

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

أثر العمل عن بعد على أداء العاملين دراسة تطبيقية على شركة

أبقي AbbVie

إعداد الطالب/

أحمد علي أحمد حفزي

241002386

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

1446 – 2024



إِهْدَاء

مرّت قاطرة البحث بكثير من العوائق،

ومع ذلك حاولت أن أتخطّأها بثبات بفضل من الله ومنّهُ.

إلى أبويّ وزوجتي وأولادي وأخوتي ، لقد كنتم بمثابة العضد والسند في سبيل

استكمال البحث.

ولا ينبغي أن أنسى أساتذتي ممن كان لهم الدور الأكبر في مُساندتي

ومدّي بالمعلومات القيّمة...

أُهدي لكم بحث تخرّجي هذا

داعيًا المولى - عزّ وجلّ - أن يُطيل في أعماركم، ويرزقكم بالخيرات

شكر ونفاس

نحمد الله عزوجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة / أسماء أبو عنزة

على كل ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع

دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي

والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من

المولي عزوجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاده المختلفة (الموازنة بين الحياة والعمل، الاتصال، تكنولوجيا المعلومات، والمهارات) على أداء العاملين في شركة أبفي (AbbVie) في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها، حيث تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 132 موظفاً، وتم استرداد 112 استبياناً صالحاً للتحليل.

أظهرت نتائج الدراسة أن العمل عن بعد له أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية على تحسين أداء العاملين في الشركة. وقد تبين أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والمهارات كان لها التأثير الأكبر في تعزيز الأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام التكنولوجيا المتقدمة وتحسين المهارات العملية للعاملين لتعزيز فعالية العمل عن بعد وضمان تحقيق أهداف الأداء المطلوب.

الكلمات المفتاحية: العمل عن بعد، أداء العاملين، تكنولوجيا المعلومات، المهارات، شركة أبفي، المملكة العربية السعودية.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	شكرو وتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
ك.....	قائمة الأشكال
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	المقدمة
3.....	1.1 مشكلة الدراسة:
3.....	2.1 أهمية الدراسة:
5.....	3.1 أهداف الدراسة:
5.....	4.1 تساؤلات الدراسة
6.....	5.1 فروض الدراسة:
7.....	6.1 نموذج الدراسة:
8.....	7.1 الدراسات السابقة:
8.....	الدراسات العربية ②
13.....	الدراسات الأجنبية: ②

15.....	8.1 الفجوة البحثية:
16.....	9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
17.....	10.1 المنهجية وطرق البحث:
18.....	11.1 مصادر جمع البيانات.....
18.....	12.1 أدوات الدراسة:
18.....	13.1 حدود الدراسة:
20.....	الفصل الثاني: الإطار النظري.....
20.....	المبحث الأول: العمل عن بعد.....
20.....	المقدمة.....
20.....	1.1.2 العمل عن بعد.....
21.....	2.1.2 مفهوم العمل عن بعد.....
22.....	3.1.2 أهمية العمل عن بعد.....
23.....	4.1.2 خصائص العمل عن بعد.....
25.....	5.1.2 أنواع العمل عن بعد.....
26.....	6.1.2 إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد.....
28.....	7.1.2 تحديات تطبيق العمل عن بعد.....
30.....	8.1.2 أبعاد العمل عن بعد.....
34.....	المبحث الثاني : أداء العاملين.....
34.....	1.2.2 مقدمة.....
34.....	2.2.2 مفهوم أداء العاملين.....

37.....	3.2.2 محددات وعناصر أداء العاملين: -
37.....	4.2.2 عناصر أداء العاملين:
38.....	5.2.2 أهمية أداء العاملين وتقييم أداء العاملين:
38.....	6.2.2 أنواع أداء العاملين :
39.....	7.2.2 أهمية أداء العاملين
41.....	8.2.2 العوامل المؤثرة في أداء العاملين
42.....	9.2.2 أبعاد أداء العاملين:
43.....	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات.....
43.....	المقدمة.....
43.....	1.3 منهج الدراسة:
43.....	2.3 مجتمع الدراسة:.....
44.....	3.3 مصادر جمع البيانات:
44.....	4.3 أداة الدراسة:.....
45.....	5.3 أساليب تحليل البيانات:.....
47.....	الفصل الرابع: عرض النتائج واختبار الفرضيات.....
47.....	المقدمة.....
47.....	1.4 خصائص عينة الدراسة:.....
52.....	2.4 صدق أداة الدراسة
53.....	3.4 نتائج التحليل.....
53.....	2 أولاً: المتغير المستقل (العمل عن بعد).....

55.....	ثانياً: المتغير التابع (أداء العاملين) ؟
56.....	4.4 تحليل بيانات الدراسة.....
56.....	أولاً: العمل عن بعد ؟
62.....	ثانياً: أداء العاملين: ؟
68.....	5.4 اختبار فرضيات الدراسة:.....
84.....	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
84.....	المقدمة.....
84.....	1.5 مناقشة النتائج.....
87.....	2.5 التوصيات.....
90.....	Abstract.....
91.....	المراجع:.....
91.....	أولاً: المراجع العربية.....
94.....	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
99.....	الملاحق.....
100.....	استمارة استبيان.....

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
(1)	جدول (1): ملخص حجم العينة	43
(2)	الجدول (2): خصائص عينة الدراسة	47
(3)	الجدول (3): معامل الثبات لمتغيرات الدّراسة (مقياس كرونباخ ألفا)	53
(4)	جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال للعمل عن بعد	54
(5)	جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال أداء العاملين	55
(6)	الجدول (6): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (الموازنة بين الحياة والعمل)	57
(7)	الجدول (7): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (الاتصال)	58
(8)	الجدول (8) الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (تكنولوجيا المعلومات)	60
(9)	الجدول (9): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (المهارات)	61
(10)	الجدول (10) الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو	63
(11)	الجدول (11): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (جودة الأداء)	64

65	الجدول (12): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (دقة الأداء)	(12)
67	الجدول (13): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (المعرفة بمتطلبات العمل)	(13)
68	الجدول (14) اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به ومعامل الالتواء لأبعاد العمل عن بعد	(14)
69	الجدول (15): ملخص نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى	(15)
70	جدول (16) تحليل تباين الانحدار للفرضية الرئيسية الأولى ANOVA	(16)
71	الجدول (17): نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الرئيسية الأولى	(17)
72	الجدول (18) ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Linear Regression) (للفرضية الفرعية الأولى)	(18)
73	جدول (19): تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الأولى ANOVA	(19)
74	الجدول (20) : نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الفرعية الأولى	(20)
75	الجدول (21) : ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Regression Standard Multiple Linear) (للفرضية الفرعية الثانية)	(21)
76	جدول (22) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثانية ANOVA	(22)
77	الجدول (23): نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الفرعية الثانية:	(23)
78	الجدول (24) ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Regression Standard Multiple Linear) (للفرضية الفرعية الثالثة)	(24)

79	جدول (25) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة ANOVA	(25)
80	الجدول (26): نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الفرعية الثالثة:	(26)
81	الجدول (27) ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Regression Standard Multiple Linear)	(27)
82	جدول (28) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة ANOVA	(28)
83	الجدول (29): نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الفرعية الرابعة:	(29)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
7	الشكل رقم (1): متغيرات الدراسة	(1)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

العمل عن بعد هو نمط عمل يسمح للموظفين بالقيام بمهام وظيفتهم خارج المكتب التقليدي، باستخدام التكنولوجيا للاتصال والتعاون. هذا النموذج للعمل قد أصبح متزايد الشيوع في السنوات الأخيرة، وخاصة بعد جائحة كوفيد-19 التي دفعت الشركات إلى تبني نماذج العمل عن بعد على نطاق واسع. يوفر العمل عن بعد العديد من المزايا لكل من الموظفين والشركات. بالنسبة للموظفين، فإنه يوفر مرونة أكبر في الجدول الزمني، ويقلل من وقت وتكاليف التنقل، ويزيد من التوازن بين العمل والحياة الشخصية. كما أنه يسمح للموظفين بالعمل من أي مكان في العالم، مما قد يجذب المواهب من مناطق جغرافية متنوعة. (Dwikat, 2023).

بالنسبة للشركات، فإن العمل عن بعد قد يؤدي إلى خفض تكاليف المكاتب والبنية التحتية، بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي للموظفين. كما أنه يُمكن الشركات من الوصول إلى قاعدة أوسع من المواهب، دون القيود الجغرافية التقليدية. علاوة على ذلك، فإن العمل عن بعد قد يساعد في الحفاظ على استمرارية الأعمال في حالات الطوارئ أو الكوارث. على الرغم من هذه المزايا، فإن العمل عن بعد قد يواجه بعض التحديات أيضًا. على سبيل المثال، قد يكون من الصعب الحفاظ على الثقافة التنظيمية والتفاعل الاجتماعي بين الموظفين. كما قد تظهر تحديات تتعلق بالإشراف والتنسيق، خاصةً للوظائف التي تتطلب تعاونًا وثيقًا. لذلك، على الشركات تطوير سياسات وممارسات فعالة للتغلب على هذه التحديات. (Aglan, 2019).

بشكل عام، يُعد العمل عن بعد نموذجًا عملاقًا للعمل في القرن الحادي والعشرين. مع الاستفادة من التقنيات الحديثة والتخطيط الاستراتيجي، يمكن للشركات والموظفين الاستفادة من مزايا هذا النموذج الجديد للعمل. أداء العاملين هو موضوع بالغ الأهمية بالنسبة للشركات والمنظمات، حيث يشكل العنصر الحاسم في تحقيق النجاح والازدهار المؤسسي. يتعلق أداء العاملين بمجموعة متنوعة من العوامل

المتربطة، بما في ذلك المعرفة والمهارات والاتجاهات والسلوكيات التي يُظهرها الموظفون في إنجاز مهامهم الوظيفية. (النهاوي، 2020).

أحد العوامل الرئيسية المؤثرة على أداء العاملين هو الدافعية. الموظفون الذين لديهم دافع قوي للعمل، سواء كان داخلي (كالشعور بالإنجاز والاستقلالية) أو خارجي (كالحوافز المادية والترقيات)، يظهرون مستويات أعلى من الإنتاجية والالتزام والرضا الوظيفي. عندما تكون الدافعية منخفضة، قد يظهر الموظفون سلوكيات مثل الغياب المتكرر والأداء الضعيف وعدم الرضا. علاوة على ذلك، يلعب التدريب والتطوير المهني دورًا حاسمًا في تحسين أداء العاملين. من خلال اكتساب المعارف والمهارات الجديدة، يصبح الموظفون أكثر قدرة على التكيف مع متطلبات وظائفهم المتغيرة، ويشعرون بمزيد من الثقة والتمكين. هذا بدوره ينعكس على جودة العمل المُنتج وزيادة الإنتاجية. (Dwikat, 2023).

كما أن البيئة المؤسسية والثقافة التنظيمية لها تأثير كبير على أداء العاملين. عندما تسود بيئة داعمة وتشجيعية، حيث يشعر الموظفون بالتقدير والاحترام، سيكونون أكثر حماسًا وارتباطًا بأهداف الشركة. في المقابل، البيئات التنظيمية السلبية والمناخ السلبي قد يؤديان إلى انخفاض الروح المعنوية وانخفاض الأداء. إن تحسين وتطوير أداء العاملين هو عملية مستمرة تتطلب التخطيط الاستراتيجي والتنفيذ الفعال لسياسات وممارسات الموارد البشرية. بالتركيز على تعزيز الدافعية والتدريب والبيئة التنظيمية الإيجابية، يمكن للشركات تحقيق أداء عاملين متميز يساهم في تحقيق أهدافها وأهدافها طويلة الأجل. (Aglan, 2019).

الجائحة العالمية لـ COVID-19 قد أحدثت تغييرات جذرية في طبيعة العمل، مما أدى إلى انتشار واسع لنموذج العمل عن بعد. شركة أبفي AbbVie، وهي إحدى الشركات الرائدة في مجال الأدوية والرعاية الصحية، لم تكن بمنأى عن هذا التحول. لقد أجرت دراسة تطبيقية شاملة لتقييم أثر العمل عن بعد على أداء موظفيها. (النهاوي، 2020).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبيي AbbVie.

1.1 مشكلة الدراسة:

في ظل التغيرات السريعة في بيئة العمل وانتشار أساليب العمل عن بعد، من المهم دراسة تأثير هذا النمط من العمل على أداء العاملين. فالعمل عن بعد يطرح تحديات وفرصًا جديدة تستحق البحث والتحليل. دراسة حالة شركة أبيي (AbbVie) ستوفر رؤية عملية حول هذه الظاهرة في قطاع الأدوية والرعاية الصحية.

تتمثل المشكلة البحثية الرئيسية في التعرف على أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة أبيي (AbbVie). هذا يشمل استكشاف التغيرات في مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين نتيجة لاعتماد نماذج العمل عن بعد. كما يشمل التعرف على التحديات والمزايا المرتبطة بهذا النمط من العمل من وجهة نظر الإدارة والعاملين.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبيي AbbVie.

2.1 أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعد أثر العمل عن بعد على أداء العاملين متغيرًا ذا أهمية بالغة، لاسيما في شركة أبيي AbbVie. فدراسة آثار العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للعاملين من المواضيع المهمة والحديثة والتي يجب تسليط الضوء عليها، لما لها من دور في مساعدة المنظمات على تحقيق النجاح والاستدامة في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة.

يُعد مفهوم العمل عن بعد من المواضيع الإدارية التي ظهرت حديثاً في مجال إدارة الموارد البشرية، والتي يتوجب على الباحثين الاهتمام بها لدورها في تعزيز فاعلية وكفاءة أداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمة. فعندما يكون هناك استراتيجية واضحة للعمل عن بعد وإدارة جيدة له، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على أداء العاملين وتحقيق الأهداف المخططة. بالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة أباي AbbVie وتقديم توصيات لتعزيز هذا الأثر من أجل تحقيق نجاح المنظمة وتطوير الأداء الإداري للشركة.

الأهمية العلمية: وفي ظل جائحة كوفيد-19 والتحول المتسارع نحو أساليب العمل عن بعد، تبرز أهمية دراسة أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة أباي AbbVie، وذلك لما لهذا الموضوع من أهمية قصوى في الوقت الراهن. من الناحية العملية، تكمن أهمية هذه الدراسة في مدى استفادة إدارة شركة أباي من النتائج والتوصيات المقدمة فيما يتعلق بأثار العمل عن بعد على أداء موظفيها. فشركة أباي، وهي إحدى الشركات الرائدة في قطاع الرعاية الصحية، تعتبر إحدى المنظمات التي اضطرت إلى التحول السريع نحو نماذج العمل عن بعد خلال الفترة الماضية. وبالتالي، ستساعد هذه الدراسة في تحديد التحديات والفرص المرتبطة بهذا التحول، وتقديم توصيات عملية لتعزيز أداء الموظفين وضمان استمرارية الأعمال في ظل هذه الظروف المستجدة.

كما أن نتائج هذه الدراسة ستكون ذات أهمية بالغة للشركات والمنظمات الأخرى في قطاع الرعاية الصحية والقطاعات ذات الصلة، والتي قد تستفيد من الدروس المستفادة والممارسات الناجحة في تطبيق نماذج العمل عن بعد بفعالية. وبالتالي، ستساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة والممارسات في هذا المجال الحيوي، وتعزيز قدرة المنظمات على التكيف مع التغيرات المستقبلية والاستفادة من الفرص المتاحة. تأتي أهمية هذه الدراسة من حاجة المنظمات إلى فهم أعمق لآثار العمل عن بعد على أداء الموظفين، وتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة هذه التحديات والاستفادة من المزايا المحتملة. وستكون نتائج هذه الدراسة ذات قيمة كبيرة في مساعدة شركة أباي وغيرها من المؤسسات على التكيف بنجاح مع البيئة العمل المتغيرة والمحافظة على مستويات أداء عالية في ظل هذه الظروف.

