتاجية في شركات تكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة. واستخدمت الدراسة التحليل الوصفي إضافة إلى المنهج القياسي من خلال توزيع استبانة على العاملين والشركات. وتم توزيع (234) استبانة على مجتمع الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن هناك علاقة طردية بين كل من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والرضا الوظيفي، والثقة، والإنتاجية. واستناداً إلى نتائج الدراسة فقد أوصت الدراسة إلى ضرورة أن تهتم الجهات الرسمية بتوفير البنية التحتية كالكهرباء ووسائل الاتصال الحديثة، وذلك لزيادة الاستثمار في هذا القطاع، كما أوصت بالعمل على سن قوانين تقرر الحد الأدنى من الأجور للعاملين في هذا المجال، ومواكبة النظام التعليمي في الجامعات ومراحل الثانوية لوسائل الاتصال الحديثة.

دراسة (جراد، 2020): متطلبات تطبيق أسلوب "العمل عن بعد" في المنظمات العامة، دراسة مقارنة مع التطبيق على مصر. تدور الدراسة حول تطبيق نظام "العمل عن بعد" مع البحث عن توفير مجموعة من المتطلبات والاشتراطات الضرورية لتهيئة البيئة المناسبة لتطبيقه، والتي تتمثل في الجوانب القانونية التي تحقق شرعية وقانونية النظام، وتنظيم العلاقة بين جهات العمل المختلفة عام وخاص، والعاملين عن بعد بما يضمن حقوق والتزامات كلا الطرفين إضافة إلى المتطلبات التكنولوجية اللازمة لاستخدام النظام، خاصة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكان من نتائج الدراسة تقديم نموذج مبدئي للمتطلبات الأساسية لتطبيق أسلوب "العمل عن بعد" من خلال تحديد المتطلبات القانونية اللازمة لتطبيق "العمل عن بعد" وما تتضمنه من قوانين وتشريعات لتنظيم العلاقة بين جهة العمل والعاملين عن بعد وتحديد مسؤوليات والتزامات كلا الطرفين، مع تحديد مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وطرق الاتصال المناسبة بين العاملين والمديرين والمشرفين، مع التعرف على طبيعة المتطلبات التنظيمية التي يجب توفيرها لاتباع أسلوب "العمل عن بعد" مع عرض بعض ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تساهم بتشجيع الأفراد لإختيار العمل بهذا الأسلوب، بالإضافة إلى عرض التجارب الدولية في مجال تلبية متطلبات "العمل عن بعد" بهدف استخلاص الدروس المستفادة.

2.2 الدراسات الأجنبية:

دراسة (Klopotek, 2017) بعنوان:

The Advantages and Disadvantages Of Remote Working From The Perspective Of Young Employees

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مزايا وعيوب العمل عن بعد من وجهة نظر الموظفين الشباب، أجريت الدراسة في بولندا،

واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من الشباب الذين يعملون عن بعد تتراوح أعمارهم بين 18-31 ، والبالغ عددهم (111) شاب وشابة، وتوصلت النتائج إلى أن العوامل الأكثر أهمية بالنسبة للشباب العاملين عن بعد هي: ساعات العمل المرنة، وتوفير الوقت عند الانتقال إلى العمل، أما المساوئ الرئيسية للعمل عن بعد، فهي تكمن في صعوبة فصل الشؤون المنزلية عن الشؤون المهنية، والعزلة الإجتماعية. وأثبتت نتائج الدراسة أن الفوائد والعيوب الأخرى ليست ذات صلة. كما أشارت الدراسة لظاهرة مثيرة للإهتمام، وهي أنه في عصر الشبكات الإجتماعية وأدوات الإتصال واسعة النطاق، فإن المشكلة الرئيسية للعمل عن بعد للشباب العاملين عن بعد تكمن في خطر العزلة الإجتماعية.

دراسة (Monteiro, Straume & Valente 2019) بعنوان:

Does Remote Work Improve or Impair Firm Labor Productivity? Longitudinal Evidence from Portugal

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير العمل عن بعد في تحسين إنتاجية العمل في الشركة أو إضعافها، أجريت الدراسة في البرتغال، واستخدمت المنهج التحليلي، وتم جمع البيانات المالية من عدد من الشركات التي شملتها الدراسة خلال الفترة من 2016-2018 ، وشملت المتغيرات الرئيسية : الناتج الإجمالي، والقيمة المضافة، ورأس المال، والعمالة، وفاتورة الأجور، والصناعة، والموقع الإقليمي، وتوصلت النتائج إلى أن سياسة السماح للموظفين بالعمل من المنزل لها تأثير سلبي على إنتاجية العمل في الشركة، وأن عمليات البحث والتطوير تكون ضعيفة خلال فترة العمل عن بعد.

دراسة (Kazekami 2020) بعنوان:

Mechanisms to improve labor productivity by performing telework

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أسباب تأثير العمل عن بعد على إنتاجية العمل، أجريت الدراسة في اليابان، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (171) عامل وعاملة في الشركات التي شملتها الدراسة، وأظهرت النتائج أنه كلما كانت ساعات العمل مناسبة فإن إنتاجية العمل تزيد، بينما يكون تأثير ساعات العمل الطويلة جداً أن إنتاجية العمل تقل، وتبين الأثر الإيجابي للعمل عن بعد في زيادة رضا العامل عن الحياة الوظيفية، مما يؤثر على زيادة إنتاجيته. كذلك أوضحت الدراسة أن العمل عن بعد يعد أفضل من ناحية الكفاءة لتحسين الإنتاجية في حالة ما إذا كان العمال لا يستغرقون وقتاً طويلاً في وسائل المواصلات للانتقال للعمل.

2.3. التعليق على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة في عدة نقاط، تتمثل في اتجاهها لقياس علاقة متغير ما على الظاهرة المدروسة، وبمعنى آخر: قياس علاقة متغير مستقل مع آخر تابع، وهي في ذلك تشترك مع دراسة (اليافي، العمري، 2013) ، ودراسة (ابو ماضي، 2015)، و دراسة (أبو مللة، 2018) ، وأيضاً من ناحية قياس العلاقة بين العمل عن بعد وعدد من المتغيرات الأخرى المتمثلة في العمل عن بعد بشكل كلي، العمل عن بعد بشكل جزئي ، وأيضاً مع دراسة (جراد، 2020) من ناحية التطرق لبعض الأبعاد تشمل منضمها بعد العمل عن بعد عند الطلب ، كما تشترك الدراسة الحالية مع دراسة: (Klopotek, Monteiro, Straume & Valente 2019) و دراسة (Kazekami 2020) ، في اتجاهها لقياس العمل عن بعد عبر عدة أبعاد مغايرة مماثلة للأبعاد الوارد في هذه الدراسة.

ومن ناحية أخرى، فإن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في اتجاهها نحو رصد علاقة المتغير المستقل: العمل عن بُعد بأبعاده : المتمثلة في العمل عن بعد بشكل كلي، العمل عن بعد بشكل جزئي، العمل عن بعد عند الطلب ، مع المتغير التابع: إنتاجية العاملين ببعديه : جودة المنتج، و حجم الإنتاج، حيث تسعى الدراسة الحالية إلى دراسة العلاقة بين متغيرات فرعية لم يتم التطرق إليها - مُجتمعة مع بعضها - في كثير من البحوث والدراسات السابقة كما قدمتها الدراسات الحالية، وذلك على حد علم الباحث.

مشكلة الدراسة:

يساعد وجود بيئة عمل جيدة و مرنة في المنظمات على التطور الذاتي للعاملين، ويرفع من مستوى رضاهم عن العمل ويخلق نوعاً من التحدى لديهم ويحفزهم للأداء الجيد ويرفع من معنوياتهم. وعلى المنظمات أن تدرك أهمية بيئة العمل السائدة فيها ومراجعتها من وقت لآخر وذلك بسبب ما له من صلة وثيقة بينه وبين التطوير التنظيمي وتحفيز الأداء الفعال لدى العاملين ولما له من أثر في رفع مستوى الروح المعنوية لديهم. وتمثلت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسى التالى:

- ماهو أثر جودة بيئة العمل المرنة المتمثلة فى : التكنولوجيا المستخدمة، طبيعة العمل، نظام التواصل الداخلى، التعاون بين زملاء العمل، القيادة ، على أداء العاملين المتمثل فى إتقان العمل، الإبداع الوظيفي، آليات تقييم الأداء فى شركة التوكيلات الملاحية المحدودة؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في موضوعين هامين من الموضوعات الإدارية الحديثة مجتمعين؛ وهما: "العمل عن بعد / المرونة" و "الإنتاجية". كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال:

الأهمية النظرية:

- انطلاقاً من تصاعد الإهتمام العالمي بموضوع "العمل عن بعد" خاصة مع تزايد موجات فيروس "كورونا" ، وما أثبتته التجارب الدولية من أن "العمل عن بعد" يساهم فى النمو الإقتصادي ويعمل على رفع الكفاءة.

-المساعدة في تحديد طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين كل من "العمل عن بعد" و "الإنتاجية" لدى تلك الفئة من الموظفين بكلية التجارة بجامعة المنصورة.

-تناول مفاهيم حديثة في مجال إدارة الأعمال وخصوصاً الربط بين "العمل عن بعد" و "إنتاجية العاملين" في ظل ندرة الكتابات العربية وتعدد الكتابات الأجنبية التى تناولت هذه المفاهيم بالدارسة والتحليل، وبالتالي تأتي هذه الدراسة كمحاولة مكملية للمحاولات الأخرى المبذولة وإمتداداً لها.

الأهمية العملية:

-يمثل "العمل عن بعد" إجراءً احترازياً يتم اتخاذه للحفاظ على سلامة وأمن الموظف في الحالات الطارئة

والإستثنائية والمستقبلية، حيث يساعد "العمل عن بعد" على تقليل المخاطر التي قد تصيب الموظف أثناء التنقل وخاصة مع إنتشار الأوبئة والإضطرابات وغيرها.

– توفير بيئة عمل مرنة لضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت المحدد بتحديد المهام والمسؤوليات الوظيفية في بيئة تنظيمية وتطورات تكنولوجية ومراعاة الحوافز المادية والمعنوية للوصول للرضا الوظيفي.

– إبراز الدور الحيوي للعمل عن بعد لقطاع التعليم العالي كأحد الركائز الأساسية الذي يحظى باهتمام الدولة، وبيان كيفية تدعيم الإنتاجية فيه. مما قد يساعد المسؤولين في الجامعات المصرية في وضع السياسات التي تكفل تحسين مستوى العمل عن بعد.

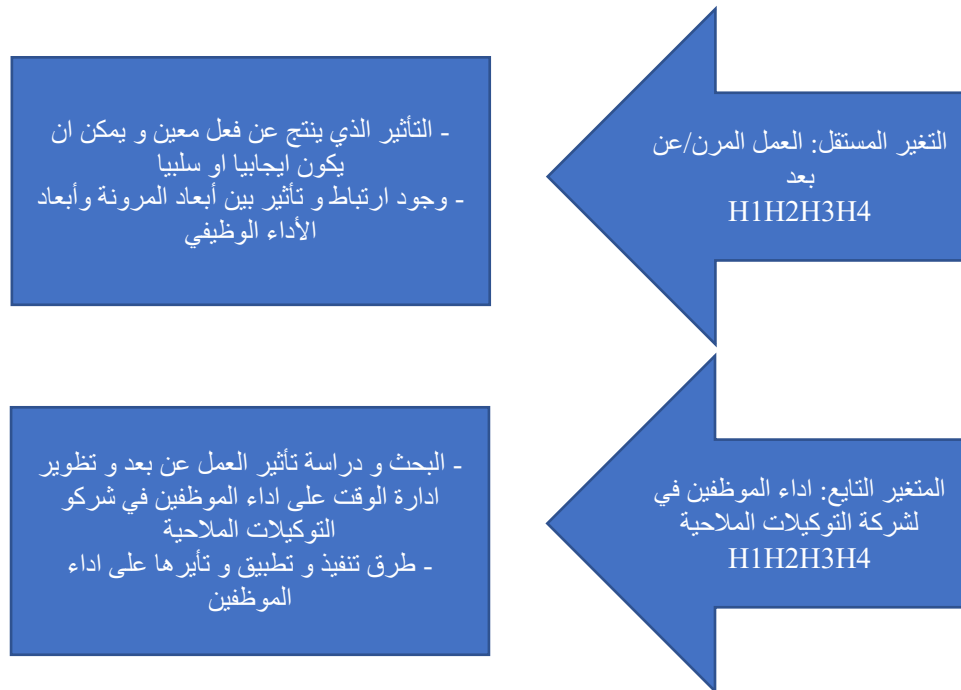
– حتمية موضوع الإنتاجية، خاصة أنه يتصل بشكل كبير بدور العنصر البشري واسهاماته في المنظمة.

النموذج المقترح للدراسة:

تتكون الدراسة من المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: "العمل عن بعد/المرونة" وتمثل بالأبعاد التالية: العمل عن بعد بشكل كلي، العمل عن بعد بشكل جزئي، العمل عن بعد عند الطلب.

- المتغير التابع: إنتاجية العاملين وتمثل بالأبعاد التالية: جودة المنتج ، حجم الإنتاج.



مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

سوف يتناول الباحث أهم المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الدراسة الحالية وأبعاد كل من المتغير المستقل والمتغير التابع فيما يأتي:

-المتغير المستقل: العمل عن بعد/المرونة

يشير هذا المصطلح إلى العمل المنجز في موقع خارج بيئة العمل التقليدية طبقاً لطبيعة الأعمال المسندة والممكنات التي تسمح للموظفين للعمل من المنزل بشكل دائم أو جزئي أو بعض الوقت (قرني، 2021). كما يمكن تعريف العمل عن بعد : بالعمل بعيداً عن مقر العمل الأصلي، أو العمل من المنزل بالاستعانة بالوسائط الإلكترونية (عبد الجليل، 2017).

ويعرف الباحث العمل عن بُعد على أنه : القدرة على إنجاز المهام الموكلة للعاملين من مكان بعيد عن مقر العمل، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات واساليب الإتصالات الحديثة.

وتتمثل أبعاد "العمل عن بعد" في هذه الدراسة من خلال ثلاثة أبعاد هي كالتالي:

-البعد الأول- العمل عن بعد بشكل كامل: Fully remote work نوع من العمل يقتصر على تحقيق الإنجاز كاملاً

وفق معايير تحددها الجهة التي يعمل معها الإنسان ولكن يتطلب منه الحضور على شبكة الإنترنت بدوام ومواعيد الجهة المتعاقد معها، أي الوظائف التي يمكن تأديتها بشكل كامل خارج مكان العمل الرسمي (الأسمرى، 2013).

-البعد الثاني- العمل عن بعد بشكل جزئي: Partially remote work يمكن للموظف بناء علي طلب من جهة عمله تقسيم وقت عمله بين مقر العمل الرئيسي ومكان "العمل عن بعد" بنسب متساوية أو مختلفة. وقد يكون ذلك بساعات في اليوم أو أيام في الأسبوع أو الشهر. (Walter, 2013: P.52)

-البعد الثالث- العمل عن بعد عند الطلب: Remote work on demand عمل الموظف متحرراً من قيود الوقت وإطارات الدوام التي تحددها الشركة ويكون التركيز على كمية الإنتاج. ويمكن للوظائف تأديتها بشكل كامل من خارج العمل الرسمي. ويقصد به أيضاً ترتيبات العمل المرنة وإمكانية قيام العاملين بتعديل أنماط عملهم، بما في ذلك استخدام ترتيبات العمل عن بعد، أو جداول العمل المرنة، أو تخفيض ساعات العمل (شليلر، 2019: 57- 84).

-المتغير التابع: إنتاجية الموظفين

يحتل موضوع الإنتاجية أهمية بارزة في كل القطاعات والمؤسسات الاقتصادية وغيرها، على اعتبار أن الإنتاجية مؤشر ضروري وهام للتعرف على مستوى الأداء والقدرة على الإنتاج في مختلف القطاعات والمنشآت الاقتصادية، ذات التخصصات المتنوعة والأحجام المختلفة. وتحظى الإنتاجية بأهمية خاصة في اقتصاديات الدول كافة وذلك نظراً إلى الدور الذي تؤديه في سرعة نمو المجتمعات وتحسين مستوى معيشة السكان (قرني، 2021).

كما تعد الإنتاجية مؤشراً يعكس مدى الكفاءة في استخدام الموارد البشرية وغير البشرية المتاحة داخل الوحدات الاقتصادية فضلاً عن أنها تعد دليلاً على ما يطرأ على القطاعات من تطور علمي وتقني (حسين، 2011) ويعرف (Walter, 2013: 29) الإنتاجية بأنها: مصطلح يشير إلى زيادة إنتاجية العاملين نظراً لتركيز نظام "العمل عن بعد" في تقييم أداء العاملين على إنتاجية الموظف بشكل كبير جداً بدلاً من تركيزه على محاسبة الموظف على حضوره اليومي لمقر العمل.