3.1 أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

- معرفة أثر الموازنة بين الحياة والعمل على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.
- معرفة أثر الاتصال على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.
- معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.
- معرفة أثر المهارات على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.

4.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر الموازنة بين الحياة والعمل على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير الاتصال على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie؟
- السؤال الفرعي الثالث: كيف يؤثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie؟

➤ السؤال الفرعي الرابع: كيف يؤثر المهارات على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أباي AbbVie؟

5.1 فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أباي AbbVie.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

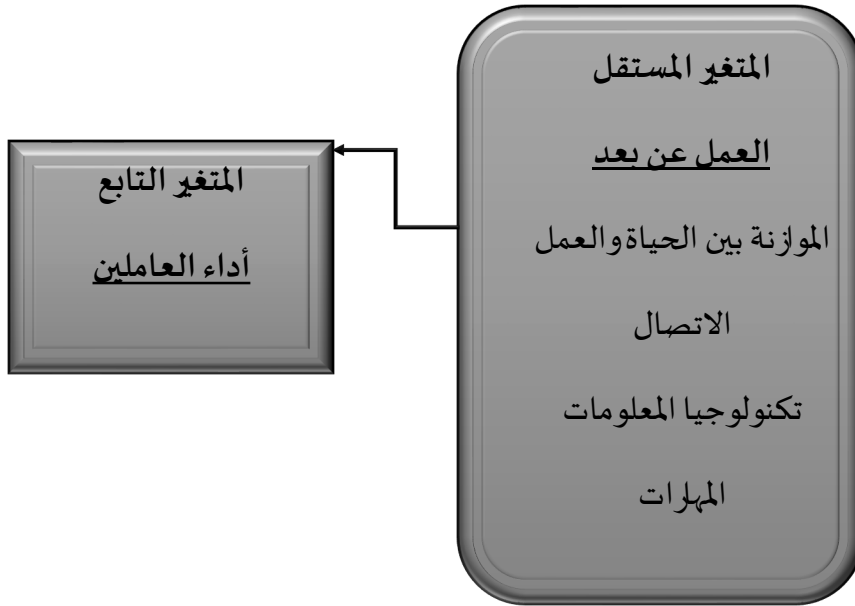
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموازنة بين الحياة والعمل على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أباي AbbVie.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أباي AbbVie.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاتصال على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أباي AbbVie.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمهارات على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أباي AbbVie.

6.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة AbbVie. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات).
- المتغير التابع: أداء العاملين بأبعاده مجمعة.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

7.1 الدراسات السابقة:

✍ الدراسات العربية

❖ دراسة (النهاوي، 2020) بعنوان: العمل عن بعد وأهداف التنمية المستدامة 2030

هدف البحث إلى التعرف على العمل عن بعد وأهداف التنمية المستدامة. وأوضح البحث أن مفهوم العمل عن بعد إفرازاً طبيعياً لثورة المعلومات والاتصالات، فقد أدى التنامي السريع في سعات وسرعة خطوط الاتصالات والانخفاض في تكلفة نقل البيانات والاتصالات من بعد بين الحاسبات وبعضها البعض إلى ظهور أنماط جديدة من العمل. وكشف البحث عن تعريف العمل عن بعد وأهداف التنمية المستدامة، وتجارب دولتي الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة في تطبيق العمل عن بعد. واختتم البحث أن هناك علاقة ترابطية بين تطبيق استراتيجيات العمل عن بعد وتحقيق بعض أهداف التنمية المستدامة وخفض انبعاثات الغازات الدفيئة. وذلك نظراً لخفض الازدحام المروري في الطرق، وأنه رغم كل المميزات والعوائد من تطبيق مفهوم العمل عن بعد الذي انتهجته بعض دول العالم المتقدم وبعض دول العالم النامي وكذلك بعض الدول العربية إلا أن مصر لم تنتهجه حتى الآن رغم وجود العديد من الأبحاث وأوراق العمل.

❖ دراسة (علي، 2022) بعنوان: أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق

على العاملين بكلية التجارة بجامعة المنصورة

هدفت الدراسة الحالية إلى استشراف أبعاد "العمل عن بعد" و"إنتاجية العاملين" في كلية التجارة بجامعة المنصورة والوقوف على أهمية تلك الأبعاد ودورها في بناء مستويات مناسبة تسهم في تعزيز الإنتاجية لدى الموارد البشرية. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين في كلية التجارة بجامعة المنصورة. وتمت الدراسة على عينة تكونت من 86 موظفاً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقام الباحث بتطبيق استبانة تكونت من مجالين هما المجال الأول (العمل عن بعد) والمجال الثاني (إنتاجية العاملين). واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لوصف لواقع أثر "العمل عن بعد" على

"إنتاجية العاملين". وباستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS، والإحصاء الوصفي، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، أمكن تقييم مستويات أبعاد "العمل عن بعد" لدى مفردات العينة، وتحديد مستوى علاقتها بـ "إنتاجية العاملين"، لدى العاملين الإداريين بكلية التجارة بجامعة المنصورة، بمصر. وقد كشفت النتائج الإحصائية للدراسة عن أن تقييم العينة لأبعاد "العمل عن بعد" كان إيجابيا، كما أن تقييم العينة لأبعاد "إنتاجية العاملين" كان أيضا إيجابيا، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم صحة فرضية العدم الرئيسية التي تبنتها الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية بين أبعاد "العمل عن بعد" مجتمعة ومنفردة، وأبعاد "إنتاجية العاملين" عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لدى العاملين الإداريين في كلية التجارة جامعة المنصورة في مصر، وهو ما يتفق مع عدد من الدراسات الاستطلاعية والنماذج الاستدلالية التي اعتمدها الباحث في متن هذه الدراسة.

❖ دراسة (نجم، 2023) بعنوان: التنظيم القانوني في عقد العمل عن بعد

سعى البحث لبيان التنظيم القانوني في عقد العمل عن بعد. معتمداً على المنهج التحليلي، والاستنباطي. وبين ماهية عقد العمل عن بعد، موضحاً مفهوم عقد العمل عن بعد، مشيراً إلى اختلاف عقود العمل عن بعد تبعاً لطبيعة المنصب الوظيفي، وحجم المشروع وحاجة الشركة. كما قدم تعريفاً لعقد العمل في الفقه. مبيناً أطراف عقد العمل الأول وهم صاحب العمل عن بعد، والعامل عن بعد. كما أشار إلى التكييف القانوني لعقد العمل عن بعد، موضحاً تكييف عقد العمل عن بعد بأنه عقد عمل، تكييف عقد العمل عن بعد في إطار التعاقدات التقليدية، وتضمنت تكييف عقد العمل عن بعد بأنه عقد من العقود الرضائية. وأظهر تكييف عقد العمل عن بعد بأنه عقد من عقود المعاوضة، وعقد العمل عن بعد من العقود التي تنفذ إلكترونياً. كما أوضح علاقة التبعية في عقد العمل عن بعد، مبيناً التبعية (القانونية، الاقتصادية). وأشار إلى خصوصية التبعية في عقد العمل عن بعد، موضحاً انعقاد عقد العمل عن بعد، والإيجاب الإلكتروني في عقد العمل عن بعد، وخصوصية الإيجاب عن بعد، تعريف الإيجاب الإلكتروني. مشيراً إلى سريان الإيجاب الإلكتروني في عقد العمل عن بعد، الإيجاب، مضمونه، تحديد المدة، القبول الإلكتروني، مفهومه، وسيلة إرساله، القبول. واختتم البحث بالتركيز على أهم النتائج ومنها، أنه لا يمكن الاكتفاء بالتبعية الاقتصادية كمعيار مميز لعقد العمل رغم ضعف الفئات التابعة الاقتصادية وحاجتها

الماسة للحماية بسبب حيوية الأجر بالنسبة لها. وأكدت التوصيات على ضرورة إنشاء قسم بمكتب العمل يختص بخدمة العاملين عن بعد ويكون من سلطاته التفتيش المستمر على أصحاب العمل ومراقبة تطبيق قواعد السلامة والصحة المهنية للعاملين عن بعد.

❖ دراسة (أوبكر، 2023) بعنوان: أثر العمل عن بعد في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على البنك الأهلي المصري

هدفت الدراسة إلى بحث تأثير أبعاد العمل عن بعد في تحقيق التميز المؤسسي في البنك الأهلي المصري. وقد أجريت الدراسة الحالية على عينة قوامها (٣٧٤) مفردة من العاملين بالبنك الأهلي المصري بالمركز الرئيسي وشبكة فروع البنك بمحافظة القاهرة. توصلت الدراسة إلى الآتي: أن هناك تأثيراً طردياً معنوياً لأبعاد العمل عن بعد (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ودعم الإدارة، والتدريب على تكنولوجيا المعلومات والأمان الوظيفي، ومرونة العمل، والاتجاه نحو العمل عن بعد في أبعاد التميز المؤسسي (القيادة، والسياسة والاستراتيجية، والأفراد والشراكات والموارد، والعمليات والمنتجات والخدمات، ونتائج العملاء، ونتائج الأفراد).

❖ دراسة (عطية، 2023) بعنوان: أثر العمل عن بعد في أداء العاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة تكريت - العراق

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) في أداء العاملين بأبعاده (سرعة أداء العاملين، وجودة أداء العاملين، ودقة أداء العاملين، والمعرفة بمتطلبات العمل) في جامعة تكريت، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جامعة تكريت وعددها (22) كلية، تكونت وحدة المعاينة من الكادر الإداري في جامعة تكريت والبالغ عددهم (567) فرداً، حيث تم توزيع الاستبانة عليهم باستخدام أسلوب المسح الشامل، وتم استرداد (453) استبانة ونسبة بلغت (79.9%). وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وكان من أهمها وجود أثر لجميع الأبعاد (الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) في أداء العاملين. وأوصت الدراسة بأهمية الاستمرار في تطبيق مفهوم العمل عن بعد،

لما يقدمه هذا المفهوم من فوائد عديدة للشركات، إذ تتمثل فوائد العمل عن بعد للشركات في تحسين مستوى أداء العاملين من خلال تحسين سرعة الأداء، وزيادة دقته وجودته، فضلاً عن زيادة إلمام العاملين بجوانب عملهم بهدف الأداء بأحسن صورة بأهمية الاستمرار في تطبيق مفهوم العمل عن بعد، لما يقدمه هذا المفهوم من فوائد عديدة للشركات، إذ تتمثل فوائد العمل عن بعد للشركات في تحسين مستوى أداء العاملين من خلال تحسين سرعة الأداء، وزيادة دقته وجودته، فضلاً عن زيادة إلمام العاملين بجوانب عملهم بهدف الأداء بأحسن صورة.

❖ دراسة (التهامي، 2019) بعنوان: التنظيم القانوني للعمل الطبي عن بعد

هدف البحث إلى التعرف على التنظيم القانوني للعمل الطبي عن بعد. تطلب العرض المنهجي للبحث تقسيمه إلى ثلاثة فصول، عرض الفصل الأول ماهية العمل الطبي عن بعد في ثلاثة مباحث وهي المقصود بالعمل الطبي، المقصود بالعمل الطبي عن بعد، أهمية العمل الطبي عن بعد. وتطرق الفصل الثاني إلى تحقيق صور العمل الطبي عن بعد لأهداف العمل الطبي وقسمه إلى مبحثين وهما صور العمل الطبي عن بعد ومدي تحقيق أهدافه. وأشار الفصل الثالث إلى الضوابط القانونية للعمل الطبي عن بعد وعرضه في ثلاثة مباحث وهي شروط ممارسة العمل، حماية المريض في العمل، كفاءة النظام المعلوماتي. وجاءت نتائج البحث مؤكدة على وضع المشرع الفرنسي في قانون الصحة العامة تنظيمًا قانونيًا متكاملًا للعمل، وأن المشرع المصري لم يضع أي تنظيم للعمل الطبي عن بعد، وصور العمل الطبي عن بعد تتمثل في الاستشارة الطبية وتبادل الخبرات والعناية الطبية والمساعدة الطبية وكل هذه الصور تكون عن بعد، وتلتزم المنشأة الطبية أو الطبيب في عيادته الخاصة بتوفير نظام معلوماتي ذي جودة عالية للعمل الطبي عن بعد. وأوصى البحث بأن تقوم كليات الطب في الجامعات المصرية بتدريس مقرر العمل الطبي عن بعد ضمن برنامج الكلية.

❖ دراسة (المغاصبة، 2022) بعنوان: استراتيجية العمل عن بعد وأثرها في تنمية بعض مهارات

العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية في الأردن

هدفت الدراسة إلى توضيح استراتيجية العمل عن بعد وأثرها في تنمية بعض مهارات العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية في الأردن. ولتحقيق هذا الهدف، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، إذ قام

الباحث بتطوير استبانة، وتوزيعها على عينة قوامها (100) من أمناء المكتبات المدرسية في محافظة الكرك في الأردن، والذين مارسوا استراتيجية العمل عن بعد في ظل أزمة كوفيد 19. تم استرداد جميع الاستبانات، أي ما نسبته (100%) من الاستبانات الموزعة على أفراد العينة، وتم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية العمل عن بعد في تنمية بعض مهارات العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية في الأردن، يضاف إلى ذلك وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية لمتغيرات المؤهل العلمي، والعمر، وسنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة في تنمية بعض مهارات العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية في الأردن. أوصت الدراسة بتبني استراتيجية العمل عن بعد، إلى جانب مراعاة المؤهل العلمي للأفراد العاملين، وأعمارهم، وسنوات خبرتهم.

دراسة (Maazouzi, 2019) بعنوان:

Employee Performance Appraisal Process: Study Case Commandant Farrag Secondary School

الهدف من هذه الدراسة هو محاولة ربط المجال النظري والعملي لأحد ظواهر الموارد البشرية، والتي تكمن في عدم تطبيق الأساليب العلمية والموضوعية لإدارة الأفراد في العديد من المؤسسات في الجزائر. بحكم أنني درست في ثانوية الرائد فراج لمدة اثني عشر عامًا، تم اختيار هذه المؤسسة كنموذج لتطبيق هذه الدراسة. من المهم للغاية معالجة هذا الموضوع، خاصة في الوقت الحالي الذي تحاول فيه بلادنا إصلاح النظام التعليمي. أجريت هذه الدراسة للبحث عن طريقة حديثة بحتة تأخذ بعين الاعتبار جميع الشروط والواجبات، لضمان التسيير الفعال لشؤون الأفراد. النتيجة الرئيسية التي تم الحصول عليها هي أن عملية تقييم الأداء لم تصل إلى الهدف المرغوب وهو توجيه مستوى الأداء وتحسينه.

Developing the Performance of Security Employees: Applied to 3 Star Hotels in Alexandria City

إن الغرض من هذا البحث هو تطوير أداء العاملين بقسم الأمن في فنادق الثلاث نجوم بمدينة الإسكندرية وذلك لحماية نزلاء الفندق والعاملين به بالإضافة إلى ممتلكات الفندق وذلك من خلال ترسيخ مفهوم الأمن والسلامة المهنية لدى العاملين بقسم الأمن واستخدام الأجهزة الأمنية الحديثة وتنفيذ الخطط الأمنية للتعامل مع مختلف المواقف الحرجة كالجرائم السياحية والكوارث والأزمات. وفي إطار ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم وتوزيع استمارات الاستقصاء على جميع العاملين بأقسام الأمن في ثماني فنادق بمدينة الإسكندرية عينة الدراسة وكانت نسبة الاستجابة 92.5%. وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي إصدار ٢٢ للعلوم الاجتماعية SPSS نظرا لمناسبته لدراسة الظاهرة عينة الدراسة وتحليل وحساب البيانات من الاستمارات الصالحة للتحليل بالإضافة إلى استخدام معامل ألفا كرونباخ والتكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وقد انحصرت أهم النتائج في التزام مسئولي الأمن باستخدام بوابات الأمن الكاشفة للمعادن والمتفجرات والمخدرات الخاصة بنزلاء الفندق بالإضافة إلى استخدام مختلف أنواع طفايات الحرائق مع ضعف في تواجد مختلف الأجهزة والمعدات الأمنية الحديثة بالإضافة إلى عدم وجود برامج تدريبية وخطط أمنية للتعامل مع مختلف المواقف الحرجة التي يتعرض لها العاملين والنزلاء بالفندق. وكانت أهم التوصيات ضرورة اتجاه الفنادق إلى شراء أحدث الأجهزة والمعدات الأمنية وتفعيل برامج تدريبية متطورة لمسؤولي الأمن وإيجاد آليات مناسبة لعمليات تعيين مسؤولي الأمن من حيث امتلاكهم للمهارة اللغوية الخاصة بالتحدث باللغة الإنجليزية ومعرفة الحاسب الآلي والعمل على مراجعة التوصيف الوظيفي للعاملين بقسم الأمن بصفة مستمرة بالإضافة إلى إنشاء وحدات خاصة للتعامل مع الأزمات والكوارث في كل فندق.

Compensation's Strategies Impact on the Employee's Performance: By Mediating the Job Satisfaction

هدفت الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على أثر استراتيجيات التعويض المطبقة في البنوك العاملة في فلسطين على أداء الموظفين العاملين في البنوك. ومن بين 13 بنكاً عاملاً في الأراضي الفلسطينية، توظف هذه البنوك عدداً كبيراً من العمالة الفلسطينية يبلغ عددها 7363 موظفاً. تم توزيع ما مجموعه 363 استبياناً، وتم ملء 283 منها فقط بشكل صحيح. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). أظهرت النتائج أن استراتيجيات التعويض لها تأثير كبير على أداء الموظفين حيث بلغ التأثير الكلي 0.2593. وعلى وجه التحديد، فإن استراتيجيات التعويض لها تأثير مباشر على أداء الموظف 0.118، وتأثير غير مباشر من خلال الرضا الوظيفي 0.1413. وجد أن الرضا الوظيفي يتوسط جزئياً في تأثير استراتيجيات التعويض على أداء الموظفين من خلال المساهمة بنسبة 54٪ من التأثير الإجمالي. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في أداء الموظفين تعزى لأية معلومات ديموغرافية. وكانت أهم التوصيات زيادة الوعي الإداري والتركيز على تطبيق استراتيجيات التعويض في البنوك لدورها وأثرها على أداء الموظفين العاملين في القطاع المصرفي الفلسطيني. ودراسة الرضا الوظيفي بشكل موسع وبيان تأثيره على الأداء الوظيفي بأنواعه. كما يوصي المؤلف بأن تقوم البنوك بتعيين مهام صعبة أو استخدام توسيع الوظائف لزيادة حماس الموظفين. قد يستخدم مدير البنوك أساليب القيادة التفويضية التي قد تزيد من الأداء. وكذلك يجب على مديري البنوك عدم انتقاد أي موظف أمام الآخرين. يجب على مديري البنوك الاستثمار بشكل أكبر في موظفيهم، ويجب على مديري البنوك دراسة الحالة العقلية والعاطفية للموظفين لتحسين ولائهم وما يحدث في عملهم، وأخيراً يجب على مديري البنوك التركيز أكثر على زيادة الاجتماعات خارج أبواب البنك.

The Effect of Financial Inclusion on the Financial Performance of the Commercial Banks: Empirical Study on the Developing Countries

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي على أداء الموظف، من خلال الذكاء العاطفي كمتغير وسيط. حيث ركزت الدراسة على العوامل التي تؤثر على ضغوط العمل والرضا الوظيفي مثل العلاقات الشخصية، ودعم الإدارة، والعلاقات بين الإدارة والموظفين، ومجموعة العمل، والعمل المرتبط بالموظفين. تم جمع البيانات باستخدام مسح استبائي عبر الإنترنت من المشاركين العاملين في مشاريع شركات البرمجيات في فلسطين حيث شملت العينة على 250 إجابة بنسبة استجابة بلغت 62.5%. تم تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الجزئية الصغرى. أكدت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي والتوتر الوظيفي والذكاء العاطفي هي عوامل تمكين رئيسية لأداء الموظف. كما تشير النتائج أن الذكاء العاطفي يتوسط العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظف. كما أكدت النتائج أيضا أن ضغوط العمل والرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي تؤثر على أداء الموظف وإنتاجيته. تسهم هذه الدراسة في إثراء أدبيات إدارة الأداء من خلال تناول دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظف وإنتاجيته.

8.1 الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر العمل عن بعد على أداء العاملين دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد العمل عن بعد (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) وأثرها على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.

- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد أداء العاملين وكيفية تأثرها بمختلف أبعاد العمل عن بعد (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) دراسة تطبيقية على شركة أبيي AbbVie.
- هناك حاجة لدراسات تنابعية طويلة الأجل لتقييم أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبيي AbbVie.

9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

يمكن استخدام منظور النظرية البنائية لفهم كيف يبني العاملون في شركة أبيي فهمهم للعمل عن بعد وتأثيره على أدائهم. البنائية تؤكد على أن المعرفة والخبرة ليست جامدة أو موجودة مسبقًا، بل يتم بناؤها بشكل نشط من خلال التفاعل الاجتماعي والتجربة. في سياق العمل عن بعد، يمكن رؤية كيف يشكل العاملون تصوراتهم للعمل عن بعد وتأثيراته من خلال التعلم والتواصل المستمر مع زملائهم وأصحاب المصلحة الآخرين.

يمكن استخدام النظرية البنائية لاستكشاف كيف تتكيف ثقافة وممارسات الشركة مع بيئة العمل عن بعد. البنائية تؤكد على أن المنظمات ليست كيانات جامدة بل هي عمليات اجتماعية متغيرة. في سياق أبيي، يمكن دراسة كيف تشكل تجربة العاملين للعمل عن بعد ثقافة الشركة وكيف تتغير الممارسات التنظيمية لدعم هذا النموذج الجديد للعمل.

يمكن استخدام النظرية البنائية لفهم كيف يتفاعل العاملون مع التقنيات المستخدمة للعمل عن بعد وكيف يؤثر ذلك على أدائهم. البنائية تؤكد على أن التكنولوجيا ليست محايدة بل إنها تشكل وتتشكل من خلال التفاعل الاجتماعي. في سياق أبيي، يمكن دراسة كيف يبني العاملون معنى وفهم للتقنيات المستخدمة في العمل عن بعد وكيف تؤثر تلك العمليات على كيفية استخدامهم لها وتأثيرها على أدائهم.

يمكن استخدام النظرية البنائية لاستكشاف كيف يشكل سياق العمل عن بعد تصورات العاملين والقادة عن القيادة والإشراف. البنائية تؤكد على أن المعاني والممارسات التنظيمية يتم بناؤها اجتماعيًا. في سياق أبقي، يمكن دراسة كيف يفسر القادة والعاملون دور القيادة والإشراف في بيئة العمل عن بعد وكيف يؤثر ذلك على أداء الفريق.

بشكل عام، النظرية البنائية توفر إطارًا قويًا لفهم الطريقة التي يبني بها العاملون في أبقي معنى العمل عن بعد وكيف يؤثر ذلك على أدائهم الفردي والجماعي. وهذا النهج التفسيري يساعد على توفير رؤى عميقة حول الديناميكيات الاجتماعية والتنظيمية المعقدة التي تؤثر على أداء الموظفين في بيئة العمل عن بعد.

10.1 المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائما لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

11.1 مصادر جمع البيانات

- المصادر الثانوية: وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.
- المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

12.1 أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة بـ: النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

13.1 حدود الدراسة:

- ⊖ حدود موضوعية: اقتصرَت الدراسة على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبيي AbbVie.

⦿ حدود مكانية: شركة أوفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

⦿ حدود زمانية: تم إعداد الدراسة في عام 2024.

⦿ حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على شركة أوفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: العمل عن بعد

المقدمة

يتضمن هذا الجزء من الإطار النظري للدراسة والذي يتضمن التعريف بالعمل عن بعد، وأهميته وإيجابياته وسلبياته، وخصائصه والتحديات التي تواجهه. كما يتضمن كذلك التعريف بالإنتاجية من حيث مفهومها، وأهميتها، وكيفية قياسها في الشركات وعلى النحو الآتي:

1.1.2 العمل عن بعد

من خلال البحث في مفهوم العمل عن بعد خلال التحضير لإعداد هذه الدراسة وتحليل بيانات الدراسات السابقة والتعمق في المراجع الموثوقة المرفقة في الدراسة، إضافة إلى الاستطلاع المجتمعي الذي سبق الدراسة تبين أن العمل عن بعد يعد أحد الاستراتيجيات التي تتميز بالمرونة والإنجاز في العمل، لكونها تساهم في تحقيق الاستقلالية التي يتمتع بها الموظفون في عملهم، مما يعزز من إنتاجيتهم ودافعيتهم لأداء مهامهم. كما أن اعتماد استراتيجية العمل عن بعد يمكن الموظفين من استخدام الأنظمة الأساسية الافتراضية وتقنيات المعلومات والإجراءات الحاسوبية في العمل دون أي خسارة مادية في الشركة، مما يقلل من نفقات الشركة، ويخفف من الأعباء المادية عليها. وقد فرضت الظروف الاستثنائية والطائرة المرافقة لانتشار جائحة (كوفيد - 19) على العديد من القطاعات التوقف عن العمل داخل المقر الرسمي للشركة كإحدى الإجراءات الاحترازية لضمان سلامة الأفراد العاملين، ومنعاً لانتشار الفيروس والتقليل من زيادة معدل الإصابات. فكان خيار العمل عن بعد الخيار البديل والأمثل لمواصلة العمل والاستمرار في تقديم الخدمات من قبل المؤسسات والشركات بمختلف أشكالها، بالاعتماد على التكنولوجيا واستخدام شبكات الانترنت والتطبيقات والبرامج الإلكترونية التي تضمن الاتصال بين الموظفين ومتابعة العمل وتأدية المهام

المطلوبة منهم. (الجريدة الرسمية رقم 5450 نظام العمل المرن رقم 22 لسنة 2017)؛ (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، 2020)؛ (Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A., & Proulhac, L, 2016 30).

2.1.2 مفهوم العمل عن بعد

تعددت التعريفات المرتبطة بمصطلح العمل عن بعد، والذي أطلق عليه أيضًا العمل من مسافة بعيدة، والعمل الافتراضي، والعمل من المنزل. ومصطلح العمل عن بعد مصطلح تم ترجمته من المصطلح الأجنبي "Tele Work" المكون من مقطعين وهما: "Tele" وتعني "عن بعد" وهي كلمة يونانية الأصل، و "Work" وتعني العمل، وبدمجهم معًا يصبحان العمل عن بعد. موسى (2014).

وعرف فيلهلمسون وثولين (2016) Vilhelmsen & Thlin العمل عن بعد بأنه: "أداء العمل الاعتيادي وفق الجدول الزمني لساعات العمل في مواقع غير مكان العمل المعتاد، وليس بالضرورة أن يكون العمل من المنزل، إذ يمكن أن يتم من أي مكان، والقيام بالعمل من خلال شبكة الانترنت.

كما عرف كل من فليح وقزمار (2018) العمل عن بعد بأنه عملية يتم من خلالها ترتيب عمل مرن تمكن الموظف من تأدية الواجبات والمهام والمسؤوليات المرتبطة بالمنصب الذي يشغله، من موقع جغرافي بعيد عن الموقع الجغرافي الخاص بالشركة بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة".

وفي ضوء التعريفات السابقة يمكن تعريف العمل عن بعد بأنه العملية التي يقوم من خلالها الموظفين بالعمل خارج الشركة من مكان بعيد عن موقعها الجغرافي سواء من المنزل أو من أي مكان آخر، من خلال استخدام أجهزة الحاسوب أو الهواتف الذكية المحمولة باستخدام شبكة الانترنت والمواقع الإلكترونية والبرامج والتطبيقات المختلفة التي تمكنهم من التواصل مع مديريهم والموظفين الآخرين ومتابعة العمل وإنجازه.

3.1.2 أهمية العمل عن بعد

تكمّن أهمية العمل عن بعد في المرونة التي يمنحها للموظفين بالشكل الذي يحسن دافعيتهم تجاه العمل ويحسن من قدرتهم على تنسيق الأمور المرتبطة بالعمل بشكل أفضل، وبالتالي تحسين الحياة العملية. ويسهم العمل عن بعد في زيادة المرونة والاستقلالية للموظفين، حيث يتمتع الموظفون الذين يعملون عن بعد بمزيد من الحرية في تنظيم عملهم، وتحديد متى أين وكيف ينخرطون في العمل، وتمكينهم من العمل بما يتناسب مع جدولهم الزمني، وهذه المرونة التي يوفرها العمل عن بعد تسهم في تحقيق المرونة التنظيمية، حيث يتمكن الموظفون من الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالعمل بسهولة، بغض النظر عن الزمان والمكان. وبالتالي فإن زيادة المرونة والاستقلالية للموظفين يسهم في زيادة الرضا الوظيفي ويحسن من معنوياتهم تجاه العمل (Boell, Cecez – Kecmanovic & Campbell, 2016)، كما يساعد العمل عن بعد في زيادة الإنتاجية للشركات، فعلى سبيل المثال، قد يستثمر الموظفون عن بعد الوقت الذي تم توفيره من الانتقال اليومي إلى موقع الشركة في عمل إنتاجي إضافي (Smith, Patmos & Pitts, 2018)، ويقلل من استخدام الأوراق والأدوات المكتبية لكونه يعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في تسيير العمل وإنجازه (Brinzea & Secara, 2017).

وتكمّن أهمية العمل عن بعد بمجموعة من النقاط كما يلي:

- زيادة الإنتاجية: يساهم العمل عن بعد في تمكين الموظف من أداء عمله بشكل أفضل لكونه يعمل في بيئة مألوفة لديه ومريحة بالنسبة له، مما يدفعه إلى بذل جهد أكبر في أداء مهامه، كما يقوم العمل عن بعد في تقليل تكاليف الشركة ومواردها المالية مما يزيد من إنتاجيتها بشكل تلقائي (Kawashima, Nomura, Tanoue, Yoneoka, Eguchi, Shim & Miyata 2020).
- انخفاض معدل دوران الموظفين: يمكن أن يكون معدل دوران الموظفين فكرة مقلقة وفي نفس الوقت مكلفة للشركات، فقد أظهرت الدراسات أن الموظفين القادرين على العمل عن بعد يميلون إلى أن يكونوا أكثر سعادة من نظائهم في المكتب، وعندما يتحقق الرضا لدى الموظفين فإنهم عادة ما

يكونوا أقل احتمالاً لترك الوظيفة، مما قد يضيف مدخرات لأصحاب العمل على المدى الطويل (Brinzea & Secara, 2017).

— **زيادة الروح المعنوية:** يميل الموظفون القادرون على العمل من المنزل والاستمتاع بتوازن أفضل بين العمل والحياة إلى الشعور بقيمة أكبر للعمل، مما يزيد من روحهم المعنوية، ويؤدون مهامهم بشكل أفضل، فقد أظهرت دراسة أجرتها جامعة ولاية بنسلفانيا أن العاملين عن بعد يميلون إلى أن يكونوا أقل توترًا وأكثر سعادة من العاملين في المكاتب التقليدية (Kawashima et al., 2020).