ويعرف الباحث الإنتاجية على أنها: "مؤشر لقياس حجم المدخلات المطلوب توافرها لتحقيق حجم معين من المخرجات.

وتتمثل أبعاد "إنتاجية العاملين" في هذه الدراسة من خلال البعدين التاليين:

-البعد الأول- جودة المنتج: نوع من العمل يعبر عن الجودة الفائقة للمنتج/الخدمة ذا جودة وفقاً لخصائص ومواصفات يطلبها العميل "مطابقة المواصفات". كما يشتمل على وقاية المنتج/ الخدمة من أي أخطاء، بمعنى أنه يجب أن يكون معيار الأداء في الجودة هو "صفر عيوب". ويعبر الأداء الجيد عن الجودة القائمة على المستخدم ومدى ملائمة وقدرة المنتج/الخدمة أو على مطابقة توقعات ومتطلبات المستهلك. (علوطي، 2008). كما تعتمد على

الموثوقية التي تنبني على منح العميل المعلومات الموثوقة حول أقصى مدة صلاحية للمنتج (جراد، 2020).
-البعد الثاني- حجم الإنتاج: وهي تعبر عن كمية الانتاج المنتج خلال فترة زمنية معينة مقسوماً على عدد العمال خلال هذه الفترة (بابكر، 2007)

طرق قياس الإنتاجية:

وفقاً لـ (عيسي، 2018): تتمثل طرق قياس إنتاج العامل فيما يلي:

" -إنتاجية العمل: قياس الإنتاج الكلي مقسومة على عدد العاملين"

" -إنتاجية العامل: عدد الوحدات المنتجة مقسومة على عدد العاملين"

" -إنتاجية ساعة عمل واحدة: قيمة الإنتاج الكلي أو عدد الوحدات المنتجة مقسومة على عدد ساعات العمل"

ويعد المورد البشري هو المحور الأساسي للعملية الإنتاجية، فهو الأهم والضروري، وهو المحدد الحقيقي لها، وعلى المؤسسة فهم مدركات الفرد و توافقه مع مختلف التعليمات، وتوافقها مع ميوله ودوافعه الذاتية، مع توفير محددات دوافع العمل التي تتحدد برغبته والتي تتأثر بظروف العمل المادية والمالية والمعنوية وكذا العوامل الإنسانية. (علي، 2019).

مزايا إنتاجية "العمل المرن/ عن بعد:"

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

-سرعة إنجاز الأعمال الحكومية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات نظرًا لإعتماد نظام "العمل عن بعد" بشكل كبير جدًا على تكنولوجيا المعلومات والتراسل الإلكتروني.

-إنخفاض كبير في إجازات العاملين "الأجازات المرضية" لعدم حاجة الموظف للتغيب عن مقر العمل.

-ارتفاع الروح المعنوية والنفسية لبعض العاملين غير القادرين على الحضور اليومي إلى مقر العمل، وذلك بسبب ظروفهم الصحية أو الإجتماعية أو الأسرية.

-تمتع العاملين بحرية كبيرة في إختيار الأعمال التي يقومون بتنفيذها واختيار الأشخاص الذين يعملون معهم بدون التقيد بأشخاص معينة.

أسئلة الدراسة:

- ماهو أثر بيئة العمل على انتاجية العاملين؟
- ماهو أثر العمل عن بعد/المرونة في بيئة العمل على الانتاجية؟
- ماهي فوائد العمل عن بعد/المرونة في العمل؟
- ماهو أثر العمل عن بعد/المرونة في بيئة العمل في رضى العاملين؟
- الى أي مدى تؤثر المرونة في بيئة العمل على الانتاجية؟

أهداف الدراسة:

في ظل الإهتمامات البحثية المتزايدة للأدبيات المختلفة التي تطرقت لموضوع هذه الدراسة، ومن منطلق أهمية الإنتاجية، تاتي هذه الدراسة لإستشراف أثر أبعاد "العمل عن بعد" على "إنتاجية العاملين" بكلية التجارة بجامعة المنصورة"، والوقوف على أهم تلك الأبعاد ودورها في تعزيز الإنتاجية لدى الموارد البشرية بها. وتهدف هذه الدراسة إلى:

- النظر نحو إمكانية توفير خيارات عمل متعددة للموظفين وجهات عملهم، لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية بما لايؤثر في تحقيق الأهداف في جهة العمل.
- النظر نحو إمكانية توفير فرص عمل جديدة غير تقليدية واستقطاب الكفاءات المتميزة والحفاظ عليها.
- الكشف عن مستوى تطبيق "العمل عن بعد" لموظفي كلية التجارة بجامعة المنصورة محل الدراسة.
- الكشف عن مستوى تطبيق "إنتاجية العاملين" بكلية التجارة بجامعة المنصورة محل الدراسة.
- الكشف عن مستوى التأثير بين "العمل عن بعد" و "إنتاجية العاملين".
- وضع مجموعة من التوصيات في ضوء استنتاجات الدراسة تساهم في تعزيز "العمل عن بعد" و "إنتاجية

- العاملین " بكلية التجارة جامعة المنصورة.
- اقتراح مجموعة من التوجهات المستقبلية في مجال أدبيات وأبحاث إدارة الأعمال والموارد البشرية حول موضوع الدراسة الحالية.
- أهمية الدراسة:
- تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في موضوعين هامين من الموضوعات الإدارية الحديثة مجتمعين؛ وهما: "العمل عن بعد" و "الإنتاجية". كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال:
- الأهمية الأكاديمية:
- انطلاقاً من تصاعد الاهتمام العالمي بموضوع "العمل عن بعد" خاصة مع تزايد موجات فيروس "كورونا" ، وما اثبتته التجارب الدولية من أن "العمل عن بعد" يساهم في النمو الإقتصادي ويعمل على رفع الكفاءة.
- المساعدة في تحديد طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين كل من "العمل عن بعد" و "الإنتاجية" لدى تلك الفئة من الموظفين بكلية التجارة بجامعة المنصورة.
- تناول مفاهيم حديثة في مجال إدارة الأعمال وخصوصاً الربط بين "العمل عن بعد" و "إنتاجية العاملين" في ظل ندرة الكتابات العربية وتعدد الكتابات الأجنبية التي تناولت هذه المفاهيم بالدراسة والتحليل، وبالتالي تأتي هذه الدراسة كمحاولة مكملية للمحاولات الأخرى المبذولة وإمتداداً لها.
- الأهمية التطبيقية:
- يمثل "العمل عن بعد" إجراءً احترازياً يتم اتخاذه للحفاظ على سلامة وأمن الموظف في الحالات الطارئة والإستثنائية والمستقبلية، حيث يساعد "العمل عن بعد" على تقليل المخاطر التي قد تصيب الموظف أثناء التنقل وخاصة مع إنتشار الأوبئة والإضطرابات وغيرها.
- توفير بيئة عمل مرنة لضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت المحدد بتحديد المهام والمسؤوليات الوظيفية في بيئة تنظيمية وتطورات تكنولوجية ومراعاة الحوافز المادية والمعنوية للوصول للرضا الوظيفي.
- إبراز الدور الحيوي للعمل عن بعد لقطاع التعليم العالي كأحد الركائز الأساسية الذي يحظى باهتمام الدولة، وبيان كيفية تدعيم الإنتاجية فيه. مما قد يساعد المسؤولين في الجامعات المصرية في وضع السياسات التي تكفل تحسين مستوى العمل عن بعد.
- حتمية موضوع الإنتاجية، خاصة أنه يتصل بشكل كبير بدور العنصر البشري وإسهاماته في المنظمة.
- النموذج المقترح للدراسة:
- تتكون الدراسة من المتغيرات التالية:

المتغير المستقل: "العمل عن بعد" وتمثل بالأبعاد التالية: العمل عن بعد بشكل كلي، العمل عن بعد بشكل جزئي، العمل عن بعد عند الطلب.

- المتغير التابع: إنتاجية العاملين وتمثل بالأبعاد التالية: جودة المنتج ، حجم الإنتاج.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ل "العمل عن بعد" (المتغير المستقل) على "إنتاجية العاملين"، (المتغير التابع)

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ العمل عن بعد بشكل كلي على جودة المنتج.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ العمل عن بعد بشكل كلي على حجم الإنتاج.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ للعمل عن بعد بشكل جزئي على جودة المنتج.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ للعمل عن بعد بشكل جزئي على حجم للإنتاج.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ للعمل عن بعد عند الطلب على جودة المنتج.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ للعمل عن بعد عند الطلب على حجم الإنتاج.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

- سوف يتناول الباحث أهم المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الدراسة الحالية وأبعاد كل من المتغير

المستقل والمتغير التابع فيما يأتي:

- المتغير المستقل: العمل عن بعد

- يشير هذا المصطلح إلى العمل المنجز في موقع خارج بيئة العمل التقليدية طبقاً لطبيعة الأعمال

المسندة والممكنات التي تسمح للموظفين للعمل من المنزل بشكل دائم أو جزئي أو بعض الوقت

(قرني، 2021).

- كما يمكن تعريف العمل عن بعد : بالعمل بعيدا عن مقر العمل الأصلي، أو العمل من المنزل بالاستعانة

بالوسائط الإلكترونية (عبد الجليل، 2017).

- ويعرف الباحث العمل عن بُعد على أنه : القدرة على إنجاز المهام الموكلة للعاملين من مكان بعيد عن مقر

العمل، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات واساليب الإتصالات الحديثة.

- وتتمثل أبعاد "العمل عن بعد" في هذه الدراسة من خلال ثلاثة أبعاد هي كالتالي:

- البعد الأول- العمل عن بعد بشكل كامل: Fully remote work نوع من العمل يقتصر على تحقيق

الإنجاز كاملاً وفق معايير تحددها الجهة التي يعمل معها الإنسان ولكن يتطلب منه الحضور على شبكة الإنترنت بدوام ومواعيد الجهة المتعاقد معها، أي الوظائف التي يمكن تأديتها بشكل كامل خارج مكان العمل الرسمي (الأسمرى، 2013).

- البعد الثاني- العمل عن بعد بشكل جزئي: Partially remote work يمكن للموظف بناء علي طلب من جهة عمله تقسيم وقت عمله بين مقر العمل الرئيسي ومكان "العمل عن بعد" بنسب متساوية أو مختلفة. وقد يكون ذلك بساعات في اليوم أو أيام في الأسبوع أو الشهر. (Walter, 2013: P.52)
- البعد الثالث- العمل عن بعد عند الطلب: Remote work on demand عمل الموظف متحرراً من قيود الوقت وإطارات الدوام التي تحددها الشركة ويكون التركيز على كمية الإنتاج. ويمكن للوظائف تأديتها بشكل كامل من خارج العمل الرسمي. ويقصد به أيضاً ترتيبات العمل المرنة وإمكانية قيام العاملين بتعديل أنماط عملهم، بما في ذلك استخدام ترتيبات العمل عن بعد، أو جداول العمل المرنة، أو تخفيض ساعات العمل (شليبر، 2019: 57-84).

المتغير التابع: إنتاجية العاملين

- يحتل موضوع الإنتاجية أهمية بارزة في كل القطاعات والمؤسسات الاقتصادية وغيرها، على اعتبار أن الإنتاجية مؤشر ضروري وهام للتعرف على مستوى الأداء والقدرة على الإنتاج في مختلف القطاعات والمنشآت الاقتصادية، ذات التخصصات المتنوعة والأحجام المختلفة. وتحظى الإنتاجية بأهمية خاصة في اقتصاديات الدول كافة وذلك نظراً إلى الدور الذي تؤديه في سرعة نمو المجتمعات وتحسين مستوى معيشة السكان (قرني، 2021).

- كما تعد الإنتاجية مؤشراً يعكس مدى الكفاءة في استخدام الموارد البشرية وغير البشرية المتاحة داخل الوحدات الاقتصادية فضلاً عن أنها تعد دليلاً على ما يطرأ على القطاعات من تطور علمي وتقني (حسين، 2011)

- ويعرف (Walter, 2013: 29) الإنتاجية بأنها: مصطلح يشير إلى زيادة إنتاجية العاملين نظراً لتركيز نظام "العمل عن بعد" في تقييم أداء العاملين على إنتاجية الموظف بشكل كبير جداً بدلاً من تركيزه على محاسبة الموظف على حضوره اليومي لمقر العمل.
- ويعرف الباحث الإنتاجية على أنها: "مؤشر لقياس حجم المدخلات المطلوب توافرها لتحقيق حجم معين من المخرجات.

- وتتمثل أبعاد "إنتاجية العاملين" في هذه الدراسة من خلال البعدين التاليين:
- البعد الأول- جودة المنتج : نوع من العمل يعبر عن الجودة الفائقة للمنتج/الخدمة ذا جودة وفقاً لخصائص ومواصفات يطلبها العميل "مطابقة المواصفات". كما يشتمل على وقاية المنتج/ الخدمة من أي أخطاء، بمعنى

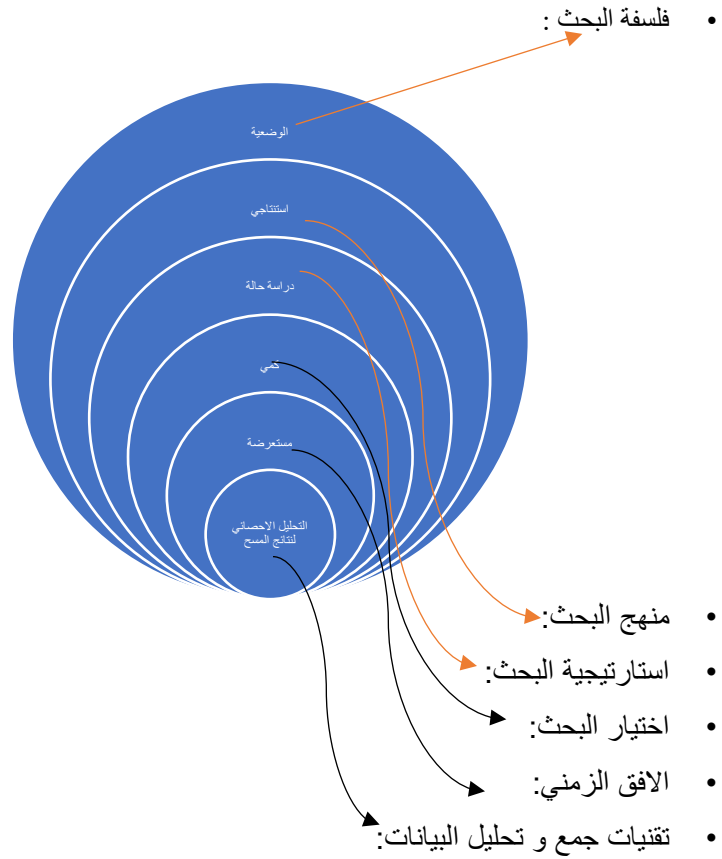
أنه يجب أن يكون معيار الأداء في الجودة هو "صفر عيوب". ويعبر الأداء الجيد عن الجودة القائمة على المستخدم ومدى ملائمة وقدرة المنتج/الخدمة أو على مطابقة توقعات ومتطلبات المستهلك. (علوطي، 2008). كما تعتمد على الموثوقية التي تنبني على منح العميل المعلومات الموثوقة حول أقصى مدة صلاحية للمنتج (جراد، 2020).

- البعد الثاني- حجم الإنتاج: وهي تعبر عن كمية الإنتاج المنتج خلال فترة زمنية معينة مقسوما على عدد العمال خلال هذه الفترة (بابكر، 2007)
- طرق قياس الإنتاجية:
- وفقاً لـ (عيسى، 2018): تتمثل طرق قياس إنتاج العامل فيما يلي:
- " -إنتاجية العمل: قياس الإنتاج الكلي مقسومة على عدد العاملين"
- " -إنتاجية العامل: عدد الوحدات المنتجة مقسومة على عدد العاملين"
- " -إنتاجية ساعة عمل واحدة: قيمة الإنتاج الكلي أو عدد الوحدات المنتجة مقسومة على عدد ساعات العمل"
- ويعد المورد البشري هو المحور الأساسي للعملية الإنتاجية، فهو الأهم والضروري، وهو المحدد الحقيقي لها، وعلى المؤسسة فهم مدركات الفرد و توافقه مع مختلف التعليمات، وتوافقها مع ميوله ودوافعه الذاتية، مع توفير محددات دوافع العمل التي تتحدد برغبته والتي تتأثر بظروف العمل المادية والمالية والمعنوية وكذا العوامل الإنسانية. (علي، 2019).
- مزايا إنتاجية "العمل عن بعد":
- أورد (نعيم، 2012) ، مزايا إنتاجية العمل عن بُعد ، وهي كما يلي:
- سرعة إنجاز الأعمال الحكومية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات نظراً لإعتماد نظام "العمل عن بعد" بشكل كبير جداً على تكنولوجيا المعلومات والتراسل الإلكتروني.
- انخفاض كبير في إجازات العاملين "الأجازات المرضية" لعدم حاجة الموظف للتغيب عن مقر العمل.
- ارتفاع الروح المعنوية والنفسية لبعض العاملين غير القادرين على الحضور اليومي إلى مقر العمل، وذلك بسبب ظروفهم الصحية أو الاجتماعية أو الأسرية.
- تمتع العاملين بحرية كبيرة في إختيار الأعمال التي يقومون بتنفيذها واختيار الأشخاص الذين يعملون معهم بدون التقيد بأشخاص معينة.