4.1.2 خصائص العمل عن بعد

يتسم العمل عن بعد بمجموعة من السمات والخصائص التي تميزه عن العمل المكتبي، وفيما يلي أهم هذه الخصائص:

— **المرونة:** تعتبر المرونة إحدى الخصائص المشتركة للمنظمة التي تربط ما بين نظامها الداخلي والخارجي كما يدل مستوى المرونة على درجة كفاءة النظام الحركي للمنظمة والرقابة والاستباقية (درجة التكيف المعرفي) (العبادي، 2015)، وتدل على مستوى قدرة المنظمة في مواجهة التغيرات البيئية المحيطة بها والتكيف معها، تعد المرونة من الخصائص التي يتسم بها العمل عن بعد، إذ 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 الأعمال (Brinzea & Secara, 2017)، وتتمتع الشركات التي تقدم ممارسات مرنة في مكان العمل بميزة تنافسية لأنها أكثر جاذبية للعمال، وتبلي العديد من الشركات الناشئة ذات التقنية العالية احتياجات موظفيها من أجل جذب المواهب والاحتفاظ بها لأن الموهبة ضرورية للابتكار، كما يمكن أن تؤدي ممارسات مكان العمل المرنة أيضًا إلى زيادة إنتاجية الشركة الهندسية، فقد أظهرت الدراسات أن العمال الذين يتحكمون في جداولهم وأماكن عملهم أكثر رضى وإنتاجية من غيرهم، كما تقل معدلات استقالتهم، وأخذهم للإجازات المرضية وغيرها (Rundberg, 2020).

— الاستقلالية: يتيح العمل عن بعد تحقيق الاستقلالية للموظفين، من خلال تعزيز قدرتهم على تنفيذ الأعمال، إذ أن منح الموظفين حرية أكبر في أداء مهامهم يزيد من دافعيتهم نحو العمل، ويمكنهم من إنجاز مهامهم بشكل إبداعي، (Delanoeije & Vebruggen, 2020)، ويسهم العمل عن بعد في تمكين الموظفين من اتخاذ قراراتهم الشخصية لإنجاز المهام والمشاريع الموكلة إليهم، لكونه من الصعب التواصل الدائم والمتواصل مع المدير، وبالتالي يستطيع الموظفون إعمال عقولهم، والوصول إلى القرارات التي من شأنها تحسين جودة العمل وتطويره، فشعور الموظف بأن له دور جوهري في العمل، يعزز لديه الدافعية نحو العمل، ويدفعه إلى بذل قصارى جهده لتنفيذ مهامه بالشكل الإبداعي والمبتكر المطلوب (Aguilera, Lethiais, Rallet & Proulhac, 2016).

— إدارة الوقت: يسهم العمل عن بعد في تمكين الموظفين من تقسيم ساعات اليوم كاملة لإنجاز الأعمال الموكلة لهم بالوقت المناسب ولا يشترط قيامه بالعمل خلال أوقات العمل الرسمي (Delonoeije & Verbruggen, 2020).

— إن ممارسة العمل عن بعد تساعد الموظف على تحقيق التكامل بين العمل وظروف الأسرة، وتوزيع الأدوار بين أفراد الأسرة الواحدة، فضلاً عن أن بإمكان الفرد الذي يمارس العمل عن بعد التحكم بملايسه، والديكور والإضاءة، والتهوية، وغيرها من ظروف العمل (Elsbach, 2003) كذلك يشجع مفهوم العمل من المنزل الموظفين على مواصلة العمل حتى بعد انتهاء ساعات العمل الرسمية (Olson & Boswell, 2006) ويقدم مزيداً من المرونة لهم، ويساعد العمل عن بعد على تخفيض ساعات التنقل والاستفادة من الوقت بمزاولة نشاطات تعود على الفرد وأسرته بالنفع (Gajendran & Harrison, 2007) وإن متوسط ما ينفقه الفرد في الانتقال بين منزله وعمله ما يقارب نصف ساعة ذهاب ونصف ساعة عودة (Collins & Moscheler, 2009).

ويستنتج مما سبق أن العمل عن بعد يتميز بصفات وسمات وخصائص تميزه عن العمل التقليدي في المكاتب، بحيث يتيح للموظفين الفرصة للقيام بمهامهم وإنجازها بشكل أفضل، وتعزز لديهم الدافعية نحو العمل، بحيث تستطيع الشركة تحقيق ميزة تنافسية تضاهي الشركات الأخرى، وتقدم خدمات ذات

جودة عالية، وغير مسبوقه للعملاء الحاليين والمحتملين، مما يرفع من سمعتها في السوق، ويدر عليها أرباح كبيرة.

5.1.2 أنواع العمل عن بعد

يشمل العمل عن بعد مستويات الهيكل التنظيمي جميعها؛ بما فيها المؤسسات الحكومية وشركات الأعمال، إذ يعد العمل عن بعد من أهم الاستراتيجيات التي ساهمت في إكمال سير الأعمال بطريقة طبيعية خلال جائحة (كوفيد - 19) وما بعدها، وتمكنت من النهوض بالشركة وتحسين إيراداتها المادية بشكل جوهري، لما له دور في تمكين الموظفين من القيام بمهامهم وأدائها بالشكل المطلوب وهم في منازلهم (Curtis, 2020). ويمكن تقسيم العمل عن بعد إلى نوعين، أحدهما مكان العمل عن بعد، والآخر زمان العمل عن بعد، ويمكن تفصيلها على النحو الآتي (أبو ماضي، 2015):

1) مكان العمل عن بعد: ويشمل ثلاث أنواع للعمل وهي:

- العمل من المنزل: إذ يقوم الموظفون بأداء مهامهم وواجباتهم وهم في المنزل، بحيث يستخدم التكنولوجيا الحديثة، ووسائل الاتصالات للتواصل مع الإدارة المركزية في الشركة، أو مع الموظفين، ويتم تقييم عمله عن بعد أيضاً، حيث يقوم المدير بالاطلاع على أدائه وتقييمه، ورفده بالتغذية الراجعة التي تساهم في تحسين أدائه (Aguilera, Lethiais, Rallet & Proulhac, 2016).
- المكتب التابع: إذ يعمل الموظفون في هذه الحالة في مكتب عمل عادي يكون خارج المنزل، إلا أنه يعد من المكاتب الفرعية للشركة التي تكون بالقرب من سكن الموظفين بهدف التخفيف عنهم عند التنقل.
- العمل المتنقل: إذ يقوم الموظف بأداء مهامه في أي مكان سواء في السيارة أم المنزل أم الطائرة، ويكون دور الإدارة في هذه الحالة ضعيف، ولا يتم تقييم عمل الموظف بشكل دوري، وإنما يتم محاسبة الموظف على ما تم إنجازه، وجودة الإنجاز، ومن الأمثلة على ذلك: مدراء التسويق، ورجال البيع (Song & Gao, 2020).

(2) زمان العمل عن بعد: ويشمل أيضًا ثلاث أنواع للعمل وهي (نجم، 2018):

- دوام كامل: إذ يقوم الموظف بأداء مهامه وواجباته بعيدًا عن مكان العمل ولكن يكون هناك اتصال دائم مع الإدارة لتقييم العمل المنجز، وتقويمه.
- الدوام الجزئي، إذ يقوم الموظف بالعمل عن بعد خلال يوم واحد في الأسبوع، أو عدة أيام فقط، وعلى فترات متفاوتة، ويساهم هذا النوع من العمل في توفير مساحات في الشركة، وتقليل التكاليف عليها.
- العمل وفق الطلب: يكون العمل هنا بصورة غير منتظمة، حيث يتم الاستعانة بالموظف البديل لإنجاز أمر معين خلال فترة محددة وذلك نتيجة لحدوث أمر طارئ إما طبي أو الانشغال في المشاريع الخاصة؛ ويعتبر هذا النوع من العمل مهما في الأمور الطارئة.

ويستنتج مما سبق أن أنواع العمل عن بعد توفر بدائل مفيدة للموظفين، بحيث يستطيع الموظف اختيار الوقت والزمان الذي يناسبه لأداء مهامه وواجباته بالشكل المطلوب، ويتيح له الفرصة للقيام بأعمال بشكل مرن، مما يمكنه من الابتكار والإبداع في أداء المهام، وتحقيق إنتاجية كبيرة للشركة.

6.1.2 إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد

(1) إيجابيات العمل عن بعد

للعمل عن بعد العديد من الإيجابيات سواء على مستوى الموظفين أو المنظمات، فعلى مستوى الموظفين يسهم العمل عن بعد في تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ومطلبات الأسرة. فقد يحظى الموظف خلال عمله في المنزل بمزيد من الوقت مع أسرته، ويتفهم متطلباتهم، ويلبي احتياجاتهم العاطفية والنفسية، (Aguilera, Lethiais, Rallet & Proulhac, 2016)، وتحسين نوعية حياة الموظفين وتحسين قدرة الموظفين على أداء أعمالهم بشكل سلس ويحقق الرضا الوظيفي للموظفين ويعزز الولاء والالتزام التنظيمي ويقلل من الجهد الوظيفي وضغوط العمل ويزيد من مستوى الاستقلال الذاتي لدى الموظفين، ويزيد من مستوى أداء الموظفين وبالتالي تحسين الإنتاجية (Song & Gao, 2020).

وعلى مستوى الشركات قال (Boell, Cecez – Kecmanovic & Campbell 2016) يساعد العمل عن بعد في تخفيض تكاليف العمل، مع تقليل مساحة المكاتب والخدمات اللوجستية، ويزيد الإنتاجية عن طريق تقليل التفاعلات غير الضرورية بين الموظفين، والاستفادة من طاقات الموظفين في المواقع المختلفة، وبالتالي تحسين جودة العمل (حسان والشمري، 2016).

ومما سبق يمكن تلخيص إيجابيات العمل عن بعد من خلال: تقليل المسافة الجغرافية بني الشركة والموظفين وبين الشركة والعملاء، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ومرونة في أوقات العمل، والحفاظ على العلاقات الاجتماعية والروابط الأسرية، وتقليل ضغوط السفر إلى أماكن العمل البعيدة، والحفاظ على البيئة والتقليل من انبعاث الملوثات، إضافة إلى زيادة فرص العمل، والتقليل من النفقات المرتبطة بالعمل داخل الشركات.

(2) سلبيات العمل عن بعد

ومن أهم سلبيات العمل عن بعد على مستوى الموظفين أن العمل عن بعد يزيد من مخاطر العمل لساعات أطول من المعتاد مما يولد مشاكل أسرية أكبر، بالإضافة إلى ضعف التفاعل والتعاون بين الموظفين، يليه صعوبة تحديد ساعات العمل لدى الموظف مما يجعله يعمل أكثر مما هو مطلوب منه مما يزيد من ضغوطات العمل ويولد لدى الموظف مشاعر سلبية تجاه العمل، ويقلل من إنجازه لكونه لا يحصل على مقابل عن الساعات الإضافية التي يعملها (Aguilera, Lethiais, Ralletn & Proulhac, 2016). أما فيما يتعلق بالشركات، فقد يساهم العمل عن بعد في تقليل ولاء الموظف للشركة بسبب العزلة بين الموظفين، وعدم وجود وقت للتواصل مع الإدارة بشكل يومي، كما تصبح مراقبة الأداء أكثر تعقيداً من مسافة بعيدة (أبو ماضي، 2015).

ويصعب على الإدارات متابعة إنجاز الموظفين ومراقبتهم بالشكل المطلوب وعلى مدار اليوم، لعدم وجود القدرة الكافية على متابعة جميع الموظفين في الوقت ذاته، مما قد يوجد فجوة في العمل والإنجاز،

ويزيد من شعور الموظف بالتهديد الدائم من فقدان الوظيفة، ولذلك يسعى إلى التمسك بها، والحفاظ عليها دون تحفيزه للارتقاء بمسماه الوظيفي، لمسى أفضل (نجم، 2018).

والعمل عن بعد قد يسهم في زيادة الإنتاجية، ويقلل من معدل الدوران، والغياب والتأخير، فضلاً عن أنه يحقق وفراً في الوقت والمال، وتكاليف التعيين والتدريب لدى الشركات التي طبقت (Kirk, 2006)، وقد يعزز العمل عن بعد فقدان الانتماء للشركة، وبأن العاملين لم يعودوا يشعرون بأنهم جزء من فريق العمل أو جزء من التنظيم (Guy, 2008).

وبلاحظ مما سبق، أن العمل عن بعد سلاح ذو حدين، فكما أن له إيجابيات يحمدها عليها، وتساهم في أداء الأعمال وتنفيذها بالوقت والجودة المطلوبان، فإن له وجه سلبي يحد من قدرة الشركة على تنفيذه لمدة طويلة إلا في حال تم وضع خطط استراتيجية لتجاوز السلبيات والحد منها سواء أكانت متعلقة بالموظف أم بالشركة أم بالمجتمع.

7.1.2 تحديات تطبيق العمل عن بعد

هنالك العديد من التحديات التي تواجه تطبيق العمل عن بعد في الشركات الهندسية، ومن أهمها عدم وجود سياسة تدريبية لتحسين مهارات الموظفين في استخدام شبكة الانترنت، فضلاً عن ضعف مهارات بعض الموظفين في التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة، وصعوبة استخدام التطبيقات والوسائل التي تساهم في إنجاز العمل بالشكل المطلوب، كما أنه يصعب على الموظف توفير جهاز حاسوب ذو كفاءة عالية للعمل عليه، وتنفيذ المشاريع الهندسية الدقيقة من خلاله، مما يسبب مشكلة كبيرة للموظفين، ويقلل من إنجازهم لمهامهم (Hatashima & Sakamoto, 2017).

ومن أهم التحديات التي تقف عائقاً أمام تنفيذ العمل عن بعد في الشركات الهندسية ما يلي:

- التحديات التكنولوجية: يعد توفير البرامج الحاسوبية والتقنية من أهم الصعوبات التي تواجه الشركات والموظفين في تطبيق سياسة العمل عن بعد، وإن حصول المشاكل التقنية مع الموظفين في

المنزل يؤدي إلى تأخرهم في أداء المهام المطلوبة منهم وتقلل من دافعيتهم للعمل (Popovici & Popovici, 2020).

— أمن المعلومات: عندما يعمل الموظفون عن بُعد، فإنهم غالبًا ما يستخدمون الأجهزة الشخصية وشبكات Wi-Fi العامة، والتي يمكن أن تعرض بياناتهم المهمة للعديد من نقاط الضعف الأخرى، وهذا يشكل تهديدًا كبيرًا لأمن المعلومات في الشركات، ويعرضها إلى الكشف على مشاريعها الهندسية التي تقوم بها، وقائمة العملاء التي تعمل معهم (Fominykh, 2020)، مما يتطلب تطبيق سياسات لحماية المعلومات الخاصة من التداول مثل كلمات مرور دقيقة وتأمين أجهزة الكمبيوتر المحمولة للموظفين لتوفير الخصوصية والأمن للمعلومات التي تهم الشركة وتقليل احتمالية نشر المعلومات وتبادلها بطريق الخطأ (Abukari & Bankas, 2020).

— التحديات الإدارية: إن قدرة الإدارة في إدارة العمل في ظل انتشار جائحة (كوفيد - 19) يحد من سير العمل بالشكل الصحيح، ومتابعة جودة العمل وتقييمها بشكل يومي، مما يشكل تحديًا على المديرين، ويضعهم تحت وطأة الضغط النفسي الشديد، ويزيد من توترهم (Knoesen & Seymour, 2020)، حيث يعاني المديرين من صعوبة التواصل مع جميع الموظفين ومراقبة أدائهم بشكل دوري، ويحد من قدرتهم على تصحيح الانحرافات والأخطاء بسرعة، مما يسبب مشاكل كبيرة في جودة المشاريع الهندسية المراد تنفيذها، ويقلل من ثقة العملاء بالشركة (Aderaldo, Aderaldo & Lima, 2017).

— التحديات الاجتماعية: تعد مشاعر الوحدة والعزلة شائعة جدًا بين العمال عن بعد، الذي يؤثر بدوره على انخفاض الإنتاجية بسبب الانحرافات ونقص التنظيم الذاتي. كما أن هناك مشكلة كبيرة أخرى في العمل عن بُعد تنشأ عن حقيقة أن القوى العاملة في الشركات تظل حرفيًا بعيدة عن الأنظار، ويقل عمل الموظفين كفريق مع بعضهم البعض، مما يشعر الموظف بالعزلة، وعدم القدرة على التواصل بسهولة مع الآخرين، وقد ينعكس ذلك بشكل سلبي على مناصبهم في الشركة، ويحد من قدرتهم على تحقيق الترقية وغالبًا النمو المهني والوظيفي، بحيث يؤثر ذلك على أدائهم ويقلل من دافعيتهم للعمل، مما يؤدي إلى نشوء قصور في جودة الخدمات التي تقدمها الشركة لعملائها (Tremblay & Thomsin, 2012).

يُلاحظ مما سبق أن العمل عن بعد يواجه تحديات تقيد سير عمله، وتقلل من فاعليته في الشركات خاصة الشركات الهندسية التي تحتاج إلى تقديم مشاريع تتميز بالدقة والتميز. إلا أن هذه التحديات يمكن تجاوزها من خلال وضع خطط دقيقة من الشركة تساهم في توفير أجهزة محمولة للموظفين، وتزويدها بالبرامج والبرمجيات المطلوبة التي يحتاجها الموظف، والتي تساهم في حفظ أمن وسرية المعلومات في العمل، فضلاً عن اختيار إدارات قادرة على متابعة ومراقبة سير العمل دون التعرض إلى التوتر والضغط.

8.1.2 أبعاد العمل عن بعد

يشمل العمل عن بعد ثلاثة أبعاد أساسية وهي: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتوازن النفسي والاجتماعي، ومرونة ساعات العمل، وفيما يلي توضيحاً لكل منها:

أولاً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

تعرف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأنها التقنيات والقدرات والمكونات ووسائل الاتصال عن بعد والبرمجيات التي سيتم تنسيقها من خلال شركة مركزية للمعلومات وتتضمن كافة الأنظمة التي تسهل إجراء العمليات المختلفة (القواسمي، 2015). وتشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على خمسة مكونات أساسية كما يأتي:

- المكونات المادية: إن المكون الأساسي للمادي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يتمثل في أجهزة الحاسوب وتوابعها من كاميرات وسماعات ولوحة مفاتيح وغيرها بالإضافة إلى الهواتف الذكية، والتي بدونها لا يمكن العمل على شبكات الانترنت والبرمجيات المختلفة. وتنقسم إلى وحدات الإدخال، ووحدات الإخراج، ووحدات التخزين الثانوية والرئيسية ووحدات المعالجة (دلول، 2019).
- البرمجيات: تعد البرمجيات المجموع الكلي لنظم المعلومات والتي يتم تصميمها بغرض إجراء العمليات المختلفة وضبط عمل الأجهزة التكنولوجية من حواسيب وأجهزة ذكية، من إدخال للبيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها للوصول إلى معلومات قابلة للاستخدام والفهم. وتشمل البرمجيات التطبيقية

وبرمجيات النظام وبرمجيات التشغيل، ولابد أن تتسم البرمجيات بعدد من المزايا مثل القدرة العالية على التخزين، إمكانية استخدامها من قبل أكثر من مستفيد في الوقت نفسه، القدرة على تحليل البيانات والحصول على المعلومات (نوفل، 2018).

— **الموارد البشرية:** تمثل الموارد البشرية أهمية بالغة في تشغيل وإدارة نظم المعلومات تكاد تفوق أهمية الموارد المادية، إذ أن معظم حالات الفشل تعزى لضعف مهارات الموارد البشرية في إدارة نظم المعلومات والتعامل معها، لذلك لابد من وجود كوادر بشرية مؤهلة (Panda & Rath, 2018)).

— **قواعد البيانات:** تستخدم قواعد البيانات في إعداد البيانات وحفظها واستعادتها، والحصول على المعلومات، حيث من خلالها يمكن استرجاع البيانات بغرض التعديل والإضافة عليها وتحديثها بما يتناسب مع التطورات والمتغيرات المستجدة، وإعداد التقارير المختلفة بعد مراجعتها من خلال البرامج المرتبطة بها. وتمكن أهمية قواعد البيانات بأنها تساعد على تجنب تكرار البيانات، وتحمي البيانات من السرقة أو العبث أو الاختراق، بالإضافة إلى قدرة استخدام لغات مختلفة، والسهولة في تطوير البيانات والمعلومات ومشاركتها (اللامي، 2013).

— **الشبكات والاتصالات:** تشمل الوحدات والمحطات المتواجدة في مواقع مختلفة وترتبط مع بعضها البعض بوسائط تمكن المستخدم من إجراء عمليات إرسال المعلومات والبيانات واستقبالها داخل وخارج الشركة (البرزنجي، وجمعة، 2013).

ويستنتج مما سبق أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية للعمل عن بعد، حيث انه بدون وجود أجهزة حاسوب وأجهزة ذكية وشبكات إنترنت وبرمجيات وبرامج إلكترونية، لا يمكن أن تتم عملية العمل عن بعد، بالإضافة إلى ذلك لابد أن يكون الأفراد مؤهلين وقادرين على توظيف التكنولوجيا واستخدامها بالشكل الصحيح، ويجب أن يمتلكون مهارات تمكنهم من التعامل مع البرامج والتطبيقات الحديثة.

ثانيًا: التوازن النفسي والاجتماعي

إن تحقيق التوازن بين العمل والحياة أمر في غاية الأهمية لما له تأثير كبير على الجانب الاجتماعي والنفسي للموظفين، حيث أن ظروف العمل قد تشكل ضغوطات تحدث خلل في هذا التوازن مما ينعكس سلبًا عليهم، فشعور الموظف بالتوازن النفسي والاجتماعي يزيد من إنتاجية وكفاءة العمل، ويصبح الموظفون أكثر إبداعًا ويحصلون على رضا أكبر من العمل، ويميلون إلى العمل الجماعي وتحقيق تواصل أفضل، وهذا يؤدي إلى الاستمتاع في العمل وزيادة الشغف به، فانخفاض مستويات التوتر لدى الموظفين يساعد الشركة على تطوير نظام قوي ومتميز (John, Anthony & Bakari, 2020).

يعرف التوازن النفسي والاجتماعي بأنه تمثيل ذاتي للحالة العاطفية للموظف التي تعكس شعوره بالارتياح وعدم الضيق، والشعور بالسعادة والإيجابية الحيوية وضبط النفس والصحة العامة والبعد عن الاكتئاب والقلق والضيق النفسي، والحفاظ على العلاقات الاجتماعية والروابط الأسرية (Wilkinson, 2013).

إن العمل عن بُعد أثناء جائحة (كوفيد - 19) أكثر صعوبة لأنه إلزامي وليس طوعي وليس بدوام جزئي وإنما بدوام كلي. ولكنه يمنح الموظفين تحقيق التوازن الفعال بين التزامات عملهم والتزاماتهم الشخصية ومسؤولياتهم العائلية، ويقيمهم أكثر قربًا لأفراد أسرهم مما يقلل لديهم مستويات القلق والتوتر، ولكن الموظفين الذين يعيشون مع أطفال صغار قد يواجهون صعوبات في التركيز على عملهم، وفي نفس الوقت، فالعمل عن بعد يقلل الضغوطات المرتبطة بالانتقال إلى المكتب، وضغوطات ساعات العمل الثابتة، ووجود مرونة في ساعات العمل مما يشعر الموظفين بالرضا والارتياح، كما أن العمل عن بعد دون الذهاب إلى مقر الشركة يشعر الموظفين بالأمان والاطمئنان ومن الإصابة بفيروس (كوفيد -19) ونقله إلى أفراد أسرهم (International Labour Organization, 2020).

ونستنتج مما سبق أن العمل عن بعد يلعب دورًا هامًا في التوازن النفسي والاجتماعي لدى الموظفين ويعتمد ذلك على طبيعة ظروف الأفراد العاملين، فقد يؤثر العمل عن بعد بشكل سلبي أو إيجابي، حيث أنه قد يشكل عبئًا لدى البعض بسبب الحاجة إلى توافر التقنيات الحديثة والأجهزة التكنولوجية، وعدم

القدرة على العمل في المنزل بوجود أطفال صغار وتحديدًا في الوظائف التي تحتاج إلى تركيز، وفي الوقت نفسه قد يكون العمل عن بعد مناسبًا ومريحًا للكثير من الأفراد العاملين بسبب وجودهم بالقرب من أسرهم وأطفالهم ومرونة ساعات العمل وعدم الحاجة للذهاب إلى العمل وتوفير الوقت مما يجعلهم راضين عن عملهم.

ثالثًا: مرونة ساعات العمل

إن نظام ساعات العمل المرن يساهم في حل مشاكل نظام العمل التقليدي من خلال مساعدتهم على الوفاء بمسؤولياتهم تجاه العمل، وتحقيق التوازن في الحياة العملية، حيث أن مرونة ساعات العمل يساعد على تحسين ممارسات العمل وتحسين الروح المعنوية للموظفين، والتي تؤثر بشكل إيجابي على تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي لديهم، وتعد ساعات العمل المرنة من أفضل الأنشطة لزيادة رفاهية الموظف، حيث تساعد الموظف على القيام بمسؤولياته المختلفة خارج العمل (Shagvaliyeva & Yazdanifard, 2014)، كما تعزز ربحية الشركات زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي وتقلل من مستوى الإجهاد لدى الموظفين، وتحسين نوعية حياة الموظفين وتقلل من تغيبهم عن العمل، وتشعرهم بالارتياح، وتحسن صحتهم، وتقلل مستويات التوتر لديهم، وتحقق توازن أفضل بين العمل والحياة (Shah, Khattak & Shah, 2020).

ويستنتج مما سبق أن ساعات العمل المرنة تزيد من دافعية الموظفين للعمل إذ تمكنهم من تنظيم أعمالهم الأخرى بشكل أفضل، ويستطيعون العمل بالأوقات التي تناسب ظروفهم، دون توليد ضغوطات عليهم، لذلك فإن العمل عن بعد خلال جائحة (كوفيد - 19) وفر إمكانية العمل بطريقة مرنة بما يتناسب مع ظروف الموظفين خلال الجائحة من حيث عدد ساعات العمل، بالإضافة إلى المرونة في تحديد أوقات الاجتماعات بما يتناسب مع ظروف جميع الموظفين، فقد يمتلك الموظف جهاز حاسوب واحد في الوقت الذي يحتاجه أحد أفراد الأسرة في الدراسة أو في العمل، لذلك فإن مرونة ساعات العمل تقلل الضغوطات والأعباء على الموظفين.

المبحث الثاني : أداء العاملين

1.2.2 مقدمة

تمثل الموارد البشرية الركيزة الأساسية للمنظمة، حيث تعمل على تحقيق أهدافها ورفع مستوى أدائها، حيث أن مهارة العاملين من المؤشرات التي تقاس على أساسها كفاءة العامل، والمتمثلة في مهارات ومعارف العاملين وتوظيف المكتسبات المعرفية واستغلالها لينعكس إيجابياً عليها، ونجاح أي منظمة يكون في تطوير أداء العاملين لكونهم رأس المال الحقيقي فيها، وذلك بتوفير كل الظروف المادية والمعنوية المناسبة لهم (Paul, 2022)

2.2.2 مفهوم أداء العاملين

فالاداء لغوياً هو تنفيذ عمل أو تأدية مهمة ما ، أما إصطلاحاً فهو ما يقوم العامل بتنفيذه من الأعمال والمسؤوليات التي وكلته بها المؤسسة التي يعمل بها والمتعلقة بمنصبه الوظيفي فيها (الملكاوي، 2020).

يعد مفهوم أداء العاملين أحد المفاهيم الأساسية التي ترتبط بسلوك الفرد والمنظمة، إذ يُمثّل الناتج النهائي لجميع الأنشطة داخل المنظمة، سواءً على مستوى الفرد أو المنظمة بأكملها أو حتى المستوى الوطني. وقد اعتُبر مصطلح الأداء مفهومًا شاملاً يتضمّن العديد من العناصر، وتعرّفه العديد من الباحثين بطرق مختلفة، فقد عرّف فريدريك تايلور في كتابه "مبادئ الإدارة العلمية" الأداء بأنه "تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة"، فيما اعتبر البابطين الأداء "مجموعة المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكوّن منها عمل الفرد، والتي يجب عليه القيام بها، ويُمكن اعتبارها سلوكًا بمعنى أوسع". وبشكل عام، يمكن تعريف أداء العاملين بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد في تحقيق وإتمام المهام التي تُكلّف بها داخل المنظمة أو الجهة التي يعمل فيها. (عقل والشرفا ، 2018).

كما يعرف أداء العاملين بأنه "النتيجة الفعلية لجهود الفرد في تنفيذ وإتمام مهام وظيفته، وتحقيق أهدافها بنجاح، وذلك من خلال توظيف قدراته وإدراكه للدور والمسؤوليات الموكلة إليه." ويمكن أيضاً تعريف أداء العاملين على أنه "تنفيذ المهام والمسؤوليات التي تم تكليف الموظف بها من قبل المنظمة أو الجهة التي يعمل بها، وبطريقة تساعد على تحقيق أهداف المنظمة بنجاح." (علوش، 2019)

وعرف جاسم (2020) أداء العاملين على أنه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة فضلاً عن الاتصالات والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة بكل حرص .

كما أشار بربر (2009) أداء العاملين إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، إن أداء العاملين هو ذلك النشاط الذي يقوم به العاملون من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه.

كما عرفة أبوحميد (2020) يعرف أداء العاملين على أنه العمل الذي يقوم به العامل أو الموظف بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية ومن مستوى جودة معين، ويؤدي بطريقة معينة.

وعرف (الأميري ، 2019). أداء العاملين بأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحليل أهدافها .

وعرف ثابت (2020) أداء العاملين على أنه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة فضلاً عن الاتصالات والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة بكل حرص .

كما أشار عبد المالك (2021) أداء العاملين إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، إن أداء العاملين هو ذلك النشاط الذي يقوم

به العاملون من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه.

كما عرفة عبدالله والقرنى (2022) يعرف أداء العاملين على أنه العمل الذي يقوم به العامل أو الموظف بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية ومن مستوى جودة معين، ويؤدى بطريقة معينة.

كما يعرف أداء العاملين على أنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به (Mandy, 2021).

كما وقد عرف كل من (Surucu, Maslakci, and Sesen, 2022) أداء العاملين بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال، وهو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة إلى الجهة المرتبط بها والنتائج التي يحققها .

ويعرف أداء العاملين على انه أحد العناصر الإنتاجية الذي يختص في الجانب الإنساني، وأن تحديد أداء العامل يعود إلى أبعاد متداخلة وهي العمل الذي يؤديه، مدى معرفته لدوره ومدى إتباعه للتعليمات الموجه إليه مدى توافقه مع معايير الجودة مرتبطة جميعها بسلوك العامل ورغبته بالعمل (Evans, 2021).