منهجية الدراسة و بصلة البحث:

يشير الشكل ادناه الى الموقف الذي يتبناه الباحث و علاقته بالبحث و الذي يؤثر على البيانات , و كذلك من المهم الحفاظ على الموضوعية

في جميع المراحل البحثية . حيث تشير الاختيارات ادناه طريقة الباحث و اختياراته لنموذج البحث الذي سينتجه لاستقصاء البيانات والمعلومات التي ستساعده في ايجاد حلول و تطوير موضوع البحث لكي يقدم دلائل و دراسات و نتائج تمكن الشركات انتهاز موضوع



فصل الدراسات السابقة/ الطار النظري:

2.1 المقدمة:

حدث تغير هائل في بيئات العمل البديلة نتيجة الطفرات التكنولوجية الحديثة التي تعاظمت في أواخر القرن الماضي، وتطور بتقنيات الاتصالات والإنترنت، وأصبح أداء الكثير من الأعمال والإجراءات ممكناً بواسطة أجهزة الكمبيوتر والعمل عن بعد باستخدام وسائل اتصالات صوتية ومرئية ونماذج أعمال وعمليات وإجراءات غير ورقية وغيرها الكثير من الابتكارات (دليل العمل عن بعد، 2020م.7)

ووفقاً لتقرير المنتدى الاقتصادي العالمي الصادر عام 2018م فإن الوظائف التقليدية كانت تشكل نسبة 41% من إجمالي الوظائف كالأعمال اليدوية وإدخال البيانات والسكرتارية والحجوزات، ووظائف المحاسبة والمراجعة وخدمة العملاء والخدمات البريدية. وسوف تبدأ هذه الوظائف التقليدية بالتراجع بنسبة 26 وستبدأ مجموعة أخرى من وظائف العمل عن بعد والتي كانت تشكل نسبة 8% في عام 2018 ، بالصعود والإزدياد سنوياً لتصل إلى نسبة 21 وسوف تتمثل في التجارة

اتجاهات عمل جديدة ونمو أسواق توظيف ناشئة بالتبعية وفرص عمل أكثر (شيلر , 2019 : 7)
وقد اهتمت العديد من الدراسات بتناول موضوع الإنتاجية وعلاقته بالعمل عن بعد من زوايا عديدة لأجل بلورة صورة أوضح
للأبعاد والمكونات والأسس التي تساعد المنظمات في الوصول إلى المستويات المنشودة وتحقيق أهدافها وتطلعاتها، فضلاً عن
تحقيق طموحات مواردها البشرية ، فالعمل عن بعد يعمل على زيادة روابط التواصل المتبادل والإستمرارية في الأداء،
والرغبة في تحسين وتطوير الإنجاز البشرى بدوافع ذاتية (Upadyaya, 2019: 35). و الانتاجية تعزز من الممارسات
الاجابية للموارد البشرية و تنمي لديهم الولاء التنظيمي تجاه مؤسساتهم (البليهد, 2018).

2.2 - المتغير المستقل: العمل عن بعد / المرن:

العمل عن بعد:

لا يوجد تعريف متفق عليه عالمياً لـ العمل عن بعد فقد اختلفت العديد من الدراسات والأدبيات في تعريفه وفي مصطلحاته،
ففي الولايات المتحدة يطلق عليه (Telecommuting) بينما يشار اليه في أوروبا (Teleworking)، وهناك مصطلح
العمل من المنزل (Homeworking)، ويعود ذلك الاختلاف في تعريفه لشموله مجموعة واسعة من أنماط العمل المختلفة
كالعمل المنزلي، العمل عن بعد في مواقع متعددة، والعمل عن بعد لحسابهم الخاص، العمل
عن بعد الذي يعتمد على التنقل ، إلا أن تلك المصطلحات تستخدم للتعبير عن عدم التواجد في مكان
العمل الرئيسي وفي ساعات العمل الرسمية (التميمي ، ٢٠١٦).
ومع تعدد المصطلحات التي تشير إلى مفهوم العمل عن بعد فإنه من الضروري الوقوف على صياغة موحدة لماهية ذلك
المفهوم ، فالعمل عن بعد يشكل أسلوباً مرناً للعمل يغطي حدوداً متسعة من أنشطة العمل ، تتم كافة هذه الأنشطة في مكان أو
حيز بعيد عن صاحب العمل، أو تتم في مكان بعيد عن مكان العمل الاعتيادي ، وقد يكون ذلك لجزء من الوقت، وفي العادة لا
تؤثر الفترة الزمنية لساعات العمل على تحديد إذا ما كان هذا العمل يشكل عملاً عن بعد أم لا ، حيث من الممكن أن يكون
العمل

عن بعد في إطار جزئي أو كلي (الرشيد ، ٢٠٠٥).

وتعرف الاتفاقية الدولية الصادرة عن منظمة العمل الدولية رقم (١٧٧) بشأن العمل عن بعد لعام ١٩٩٦ مفهوم العمل عن بعد
على أنه " أي عمل يؤديه العامل ويؤدي إلى تحقيق منتج أو خدمة وفقاً لمواصفات صاحب العمل من منزله أو من أماكن
أخرى يختارها خلاف مكان العمل مقابل أجر

(الطبال ، ٢٠٢٠). كما يقصد بالعمل عن بعد بأنه العمل الذي يؤدي بعيداً عن المكتب خارج مكان العمل بشكل جزئي أو

دائم من خلال استخدام النظم الالكترونية للاتصال بين العامل وجهة عمله مع الالتزام

بالتعليمات الصادرة من الجهات المختصة ، ولا يعني ذلك بأنه إعطاء أي نوع من أنواع الاجازات

المسموح بها (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ، ٢٠٢٠).

كما يعرف العمل عن بعد بأنه أحدث الأساليب التي تتبناها معظم الدول المتقدمة بغرض توفير فرص العمل لأفراد المجتمع

وخاصة المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة ، ويهدف هذا الأسلوب إلى أن يقوم الموظف بأداء العمل من مكان بعيد عن صاحب العمل ، ويوجد اسلوبين للعمل عن بعد وهو أن يقوم الموظف بأداء عمل مؤسسة معينة وذلك في صورة دوام كلي أو جزئي أو لحسابه الخاص (أبوجمة والتل ، ٢٠٢١).

وبعد ما تم استعراضه من تعريفات سابقة لمفهوم العمل عن بعد، يجد الباحث أنها تتشابه تقريباً في نفس المعنى المقصود والتي تعني تمكن الفرد من انجاز عمله ومهامه الوظيفية من مكان بعيد عن مقر عمله الرئيسي من خلال استخدام وسائل وأساليب الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة. تكمن أهمية العمل عن بعد كما يشير إليه الخطيب والبدرى (٢٠٢١) في النقاط التالية :

1 - زيادة الانتاجية.

فهو يساعد الموظف ويمكنه من أداء عمله على نحو أفضل نظراً لعمله في بيئة مألوفة ومريحة بالنسبة له، مما سيحفزه ويجعله يبذل جهد أكبر في أداء مهامه، كما يزيد العمل عن بعد من انتاج المنظمة بشكل تلقائي نتيجة تقليل النفقات وما يوفره لها من موارد مالية.

2- انخفاض معدل دوران العاملين.

حيث أظهرت الدراسات أن الموظفين القادرين عن العمل عن بعد معظمهم يكون أكثر سعادة من نظرائهم في المكتب وهذا يحقق لديهم الرضا الوظيفي الذي يجعل عادة تركهم للوظيفة أقل احتمالاً، مما قد يضيف على المدى البعيد مدخرات لأصحاب العمل.

- زيادة الروح المعنوية.

حيث أظهرت دراسة أجرتها جامعة بنسلفانيا أن العاملين عن بعد يميلون إلى أن يكونوا أقل توتراً وأكثر سعادة من العاملين في المكاتب التقليدية، كما تزيد الروح المعنوية لديهم وتؤديهم للعمل ومهامهم بشكل أفضل وبجودة أعلى ، فالموظفون القادرون على العمل عن بعد وخاصة لو كان يمارسوا أعمالهم في المنزل يميلون للاستمتاع بتوازن أفضل بين العمل والحياة ، مما سيؤدي إلى الشعور بقيمة أكبر للعمل.

سمات وخصائص العمل عن بعد:

يتسم العمل عن بعد بمجموعة من السمات والخصائص الذي تميزه عن العمل المكتبي، وأهم هذه السمات والخصائص ما يلي:

1 - المرونة.

العمل عن بعد يتيح للعاملين فرصة انجاز أعمالهم دون فرض قيود عليهم في الوقت أو الوسيلة التي يستخدمونها لذلك وقيامه به في الوقت الذي يرغب فيه ، كما تعد المرونة إحدى الخصائص المشتركة للمنظمة التي تربط ما بين نظامها الداخلي والخارجي ، فضلاً عن تمتع المنظمات التي تقدم ممارسات مرنة في مكان العمل بميزة تنافسية لأنها أكثر جاذبية للعمال، فمستوى المرونة يدل على درجة كفاءة النظام الحركي للمنظمة والرقابة الاستباقية درجة التكيف المعرفي ، لذا فإن العديد من منظمات الأعمال الناشئة ذات التقنية العالية تقوم بتلبية احتياجات موظفيها كي تجذب المواهب وتحفظ بها ، فالابتكار أساسه الموهبة (العبادي ، ٢٠١٥).

2 - الاستقلالية.

قد يكون من الصعب على العاملين التواصل الدائم والمتواصل مع المدير فلذلك فإن الاستقلالية متمثلة في العمل عن بعد تسهم

في تمكين العاملين من اتخاذ قراراتهم الشخصية لانجاز ما هو موكل إليهم من مهام ، فيستطيع الموظفون إعمال عقولهم والوصول إلى قراراتهم التي من شأنها تحسين جودة العمل وتطويره معتمدين على ذاتهم وكفاءتهم، فالذي يدفع الموظف إلى بذل أقصى الجهد لتنفيذ عمله بشكل ابداعي وابتكاري هو شعوره بأن له دور جوهري في العمل مما سيعزز لديه الدافعية نحو العمل أيضاً (الخطيب والبدري ، ٢٠٢١)

- إدارة الوقت.

حيث يتيح للموظف حرية انجاز العمل الموكل إليه في الوقت المناسب له وحسب تقسيمه لساعات اليوم كاملة دون اشتراط أن يكون ذلك خلال أوقات العمل الرسمية (العبادي ، ٢٠١٥)

4-تحقيق التكامل بين العمل والمتطلبات الأسرية. إن العمل عن بعد يعطي العاملين مزيداً من المرونة حيث لا يشترط عليهم الانتهاء من أعمالهم الموكلة إليهم أثناء أوقات العمل الرسمية بل يشجعهم على مواصلة العمل حتى بعد انتهاء ساعات العمل الرسمية، كما يساعد على الاستفادة بشكل أكبر بالوقت حيث أنه يساعد على تخفيض ساعات التنقل، وممارسة بعد الأعمال والنشاطات ذات الأثر النافع للفرد وأسرته (الخطيب والبدري ، ٢٠٢١).

متطلبات العمل عن بعد:

يوجد عدد من المتطلبات الضرورية لتفعيل العمل عن بعد في المنظمات كالتالي:

1 - المتطلبات الثقافية.

بما أن نجاح العمل عن بعد يتأثر إلى حد كبير بالعوامل الاجتماعية والثقافية كمستوى وعي المجتمع بآثاره الإيجابية على المؤسسات والأفراد ، ويتأثر أيضاً بوعي أفراد الأسرة وتفهمهم لطبيعته وأدوارهم، فقد بات من الضروري القيام بحملات تثقيفية إعلامية واسعة لنشر ثقافة العمل عن بعد وتذكير الناس بالتغيرات الجديدة التي كان ينظر إليها على أنها أفكاراً سيئة ، مثل ما حدث مع ظهور واستخدام الهاتف وآله التصوير وعدم تقبل الناس لهما في البداية (التميمي ، ٢٠١٦).

-المتطلبات التنظيمية.

إن العمل عن بعد هو صيغة عمل حديثة تحتاج إلى استحداث أنظمة وتشريعات مرنة على مستوى الدولة، ويجب أن تتفاعل معها بايجابية ونقلها بعيداً عن البيروقراطية التي ظلت مسيطرة على الكثير من الأنظمة والتشريعات (الزومان وآخرون ٢٠٠٤).

-متطلبات التعليم والتدريب المستمر.

إن التعليم والتدريب من أهم متطلبات نجاح أي عمل لا سيما العمل عن بعد ، فنظراً للتغير المستمر مع مرور الوقت في التحديات والقضايا ذات العلاقة ، فقد استدعى ذلك بناء منظومة جديدة من القيم والاتجاهات والمهارات والمعارف لجميع العاملين بها يتناسب مع السياقات الجديدة التي فرضها هذا التغير، وعلى النقيض فإن العمل التقليدي قد لا يكون في حاجة لمثلها كماً أو نوعاً، وهذا ما يميز العمل عن بعد ، وكما يحتاج العاملون للتدريب والتعليم المستمر ، فأيضاً يحتاج المشرفون عليهم إلى برامج تدريبية تبني لديهم المهارات والقدرات التي تمكنهم من أن يكونوا أكثر تأثيراً وتأدية لعملهم بفعالية أكثر ، كالقدرة على التواصل الجيد مع الموظف وتمكينه من اتخاذ القرارات ومنحه الثقة الكافية لفعل ذلك (التميمي ، ٢٠١٦).

ولقد أكد عدد من الباحثين على جملة من المتطلبات الشخصية قيم ، سمات ، مهارات ، معارف لنجاح العمل عن بعد، وأشار

الحارثي (٢٠١٢) إلى أهم تلك المتطلبات كالآتي: 1. البناء المعرفي ويقصد به توفر الخلفية المعرفية الكافية بطبيعة العمل

المسند لدى الموظف الموكل إليه هذا العمل. الانضباط الذاتي والمهارات التنظيمية وإدارة الوقت من خلال جدولة عملهم وتنظيمه ووضع اجراءات تمكنه من الوفاء بالمواعيد النهائية لتنفيذ العمل المسند. مهارات الاتصال وكفاءتها وتعنى زيادة تركيز الموظف وقدرته للتعامل مع مشتتات الانتباه التي من المحتمل أن يتعرض لها داخل المنزل. . الثقة بالنفس والقدرة على اتخاذ القرارات، حيث أن طبيعة العمل بعيداً عن المركز الرئيسي للمؤسسة قد تجعله أكثر عرضة لمواقف تحتاج منه اتخاذ القرارات في أوقات يصعب فيها التواصل مع مدرائه أو مشرفيه. ه. الالتزام والمصادقية ، حيث يشعر الموظف في عمله عن بعد بنفس قدر المسؤولية والسرية كما لو كان يعمل في مكتب من المكاتب تحت إشراف مديره.

أبعاد العمل عن بعد:

أشارت العديد من الدراسات إلى متغيرات أسلوب العمل عن بعد، والتي اعتبرت شرطاً أساسياً لنجاح أسلوب العمل عن بعد، حيث اعتبرت العديد من الدراسات أن أبعاد العمل عن بعد هي شروط واجبة لدى قرار التحول لأسلوب العمل عن بعد، ولقد اعتمدت الدراسة الحالية على عدد من الأبعاد الرئيسية للعمل عن بعد، ويوجزها الباحث في الأبعاد التالية:

1 - الاتصال:

تعد عملية الاتصال من أهم أبعاد العمل عن بعد، فيعني الاتصال الطريقة التي يتم من خلالها إرسال واستقبال المهام عن بعد وذلك بالاعتماد على المعدات التقنية الحديثة اللازمة لذلك، ويعرف الاتصال الإداري بأنه حالة من الربط والتشبيك بين أفراد التنظيم، تجعل منهم يتقاسمون المعارف والخبرات والمعلومات بينهم ويتناقشون الأفكار ووجهات النظر التنظيمية التي من شأنها التأثير على

اتجاهاتهم تجاه الأشياء (كافي، ٢٠١١). ويعرف كذلك الاتصال الإداري بأنه هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين العاملين في المنظمة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهم بنشاطهم في المنظمة بصورة تحقق أهدافها، وقد يحدث ذلك وفق التنظيم الرسمي أو وفق

التنظيم غير الرسمي (العيسي، ٢٠٢١)

كما أن ما يشير إليه الاتصال في هذه الدراسة هو عملية الاتصال التكنولوجي والتي تركز على الرسالة الالكترونية ومضمونها كالمستندات والملفات الالكترونية والتي يجب نقلها عبر قناة اتصال كفؤه نحو المستلم الأخير، كما تتمثل هذه القنوات في الشبكات السلكية واللاسلكية ووسائل التواصل

الاجتماعي والبريد الالكتروني وغيرها من الوسائل الحديثة. وتجدر الإشارة أيضاً أن توافر وسائل الاتصال الحديثة للمنظمة سيساهم وبشكل كبير في تحسين العمل عن بعد، إذ سيزيد من سرعة انتقال المعلومات من وإلى طرفي العمل، كما سيساهم ذلك في تحسين دقة الأعمال عبر مراجعتها بكل سهولة ويسر، كما أن شبكات التواصل الخاصة بالمنظمة تكون أكثر أماناً نظراً لسيطرة المنظمة على إدارة شبكتها الخاصة مما يعطي مقدراً من الخصوصية لها ويساهم في تقليل حالات الانتهاك والاختراق لها الصميدعي والعمرى (٢٠١٧).

2- تقنية ولتكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية والاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في

الاتصالات (شني ، ٢٠١٢) . وتعرف بنية تكنولوجيا المعلومات بأنها : جميع ما يتم تنسيقه من خلال شركة مركزية

للمعلومات من برمجيات وتقنيات وقدرات ومكونات ووسائل الاتصال عن بعد، كما تحتوي على كافة الأنظمة التي

تسهل من إجراءات العمليات المختلفة (اللامي ، ٢٠١٣).

وتشتمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على المكونات الأساسية التالية:

1- المكونات المادية حيث يمثلها أجهزة الحاسب الآلي وكافة متعلقاته كاميرات ، سماعات لوحة مفاتيح ، إلخ...) ، فضلا عن

الهواتف الذكية، ذات الأهمية القصوى للعمل على شبكات الإنترنت والبرمجيات المختلفة والتي بدونها لا يمكن العمل على

هذه الشبكات (دلون ، ٢٠١٩).

2- البرمجيات وهي ما يتم تصميمه بغرض إجراء العمليات المختلفة وضبط عمل الأجهزة التكنولوجية من حواسيب وأجهزة

ذكية، كإدخال للبيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها للوصول إلى معلومات قابلة للاستخدام والفهم، فالبرمجيات هي مثابة

المجموع الكلي لنظم المعلومات (نوفل ، ٢٠١٨).

3- الموارد البشرية حيث يمثل العنصر البشري أو الكوادر البشرية أهمية بالغة تكاد تفوق أهمية الموارد المادية في تشغيل

وإدارة نظم المعلومات، وذلك لأهمية هذه الكوادر المؤهلة في تحقيق النجاح إذ أن معظم حالات الفشل قد ترجع لضعف مهارات

العاملين في إدارة نظم المعلومات والتعامل معها (دلون ، ٢٠١٩).

4- قواعد البيانات حيث تساهم في عملية الحصول على المعلومات وإعداد البيانات وحفظها واستعادتها في أي وقت لأي غرض

سواء كان للتعديل أو للإضافة أو للتحديث بما يتوافق مع ما يستجد من تطورات (اللامي ، ٢٠١٣).

5- الشبكات والاتصالات وتمثلها جميع النقاط والمحطات والوحدات المتواجدة في مختلف المواقع يربطها مع بعضها البعض

داخل وخارج الشركة وسائط تتيح للمستخدم وتمكنه من إجراء عمليات إرسال واستقبال المعلومات والبيانات (الخطيب والبديري،

٢٠٢١).

وتسعى المنظمات إلى جمع نتائج المعرفة العلمية بشقيها المادي وغير المادي والمتضمن الأجهزة والمعدات والتي من أهمها

الحاسوب وملحقاته والبرمجيات ونظم الاتصالات عن بعد وشبكات الحاسوبية وقواعد البيانات والمعرفة الفنية المتمثلة في

المهارات البشرية، والتي تستخدم في الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها وتنظيمها وتخزينها ونشرها مع إمكانية

استرجاعها بما يتلاءم وحاجة المنظمة منها وصولاً لتحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة (نور الدين، ٢٠٢١).

كما تلعب تقنية المعلومات دوراً كبيراً في عملية العمل عن بعد، حيث أن جميع مكونات تقنية المعلومات ضرورية جداً وهامة

لتطبيق مفهوم العمل عن بعد بعيداً عن المكتب، إذ تمثل الأجهزة الأداة الأساسية في نقل وتبادل الأعمال بين طرفي العمل،

وتدير البرمجيات الأوامر التي تساعد العاملين عن بعد في أداء مهامهم عن بعد باستخدام الحاسوب، أما شبكات الاتصالات فإنها

تقوم بدور نقل البيانات والمعلومات والمهام بين العاملين والمنظمة، كما تلعب تقنية المعلومات باختلاف أنواعها وأنشطتها دوراً

كبيراً في المنظمات فهي تساعد في مواكبة التطور التكنولوجي الاستفادة من فوائده ومميزاته (الصميدعي والعمرى ٢٠١٧).

3- المهارات:

تعرف المهارات الإدارية بأنها : الدقة والسهولة في إجراء عمل من الأعمال بإتقان وفق ضوابط معينة أو هي ما يصدر عن

الفرد من سلوك لفظي أو مهاري، وهذا الأداء عادة ما يكون على مستوى معين يظهر منه القدرة أو عدم القدرة على أداء عمل

معين (أبو علقه ، ٢٠٠٠). وتعرف كذلك المهارات الإدارية بأنها : اتقان المعلومات وتكرار ذلك حتى يصبح تطبيق المعلومات

سلوك لدى الأفراد أو الإداري (الهميلي، 2009). وتعني المهارة أيضاً القدرة على إنجاز عمل أو تنفيذ إجراء أو اتخاذ قرار أو تحقيق هدف باستخدام أساليب تتسم بالكفاءة والتميز وتحقيق أفضل النتائج وفقاً للموارد والامكانيات المتاحة، وبناءً على ما اكتسب من البيئة وما توفر من تعليم وتدريب (البرادي، ٢٠٠٥).

وتكمن أهمية المهارات الإدارية في تحسين مستوى الأداء ورفع معدلات الإنتاجية من خلال تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين وعلى رفع مستويات رضاهم الوظيفي وضمان استمرار جودة الفعالية الإدارية والتنظيمية (ماهر، ٢٠٠٤). كما أنه من الضروري دراسة المهارات الإدارية والتي يمكن أن تكون العامل الأساسي في تقدير فعالية وكفاءة المديرين، والإداريين بشكل عام، والذين يحتاجون للمهارات الإدارية فهي الوسيلة التي تمكنهم من تحديد أهدافهم والتخطيط لها، كما تمكنهم من تحديد اتجاهات مؤسسيهم ومطالبهم وتحفيزهم على العمل واستثارة جهودهم ورفع مستوى أدائهم الوظيفي. ووفقاً للدراسة الحالية فإن المهارات تعد أحد العوامل الهامة والواجب توافرها في العمل عن بعد خصوصاً مهارات التعامل مع الأجهزة التكنولوجية والتقنية الحديثة ومهارات قيادة الفرق الافتراضية والعمل عن بعد، حيث أشار Prraah (٢٠٠٩) أن أهم المهارات التكنولوجية اللازمة للعاملين تتمثل في إستكشاف الأخطاء وإصلاحها، وكذلك التعامل مع برمجيات الأجهزة ومهارات الادخال والطباعة.

كما يرى Williams J. and Leung (١٩٩٥) أن مهارات تكنولوجيا المعلومات والمتعلقة بالعمل على الأجهزة التكنولوجية تقسم كما يلي:

- 1 - مهارة الحاسوب مثل مهارة التعامل مع برامج نقل المعلومات وإدارتها وإدارة قواعد البيانات ولغات البرمجة وغيرها.
 - 2 - مهارة تحديد مواصفات الأجهزة المطلوبة كأجزاء الحاسوب واختبار أنظمة التشغيل ومواصفات البرامج المطلوبة.
- وفي ضوء ما سبق فإن التوجه نحو العمل عن بعد يتطلب مهارات متخصصة، أهمها مهارة التعامل مع الأجهزة التكنولوجية واستخدامها، إذ أن تلك المهارات تعد مفتاح تأهيل العاملين نحو التوجه للعمل عن بعد من مكاتب المنظمة، كما أن امتلاك المهارات التكنولوجية والفنية لا يعني ترك أنواع المهارات الأخرى، فمهارة التواصل والقيادة والتعامل مع الآخرين ومهارة بناء الأسرة والتشارك مع المجتمع تعد مجتمعة عوامل تعزز من قوة العاملين عن بعد، كما أن إمتلاك العاملين لمهارات متنوعة ومتعددة قد يساهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، إذ أن تعدد وتنوع المهارات من شأنه المساهمة في تسريع الأداء وتحسين الإنتاجية والتسليم بالوقت المحدد.

-الثقة التبادلية الأطراف العمل:

تعتبر الثقة أحد العوامل الأساسية في العلاقات التنظيمية، حيث ينظر إليها على أنها أحد الظواهر المسهلة لنجاح العلاقات بين الأطراف المختلفة، فالأطراف التي تتوفر فيها الثقة يمكنهم بسهولة من إيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم كحلول لحل النزاعات والتأخر في تقديم الخدمة وتلبية الطلبات وقلة الربحية، فالثقة تحفز المواقف الإيجابية والسلوكيات بين الأفراد والمنظمات، كما تسمح بتبادل المعلومات والبيانات داخل وخارج حدود المنظمة (شويخي ورواسكي ٢٠١٨). وتعرف الثقة التنظيمية بين العاملين على أنها هي توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها المرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة فيها والالتزام بالقيم الأخلاقية والإدارية الخاصة والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة (النجار، ٢٠١٥).

كما تعرف الثقة التنظيمية بأنها توقعات وتصورات الأفراد والجماعات بأن الوعود والاتفاقات والقرارات المتخذة يمكن

المرغوبة والمصالح المشتركة للأطراف ذات العلاقة (عبد اللطيف، ٢٠١٩).

وتتسم المنظمات ذات المستويات المرتفعة من الثقة بالفعالية، وتكون أكثر تكيفاً وإبداعاً وابتكاراً وإنتاجاً بالجودة والكفاءة

المطلوبة من تلك التي تكون بها مستويات منخفضة من الثقة أو تلك التي يسود فيها الشك وعدم الثقة، كذلك يساهم في بناء

الثقة داخل المنظمات في حل العديد من المشكلات التي تواجهها أو الحد من أثارها.

كما يمكن بناء الثقة داخل المنظمات من خلال العديد من الآليات كاستقطاب وتعيين وتدريب قادة وعاملين مؤهلين تأهيلاً عالياً

الجودة، والاهتمام بتنميتهم المهنية المستدامة، وتهيئة مناخ من الاتصال المفتوح لهدف تبادل المعلومات ونشر التعلم والمعرفة

داخل المنظمات، حيث أن قدرة الإدارة على كشف ثقة العاملين بها وتحقيق احتياجاتهم ورغباتهم تجعلهم يبذلون قصارى

جهدهم لتحقيق النتائج المرغوبة (رفاعي، ٢٠٠٥).

وحتى تستطيع الثقة التنظيمية القيام بالدور المنوط بها في تحسين وزيادة إنتاجية الموارد البشرية فلا بد من تنمية الأفراد ورفع

قدراتهم ومهاراتهم لحل المشكلات ومواجهة المواقف ومنحهم الفرص للمبادأة وتقبل التحدي، وفي ضوء ذلك يجب تنمية

المهارات الإدارية وتطوير الأساليب والطرق التي يمكن الاستعانة بها ومن بينها مهارة حل المشكلات والمشاركة في اتخاذ

القرارات، والتخطيط والمهارات القيادية، ومهارات بناء الفريق الناجح وغيرها من المهارات الفنية للتعامل الفعال مع تحديات

البيئة المتجددة باستمرار (بارك، ٢٠٠٩).

ومما لا شك فيه أن الثقة التنظيمية في المنظمة ستؤدي إلى العديد من شفافيات المعلومات شفافيات اللوائح والتشريعات، شفافيات

الاتصالات، شفافيات القرارات، شفافيات تقييم الأداء) ومن ثم ستؤثر مباشرة على إنتاجية العاملين بالإيجاب (رفاعي، ٢٠٠٥).

هذا بالإضافة إلى أنها تشجع على الاستقرار التنظيمي والرضا بين أعضاء المنظمة وتخفيض الصراعات السلبية وتعزيز

الاستجابات الفعالة في حل المشكلات وتقليل الرقابة المباشرة والتوجيه المستمر في العمل الإداري، وكذلك تقلل من مستويات

الاتصال وتخفيض هرمية الهياكل التنظيمية، فضلاً عن الدور الذي تلعبه في تحقيق الالتزام التنظيمي بين العاملين وفي

تخفيض شدة الضغط النفسي للعاملين، كذلك تعد مهمة في رفع مستوى الأداء التنظيمي وعملية خلق المعرفة بما ينعكس في

النهاية على زيادة ولاء وإنتماء العاملين وزيادة إنتاجيتهم (رضوي، ٢٠١٥).

ه مرونة ساعات العمل:

تعتبر المرونة إحدى الخصائص المشتركة للمنظمة التي تربط ما بين نظامها الداخلي والخارجي كما يدل مستوى المرونة

على درجة كفاءة النظام الحركي للمنظمة والرقابة الاستباقية (درجة التكيف المعرفي) ، كما تدل على مستوى قدرة المنظمة

في مواجهة التغيرات البيئية المحيطة بها والتكيف معها (العبادي، ٢٠١٥).

كما تعد المرونة من الخصائص التي يتسم بها العمل عن بعد إذا يتيح العمل عن بعد للموظفين قدرة أكبر على أداء العمل في

الوقت الذي يرغبون به دون فرض قيود عليهم في الوقت أو الوسيلة التي يستخدمونها لأداء أعمالهم (الخطيب، ٢٠٢١).

وتعرف المرونة على أنها : الدرجة التي يستطيع بها الموظفون اتخاذ الخيارات وترتيب الجوانب الأساسية لحياتهم العملية،

حيث كان المفهوم الشائع عن المرونة للموارد البشرية على أنها ممارسات للموارد البشرية التي تساعد الموظفين على الجمع

بين مسؤوليات العمل والأسرة (al,2015 Bal et)

كما يعرف العمل المرن بممارسات العمل المحددة من جانب صاحب العمل وهي الممارسات المدرجة ضمن سياسات التشغيل

والتعاقدات، كما تمنح هذه الممارسات مساحة من الحرية للعاملين لاتخاذ قراراتهم باستقلالية، وفيما يختص بكيفية أداء العمل وكيفية التنسيق في جدولة نشاطات العمل مع أقرانهم من العاملين داخل بيئة العمل ويضع صاحب العمل القواعد الحاكمة كتلك التي تحدد الحد الأقصى والأدنى لساعات العمل كل يوم عمل والوقت الضروري الذي يجب على العاملين التواجد خلاله، وللعمل المرن صور أساسية منها : العمل بدوام كامل العمل بعض الوقت العمل عبر المسيرة المهنية في مجال محدد من مجالات النشاط (توفيق (٢٠٢١). ويقصد بالمرونة أيضاً عدم التقيد بساعات العمل الرسمي، وأن الموظفون يستطيعون العمل بالأوقات التي تناسب ظروفهم ، كما تزيد في دافعية الموظفين للعمل إذ تمكنهم من تنظيم أعمالهم الأخرى بشكل أفضل بطريقة مرنة تتناسب معهم من حيث عدد ساعات العمل، بالإضافة إلى المرونة في تحديد أوقات الاجتماعات بما يتناسب مع ظروف جميع الموظفين ، دون توليد ضغوطات عليهم، فربما يمتلك الموظف جهاز حاسوب واحد في الوقت الذي يحتاجه أحد أفراد الأسرة في العمل أو في الدراسة، لذا فإن مرونة ساعات العمل تكون سبباً في تقليل الضغوط والأعباء من على كاهل الموظفين (العبادي، ٢٠١٥).

وتكمن أهمية المرونة بالنسبة للمنظمات في إيجاد استجابة تتسق مع التطورات والتقلبات المرحلية، وتتمثل المرونة في قدرة نظام ما على التكيف تحت القيد المزدوج لعدم التأكد والاستعجال وفق هذا فإن المرونة ترتبط بعدة متغيرات منها : (نور الدين ، ٢٠٢١ ،

• المرونة تشير إلى القدرة على التكيف.

• المرونة تشير إلى القدرة على التعلم.

• المرونة تشير إلى القدرة على التوقع والاستباق.