هذا وقد عرف كل من (Siddiqui, Mehak (2021) أداء العاملين بأنه كمية وجود نتائج العمل المحققة من خلال قيام العامل بالواجبات والمسؤوليات الخاصة به إضافة إلى وجود ثلاثة مكونات أساسه للأداء وهي:

1. الجودة ويعنى بها جودة المخرجات.
2. الكمية: ويقصد بها الكمية المطلوب الإنتهاء منها.
3. الفترة الزمنية: ويقصد بها الإلتزام بالوقت المحدد مسبقاً.

ومما سبق يمكن للباحث أن يعرف أداء العاملين بأنه المجهود والقدرات التي يبذلها الموظف أثناء عمله في المنظمة، واستغلاله لطاقاته البدنية والذهنية، واستثمار الإبداع والابتكار لدى الموظف، مع إمكانية تنمية وتدريب الموظفين في المنظمة ليكونوا على مستوى عالي من التميز والإتقان في العمل لما لها من آثار إيجابية على المنظمة وكفاءة الإنتاج وزيادة فرصة المنافسة بين المنظمات الأخرى.

3.2.2 محددات وعناصر أداء العاملين:-

ووفقاً لـ قاسمى (2019) هنالك مجموعة من المحددات لأداء العاملين وتنقسم إلى:

- لـ محددات داخلية هي عبارة عن الجهد الذي يبذله العامل سواء الجهد العقلي أو الجهد الجسدي لأداء مهامه بكل مهاره وطاقة وكفاءة وهي التي تسعى في القدرات، أما إدراك العامل لدوره والمهام المطلوبة منه فهو توجيه جهوده للقدرة على القيام بالعمل.
- لـ المحددات الخارجية وهي عبارة عن متطلبات العمل وهي عبارة عن كافة الواجبات والمسؤوليات والأدوات والطرق المعدات التي تستخدم في أعماله وتشمل البيئة التنظيمية من مناخ عمل وأشراف ومواد وموارد والتعليمات واللوائح المطبقة ومن أهم محددات أداء العاملين البيئة الخارجية مثل المنافسة الخارجية وهذا يؤثر على الحوافز والعوائد المالية للعامل سواء بالارتفاع أو الانخفاض.

4.2.2 عناصر أداء العاملين:

للأداء عناصر أو مكونات أساسية لا بد من الإشارة لها لأهمية وجودها لضمان الأداء الفعال، ولأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للموظفين في المؤسسات، وقد اختلف المفكرين والباحثين في تصنيفها ومنها (مسلم، 2014):

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: كفاءة الموظف وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخليفة العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- **نوعية العمل:** وتمثل العمل ومتطلباته ومدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء. (سعدى، 2016)
- **كمية العمل المنجز :** أي مقدرا العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز بدون الوقوع في الأخطاء والقيام بالعمل بالإتقان المطلوب (مسلم، 2014)،
- **المثابرة:** وتمثل الجانب السلوكي للعمل مثل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله (الشعار و النجار، 2015)
- **البيئة التنظيمية:** وهي العوامل الداخلية والخارجية أما العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده، أما العوامل الخارجية التي تؤثر في الأداء الفعال هي العوامل المنافسة والتطور التكنولوجي والفكري والاقتصادي والاجتماعي. (السامرائي، 2012).

5.2.2 أهمية أداء العاملين وتقييم أداء العاملين:

يعتبر الأداء من المفاهيم التي أثارت الاهتمام والتحليل لدى الكثير من الباحثين لما لها أهمية على العامل والمؤسسة سواء وتقسم أهمية الأداء الى: - (قاسى ، 2019)

☉ **أهمية الأداء بالنسبة للعاملين :** يعتبر الأداء هو مقياس يعكس قدرة الفرد على أداء عمله في المؤسسة، ما يعكس على أداء المؤسسة ككل، ويعتبر الأداء الفردي هو أحد عوامل بناء القرارات الإدارية والتي تتعلق بالموظف، مثل المكافئة والترقية والتشجيع والحافز وترقيته وتطوره الى مراتب أعلى، وهنا لابد من اهتمام العامل بتطوير ذاته وذلك من خلال دراسة الاحتياجات اللازمة له من تطوير وتدريب وتعليم لكي يكون قادر على تحقيق الأهداف المرجوة من عمله (شاكوت ، 2015).

6.2.2 أنواع أداء العاملين :

إن تصنيف أداء العاملين يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملية والذي من خلاله يمكن تحديد أنواعه، وبما أن أداء العاملين مرتبط بالأهداف، فإنه يمكن الاعتماد على المعايير المتبعة في تصنيف

الأهداف لإسقاطها في تصنيف الأداء كمعيار الشمولية والطبيعة، فحسب معيار الشمولية يمكن تقسيم أنواع أداء العاملين كما وردت لدى كل من أبو عساف والمرعي ، (2019) إلى مايلي:

- لـ الأداء الكلي: وهو الذي يتمثل بتكامل الوظائف والعناصر والأنظمة الفرعية داخل المنظمة في تحقيق الأهداف، ولذلك فلا يمكن نسب إنجازها إلى أي الحديث عن الشمولية، والاستمرارية والنمو .
- لـ الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، والذي يمكن تقسيمها إلى عدة أنواع باختلاف المعايير المتعددة لتقييم المنظمة.

7.2.2 أهمية أداء العاملين

يأخذ أداء العاملين مكانة خاصة داخل المنظمة على اعتباره الناتج النهائي المحصلة جميع ما تقوم به المنظمة من أنشطة، وتكون هذه المكانة بمثابة الأهمية التي ينالها أداء العاملين على مستوى كل من المنظمة والفرد، حيث أنه كلما كان أداء العاملين متميزاً كلما انعكس ذلك على أن تكون المنظمة أكثر استقراراً وأطول في البقاء، ومن ثم يمكن القول أن إهتمام إدارة المنظمة بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، وبناء على ما سبق يمكن القول أن أداء العاملين لا يعد انعكاساً القدرات ودوافع المرؤوسين فقط، بل هو بمثابة انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء (Widyastuti, et, al, 2020) .

وتتجلى أهمية أداء العاملين أيضاً إنطلاقاً من وجهة نظر المنظمة إلى إرتباطه بدورة حياتها وبمراحلها المختلفة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تجاوز مرحلة من مراحل النمو والانتقال إلى مرحلة أكثر تقدماً يتوقف على مستويات أداء العاملين بها.

وفيما يلي سنستعرض أهمية أداء العاملين لكل من المنظمة والفرد كما وردت لدى (محمد، 2018)

➤ أولاً: أهمية أداء العاملين بالنسبة للأفراد (الموظفين)

إن أداء الفرد هو الذي يعكس أداء المنظمة التي ينتمي إليها، فكلما كان مستوى أداء العاملين للعاملين مرتفعاً وجيداً، كلما دل على مدى فاعلية المنظمة.

يمثل أداء الفرد الموظف نموذجاً حصرياً لمدى قدرته على إنجاز ما يتم تكليفه به من عمل حالي، ومدى قابليته للقيام بما سيتم تكليفه به من أعمال آخر بمستقبلاً.

يسعى كل فرد موظف من خلال تحقيق متطلبات العمل إلى رفع من مستوى أدائه، وذلك لما يترتب عليه من تحسين ورفع في مستوى الأجور التي يتقاضاها، والإمكانيات التي يحصل عليها مقابل هذا الأداء، كالترقية إلى منصب آخر أعلى، أو الشكر والتقدير وهو ما يحفز بدوره على بذل ما بوسعه.

يعتبر الموظف إن إستقراره في منصب ما في عمله حاجة أساسية يسعى إلى تحقيقها والمحافظة عليها، وهو ما يرتبط مباشرة بأدائه الوظيفي.

➤ ثانياً: أهمية أداء العاملين بالنسبة للمنظمة.

تهتم المؤسسات بأداء العاملين فيها لأن ذلك ينعكس على أداء المؤسسة وكفاءتها في تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة كونه نجاح المؤسسة في كثير من الأحيان يرتبط بمدى قدرة العاملين فيها على تطبيق أنظمتها وتعليماتها لتحقيق الأهداف أي أن الكفاءة الفردية والجماعية للعاملين بالنهاية هي من انعكاس لأداء المؤسسة ككل ولذلك يعنى المدراء والمسؤولون في اتخاذ قراراتهم في تعيين أو نقل أو ترقية العامل الكفاءة وقدرته على إنجاز أعماله بما يحقق أهداف المؤسسة. (عبد الوهاب، 2017).

ولهذا نجد أن أغلب المسؤولين داخل المنظمات يعيرون موضوع أداء العاملين أهمية كبيرة، هذا وقد وضع أبشر (Abshir, 2018) ثلاثة محاور تبين مدى أهمية أداء العاملين بالنسبة لدى المنظمة وهي كما يلي:

- المحور الأول في محاولة المنظمة للنجاح والتقدم لتحقيق الأهداف الموضوعة سابقاً، فهي تهتم برفع مستوى أداء الموظفين، فكلما كان مرتفعاً كلما ارتفع وتقدم مؤشر نجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها.
- المحور الثاني يظهر أهمية أداء العاملين بالنسبة للمنظمة من خلال إرتباطه في دورة حياته في مراحلها المختلفة، إذ أن قدرة المنظمة على تجاوز مرحلة ما من مراحل نموها والانتقال إلى أخرى أكثر تقدماً يعتمد على مستوى أداء العاملين فيها.

- المحور الثالث تتجاوز أهمية أداء العاملين مستوى المنظمة على الصعيد المحلي ولا تتوقف عندها، وإنما تمثل أهمية أداء العاملين عنصراً أساسياً في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد بصورة عامة.

8.2.2 العوامل المؤثرة في أداء العاملين

هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على أداء العاملين أبرزها التوقعات ويقصد بها مدى معرفة العاملين لما هو متوقع منهم إنجازه، تطبيقاً للأهداف المرجوة، ومعرفة ما إذا كان نظام الحوافز المعنوية والمادية يشبع احتياجات الموظفين، ويمكن التوصل إلى هذه النتائج من خلال التغذية الراجعة، فإذا تم إبلاغ العاملين بنتائج أدائهم، فذلك يؤدي إلى تصحيح النقاط السلبية في أدائهم، وكذلك ضرورة إبلاغ الإدارة بنتائج الأداء حتى تتمكن من وضع الخطط التدريبية الصحيحة بحيث تحسن من أداء العاملين (الفلاسي ، 2018).

ويرى المحمدي (2019) أن هنالك عدداً من العوامل الأخرى المؤثرة على أداء العاملين ، وفيما يلي إشارة إلى عدد منها :

- التحسينات التنظيمية والإجرائية ذات الأثر المباشر في أداء العاملين.
- توافر أو عدم توافر الأعمال المتأخرة التي تؤثر في معدل الإنتاج.
- الاختلاف الملحوظ في حجم العمل وتأثيره على أداء العاملين لدى الموظفين.
- الأداء في العمليات المتماثلة قد يختلف باختلاف الموقع الجغرافي للأقسام جراء الظروف المحلية أو المكانية.
- نوعية وحدة العمل المنجز قد تفضي إلى معدلات مختلفة للإنتاج، حسب معدلات الأداء سواء أكانت كمية أو نوعية

9.2.2 أبعاد أداء العاملين:

يعرف الأداء بقيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميزها

بأربعة أبعاد وهي (قنديل، 2015):

1. جودة الأداء: هي مجموعة الآليات والأنظمة التي تهدف تحقيق التكامل بين جهودة كافة الأطراف والمجموعات داخل المؤسسة التي تعنى بتطبيق الجودة، وتحسينها والذي يمكنه منه تقديم الخدمة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا للعميل.
2. دقة الأداء: هي مدى تطبيق الالتزام الوظيفي بالأنظمة والتعليمات والمحافظة على أوقات العمل بما يتماشى مع الأنظمة والتعليمات واللوائح لضمان تحقيق الأهداف بأقل الأخطاء (المعمر، 2014).
3. الأداء: ويقصد الجهود التي يبذلها الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة أي العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة إنجازه بكل دقة وسرعة بصنفيه الجهد الجسدي أو العقلي (Abuhaimeed, 2022).
4. سرعة الأداء: الوقت الزمني أو المدة الزمنية المخصص لإنجاز الأعمال التي يقوم بها الموظف وتأدية المهام الوظيفية المطلوبة منه ودون أي تأخير بكل دقة مع أنه بعض الأعمال لا تعتمد على السرعة بقدر نوعيتها.

وهنا لا بد من الإشارة أنه المؤسسات تختلف باختلاف طبيعة أعمالها فهناك المؤسسات الخدمية أو الإنتاجية فهي تتطلب الجودة والدقة والسرعة في الأعمال في حين اخذ البعض بتضمين بعض الأبعاد ودمجها كونه هنالك منتجات لا تحتاج الى السرعة وأخرى لا تحتاج الى الجهد الجسدي .

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

المقدمة

يتناول الفصل الثالث توضيحاً للمنهج المتبع في الدراسة، وإجراءاتها، وعرضاً لمجتمع وعينة الدراسة، فضلاً عن التطرق لأداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة وبيان صدقها وثباتها. كما سيتم في هذا الفصل عرض أساليب المعالجة الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات الخاصة بالدراسة.

1.3 منهج الدراسة:

يهدف الوصول إلى أهداف الدراسة، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي بهدف جمع وتصنيف البيانات وتحليلها، من أجل وصف وتحليل متغيرات الدراسة ومجتمعها، بهدف عرضها على شكل جداول ورسومات بيانية، كما تم تصميم استبانة ليتم جمع البيانات بواسطتها، وتحليلها فيما بعد باستخدام برنامج (SPSS.v22)، ومن ثم التوصل إلى نتائج وتوصيات الدراسة.

2.3 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة على شركة أبفي AbbVie، وتكونت وحدة المعاينة من العاملين عن بعد في الإدارتين الوسطى والدنيا في شركة أبفي AbbVie، وبلغ عددهم (132) عاملاً، وجرى مسح شامل لهم كما مبين في الجدول (6)، حيث تم توزيع استبانة الدراسة عليهم للحصول على بيانات الدراسة. تم توزيع (132) استبانة على عينة الدراسة، وكان مجموع الاستبانات المستردة (112).

جدول (1): ملخص حجم العينة

إجمالي العينة n	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة	الاستبانات الصالحة	النسبة
132	132	112	102	77%

3.3 مصادر جمع البيانات:

قام الباحث بجمع وتحليل بيانات الدراسة النظرية والعملية بالاعتماد على نوعين من المصادر

هما:

- ❖ **المصادر الثانوية:** وهي تلك البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر المكتبية ومن المراجعة الأدبية للدراسات السابقة، والمهتمة بموضوعي العمل عن بعد وأداء العاملين، كالكتب والبحوث العلمية، والإحصاءات والتقارير الرسمية، ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، فضلاً عن الدوريات والنشرات المنشورة في المجالات المحكمة. وذلك لوضع الأسس العلمية والإطار النظري للدراسة.
- ❖ **المصادر الأولية:** قام الباحث بتصميم استبانة علمية لجمع البيانات عن العمل عن بعد وأداء العاملين في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية، بحيث تناولت الجوانب التي تناولها الإطار النظري والتساؤلات والفرضيات التي استندت عليها الدراسة كافة.