وتتمتع الشركات التي تقدم ممارسات مرنة في مكان العمل بميزة تنافسية لأنها أكثر جاذبية للعامل، وتلبي العديد من الشركات الناشئة ذات التقنية العالية احتياجات موظفيها من أجل جذب المواهب والاحتفاظ بها ، كما يمكن أن تؤدي ممارسات العمل المرنة أيضاً إلى زيادة إنتاجية العمل ، حيث أظهرت الدراسات أن العمال الذين يتحكمون في جداولهم وأماكن عملهم أكثر رضا وإنتاجية من

غيرهم، كما تقل معدلات استقالتهم وأخذهم للإجازات المرضية وغيرها (Rundberg,2020). ولاشك أن العمل عن بعد له دور كبير ومهم ومؤثر في التوازن النفسي والاجتماعي لدى الموظفين سواء سلباً أو إيجاباً، ويعتمد ذلك على طبيعة ظروف الأفراد العاملين، فالتأثير الإيجابي يأتي من كون العمل عن بعد قد يكون مناسباً ومريحاً للكثير من الأفراد العاملين بسبب مرونة ساعات العمل وعدم الحاجة للذهاب إلى العمل وتوفير الوقت، فضلاً عن وجودهم بالقرب من أسرهم وأطفالهم ، مما يحقق لهم الرضا الوظيفي عن العمل ويزيد من إنتاجية وكفاءة العمل ويصبحوا أكثر إبداعاً في العمل ، وفي الوقت نفسه حيث أنه قد يشكل عبئاً لدى البعض بسبب الحاجة إلى توافر التقنيات الحديثة والأجهزة التكنولوجية، وعدم القدرة على العمل في المنزل بوجود أطفال صغار وتحديداً في الوظائف التي تحتاج إلى تركيز الخطيب والبدري ، ٢٠٢١).

6 - اتخاذ القرارات عن بعد:

بعد اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية في أي منظمة، والقرار في حد ذاته هو اختيار حل من بين عدة حلول لمشكلة معينة، وعليه فإن اتخاذ القرار يعني اختيار أحد البدائل المتاحة بغية اتخاذ القرار الأمثل من حيث تحقيق الهدف والموضوعية، لذلك فعملية اتخاذ القرار هي: مجموعة متتالية من الخطوات والإجراءات التي تؤدي في نهايتها إلى اختيار أفضل الحلول البديلة

كما تعني عملية اتخاذ القرار أيضاً مجموعة الخطوات التي يقوم بها متخذ القرار من أجل الوصول إلى الهدف الذي يسعى من أجله، ويكاد يتفق علماء الإدارة والسلوك التنظيمي على أن عملية اتخاذ القرارات تعني الطريقة المنظمة لمواجهة المشكلات أو المواقف أثناء العمل عن طريق توفير المعلومات الدقيقة الجيدة واتخاذ البدائل المناسبة، واختيار البديل الأفضل من بينها في سبيل تحقيق الهدف المرغوب حسب الموقف وظروفه (العديلي، ٢٠٠٩).

ويذكر أبو حمدة (٢٠٢٢) أن عملية اتخاذ القرار تتحقق من خلال ما يلي:

القبول وهي مدى اقتناع العاملين بالقرار والرغبة في تنفيذه وشعورهم بالرضا إزاءه، وقبول القرار من قبل المعنيين يعني بأن يكون القرار مرحباً به ومقبولاً من قبل العاملين، ولا يتحقق ذلك إلا بإشراكهم في حيثياته.

- الاستمرارية : هي مواصلة متخذ القرار ومساعدته في البحث عن مدى دقة المعلومات أثناء مرحلة التطبيق للكشف عن مواطن الضعف وعلاجها.

- التأثير : وهو عملية ديناميكية تشير إلى أي تغيير في قرار الشخص أو المجموعة بسبب توقع ردود الآخرين من خلال وجود طرفين المؤثر والمستهدف. ومن الملاحظ أيضاً أن نجاح القرارات وسلامتها يتوقف على دقة وفاعلية وسرعة نظم الاتصالات والتقنية المستخدمة في نقل البيانات والمعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، فإذا توافرت لاتخاذ القرار معلومات صحيحة ودقيقة في الوقت المناسب كان قراره أقرب للصحة والصواب والعكس صحيح. كما أن التحول إلى أسلوب العمل عن بعد في ظل ما تواجهه المنظمات المعاصرة من تحديات قد جعلها تعمل جاهدة لتحقيق أهدافها وضمان استمرار عملها للوصول إلى الأهداف المرسومة مسبقاً، والذي يعتبر تحدي نحو المزيد من الاستقلالية والثقة واتخاذ القرارات عن بعد.

كما يعد اتخاذ القرار وتنفيذه عن بعد نهجاً جديداً لعادات بعض الموظفين وخاصة مع مفهوم العمل عن بعد وذلك من خلال التوفيق بين الجهد الوظيفي للعاملين عن بعد مع المعلومات الفعلية الميدانية حيث يجد العامل نفسه في موقف يكون فيه مسؤولاً لأنه يدرك أن المنظمة تمنحه ثقة واستقلالية معينة على عكس ما قد يخشاه ، كما تؤدي حالة العمل عن بعد في كثير من الأحيان إلى تكثيف العمل الصالح المنظمة.

مزايا وعيوب العمل عن بعد:

A- مزايا العمل عن بعد.

حيث يرتبط في أسلوب العمل عن بعد ثلاثة أطراف هي المنشأة، والعامل، والحكومات)، لذا تتباين مزايا أثر تطبيق أسلوب العمل بالنسبة لكل طرف من الأطراف الثلاثة على حدة كما يلي:

(1) فبالنسبة للمنظمات:

- يعطي هذا الأسلوب فرصة وميزة للمنظمات كي تحتفظ بالموظفين المهرة والذين تراودهم فكرة ترك وظائفهم لعدم مناسبتها لأماكن إقامتهم وظروفهم الاجتماعية والأسرية.

- بعد تحسين إنتاجية الأفراد هو الميزة الجوهرية من تبني وتنفيذ أسلوب العمل عن بعد في

المنظمات، فنظراً لتمتع الفرد العامل بسمات الحرية في اختيار الوقت المناسب للعمل، والاستقلالية والمرونة وغيرها من العناصر التي تسمح للفرد العامل بأن يحقق المتوقع وهو زيادة معدلات إنتاجه، فضلاً عن أن فرق العمل بهذه

لشركات غالباً ما تتميز بأنها أكثر نشاطاً والسبب في ذلك هو تقليل الوقت المنقضي في الانتقال من وإلى العمل، فضلاً عن أن الاعتماد عليهم يصبح بشكل أكبر فمن المتوقع أن يصبحوا أكثر ولاء و إخلاصاً للمنظمة ، وغالباً ما يستمرون مع المنظمة لفترة أطول مما يزيد من إنتاجيتهم (الرشيد ، ٢٠٠٥).

- كما يعمل العمل عن بعد من خلال تواجد الموظفين في مواقع قريبة جداً من الفئات المستهدفة على تمكين المنشآت من تنفيذ استراتيجية توزيع ناجحة الزومان وآخرون ، ٢٠٠٤).
- التوفير في معدل المصروفات وجهود المراقبة لحضور وغياب العاملين، فضلاً عن توفير الوقت الضائع في المكاتب التقليدية والمتنقلة في الاجتماعات غير الرسمية أو بين زملاء بعيداً عن قضايا العمل، وأيضاً انخفاض كلف مكاتب العاملين، وتقليل تكاليف المرافق والأبنية، بالإضافة إلى ارتفاع جودة مخرجات العمل عن بعد وفقاً للطبيعة التكنولوجية للوسائل اللازمة للعمل عن بعد، والتي من السهل مراجعتها وتعديلها وتحسينها بأقل كلفة ممكنة (الزومان وآخرون ، ٢٠٠٤).
- توفير الوقت والأيدي العاملة، حيث يؤدي اعتماد الموظفون على وسائل اتصال حديثة إلى انخفاض الزمن الذي يستغرقه الموظفون المنتقلون لتقديم التقارير عن العمل إلى المكتب المركزي، أما بالنسبة للأيدي العاملة فيؤدي إلى تخفيض عدد العاملين في مكتب واحد من موظفي المنظمة ، وتجنب الحاجة إلى الانتقال إلى مباني جديدة تكون أكثر مساحة أو اتساع ، كما أنه ربما يحقق للمنشأة إمكانية أكبر للتوافق والتكيف مع متطلبات التشريعات البيئية الجديدة والمرتبطة بضرورة سعي منظمات الأعمال لتقليص عدد الرحلات اليومية لنقل العمالة المسافات بعيدة وحتى من وإلى العمل (الرشيد ، ٢٠٠٥).

(٢) بالنسبة للعاملين :

يساهم العمل عن بعد وبشكل كبير في تكوين مجتمع عامل ، الأمر الذي له مردود إيجابي على الناتج القومي العام ، حيث يؤدي إلى زيادته ، وكذلك بالأخير يعود بالنفع على الفرد العامل نفسه ، فمثلاً من أهم الفوائد العائدة على العاملين عن بعد هي انخفاض مصروفاتهم الشخصية ، والتي تتمثل في أجور التنقل من وإلى مكان العمل، فضلاً عن شرائهم بدل محددة أو زي رسمي تحدده بعض الوظائف (الزومان وآخرون ، ٢٠٠٤).

يحقق العمل عن بعض إمكانية أكبر لدى العامل للتكيف مع العمل في ظل ظروفه الخاصة ، أو في ظل في ظل الظروف الجوية الصعبة، أو في حالة إذا ما حدث عطل في خدمات ووسائل التنقل بين المدن ، كما أن العمل عن بعد يعطي العامل قدر كبير من المرونة في أداء العديد من الوظائف التي يستطيع العامل إنجازها بعد ترتيب عدد ساعات العمل حسب ظروفه الشخصية (الرشيد ، ٢٠٠٥).

(3) بالنسبة للحكومات:

هناك بعداً اجتماعياً مهماً يحققه أسلوب العمل عن بعد للحكومات، حيث أنه يخلق كثير من الفرص لذوي المهارات النادرة أو من لديه إعاقة أو عجز جسدي، كذلك ويعتبر تشغيل المعاقين أحد أهم التطلعات الرئيسة لدى مروجي أسلوب العمل عن بعد باعتباره أسلوب تنظيمي مبتكر يهدف إلى خلق وتحسين بيئة توظيف المعاقين، ولا شك أن هذا الأسلوب قد وفر فرص كبيرة لتوظيف ذوي الإعاقة الذين منعتهم ظروف الإعاقة من الانتقال من وإلى المقر الرئيسي للعمل، والتي كانت إعاقتهم تقف حاجزاً أمام تحصيلهم لفرص توظيف تناسب درجة هذه الإعاقة (الرشيد ، ٢٠٠٥).

وعلى الرغم من تعدد فوائد تطبيق أسلوب العمل عن بعد، لكنه لا يخلو من بعض السلبيات والعوائق التي قد تقف عائقاً أو سبباً للحد من تطبيقه، وتلك العوائق متمثلة في المقاومة لتطبيق العمل عن بعد قبل من المديرين والعاملين على حد سواء ، بل وكلما اتجهت الإدارة إلى تطبيق النمط الرسمي في العمل تزداد معه حدة تلك المقاومة ، وقد أشار الزومان وآخرون (٢٠٠٤) إلى أهم عيوب العمل عن بعد فيما يلي:

1- على مستوى العاملين:

- أنه قد يثير لدى العاملين المخاوف من عدم الاستقرار الوظيفي، فضلاً عن مخاوف التقاعد والضمان الوظيفي وذلك بسبب ما يتركه لدى بعض العاملين من انطباع بأنه عمل مؤقت أو موسمي.
- أن هناك كثير من العاملين يفضلون العمل الجماعي داخل إطار فريق متعدد الأفراد وبالتالي يكون أسلوب العمل عن بعد ضعيف في تقديمه للشباب النفسي بالنسبة لهم.
- كذلك يرى كثير من العاملين أن المنافسة في العمل تحقق إنتاجية أفضل ومستوى أعلى من جودة المخرجات، وبالتالي فالعمل عن بعد يفقر لهذا الأمر أيضاً.

2- على مستوى المنظمات:

وقد أشار إليها جري وآخرون (١٤٢١هـ) كما يلي :

- أن أحد العيوب الرئيسة التي لا تزال تقف عائقاً وحجر عثرة أمام المنظمات عن تنفيذها وتشغيلها لأسلوب العمل عن بعد، هي زيادة تكاليف تبني وتنفيذ نظام العمل عن بعد ككل، فالمصاريف قد تكون باهظة لإدارة النظام وتشغيله وبرامج تدريب العاملين عليه، وصيانته المعدات وإحلالها.
- كما يقلص أسلوب العمل عن بعد عملية التفاعل والنفوذ الفوري والعاجل للعاملين في مكان العمل، والتي تؤدي إلى فقد روح العمل الجماعي وروح الفريق الواحد داخل المنظمة.
- قد يؤثر تطبيق أسلوب العمل عن بعد تأثيراً جوهرياً على أمن وسرية معلومات وبيانات المنظمة التي تنفذها، بسبب ما يتم خارج نطاق مكار المنظمة ومكاتبها من تبادل لهذه المعلومات والبيانات بين العاملين.

الدراسات السابقة.

أولاً : الدراسات العربية.

دراسة الغامدي وآخرون (٢٠٢٢) بعنوان " العمل عن بعد خلال أزمة كوفيد 19 من وجهة نظر موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية : التحديات والحلول والتي هدفت إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق العمل عن بعد خلال أزمة كوفيد ١٩ ، إضافة إلى التعرف على أبرز سلبيات وإيجابيات العمل عن بعد، وتقديم الحلول المقترحة لتفعيله بنجاح خلال الأزمة وبعدها، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٥٤٤) من الموظفين والموظفات بالقطاع العام في المملكة، وكان من أهم نتائج الدراسة أن أبرز التحديات التي تواجه سير العمل في القطاع العام عند تطبيق أسلوب العمل عن بعد هو عدم توفير متطلبات العمل عن بعد كاجهزة الحواسيب المحمولة للموظفين، كما توصلت الدراسة أن أهم إيجابيات العمل عن بعد هي توفير مصاريف التنقل من وإلى مقرات العمل والوقت والجهد اللازم لذلك ، كما توصلت

الدراسة أن أبرز السبلات للعمل عن بعد هي قلة النشاط البدني، وكان من أبرز الحلول المقترحة لتفعيل العمل عن بعد بنجاح هو وضع برامج تدريبية للعاملين على آلية العمل عن بعد ، وقد أوصت الدراسة بضرورة من أنظمة وتشيعات تنظم آلية العمل عن بعد وتصميم برامج لتطوير الموارد البشرية في مجال العمل عن بعد.

كما سعت دراسة أبو جمعة والتل (٢٠٢١) بعنوان " أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام بناء على الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الإنسان بالأردن". إلى التعرف على أثر العمل عن بعد من خلال الأبعاد التالية (ساعات العمل، تراكم الأعمال اتخاذ القرارات عن بعد) على الرضا الوظيفي بأبعاده (حوافز العمل الابداع ، الابتكار، التواصل الفاعل بين المديرين والموظفين)، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٢٥) مفردة من الموظفين العاملين في المركز الوطني لحقوق الإنسان بالأردن، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود تأثير ايجابي للعمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية إلى وجود التزام نسبي لساعات العمل المقررة عن بعد بين الموظفين بوزن نسبي (٢٦%) ، كذلك ساهم العمل عن بعد بشكل ضعيف بنسبة (٣٦% إلى ٤٤%) بحسب آراء أفراد العينة في تحسين الوضع الاقتصادي للموظفين، وقد أوصت الدراسة بضرورة ايجاد استراتيجية وخطة عمل طوارئ لتهيئة المركز الوطني لحقوق الإنسان وكوادره للعمل عن بعد عبر امداده بالتقنيات والتدريب وشبكات الاتصال اللازمة وذلك لسرعة الاستجابة وليكون جاهزا للتحويل للعمل عن بعد.

وأما دراسة أصرف (٢٠٢١) بعنوان " تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد على الأداء المؤسسي بدائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان " ، والتي هدفت الدراسة إلى تقييم أثر العمل عن بعد بأبعاده مستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية، مستوى الدعم اللوجستي، المحفزات والمبادرات الحكومية في ظل انتشار جائحة كورونا كوفيد ١٩ على الأداء المؤسسي لدائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة الحالية، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (١٣٠) موظفاً من موظفي دائرة البلدية والتخطيط بعجمان وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لكل من مستوى معرفة العاملين - الدعم اللوجستي - المحفزات والمبادرات الحكومية (في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان بالعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا على الأداء المؤسسي للدائرة، كذلك لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمدى توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية للعمل عن بعد والأداء المؤسسي للدائرة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز إمكانيات ومتطلبات العمل عن بعد لمواجهة الظروف الاستثنائية في كافة الدوائر والهيئات الحكومية.

وركزت دراسة سمر الدين (٢٠٢١) بعنوان " أثر العمل عن بعد في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد كوفيد ١٩ : دراسة استطلاعية على موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة. على معرفة أثر العمل عن بعد بأبعاده (الاتصال ، تكنولوجيا المعلومات ، المهارات في إدارة الأزمات بأبعاده (احتواء الاضرار ، استعادة النشاط ، التعلم عند تفشي فايروس كورونا المستجد كوفيد ١٩ ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٣٠) موظف وموظفة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة ، وأظهرت نتائج الدراسة لوجود أثر للعمل عن بعد ككل في إدارة الأزمات عند تفشي

فايروس كورونا المستجد (كوفيد ١٩) من وجهة نظر موظفي وموظفات الجامعة ، كذلك يوجد أثر لبعد " تقنية

المعلومات " في إدارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا ، بينما لا يوجد أثر لبعدي " الاتصال والمهارات " في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد ، كذلك لا يوجد أثر للجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة ونوع الوظيفة في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد، وقد أوصت الدراسة بأهمية العمل على توفير قنوات اتصال للموظفين تمكنهم من أداء أعمالهم بطريقة آمنة، والعمل على استخدام البرمجيات التي تساهم في تقليل الخطأ أثناء العمل عن بعد ، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير قنوات اتصال للعاملين بعن بعد تمكنهم من أداء مهامهم بطريقة آمنة.