4.3 أداة الدراسة:

اعتمد الباحث تصميم استبانة تناولت جميع أبعاد متغيرات الدراسة، المستقلة منها والتابعة، وبالشكل الذي مكن من اختبار فرضيات الدراسة التي تم بناؤها وتوزيعها وتكوينها وفقاً لأفراد وحدة العينة. ويهدف زيادة درجة موثوقية ومصداقية البيانات التي تم جمعها، اعتمد الباحث على المقاييس الواردة في الدراسات السابقة في قياس متغيرات الدراسة، والتي تم إثبات موثوقيتها ومصداقيتها، وقام الباحث بتطوير بعض العبارات التي لم تذكر في الدراسات السابقة وهي ضرورية للقياس (انظر ملحق رقم (3) ، كما تم توزيع إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، لتمثيل الموافقة على الفقرات بشكل: (موافق بشدة 5 علامات، موافق 4 علامات، محايد 3 علامات غير موافق، علامتان غير موافق بشدة علامة واحدة). صدق وثبات أداة الدراسة : قام الباحث باختبار درجة الصدق الظاهري لأجل معرفة الأسئلة المرتبطة ببعضها، إذ تم عرض الاستبانة على ذوي الخبرة والاختصاص ومجموعة من

المحكمين من أساتذة إدارة الأعمال بهدف الحكم على صلاحيتها كأداة لجمع البيانات، وتمت الإشارة إليهم في الملحق (2).

أما ثبات الأداة، فتم اعتمد معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي، وذلك للتأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، إذ بلغت قيمته (0.8). وفيما يتعلق بالحدود التي اعتمدتها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة. ولتحديد درجة المقياس، قام الباحث بتحديد ثلاثة مستويات هي (منخفض، متوسط، مرتفع بناء على المعادلة الآتية:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات

$1.33 = 3/4 = 3/(1 - 5)$. وبذلك تكون المستويات كالتالي:

المنخفض من (1) - (2.33).

المتوسط من (2.34) - (3.67).

المرتفع من (3.68) إلى (5).

5.3 أساليب تحليل البيانات:

تم إدخال بيانات الاستبانة في برنامج SPSS بهدف معالجتها وفق الاختبارات التي تحقق غرض الدراسة، وتحديدًا تم استخدام الأساليب الآتية:

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Statistics Descriptive Measures) لوصف خصائص عينة الدراسة، والإجابة عن أسئلتها.
- اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha): لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

- مقاييس النزعة المركزية : الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة، وكذلك الانحراف المعياري لبيان مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) من أجل اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.
- اختبار التباين (Variance) لاختبار الفروقات الفردية في العمل عن بعد الفروقات في أداء العاملين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

الفصل الرابع: عرض النتائج واختبار الفرضيات

المقدمة

يتناول الفصل الرابع أهداف الدراسة والتي تتمثل في معرفة أثر العمل عن بعد في أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية كما يشتمل هذا الفصل على النتائج التي أخرجتها برامج المعالجة الإحصائية، والتي تهتم بتحليل عينة الدراسة وخصائصها، فضلاً عن تطرق هذا الفصل إلى اختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة الحالية، ودلالاتها.

1.4 خصائص عينة الدراسة:

اشتملت الدراسة الحالية على جملة من المتغيرات الديموغرافية الخاصة بعينة الدراسة، والتي تمثلت في النوع الاجتماعي، الفئة العمرية المؤهل العلمي، التخصص الأكاديمي، سنوات الخبرة، ومستوى استخدام الحاسوب والتي تم ورودها في أداء الدراسة وهي الاستبانة. ويمثل الجدول (8)، عرضاً مختصراً لوصف عينة الدراسة.

الجدول (2): خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	63	61.8%
	أنثى	39	38.2%
	المجموع	102	100%
الفئة العمرية (بالسنوات)	20 – أقل من 25	20	19.6%
	25 – أقل من 30	46	45.1%
	30 – أقل من 35	23	22.5%

%9.8	10	35 – أقل من 40	
%2.9	3	40 فأكثر	
%100	102	المجموع	
%0.2	2	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
%5.9	6	دبلوم	
%77.5	79	بكالوريوس	
%14.7	15	ماجستير	
%0	0	دكتوراه	
%100	102	المجموع	
%14.7	15	نظم معلومات إدارية	التخصص الأكاديمي
%7.8	8	نظم معلومات حاسوب	
%15.7	16	هندسة حاسوب	
%61.8	63	أخرى	
%100	102	المجموع	
%52.9	54	أقل من 5	الخبرة (بالسنوات)
%22.5	23	5- أقل من 10	
%14.7	15	10 – أقل من 15	
%5.9	6	15 – أقل من 20	
%3.9	4	20 فأكثر	
%100	102	المجموع	
%0	0	مقبول	مستوى استخدام الحاسوب
%2.9	3	متوسط	
%12.7	13	جيد	

34.3%	35	جيد جداً	
50%	51	ممتاز	
100%	102	المجموع	

❖ أولاً: النوع الاجتماعي

بلغت نسبة الذكور المشاركين 61.8% فيما بلغت نسبة الإناث حوالي 38.2%، ويعود السبب في تفوق عدد الذكور على الإناث لطبيعية المجتمع السائد والتقاليد والأعراف المتبعة فيه، فضلاً عن رغبة الذكور بشكل أكبر في دخول المجالات التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما ان بلوغ نسبة الإناث 38.2% لا يعد أمراً هيناً، بل يعني أن هناك نساء عاملات عن بعد وبشكل كبير في شركة أباتي AbbVie في المملكة العربية السعودية، وربما يعود السبب في تفضيل النساء للعمل بعيداً عن المكتب إلى طبيعة المجتمع أيضاً، فضلاً عن توفير مفهوم العمل عن بعد للمرونة الكبيرة للنساء لأجل القيام بمتطلبات المنزل الأخرى.

❖ ثانياً: الفئة العمرية

وفقاً للنتائج الخاصة بالفئة العمرية، فقد كانت الفئة العمرية الأعلى هي فئة (25-أقل من 30 سنة)، إذ بلغت نسبتها ما يقارب من (45.1%)، فيما تلتها الفئة العمرية (30-أقل من 35 سنة) لتشكّل ما نسبته (22.5%)، وأتت بعدها الفئة العمرية (20) أقل من 25 سنة) بنسبة (19.6%)، وتلتها الفئات العمرية (35) أقل من 40 سنة (40 سنة فأكثر) على التوالي، وبنسبة (9.8%) (2.8% على التوالي. وتنعكس تلك النتائج الرغبة الكبيرة في توظيف الشباب للعمل عن بعد، ويعود السبب في ذلك لأمرين مهمين أولهما مواكبة الشباب للتطور التكنولوجي بصورة مستمرة، والثاني قدرتهم على تفهم مهامهم عن بعد وإمكانية أدائها بأفضل صورة، فضلاً عن قدراتهم على الابداع والابتكار والمبادرة للتغيير.

❖ ثالثاً: المؤهل العلمي

فيما يخص المؤهل العلمي، أظهرت النتائج ان نسبة العاملين من حملة شهادات البكالوريوس كانت الأعلى بين باقي التخصصات، إذ بلغ عدد العاملين من حملة شهادات البكالوريوس (79) عاملاً ليشكلوا ما نسبته (77.5%)، فيما تلتها نسبة حملة الشهادات العليا وخصوصاً الماجستير، إذ بلغت (14.7%) للماجستير، فقط اما الدكتوراه فبلغت نسبتها (0%) من إجمالي حملة الشهادات العليا، وجاءت نسبة حملة شهادات الدبلوم بالمرتبة الثالثة، ونسبة (5.9%)، وحملة شهادات الثانوية فأقل فقد بلغت (2%) فقط. وتدل النتائج إلى اعتمد شركة أبفي AbbVie على أسس منطقية في التوظيف تمثلت في التركيز على حملة الشهادات بالتخصصات اللازمة للعمل بعيداً عن الموقع، إذ يعتمد أداء المهام عن بعد مؤهلات علمية أساسية فضلاً عن المهارات الخام التي تتواجد في حملة الشهادات، والتي يمكن تطويرها وزيادتها عبر العمل في الموقع والتدريب.

❖ رابعاً: التخصص الأكاديمي

من حيث التخصص الأكاديمي، كان تخصص (أخرى، واشتمل بشكل كبير على خريجي تخصصات الإدارة وهندسة الاتصالات واللغات الأكثر بين نسبة التخصصات الأكاديمية، إذ بلغت نسبتها (61.8%)، تلتها هندسة الحاسوب بنسبة (15.7%)، ثم يليها نظم المعلومات الإدارية ونظم معلومات الحاسوب بنسبة (14.7%) (7.8%) على التوالي. وتشير النتائج إلى اعتمد شركات تكنولوجيا المعلومات على مهارات العاملين الفعلية، إذ انها تركز بشكل أقل على التخصص مقارنة بقدرات الأداء عن بعد، ويعني هذا الامر أيضاً أن إظهار النتائج لارتفاع نسب تخصصات هندسة الحاسوب يشير إلى قدرات العاملين من تلك التخصصات على صيانة الأجهزة التكنولوجية والتعامل معها، وهو ما يعد ضروري كواحدة من اهم المهارات اللازمة للعاملين عن بعد كما أشير آنفاً ضمن الدراسة الحالية. أما نسبة العاملين من تخصصات نظم المعلومات الإدارية ونظم معلومات الحاسوب، فيشير إلى أهمية تلك التخصصات في العمل عن بعد، إذ أنه التخصص الأكثر مقارنة لمتطلبات العمل بعيداً عن المكتب.

❖ خامساً: الخبرة

من حيث بعد الخبرة، والذي يعني سنوات الخبرة بشكل عام، فقد كانت نسبة سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) الأعلى بين النسب، إذ بلغت تقريباً (53%) ، ثم تلتها سنوات الخبرة من (5-أقل من 10 سنوات)، إذ بلغت (22.5%) ، اما الفئة الثالثة فكانت سنوات الخبرة (10-أقل من 15 سنة)، وجاءت بعدها فئة (15- أقل من 20) و (20 فأكثر) ونسب (6%) و (4%) تقريباً. ويمكن تفسير تلك النتائج وفقاً لحدثة مفهوم العمل عن بعد، وهو ما يفسر حداثة خبرات العاملين ضمن هذا القطاع، إذ ان معظم العاملين من حملة شهادات البكالوريوس وهو ما يفسر حداثة خبراتهم في هذا المجال أيضاً ، فضلاً عن اعتماد شركة AbbVie في المملكة العربية السعودية على توظيف الفئة الشبابية المواكبة للتطور في مجال التكنولوجيا والأجهزة الالكترونية والتعامل مع مواقع الإنترنت والبريد الالكتروني.

❖ سادساً: استخدام الحاسوب

أظهرت النتائج أن نسبة المستخدمين للحاسوب بشكل ممتاز كانت الأعلى بين نسب مستويات الاستخدام الأخرى، إذ بلغت (50%)، تلتها نسبة الاستخدام بمستوى جيد جداً، حيث كانت (34.3%) ، تلتها نسب مستوى الاستخدام الجيد والمتوسط، إذ كانت (12.7%) (2.9%) على التوالي. ويمكن تفسير تلك النتائج بالقول إن مستخدمي الحاسوب من العاملين عن بُعد يجب أن يكون بدرجة عالية، إذ أن نسبة استخدام الحاسوب بشكل ممتاز تعتبر أمراً بديهياً وفقاً لمتطلبات مهام الأفراد العاملين عن بُعد، إذ أن أداء الأعمال عن بعد يتطلب مستوى عال من استخدام الحاسوب للتعامل بأفضل صورة ممكنة مع الواجبات والمهام، بهدف اداؤها بسرعة عالية وجودة مناسبة ودقة متناهية. كما إن وجود نسب عاملين بمستوى استخدام حاسوب متدنية قد يشير إلى طبيعة المهام التي تؤدي عن بعد، والتي قد تتميز بطبيعتها البسيطة والميسرة كإدخال البيانات البسيطة بصورة محددة ومحصورة على الأجهزة المناسبة فيما لم يؤثر الي أي عاملين عن بعد بمستوى استخدام مقبول، وهو ما يؤكد الحديث أنف الذكر.

2.4 صدق أداة الدراسة

■ أولاً: اختبار الصدق الظاهري:

قام الباحث بعرض الاستبانة بصورتها الأولية على الأستاذ المشرف، بهدف مناقشتها ومراجعة الفقرات الواردة فيها من ثم قام الباحث بعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين في جامعة عمان العربية، وبعض الجامعات السعودية الأخرى، والمشار إليهم في الملحق (2)، وذلك لأجل التأكد من تغطيتها لجوانب الموضوع الأساسية، وسلامة محتواها، ووضوحها، حيث تم الأخذ بجميع التعديلات التي دونها الأساتذة المحكمون.

■ ثانياً: ثبات أداة الدراسة

عمل الباحث على اختبار أداة الدراسة للتأكد من قدرتها على قياس الابعاد، والتثبت من صحتها وصدقها، وذلك من خلال احتساب قيمة معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي، ويعتمد هذا المعامل على قياس مدى اتساق إجابة الأفراد لكل فقرة من فقرات الاستبانة، فضلاً عن قياسه لقوة الارتباط بين فقرات الاستبانة. ويمكن تفسير ألفا بأنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، حيث يدل ارتفاع قيمة ألفا على ارتفاع درجة الثبات الداخلي، والذي يتراوح بين (0-1)، وتكون قيمتها مقبولة عند (0.60)، في مجالات الإدارة، وجاءت نتيجة اختبار مدى اعتمادية هذه الاستبانة حسب معامل (كرونباخ ألفا) بنسبة (80%)، وتدل هذه النسبة إلى أن الدراسة على درجة عالية نسبياً من الثبات، وأنها قادرة تحقيق أهداف الدراسة، ويبين الجدول (6) النتائج الكلية لاختبار كرونباخ ألفا وقياس ثبات أداة الدراسة، كما يبين الجدول أن أعلى معامل ثبات في مجال العمل عن بعد كان في بعد تكنولوجيا المعلومات، إذ بلغت نسبته (0.792)، وأدنى معامل ثبات في نفس المجال كان في بعد الاتصال، إذ بلغت نسبته (0.751). أما في مجال أداء العاملين، فقد كان معامل الثبات الأعلى في بعد المعرفة بمتطلبات العمل، إذ بلغت نسبته (0.789)، وأدنى معامل في نفس المجال كان في بعد دقة أداء العاملين، إذ بلغت نسبته (0.772). ويبين الجدول (5) في أدناه معامل الثبات لمتغيرات الدراسة.

الجدول (3): معامل الثبات لمتغيرات الدّراسة (مقياس كرونباخ ألفا)

المتغيرات	كرونباخ ألفا
المتغير المستقل: العمل عن بعد	
الموازنة بين الحياة والعمل	0.762
الاتصال	0.751
تكنولوجيا المعلومات	0.792
المهارات	0.781
المتغير التابع: أداء العاملين	
سرعة أداء العاملين	0.786
جودة أداء العاملين	0.773
دقة أداء العاملين	0.772
المعرفة بمتطلبات العمل	0.789
معدل الثبات العام	0.80

3.4 نتائج التحليل

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة لتحليل آراء عينة الدراسة وفهم العبارات الخاصة بأثر العمل عن بعد في أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية، وعلى النحو التالي:

أولاً: المتغير المستقل (العمل عن بعد)

يوضح الجدول (4) في أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل، الاتصال، تكنولوجيا المعلومات، المهارات).