وتحاول دراسة نور الدين (٢٠٢١) بعنوان " دراسة أثر آلية العمل عن بعد في ظل تبني أسلوب الإدارة بالأهداف لمواجهة فيروس كورونا المستجد : دراسة ميدانية على مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تمناست " ، تسليط الضوء على استخدام آلية العمل عن بعد بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد في تحقيق أهداف المؤسسة فيما يتعلق باعتماد أسلوب الإدارة بالأهداف في فرع مؤسسة توزيع سونلغاز - تمناست ، حيث هدفت الدراسة إلى قياس تكامل أبعاد العمل عن بعد والمتمثلة في الثقة المتبادلة بين فريق العمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مرونة العمل (في ضوء اعتماد أسلوب الإدارة بالأهداف من خلال الأبعاد التالية تحديد الأهداف المشاركة في تحديد الأهداف، تحقيق أهداف العمل التلغيفيوني) ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة (٤٠) مفردة من الفئات العمالية التابعة للمؤسسة ، وكشفت نتائج الدراسة أن الثقة التبادلية لأطراف العمل تعد جزءاً من ثقافة الأفراد باتباعهم مختلف التغيرات والتعليمات الجديدة داخل المؤسسة، كما كشفت النتائج أن فقرات مرونة العمل كانت مرتفعة وذلك لوجود وعي لدى العاملين إلى أهمية التأقلم مع المستجدات التكنولوجية داخل العمل، كما كشفت النتائج عن وجود وعي لعينة الدراسة من أجل تسهيل تقديم خدماتها بغية امتلاك بنية مرنة يستجيب للتغيرات الحاصلة في البيئة المحيطة ، وقد أوصت الدراسة بضرورة تضمين مفاهيم العمل عن بعد في المناهج والمقررات الدراسية في مختلف المراحل التعليمية، وكذلك تشجيع وتكوين العمال حول تطبيقات العمل عن بعد والاستفادة من الأساليب والتقنيات الحديثة. كما هدفت دراسة العمور والصمادي (٢٠٢١) بعنوان " أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان ". للتعرف على أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، كذلك التعرف على مستوى أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة (حجم الأداء - السرعة في الاداء - الدقة في الأداء - جودة الأداء) ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٢٤٤) من الكادر الأكاديمي ، وكان من أبرز نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لمستوى تبني أسلوب العمل عن بعد جاء بتقييم متوسط، كما جاء المتوسط الحسابي العام لمستوى أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة بمستوى متوسط ايضاً، كما توصلت الدراسة إلى أن العمل عن بعد يعد بديلاً اقتصادياً ناجحاً في ظل الظروف الوبائية التي يعيشها العالم باعتباره بديلاً عن أسلوب العمل التقليدي، كما توصلت الدراسة إلى أن التوجه لأسلوب العمل عن بعد ليس بالأمر السهل واليسير ولكن يحتاج إلى مهارات وتجهيزات الضمان نجاحه، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في السياسات والتجهيزات المعمول بها في الجامعات الخاصة بخصوص أسلوب العمل عن بعد لأن التغيرات

وأشارت دراسة الخطيب والبديري (٢٠٢١) بعنوان " أثر تطبيق العمل عن بعد على انتاجية الموظفين في القطاع الهندسي " الاستشارات والتصميم الهندسي " في الأردن خلال جائحة كوفيد ١٩ . إلى تقييم واقع تطبيق العمل عن بعد لدى الموظفين في القطاع الهندسي في الأردن خلال جائحة كوفيد ١٩ ، وقياس مستوى انتاجية الموظفين في القطاع الهندسي في الأردن، وكذلك قياس أثر كلاً من (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التوازن النفسي والاجتماعي، مرونة ساعات العمل) على انتاجية الموظفين، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٣٨٠) فرداً من العاملين في القطاع الهندسي الأردني ، وكان من أبرز نتائج الدراسة وجود درجة موافقة مرتفعة حول تطبيق مجالات سياسة العمل عن بعد بابعاده البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، التوازن النفسي والاجتماعي، مرونة ساعات العمل في القطاع الهندسي ، كذلك وجود درجة موافقة مرتفعة مستوى انتاجية الموظفين، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ايجابية بين مجالات تطبيق العمل عن بعد وانتاجية الموظفين، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير المتطلبات اللازمة لتفعيل تطبيق العمل عن بعد والمتمثلة في وجود الدعم الفني والتقني من خلال اتاحة الاجهزة المطلوبة وملحقاتها ووسائل الاتصال عن بعد.

كما سعت دراسة الطبال (٢٠٢٠) بعنوان " دور العمل من المنزل كأحد الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في دعم التحول الرقمي . إلى التعرف على دور العمل من المنزل بابعاده (ساعات العمل المرنة توازن العمل والأسرة، تنظيم الوقت الدعم الإداري) كأحد الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في دعم التحول الرقمي (التعبير الثقافي والتنظيمي - أتمنة العمليات - مجال عمل جديد وذلك بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بجامعة السويس، وكذلك تحديد العلاقة بين مفهوم العمل من المنزل والتحول الرقمي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٢٣٣) مفردة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بكلية جامعة السويس، وكان من أبرز نتائج الدراسة وجود أثر قوى ومعنوي لأبعاد العمل من المنزل محل الدراسة (ساعات العمل المرنة . توازن العمل والأسرة - تنظيم الوقت - الدعم الإداري) في دعم التحول الرقمي التغيير الثقافي والتنظيمي - أتمنة العمليات - مجال عمل جديد ، وتختلف الأهمية النسبية لأبعاد العمل من المنزل محل الدراسة في تأثيرها على دعم عملية التحول الرقمي، كما توصلت الدراسة إلى أن العمل من المنزل يعتبر من أهم الاتجاهات والطرق الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تسليط الضوء على مزايا العمل عن بعد وتضمينه في ثقافات المنظمات، وتدريب العاملين على العمل من المنزل مما يدفعهم لقبول النظام الجديد.

وهدف دراسة الصميدعي (٢٠١٧) بعنوان " أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن . إلى التعرف على أثر العمل عن بعد بابعاده الموازنة بين الحياة والعمل ، الاتصال ، تكنولوجيا المعلومات ، المهارات) على أداء العاملين (سرعة أداء العاملين ، جودة أداء العاملين ، دقة أداء العاملين ، المعرفة بمتطلبات العمل) في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٥٤) شركة من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن ، وتمثل حجم العينة في جميع العاملين عن بعد في هذه الشركات وعددهم (١٣٢) عاملاً ، وكان من أبرز نتائج الدراسة وجود مستوى عال من الكفاءة في الاعتماد على العمل عن بعد في

الشركات، كذلك وجود مستوى عال من الكفاءة في أداء العاملين في الشركات المذكورة ، كذلك وجود أثر ذو دلالة

احصائية بين العمل عن بعد وأداء العاملين، وقد أوصت الدراسة بضرورة اجراء بحوث مستقبلية لمعرفة واقع تطبيق العمل عن بعد في الأردن خصوصاً وباقي البلدان العربية عموماً، ومراقبة نموه وازدياده، كذلك أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي نحو اعتماد مفهوم العمل عن بعد لما يقدمه هذا الأسلوب في العمل من فوائد ومزايا عديده للشركات. وتطرفت دراسة أبو حسان (٢٠١٦) بعنوان " مدى امكانية تطبيق نظام العمل عن بعد للمرأة السعودية في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالخطوط الجوية العربية السعودية " . إلى التعرف على مدى امكانية تطبيق نظام العمل عن بعد في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالمؤسسة العام للخطوط الجوية السعودية وذلك من أجل الحصول على فرص وظيفية مناسبة للمرأة السعودية، وكذلك تحديد أهم الأعمال والمهام الوظيفية المتاحة في هذه المكاتب والتي يمكن أن تمارسها المرأة السعودية في هذا الشأن ، بالإضافة إلى التعرف على أهم مزايا تطبيق أسلوب العمل عن بعد وأهم المعوقات التي يمكن أن تواجه المرأة السعودية أثناء تشغيلها به، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (٢٣٠) مفردة من العاملين في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات في الرياض، وكان من أبرز نتائج الدراسة هو وجود إمكانية لتطبيق نظام العمل عن بعد داخل المنظمة (محل الدراسة وذلك لما يتوفر عندها من إمكانيات تقنية عالية، كما توصلت الدراسة إلى وجود قبول لتطبيق هذا النظام من قبل أفراد العينة وذلك لما يوفره هذا النظام من مزايا عديدة للمرأة مثل توفير فرص عمل مناسبة لها تتلائم مع طبيعة المرأة ، وكذلك تخفيض نسب البطالة بين النساء، إضافة إلى منافع للشركات كأداة لتقليل التكاليف ومساهمة في بناء المجتمعات ، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتبني نظام العمل عن بعد للمرأة السعودية والذي بدوره يقلل من نسبة البطالة بين النساء ويحقق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

وأشارت دراسة الجمعة وآخرون (٢٠١٥) بعنوان " العمل عن بعد كتوجه حديث لتعزيز دور المرأة وذوى الاحتياجات الخاصة في تنمية المجتمع المحلي : دراسة من منظور تقني". إلى تفعيل أسلوب العمل عن بعد كخيار مناسب لتوفير بيئة صالحة لتوظيف المرأة في المملكة العربية السعودية مع مراعاة القيم والتقاليد، والتعرف على مجالات العمل عن بعد والتي يمكن تطبيقها على أرض الواقع في محافظة الخرج، وكذلك معرفة مدى تناسب الإمكانيات والبنية التحتية التقنية المتوفرة بالمحافظة والمطلوبة للمجالات المختلفة التي يمكن تبنيها للعمل عن بعد، وكذلك تحديد الدور الذي يمكن أن تلعبه الجهات الرسمية التي من المفترض أن تشرف على نظام العمل عن بعد، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من خلال من خلال حصر الموارد والإمكانيات في منطقة الدراسة، وجمع المعلومات والحقائق لتحديد المشكلات المتعلقة بالعمل عن بعد، واستطلاع رأي كل من أفراد المجتمع المعرفة مدى تقبلهم للمجالات المقترحة ، وقد تم توزيع نموذج الاستقصاء على معظم المؤسسات الحكومية والاهلية في منطقة الخرج ، حيث تم استقصاء عدد (٣١) مؤسسة وشركة ، وكان من أهم نتائج الدراسة أن حوالي (٢٣%) من المؤسسات تطبق أسلوب العمل عن بعد وأن (٦٣%) من الجهات التي تطبق العمل عن بعد هي جهات حكومية وأن أعلى نسبة للموظفين عن بعد هي المرأة وذلك بدوام كلي، كما توصلت الدراسة إلى أن أهم الأسباب التي دعت تلك الجهات لتطبيق العمل عن بعد هي سهولة الجمع بين العمل والدراسة، واختصار الوقت والجهد في المتابعة الميدانية اليومية، وعدم وجود المراجعين والزحام في إدارة المهام، وتوفير التكلفة وتحقيق أعلى عائد، وقد أوصت الدراسة بضرورة دعم الدراسات العلمية الموجهة نحو تفعيل العمل عن بعد.

حيث هدفت دراسة (202) Kazemi بعنوان : آليات تحسين إنتاجية العمل عن طريق أداء العمل عن بعد، إلى التعرف على أسباب تأثير العمل عن بعد على إنتاجية العمل في اليابان، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (١٧١) مفردة من العاملين في الشركات اليابانية، وقد كشفت نتائج الدراسة أنه إذا كانت ساعات العمل مناسبة فإن إنتاجية العمل تزيد، بينما تقل إنتاجية العمل عندما يكون ساعات العمل طويلة جداً ، كما توصلت الدراسة لوجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد في زيادة الرضا عن الحياة وبالتالي يكون العامل راضياً عن حياته وتزداد إنتاجيته، كما توصلت النتائج عن وجود جانب سلبي للعمل عن بعد يتمثل في زيادة الضغط على العامل حتى يستطيع تنظيم حياته ومحاولة الموازنة بين العمل والالتزامات المنزلية والعائلية حيث يؤثر الضغط والاجهاد بشكل سلبي على رضا العاملين عن حياتهم، كما توصلت الدراسة أن العمل عن بعد يعد أفضل من ناحية الكفاءة لتحسين الإنتاجية في حالة كان العمال يستغرقون وقتاً أطول في وسائل المواصلات وخصوصاً أوقات الذروة.

وأشارت دراسة Choudhry Foroughi & Larson (٢٢٠) بعنوان : العمل من أي مكان التأثيرات الإنتاجية للمرونة المكانية، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على التطور الذي نشأ على مفهوم العمل عن بعد حيث كان الشكل التقليدي قديماً هو العمل من المنزل والبيت والذي كان يوفر المرونة الزمنية للعاملين في اجراء أعمالهم، وقد تم اجراء الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من (٢١٠) مفردة من العاملين في مكتب الولايات المتحدة للبراءات والعلامات التجارية (USPTO) ، وقد كشفت نتائج الدراسة أن مرونة العمل عن بعد ساهمت في زيادة نسبة الإنتاج بنسبة تقدر ب (٤.٤%) ولم يؤثر على معدل إعادة العمل، كما كشفت النتائج أن ترك الموظفين يختارون مكان عملهم ساهم بنسبة كبيرة في زيادة الإنتاجية وبشكل ملحوظ، كما قلل على الموظفين من أعباء القدوم إلى العمل كل يوم ومن تكاليف المواصلات مما عزز من دافعيتهم نحو العمل بشكل أفضل.

وكشفت دراسة (2017) Klopotek بعنوان مزايا وعيوب العمل عن بعد من منظور الموظفين الشباب، والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على مزايا وعيوب العمل عن بعد من وجهة نظر الموظفين الشباب في بولندا، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من الشباب الذين يعملون عن بعد والذين تتراوح أعمارهم بين (١٨-٣١) سنة والبالغ عددهم (١١١) شاب وشابه، وكشفت نتائج الدراسة أن أهم العوامل تأثيراً بالنسبة للشباب العاملين عن بعد تمثلت في : ساعات العمل المرنة، وتوفير الوقت عند الانتقال إلى العمل، أما بالنسبة للعقبات الرئيسية للعمل عن بعد فتمثلت في : صعوبة فصل الشؤون المنزلية والأسرية عن الشؤون المهنية والعملية، كما كشفت نتائج الدراسة عن ظاهرة هامة وهي أنه في عصر تقنية المعلومات والشبكات الاجتماعية وتكنولوجيا الاتصال واسعة النطاق ازداد معدل شعور العاملين الشباب بالعزلة الاجتماعية.

كما هدفت دراسة LUO (٢٠١٥) بعنوان : من مكان العمل إلى أي مكان العمل عن بعد في الصين، إلى التعرف على اتجاهات العاملين في الصين وتصوراتهم لمفهوم العمل عن بعد، وكذلك معرفة التحديات والمعوقات التي تواجه العمل عن بعد من وجهة نظر العاملين والإدارة على حد سواء، وتحديد أسباب اتجاه الصين حالياً إلى اعتماد أسلوب العمل عن بعد بشكل أوسع مستقبلاً، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٥٣) فرداً من العاملين في القطاع العام وتم اختيارهم بشكل عشوائي

وفقاً لعدد من التصنيفات أهمها : العمر ، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة ، الموقع والمستوى الوظيفي) ، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن إدراك الشعب الصيني وتصوراته لمفهوم العمل عن بعد ما يزال منخفضاً في الوقت الذي كانت اتجاهاتهم للمفهوم نفسه إيجابية ومقبولة ، كما أظهرت النتائج عن وجود دور للثقافة التنظيمية الصينية في تطبيق مفهوم العمل عن بعد، وأشارت النتائج أيضاً عن ضعف الدور الحكومي المتمثل بدعم هذا النوع من الأعمال وتوافر الإطار القانوني له، كما أشارت النتائج أن عنصر الموازنة بين الحياة والعمل من أهم العوامل تأثيراً في تطبيق مفهوم العمل عن بعد بين الصينيين.

وأشارت دراسة Jones (٢٠١٣) بعنوان " انتشار وممارسة العمل عن بعد بين الموظفين: رؤى من داخل ثلاث منظمات، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ممارسة العمل عن بعد لكبار المديرين والمديرين التنفيذيين على المستويات الوظيفية الأدنى، وكذلك تحديد العلاقة بين مهارات وخبرات الموظفين في مجال العمل عن بعد ومقارنتها في مساهمتهم في العمل، وقد طبقت هذه الدراسة على ثلاثة مؤسسات محلية في بريطانيا هي (منظمة تشغيل الاتصالات الدولية الكبرى، الحكومة المحلية في الساحل الجنوبي ، مؤسسة التكنولوجيا العالية الدولية، وقد أظهرت الدراسة أهمية العمل عن بعد في خفض وتقليل التكاليف خصوصاً مع الحالات التي يتمتع بها العاملين عن بعد بمهارات أداء عالية، وقد أظهرت الدراسة دعم الإدارة العليا لمفهوم العمل عن بعد بهدف تحقيق الميزة التنافسية الأمر الذي يختلف لدى المديرين التنفيذيين والذين يفضلون الأعمال التي تتم مراقبتها وفحصها بصورة مستمرة، وبالمقارنة بين عمل الرجال والنساء عن بعد ، كما أشارت نتائج الدراسة أن الرجال يتقدمون على النساء في هذا المجال خصوصاً من حيث سلوك وأداء الأعمال، كما أشارت نتائج الدراسة أن المديرين في المنظمات عالية التكنولوجيا يكونوا أكثر رغبة لتنفيذ العمل عن بعد عن غيرهم، وقد أوصت الدراسة بضرورة قياد الإدارة العليا بدعم مفهوم العمل عن بعد بشكل أكبر لما يعود من تطبيقه على المنظمة من نتائج إيجابية بشكل أكبر.

وكشفت دراسة Lewis (2012) بعنوان : العمل عن بعد تجارب العاملين عن بعد وزملائهم غير العاملين عن بعد، وهدفت الدراسة إلى تقييم خبرات العاملين عن بعد وغير العاملين عن بعد في المجلس العام لفينيستر بريتاني بفرنسا من خلال عدد من الأسئلة المفتوحة والاستبيانات، وتحديد أهم الفروق والمقارنات بين الخبرات للعاملين عن بعد وغير العاملين، وذلك من خلال تحليل الأدوار واستخدام مفهوم العمل الجزئي عن بعد، وكذلك تقديم توضيح عن مميزات وعيوب العمل الجزئي عن بعد للمجلس العام لفينيستر من وجهة نظر العاملين ومديريهم التنفيذيين ، كما طبقت الدراسة على مجموعة من العاملين في المجلي العام على اختلاف مستوياتهم ومهاراتهم الوظيفية وخبراتهم ونوع الأعمال التي يؤديونها ، وقد أشارت النتائج إلى وجود فوائد كثيرة للعامل الذي يعمل عن بعد برغم التعقيد في الأعمال، وقد أرجع العاملين السبب في هذه المزايا إلى وجود المرونة الزمانية والمكانية للإجراء العمل، كما أشارت النتائج عن استياء المديرين التنفيذيين من العمل عن بعد نتيجة لضعف الرقابة والإشراف على الموظفين، كذلك أظهرت النتائج أن النجاح الملحوظ في مفهوم العمل عن بعد في فرنسا لم يتحول إلى ثقافة بعد الأمر الذي يستدعي المزيد من الدراسات في هذا الشأن.

التعقيب على الدراسات السابقة:

على الرغم من تعدد سياقات الدراسات السابقة وما بينها من أوجه شبه واختلاف، يلاحظ من خلالها قلة وندرة الدراسات

المحلية التي تتعلق بالعلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي، حيث أن معظم هذه الدراسات تتفق على أهمية أسلوب

العمل عن بعد وضرورة تطبيقه في المؤسسات المختلفة

وفيما يلي أهم أوجه الاتفاق والاختلاف والاستفادة كما يلي:

أولاً: أوجه الاختلاف.

تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها للموضوع، فدراسة كلاً من الغامدي وآخرون (٢٠٢٢)، و أصرف (٢٠٢١)، و سمر الدين (٢٠٢١)، والعمور والصمادي (٢٠٢١) تطرقت إلى تناول العمل عن بعد وخاصة أثناء الازمات التي تحدث مثل أزمة جائحة فيروس كورونا ، أما دراسة كلا من أبو جمعة والتل (٢٠٢١)، والخطيب والبديري (٢٠٢١)، و الصميدعي (٢٠١٧) تطرقت إلى تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين وانتاجيتهم في المنظمات ، أما دراسة الطبال (٢٠٢٠) تطرقت إلى دور العمل من المنزل كأحد الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في دعم التحول الرقمي، ودراسة كلاً من أبو حسان (٢٠١٦) و الجمعة وآخرون (٢٠١٥) تطرقت إلى نظام العمل عن بعد وأهمية للمرأة السعودية .

كما أن هناك اختلافاً في بيانات الدراسة حيث طبقت في المملكة العربية السعودية دراسة كلاً من الجمعة وآخرون

(٢٠١٥)، و أبو حسان (٢٠١٦)، و سمر الدين (٢٠٢١)، والغامدي وآخرون (٢٠٢٢).

وفي الامارات العربية المتحدة طبقت دراسة أصرف (٢٠٢١).

وطبقت دراسة كلاً من العمور والصمادي (٢٠٢١)، والخطيب والبديري (٢٠٢١)، والصميدعي (٢٠١٧) ، وأبو جمعة والتل (٢٠٢١) في الأردن .

وفي مصر طبقت دراسة الطبال (٢٠٢٠)،

وطبقت دراسة (Kazekami 2020) في اليابان.

و دراسة (Choudhry, Foroughi & Larson ٢٠٢٠) طبقت في الولايات المتحدة الأمريكية .

و دراسة Klooptek (2017) في بولندا ، ودراسة LUO (2015) في الصين ، ودراسة Jones (2013) في بريطانيا

و دراسة (Lewis 2012) في فرنسا ، إلا أن الدراسة الحالية طبقت على جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

ثانياً: أوجه الاتفاق.

تتفق معظم الدراسات السابقة على وجود اهتمام كبير من قبل المنظمات والمؤسسات بأهمية موضوع العمل عن بعد وأثره

على أداء العاملين مثل دراسة أبو جمعة والتل (٢٠٢١)، و الخطيب والبديري (٢٠٢١)، و الصميدعي (٢٠١٧)، كما

تتفق الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة على أهمية موضوعها وفي استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج

مناسب للدراسة مثل دراسة كلاً من الخطيب والبديري (٢٠٢١)، و الصميدعي (٢٠١٧) ، الغامدي وآخرون (٢٠٢٢)،

وأصرف (٢٠٢١)، و سمر الدين (٢٠٢١)، كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاعتماد على الاستبانة

كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة مثل دراسة كلاً أبو حسان (٢٠١٦) ، وأبو جمعة والتل (٢٠٢١) والخطيب

والبديري (٢٠٢١)

ثالثاً: أوجه الاستفادة.

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على مجالات الدراسة ومتغيراتها والأساليب الإحصائية في تحليل

نتائجها، ومن جانب آخر استفاد الباحث من هذه الدراسات في تصميم الاستبانة وفقراتها الخاصة بالدراسة وكذلك في مجال

منهجية الدراسة وأسلوبها، وأيضاً استفاد الباحث من النتائج والتوصيات والمقترحات التي خرجت بها هذه الدراسات؛ لذا

يمكن القول بأن الخبرات الواردة في هذه الدراسات قد أفادت في إثراء هذه الدراسة.

كما استفاد الباحث من هذه الدراسات في رسم صورة لهذه المجالات والتعرف عليها كما أن الدراسات السابقة أجريت في

سياق مختلف وعلى مجتمعات وبيئات مختلفة في حين أن الدراسة الحالية ركزت على الموظفين الإداريين بجامعة الملك

عبد العزيز بجدة وألقت الضوء على مفهوم العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي وهذا أكسب الباحث أهمية ودراية

واسعه في هذا المجال وجعل لديه خلفيات حول الموضوع.

2.4 - تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي:

إن اهتمام كثير من الدول والمنظمات بتبني وتطبيق أسلوب العمل عن بعد وإمكانياته ليس من باب اللحاق بالآخرين

فحسب، ولكن لما له من فوائد وتأثير كبير وإيجابي على الأفراد وأصحاب العمل والمجتمع عموماً، فلاهتمام بالعمل عن

بعد وكما تشير التقارير والدراسات يرجع إلى مزاياه وعوائده الإيجابية، حيث أشار نعيم (٢٠١٢) أن الأسلوب العمل عن

بعد تأثير كبير على أداء وإنتاجية العاملين وذلك من خلال سرعة انجازهم للأعمال وتقليل الوقت المستغرق فيها نظراً

لاعتماده على تقنية المعلومات والوسائل الالكترونية، وكذلك أيضاً يؤثر العمل عن بعد في رفع الروح المعنوية والنفسية

للعاملين غير القادرين على الحضور اليومي إلى مقرات العمل وذلك بسبب ظروفهم الصحية أو الأسرية والاجتماعية، كما

يساعد أيضاً في تمتع العاملين بحرية أكبر في اختيار الأعمال التي يقومون بتنفيذها واختيار الأشخاص الذين يعملوا معهم

دون التقيد بأشخاص معينين.

ولقد أكدت دراسة قام بها قسم الأبحاث والتطوير في شركة اندكس القابضة، الشركة الوطنية الرائدة في مجال المعارض

والمؤتمرات والرعاية الصحية والتجارة والاستثمار، دراسة حول مدى فعالية نظام العمل عن بعد في الشركات وتأثيره

على أداء العاملين وإنتاجيتهم وخاصة في ظل تفشي جائحة كورونا المستجد، حيث أكدت النتائج وجود أثر فعال للعمل

عن بعد على أداء العاملين، وقد أظهرت النتائج أيضاً مدى المرونة التي اتسمت بها الشركات في التأقلم مع مختلف البيئات

بشكل يضمن استمرارية العمل في مختلف الظروف (أصرف، ٢٠٢١).

وتؤكد أيضاً دراسة الزومان وآخرون (٢٠٠٤) على أن العمل عن بعد له تأثير اقتصادي على الأداء التنظيمي داخل

المؤسسات وبعد خياراً اقتصادياً جيداً، وأن له مكاسب عديدة تتحقق لصاحب العمل أهمها تخفيض النفقات العامة للمنشأة

الناجمة عن انخفاض تكلفة استئجار المكاتب وتجهيزها والمصاريف الموجهة لمتابعة الموظفين، كما أشارت الدراسة أن

العمل عن بعد يسهم في تخفيض الجهود وتوفير الوقت وزيادة الإنتاجية للعاملين، ويقلل من الوقت الضائع في المكاتب بين

الاجتماعات والزيارات غير المثمرة، ومما يزيد من إنتاجية ساعات العمل المرنة فضلاً عن تجنبه الإرهاق الذي تسببه

ساعات العمل الطويلة وتلك التي قضاها في التنقل.

وفي هذا الصدد أيضاً تطرقت دراسة الرشيد (٢٠٠٥) إلى تأثيرات تبني أسلوب العمل عن بعد على فرص توظيف

الموارد البشرية، حيث ركزت الدراسة على ثلاثة متغيرات تصاحب تبني أسلوب العمل عن بعد، تتمثل في المرونة

والإنتاجية والمهن الحرة كما يلي:

بالنسبة لعنصر المرونة، فبلا شك يحقق أسلوب العمل عن بعد مرونة إضافية لكل من العامل وصاحب العمل، ويمكن

تعريف المرونة في هذا السياق بأنها قدرة الأنظمة والمؤسسات والأفراد على التبني الناجح للشروط المتغيرة من خلال تطبيق هياكل ونماذج جديدة للسلوك، ولا يتضمن ذلك فقط إدخال التعديلات على تلك الشروط الجديدة (المرونة الوقائية ، ولكن أيضاً استراتيجيات فعالة ، على سبيل المثال تطوير منتجات جديدة أو طرق جديدة في العمل كما يقدم أسلوب العمل عن بعد عناصر جوهرية للمرونة منها مرونة العمل المرتبطة بالتنقل والحركة والمهارة التي تعتبر أكثر أهمية للمرونة المؤسساتية، أيضاً يحقق أسلوب العمل عن بعد التوفيق بين احتياجات المنشآت الجديدة المتمثلة في مرونة الوقت ومرونة المهارة ومرونة التوظيف ، ودوافع المرونة في مواقع العمل (Martino, 2001).

وبالنسبة لعنصر الإنتاجية، فمن الواضح أن تقنيات المعلومات والاتصالات لها أثراً إيجابية على الإنتاجية، حيث أشارت التقديرات في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات قد أدت إلى زيادة معدلات النمو في الإنتاجية، ويفسر ذلك بالتطور الكبير في الأساليب الجديدة للعمل والتي سببت في زيادة ساعات العمل غير المكتبية للعاملين ومن ثم تزايدت الإنتاجية التي تعكس ببساطة زيادة عدد الساعات الإضافية (جري وآخرون ، ١٤٢١).

أما بالنسبة للتطور التنظيمي، فإن أسلوب العمل عن بعد يمكن أن يساهم بشكل كبير في تطوير نوع جديد من التنظيم، يركز على الفعالية والقدرة على الاتصال وإنفتاح البيئات الخيالية والأصول غير الملموسة، والمستويات العالية من الذكاء والاستجابة الفورية، واستمرار تراكم المعرفة الجديدة (جري وآخرون ، ١٤٢١).

2.3 - المتغير التابع: إنتاجية العاملين:

يحتل موضوع الإنتاجية أهمية بارزة في كل القطاعات والمؤسسات الاقتصادية وغيرها، على اعتبار أن الإنتاجية مؤشر ضروري وهام للتعرف على مستوى الأداء والقدرة على الإنتاج في مختلف القطاعات والمنشآت الاقتصادية، ذات التخصصات المتنوعة والأحجام المختلفة. وتحظى الإنتاجية بأهمية خاصة في اقتصاديات الدول كافة وذلك نظراً إلى الدور الذي تؤديه في سرعة نمو المجتمعات وتحسين مستوى معيشة السكان (قرني، 2021).

كما تعد الإنتاجية مؤشراً يعكس مدى الكفاءة في استخدام الموارد البشرية وغير البشرية المتاحة داخل الوحدات الاقتصادية فضلاً عن أنها تعد دليلاً على ما يطرأ على القطاعات من تطور علمي وتقني (حسين (2011)

ويعرف (Walter 2013 29) الإنتاجية بأنها مصطلح يشير إلى زيادة إنتاجية العاملين نظراً لتركيز نظام العمل عن بعد في تقييم أداء العاملين على إنتاجية الموظف بشكل كبير جداً بدلاً من تركيزه على محاسبة الموظف على حضوره اليومي لمقر العمل.

ويعرف الباحث الإنتاجية على أنها : مؤشر لقياس حجم المدخلات المطلوب توافرها لتحقيق حجم معين من المخرجات. وتتمثل أبعاد " إنتاجية العاملين " في هذه الدراسة من خلال البعدين التاليين:

البعد الأول - جودة المنتج : نوع من العمل يعبر عن الجودة الفائقة للمنتج الخدمة ذا جودة وفقاً لخصائص ومواصفات يطلبها العميل مطابقة المواصفات". كما يشتمل على وقاية المنتج الخدمة من أي أخطاء، بمعنى أنه يجب أن يكون معيار الأداء في الجودة هو صفر عيوب". ويعبر الأداء الجيد عن الجودة القائمة على المستخدم ومدى ملائمة وقدرة المنتج / الخدمة أو على مطابقة توقعات ومتطلبات المستهلك . (علوطي (2008). كما تعتمد على الموثوقية التي تتبني على منح العميل المعلومات الموثوقة حول أقصى مدة صلاحية للمنتج (جراد، 2020).

البعد الثاني - حجم الإنتاج: وهي تعبر عن كمية الانتاج المنتج خلال فترة زمنية معينة مقسوما على عدد العمال خلال هذه الفترة (بابكر، 2007).

2.5 - الخاتمة:

من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة لإظهار مدى أهمية توافر أبعاد " العمل عن بعد" الواردة في هذه الدراسة لدى العاملين في جامعة الملك عبد العزيز فرع السلیمانية ، وما يعكسه ذلك على مستوى إنتاجية العاملين ، تبين ضرورة التأكيد على المنظمات، بشكل عام وعلى جامعة الملك عبد العزيز فرع السلیمانية بضرورة اتباع أساليب حديثة لتوفير معطيات جيدة لبيئة العمل، بحيث تتوافق مع متطلبات العمل عن بعد ، الأمر الذي سينعكس تأثيره بشكل طردي، ومباشر على مستوى إنتاجية العاملين، وعلى جودة أدائهم لأعمالهم، وسيظهر مردوده جلياً في تحسن مستوى ردود أفعال المتعاملين والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات، وهو ما سيصب بالقطع في صالح المنظمة . وقد كشفت النتائج الإحصائية للدراسة عن أن تقييم مفردات العينة لأبعاد العمل عن بعد" كان إيجابياً، كما أن تقييم مفردات العينة لأبعاد إنتاجية العاملين" كان أيضاً إيجابياً، وأظهرت نتائج 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 الملك عبد العزيز فرع السلیمانية. وهو ما يتفق مع عدد من الدراسات الإستطلاعية والنماذج الإستدلالية التي اعتمدها الباحث في متن هذه الدراسة. كما تم طرح التوصيات التي توصي بها الدراسة.

المراجع العربية:

- ثناء إبراهيم موسى فرحات: ادارة الوقت في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى "دراسة ميدانية"، ط ١، دار الثقافة العلمية، القاهرة، ٢٠٠٦
- زيد منير عبودي : ادارة الوقت فى الادارة، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، ٢٠٠٦ م.
- اليافى، العمري(2013) الإتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد29- العدد الثاني.
- أبو ماضي، تسنيم (2015) تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل "رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- أبو مللة، سمير مصطفى(2018) "قابلية خريجي الجامعات عن بعد وعلاقته بالإنتاجية" كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
- جراد، عبير محمود حنفى(2020)، متطلبات تطبيق أسلوب العمل عن بعد في المنظمات العامة، دراسة مقارنة مع التطبيق على مصر، المجلة العربية للإدارة، مجلد40، العدد(2)، يونيو 2020م.
- قرني، حسام (2021)، دور أخلاقيات العمل عن بُعد لدى العاملين، في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية (دراسة ميدانية) المجلة العربية للإدارة: 41، (إصدار خاص، مارس 2021).
- عبد الجليل، أحمد (2017): تأثير بيئة العمل التنظيمية والإجتماعية على إنتاجية العاملين في المنظمة الاقتصادية- دراسة نظرية، مجلة العلوم القانونية والإجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة- الجزائر.
- الأسمرى، مشيب (2013): اتجاهات الشباب نحو العمل الحر: دراسة تطبيقية في مدينة جدة. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والإجتماعية، مجلد 10، العدد 1
- شلير، علي صالح (2019)، العمل عن بعد ودوره في تشغيل ذوي الإحتياجات الخاصة بمحافظة أربيل، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، ع. (4).
- قرني، حسام (2021). المدخل الحديث لإدارة الأداء في المؤسسات. ط1. دار النهضة العلمية. دبي.
- حسين، عبد الكريم(2011) دراسة إحصائية لإنتاجية العامل في شركات المؤسسة العامة للصناعات الغذائية في سورية خلال الفترة 1996-2006م، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الأول، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
- علوطي، لمين، (2008م)، المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد، أبحاث إقتصادية وإدارية العدد الثالث، معهد العلوم الإقتصادية المركز الجامعي يحي فارس المدينة، الجزائر.
- بابكر، مصطفى(2007): الإنتاجية وقياسها "سلسلة جسر التنمية، العدد (61)، السنة السادسة، معهد التخطيط العربي، الكويت.

- عيسي، هيثم أحمد (2018): العوامل المؤثرة في إنتاجية العمل، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد(40) العدد(6)
- الجودة، علي(2019): الكفاية الإنتاجية ووسائل رفعها في الوحدات الاقتصادية، دار الفكر العربي، الأردن
- نعيم، نور(2012) دراسة العوامل المؤثرة على تطبيق العمل عن بعد في فلسطين، دراسة حالة: شركة اعمال بال حدود وشركة مداد- قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- دليل العمل عن بعد (2020): المركز الاحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية , الاصدار الاول.
- شيلر، علي صالح (2019) العمل عن بعد و دوره في تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة اربيل , المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية , ع (4).
- البليهد، نوره محمد (2018) مستوى الإنتاجية لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية - التربوية المتخصصة، مجلد 13، عدد 1.
- قرني، حسام (2021) المدخل الحديث لإدارة الأداء في المؤسسات. 1. دار النهضة العلمية. دبي.
- عبد الجليل، أحمد (2017) تأثير بيئة العمل التنظيمية والاجتماعية على إنتاجية - العاملين في المنظمة الاقتصادية – دراسة نظرية مجلة العلوم القانونية والاجتماعية جامعة زيان عاشور بالجلفة - الجزائر .
- التميمي ، نوف بنت ناصر (٢٠١٦) . العمل عن بعد كمدخل لتفعيل دور الجامعات في تعزيز مشاركة المرأة في التنمية : دراسة تطبيقية على جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز ، دراسات تربوية ونفسية ، جامعة الزقازيق ، (٩٢) ، ١٠٥٤-١٠ - توفيق ، دعاء أحمد (٢٠٢١)، الأبعاد الاجتماعية للعمل المرن في ظل الازمات : دراسة ميدانية على عينة من الخبراء والعمال بمصنع نستله مصر ، مجلة كلية التربية في العلوم الإنسانية والأدبية ، جامعة عين شمس ، ٢٧ (٣) ، ٢٥٣ - ٣١٣.
- الرشيد صالح بن سليمان (٢٠٠٥). استشراف امكانيات تطبيق أسلوب العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود ، ١٨(١) ، ٨١-١٤٢ . ٢٠ - رضوي ، سندس (٢٠١٥). الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى الافراد ، المجلة العلمية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العراق .
- الطبال عبد الله أحمد (٢٠٢٠). دور العمل من المنزل كأحد الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في دعم التحول الرقمي : دراسة ميدانية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، ١١ (٤) ، ٤٦٦ - ٥٠٠ . ٢٩ - العبادي ، هاشم فوزي (٢٠١٥) . نظام ادارة المعلومات منظور استراتيجي، عمان ، دار الصفا للنشر والتوزيع. ٣٠ - عبد الغفار ، حنفي (٢٠٠٩) . السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية (٢٠٢٠) . دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية وارشادات إجرائية في الظروف الطارئة.
- أبو جمعة، محمود و التل ، أمنة (٢٠٢١) . أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام بناء على الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الانسان مجلة رماح للبحوث والدراسات ، (٥٧) ، ٢٠٧ ، ٢٢٣١ - أبو حسان ، رنا (٢٠١٦) . مدى امكانية تطبيق نظام العمل عن بعد للمرأة السعودية في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالخطوط الجوية العربية السعودية ، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال ، الجامعة الاردنية ، ١٢ (٢) ،

- الخطيب ، علا عيسى و البدرى ، فايز (٢٠٢١) . أثر تطبيق العمل عن بعد على انتاجية الموظفين في القطاع الهندسي " الاستشارات والتصميم الهندسي " في الأردن خلال جائحة كوفيد ١٩ ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن.
- العبادي ، هاشم فوزي (٢٠١٥) . نظام ادارة المعلومات منظور استراتيجي، عمان ، دار الصفا للنشر والتوزيع. ٣٠
- عبد الغفار ، حنفي (٢٠٠٩) . السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- الزومان ، عبد العزيز والعقيلي ، محمد و السلامة ، عبد العزيز (٢٠٠٤) . العمل عن بعد عالمياً ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية، ورقة بحثية ، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي ، جامعة الملك سعود .
- الحارثي ، سعاد (٢٠١٢) - استراتيجيات العمل عن بعد لمواجهة التحديات المستقبلية في بيئة الاعمال ، ورقة عمل مقدمة في ندوة البيئة التنظيمية والتشريعية لنظام العمل الجزئي والعمل عن بعد للمرأة في المملكة العربية السعودية ، جامعة الملك سعود ، الرياض .
- العبسي ، علي (٢٠٢١) . دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري : دراسة ميدانية بجامعة التكوين المتواصل مركز الوادي ، مجلة التنمية الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، ٦ (١) ، ٨٩-٧١
- الصميدعي ، مصطفى محمود و العمري ، غسان عيسى (٢٠١٧). أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.
- شنيني، حسين (٢٠١٢) واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر ومصر، الامارات خلال الفترة ٢٠٠٠ - ٢٠١٠ : دراسة مقارنة ، مجلة الباحث ، (١١) ، ٦٧-٧٤.
- دلول ، محمود (٢٠١٩) مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته بكفاءة نظم المحاسبة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية الفلسطينية ، دراسة تطبيقية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، (٣)٣ ، ١٠١-١٢٨
- نوفل ، بتول (٢٠١٨) - أثر البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة التدقيق من وجهة نظر مدقي الحسابات الخارجيين الاردنيين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، عمان.
- نور الدين ، لهوازي (٢٠٢١) دراسة أثر آلية العمل عن بعد في ظل تبني أسلوب الإدارة بالاهداف لمواجهة فيروس كورونا المستجد : دراسة ميدانية على مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تمنراست، مجلة اقتصاد المال والاعمال ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، ٦ (٢) ، ٣٣.٥٠
- أبو علقه ، عصام الدين (٢٠٠٠). إدارة الموارد البشرية : النظرية والتطبيق ، القاهرة : المؤسسة الدولية الحديثة.
- الهميلي ، جمال (٢٠٠٦) . الابداع في مهارة الإقناع ، ط1، بيروت : دار بن حزم .
- البرادي ، بسبوني محمد (٢٠٠٥). تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية ، القاهرة : اترك للنشر والتوزيع.
- ماهر ، أحمد (٢٠٠٤). الإدارة بالمبادئ والمهارات ، مصر، الدار الجامعية .
- شويخي ، إسماعيل و رواسكي ، خالد (٢٠١٨). أثر الثقة بين الشركاء على مشاركة المعرفة في المشاريع المشتركة من وجهة نظر عمال المشروع المشترك : دراسة شركة لافارج بسكرة ، مجلة الباحث ، (١٧) ، ٣٩٧ - ٤١٢.
- النجار ، حميدة محمد (٢٠١٥). تأثير القيادة الجديرة بالثقة على البراعة التنظيمية : دراسة تطبيقية ، المجلة العلمية

- رفاعي، رجب حسنين (٢٠٠٥). دراسة وتحليل المحددات ذات التأثير على الثقة بين الرئيس والمرووس وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية : دراسة ميدانية ، المجلة العلمية ، كلية التجارة ، جامعة أسبوط .
- بارك ، نعيمة (٢٠٠٩). تنمية الموارد البشرية في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية ، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا ، ع ٧ ، الجزائر.
- رضوي ، سندس (٢٠١٥). الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى الافراد ، المجلة العلمية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العراق .
- توفيق ، دعاء أحمد (٢٠٢١)، الأبعاد الاجتماعية للعمل المرن في ظل الازمات : دراسة ميدانية على عينة من الخبراء والعمال بمصنع نستله مصر ، مجلة كلية التربية في العلوم الإنسانية والأدبية ، جامعة عين شمس ، ٢٧ (٣) ٢٥٣ - ٣١٣ .
- مرجان ، سليمان محمد (٢٠٠٢) . بحوث العمليات ، ط ١ ، دار الكتب الوطنية ، بنغازي
- العدلي ، ناصر محمد (٢٠٠٩) إدارة السلوك التنظيمي ، مرار للطباعة الإلكترونية
- أبو حمدة ، سارة (٢٠٢٢). أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية : دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارة الاشرافية في مراكز الوزارات الأردنية ، المجلة العربية للإدارة ٢٢٢ - ١٩٧ ، (٤٢) ٢ .
- أصرف ، حامد جودت (٢٠٢١) تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا المستجد على الاداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في اماره عجمان ، مجلة الفكر الشرطي ، ٣٠ (١١٦) ، ١٩-٥٧ .
- جري ، مايك وآخرون (١٤٢١) . دليل العمل عن بعد : ترجمة عمر بن عبد الرحمن العيسى ، معهد الإدارة العامة ، مركز البحوث .
- الغامدي ، أسماء عبد الرحمن و القرني ، مرام محمد و الشنيفي ، نجلاء ابراهيم (٢٠٢٢). العمل عن بعد خلال أزمة كوفيد ١٩ من وجهة نظر موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية : التحديات والحلول ، المجلة العربية للإدارة ، ٤٣ (٤) ٣٥٠ - ٥٤
- سمر الدين، رشا رشاد (٢٠٢١) . أثر العمل عن بعد في إدارة الازمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد كوفيد ١٩ : دراسة استطلاعية على موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية ، المركز القومي للبحوث بغزة . ٥٢-٦٧)
- العمور ، عمر أحمد و الصمادي ، زياد محمد (٢٠٢١) . أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت، الاردن
- أبو حسان ، رنا (٢٠١٦) . مدى إمكانية تطبيق نظام العمل عن بعد للمرأة السعودية في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالخطوط الجوية العربية السعودية ، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال ، الجامعة الاردنية ، ١٢ (٢) ، ٣٣١-٣٤٦ .

المواقع الالكترونية:

[ساعات العمل المرنة - ويكيبيديا\(wikipedia.org\)](https://www.wikipedia.org)

تم الاطلاع يوم السبت 24 فبراير 2024

المراجع الاجنبية:

- Sherehiy, B. (2008). Relationships between agility strategy, work organization and workforce agility. University of Louisville.
- Osti, E. (2020). Lean manufacturing enhanced by industry 4.0: Analyzing the relationship and developing a conceptual, integrative model for the digital transformation.
- Middleton, P., & Joyce, D. (2011). Lean software management: BBC worldwide case study. IEEE Transactions on Engineering Management, 59(1), 20-32.
- Borges, G. A., Tortorella, G., Rossini, M., & Portioli-Staudacher, A. (2019). Lean implementation in healthcare supply chain: a scoping review. Journal of Health Organization and Management.
- Kadarova, J., & Demecko, M. (2016). New approaches in lean management. Procedia Economics and Finance, 39, 11-16.
- Pandey, C., & Khare, R. (2012). Impact of job satisfaction and organizational commitment on employee loyalty. International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research, 1(8), 26-41.
- Gholampoor, F., & Zaree, R. (2016). The relationship between job satisfaction and employee loyalty and productivity in the construction and Installation Company in Shiraz Petrochemical Industries. In the Second International

Symposium of management sciences based on Sustainable Development,
Tehran, Mehrvand higher education institution. (In Persian).

- Daft, Richard, L & Noe, Raymond, A, 2001 , organization behavior .
inc , U . S . A.
- Noe, Raymond, A, John R. Hollenbeck , Barry Gerhart & Patrick M
.Wright , 2003 , Human resource management , Mc Graw – hill
companies , inc , U . S . A.
- Dessler, Gary , 1981 , personnel management , 2th ed , prentice –
Hall company Reston , Virginia
- Denise. Angelo, s., & Griffin, Ricky. , 2001 , human Resource
Management , Houghton Mifflin company , U. S. A
- Certo, Samuel, C , 1997 , modern management , 7th ed , Hill – inc ,
U . S . A
- Ivancevich, M., John, Lorenzo Peter, J., skinner Steven
& Crosbu, B., Philip , , 1997 , management Quality and competitiveness,
2th ed , Irwin – inc , U . S . A
- Dessler, Garys , 2000 , Human resource management , 8th ed , prentice hall
international , inc , U. S. A
- Kłopotek, M. (2017). The advantages and disadvantages of remote working
from the perspective of young employees. Scientific Quarterly “Organization
and Management, 4(40), 40-49.
- Monteiro, N. P., Straume, O. R., & Valente, M. (2019). Does remote work
improve or impair firm labor productivity? Longitudinal evidence from
Portugal. Working Paper, National Funds of the FCT ñ Portuguese

Foundation for Science and Technology.

- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. Telecommunications Policy, 44(2),
- Aboelmaged, Gamal M., & Mohamed El Subbaugh, S. (2012). Factors influencing perceived productivity of Egyptian teleworkers: an empirical study. Measuring Business Excellence, 16.
- Walter, A. (2013). Success factors in leveraging freelance marketplaces in software development projects, Doctoral dissertation, University of Ottawa.
- Upadyaya, Katja (2019) From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health. Burnout Research, V. 3, 4, Dec. 101.
- Praagh, A. (2009). Information and Communications Technology Skill Requirements for Hospitality Students, Master thesis, Unitec NewZealand
- Williams, J & Leung, P. (1995) IT: What Should Graduates Know? Charter, vol. 66, pp. 36-37
- Bal, P. M., & De Lange, A. H. (2015). From flexibility human resource management to employee engagement and perceived job performance across the lifespan: A multisample study. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 88(1), 126-154
- Rundberg, J. (2020). Telework in a client company: The cornerstones of successful telework. Master Thesis, Savonia University of Applied Sciences, Finland.
- Martino, V. (2001) High Road the to Teleworking, International Labour Organization, Safe Work, Geneva.
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. Telecommunications Policy, 44(2), Choudhury, P., Foroughi, C., & Larson, B. Z. (2020). Work-from- anywhere: The productivity effects of geographic flexibility. In Academy of Management Proceedings (Vol. 2020, No. 1, p. 21199). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy.
- Kłopotek, M. (2017). The advantages and disadvantages of Remote working from the perspective of young employees. Scientific Quarterly "Organization and Management, 4(40), 40-49.
- Luo, H. (2015). From Workplace to Any place: Telework in China- Based on a

Mixed Method Research, (Doctoral dissertation, Yokohama National University).

- Jones, A. (2013). A Qualitative Multi-level Analysis of Factors Influencing the Diffusion and Practice of Teleworking among Employees: Insights from within Three Organizations, (Doctoral dissertation, King's College London (University of London)).
- Lewis, R. (2012). Telework: the Experiences of Teleworkers, their Nonteleworking Colleagues and their line Managers at the Conseil General du Finistere (Doctoral dissertation, University of Gloucestershire).
-
-