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال للعمل عن بعد

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
الموازنة بين الحياة والعمل	3.51	1.08	متوسطة
الاتصال	4.01	98.	عالية
تكنولوجيا المعلومات	4.17	78.	عالية
المهارات	4.13	78.	عالية
العمل عن بعد	3.96	.912	عالية

وفقاً لجدول (4) ، فإن المتوسط الحسابي لتقديرات افراد عينة الدراسة في مجال العمل عن بعد بلغ (3.96) والانحراف المعياري بلغ (0.912) . وجاء بعد تكنولوجيا المعلومات بالمرتبة الأولى، إذ بلغ المتوسط الحسابي له (4.17) والانحراف المعياري (0.78)، وتشير هذه النتيجة إلى اهتمام شركة AbbVie في المملكة العربية السعودية بتوفير الأجهزة التكنولوجية اللازمة لتنفيذ المهام عن بُعد، فضلاً عن تحديث البرمجيات بصورة مستمرة، وتوفير قاعدة بيانات جيدة قادرة على مساعدة العاملين والإدارة على حد سواء في تحسين الأداء من خلال الرجوع إليها في أي وقت. وجاء في المرتبة الثانية بعد المهارات بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري بلغ (0.74) ، وتشير تلك النتائج إلى امتلاك العاملين المهارات الضرورية اللازمة لأداء المهام من أماكن مختلفة، وامتلاكهم لأنواع مختلفة من المهارات أهمها مهارات التعامل مع الأجهزة الالكترونية وتحقيق عمليات الاتصال التكنولوجي فضلاً عن مهارات التعامل مع المواقع الالكترونية والبريد الالكتروني. اما بعد الاتصال فقد جاء في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي قدره (4.01) وانحراف معياري قدره (0.98) ، ويمكن تفسير تلك النتائج من خلال سلسلة عمليات الاتصال بين المنظمة والعاملين، وامتلاك العاملين لقنوات اتصال كفؤة وقادرة على ضمان إيصال المهام بصورها المختلفة من المنظمة إلى العاملين وبالعكس، كما تشير تلك النتائج إلى فاعلية وسائل الاتصال في إيصال نتائج المهام من العاملين إلى المنظمة فور الانتهاء من إنجازها، فضلاً عن انخفاض مستوى التشويش عبر مختلف عمليات الاتصال. وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الموازنة بين الحياة والعمل، إذ بلغ المتوسط الحسابي له (3.51) والانحراف

المعياري (108)، وتشير تلك النتائج إلى قدرة العاملين على تحقيق الموازنة بين متطلبات العمال وحياتهم ذلك الامر من خلال الاستفادة من مرونة العمل عن بعد، كما تشير النتائج إلى الشخصية، ويتم اهتمام العاملين بتحديد أولويات العمل وأسبقية الوقت عن تنفيذ المهام، وتشمل النتائج التعريف بالانخراط العالي للعاملين في مهامهم عن بعد وهو ما يساهم في تحسين الأداء وزيادة دقته، كما تشير أيضا النتائج إلى انخفاض امتعاض عائلات العاملين عن بعد من ممارسة العاملين لأعمالهم من المنزل وهو ما يحسن من الموازنة بين الحياة والعمل.

✍️ ثانياً: المتغير التابع (أداء العاملين)

يوضح الجدول (5) في أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال أداء العاملين بأبعاده (سرعة أداء العاملين جودة أداء العاملين دقة أداء العاملين والمعرفة بمتطلبات العمل).

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال أداء العاملين

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
سرعة الأداء	4.18	.82	عالية
جودة الأداء	4.13	.84	عالية
دقة الأداء	4.17	.82	عالية
المعرفة بمتطلبات العمل	4.19	.80	عالية
أداء العاملين	4.17	0.82	عالية

يبين الجدول (5) تقارب المتوسطات الحسابية لمتغيرات مجال أداء العاملين، إذ بلغ المتوسط الحسابي لمجال أداء العاملين (4.17) فيما بلغ الانحراف المعياري (0.82)، وجاء بعد المعرفة بمتطلبات العمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.19) وانحراف معياري بلغ (0.8)، وتشير تلك النتائج إلى امتلاك العاملين في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية للقدرات اللازمة لأداء أعمالهم على النحو

السليم والمطلوب من قبل الإدارة، وامتلاكهم للمعرفة التكنولوجية الضرورية والتي تساهم في إنجاز المهام بإلمام كافٍ، فضلاً عن توضيح النتائج إلى امتلاك العاملين للمهارات التكنولوجية والخبرات اللازمة لأداء الأعمال عن بعد. أما بعد سرعة الأداء فقد جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري قدره (0.81)، وتفسر تلك النتائج سرعة أداء العاملين لأعمالهم وإنجازها دون تأخير، والإنجاز بصورة متتابعة من خلال تحديد الأولويات للأداء قبل المباشرة بالإنجاز، فضلاً عن المراجعة المستمرة للمهام بهدف التأكد من إنجازها ضمن الإطار الزمني المحدد وجاء بعد دقة الأداء في المرتبة الثالثة، إذ بلغ المتوسط الحسابي له (4.17) والانحراف المعياري (0.82)، ويمكن تفسير تلك النتائج من خلال العاملين بشكل مستمر إلى تحقيق الأداء بدقة متناهية، وتخصيصهم سعي للوقت الكافي لمراجعة كل عمل على حدة بهدف التأكد من دقة أدائه، كما تشير النتائج أيضاً عن ذلك، إلى التزام العاملين بالبرامج الإدارية التي من شأنها تحسين وزيادة دقة الأداء، فضلاً تشير النتائج إلى مراجعة العاملين لأدائهم مرات عديدة لاكتشاف الأخطاء وتصحيحها، والالتزام بتعليمات الأداء التي تحقق الدقة المطلوبة. أما بعد جودة الأداء فقد جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي له (4.13) والانحراف المعياري (0.84)، وتوضح تلك النتائج اعتمد العاملين والإدارة لمعايير الجودة التي من شأنها تحسين الأداء للمهام المنفذة عن بعد، وتنفيذ العاملين لبرامج العمل التي تهدف إلى رفع جودة الأداء، والتزام العاملين بالاقتراعات والآراء التي تسعى إلى إيجاد وتحسين الجودة في الأداء، كما تشير تلك النتائج إلى مشاركة العاملين في الدورات والأنشطة التي تهتم بمفهوم تحسين الجودة في الأداء، وسعيهم بصورة مستمرة إلى رفع جودة الأداء لمهامهم التي يؤديونها عن بعد.

4.4 تحليل بيانات الدراسة

➤ أولاً: العمل عن بعد

المجال الأول: الموازنة بين الحياة والعمل:

يمثل الجدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات

هذا البعد.

الجدول (6): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (الموازنة بين

الحياة والعمل)

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
1	يسمح لي عملي عن بعد بالقيام بالالتزامات العائلية.	2.98	1.13	6	متوسط
2	تمتعض عائلتي من أداء أعمالي من البيت.	3.33	1.19	5	متوسط
3	أشعر بالاندماج بشكل كبير في عملي عن بعد.	3.71	1.06	2	مرتفع
4	أشعر بالرضا عن عملي عن بعد بصورة عامة.	23.6	1.06	4	متوسط
5	أهتم بأسبقية الوقت عن إنجاز المهام عن بعد.	3.67	1.01	3	متوسط
6	تتيح لي مرونة العمل عن بعد الاهتمام بالنشاطات الاجتماعية الشخصية.	4.00	1.00	1	مرتفع
	المجال الكلي	3.51	1.08		متوسط

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الأول "الموازنة بين الحياة والعمل" ما بين (2.98-4.00) ويظهر الجدول (8) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الأول (الموازنة بين الحياة والعمل، بلغ (3.56)، "بدرجة متوسطة وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (1.08)، وأن الفقرة (6) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.00) وبانحراف معياري مقداره (1.00) (بدرجة متوسطة) والتي نصها " تتيح لي مرونة العمل عن بعد الاهتمام بالنشاطات الاجتماعية الشخصية " تلاه

المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (3) والتي نصها " أشعر بالاندماج بشكل كبير في عملي عن بعد " والذي بلغ (3.71) بانحراف معياري مقداره (1.06).

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (1) والتي نصها " يسمح لي عملي عن بعد بالقيام بالالتزامات العائلية " كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (2.98) بانحراف معياري مقداره (1.13) (بدرجة متوسط).

المجال الثاني: الاتصال

يمثل الجدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا البعد.

الجدول (7): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (الاتصال)

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
7	أمتلك قناة اتصال إلكترونية فاعلة لأداء المهام المناطة بي عن بعد.	3.96	1.06	5	مرتفع
8	اعتمد قناة اتصال إلكترونية آمنة مع الشركة التي أتواصل معها عن بعد.	4.00	.96	4	مرتفع
9	أرسل نتائج الأعمال المناطة بي فور الانتهاء من إنجازها.	3.85	.95	6	مرتفع
10	استقبل المهام الموكولة لي بصورة واضحة بدون تشويش.	4.05	1.01	3	مرتفع

مرتفع	1	.91	4.22	أستقبل التوجيهات من رئيسي المباشر في العمل عبر وسائل التواصل التكنولوجية.	11
مرتفع	2	.79	4.19	أمتلك مهارات الاتصال الالكترونية اللازمة لأداء عمالي.	12
مرتفع		0.98	4.01	البعد الكلي	

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الثاني "الاتصال" ما بين (3.5-4.22) ويظهر الجدول رقم (13) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الثاني (الاتصال)، بلغ (4.04)، بدرجة مرتفع" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.95)، وأن الفقرة (11) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.22) وبانحراف معياري مقداره (0.91) (بدرجة مرتفعة والتي نصها "أستقبل التوجيهات من رئيسي المباشر في العمل عبر وسائل التواصل التكنولوجية" تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (12) والتي نصها "أمتلك مهارات الاتصال الالكترونية اللازمة لأداء عمالي" والذي بلغ (4.19) بانحراف معياري مقداره (0.79).

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (9) والتي نصها "أرسل نتائج الأعمال المناطة بي فور الانتهاء من إنجازها" كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (3.85) بانحراف معياري مقداره (0.95) (بدرجة مرتفعة).

المجال الثالث: تكنولوجيا المعلومات:

يمثل الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا البعد.

الجدول (8) الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (تكنولوجيا المعلومات)

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
13	أقوم بعملي على أجهزة تكنولوجيا تعالج البيانات بسرعة عالية.	4.04	.88	6	مرتفع
14	أستخدم البرمجيات التي تساهم في تقليل الأخطاء في العمل عن بعد.	4.18	.78	3	مرتفع
15	أمتلك المعرفة اللازمة للتعامل مع الأجهزة التكنولوجية في العمل عن بعد.	4.13	.73	5	مرتفع
16	أستخدم البرمجيات الجاهزة في تنفيذ أعمالي في العمل عن بعد.	4.13	.83	4	مرتفع
17	أستخدم الشبكات الآمنة في إنجاز مهامي في العمل عن بعد.	4.35	.71	1	مرتفع
18	أتعامل البيانات بسرية تامة في العمل عن بعد.	4.19	.73	2	مرتفع
	البعد الكلي	4.17	0.78		مرتفع

تباينت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الثالث "تكنولوجيا المعلومات" ما بين (4.04-4.35) ويظهر الجدول رقم (14) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الثالث (تكنولوجيا المعلومات)، بلغ (4.17)، بدرجة مرتفعة" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.77)، وأن الفقرة (17) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.35) وبانحراف معياري مقداره

(0.71) (بدرجة مرتفعة) والتي نصها " استخدم الشبكات الآمنة في إنجاز مهام في العمل عن بعد " تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (18) والتي نصها " أتعامل مع البيانات بسرية تامة في العمل عن بُعد، والذي بلغ (4.19) بانحراف معياري مقداره (0.73).

وبالنسبة للفقرة رقم (13) والتي نصها " أقوم بعمل على أجهزة تكنولوجية تعالج البيانات بسرعة عالية"، كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (4.04) بانحراف معياري مقداره (0.88) (بدرجة مرتفعة).

المجال الرابع: المهارات:

يمثل الجدول (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

الجدول (9): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (المهارات)

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
19	أمتلك المهارات الفنية اللازمة لتنفيذ العمل عن بعد.	4.09	.76	5	مرتفع
20	أمتلك مهارات حل المشكلات التي أوجهها في العمل عن بعد.	4.16	.80	3	مرتفع
21	أمتلك مهارات التعامل مع المواقع الالكترونية.	4.04	.80	6	مرتفع
22	لدي المهارات اللازمة للعمل مع فرق العمل الافتراضية التابعة للشركة.	4.17	.77	2	مرتفع

مرتفع	4	.82	4.11	لدي مهارات فنية تمكيني من أداء مهامي في العمل عن بعد بسرعة.	23
مرتفع	1	.86	4.23	لدي مهارات فنية تمكيني من أداء مهامي في العمل عن بعد بدقة.	24
مرتفع		0.78	4.13	البعد الكلي	

المتوسطات الحسابية تراوحت لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الرابع "المهارات" ما بين (4.23- 4.04) ويظهر الجدول رقم (15) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الرابع (التفكير)، بلغ (4.14)، بدرجة مرتفع " وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.80)، وأن الفقرة (24) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.23) وبانحراف معياري مقداره (0.86) (بدرجة) (مرتفعة والتي نصها " لدي مهارات فنية تمكيني من أداء مهامي في العمل عن بعد بدقة " تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (22) والتي نصها " لدي المهارات اللازمة للعمل مع فرق العمل الافتراضية التابعة للشركة ، والذي بلغ (4.17) بانحراف معياري مقداره (0.77).

وفيما يخص الفقرة رقم (21) والتي نصها " أمتلك مهارات التعامل مع المواقع الالكترونية"، كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (4.04) بانحراف معياري مقداره (0.80) (بدرجة مرتفعة).

➤ ثانياً: أداء العاملين:

المجال الأول: سرعة الأداء :

يمثل الجدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

الجدول (10) الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو سرعة

الأداء

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
25	أقوم بإنجاز أعمالي دون تأخير.	4.18	.71	2	مرتفع
26	انجز الأعمال الموكولة إليّ بصورة متتابعة.	4.23	.92	1	مرتفع
27	أقوم بتحديد الأولويات في إنجاز الأعمال قبل البدء بإنجازها.	4.13	.73	3	مرتفع
28	أحدد الوقت اللازم لإنجاز كل عمل بصورة مستقلة.	14.1	.86	5	مرتفع
29	أراجع أعمالي بصورة مستمرة للتأكد من أدائها بالسرعة المطلوبة.	4.13	.84	4	مرتفع
	البعد الكلي	4.18	0.82		مرتفع

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الأول سرعة

الأداء" ما بين (4.12-4.23) ويظهر الجدول رقم (16) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الأول سرعة الأداء"، بلغ (4.16)، "بدرجة "مرتفع" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.81)، وأن الفقرة (26) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.23) وبانحراف معياري مقداره (0.92) (بدرجة مرتفعة) والتي نصها " انجز الأعمال الموكولة إلي بصورة متتابعة " تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (25) والتي نصها " أقوم بإنجاز أعمالي دون تأخير " والذي بلغ (4.18) بانحراف معياري مقداره (0.71).

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (28) والتي نصها " أحدد الوقت اللازم لإنجاز كل عمل بصورة مستقلة " كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (4.12) بانحراف معياري مقداره (0.86) (بدرجة مرتفعة).

المجال الثاني: جودة الأداء :

يمثل الجدول (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

الجدول (11): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (جودة

(الأداء)

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
30	اعتمد معايير الجودة في تحسين مستوى العمل عن بعد.	4.12	.84	4	مرتفع
31	انفذ برامج العمل التي من شأنها تحقيق جودة الأداء.	4.24	.83	2	مرتفع
32	أخذ بالاقتراحات التي تسعى إلى تحسين جودة الأداء.	3.96	.96	5	مرتفع
33	أشارك في الدورات التي تهتم بتحسين جودة الأداء.	4.20	.76	3	مرتفع
34	أسعى باستمرار إلى رفع جودة أدائي بشأن الأعمال المناطة بي.	4.42	.76	1	مرتفع
	البعد الكلي	4.13	0.84		مرتفع

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الثاني "جودة الأداء" ما بين (3.96-4.42) ويظهر الجدول رقم (11) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الثاني "جودة الأداء"، بلغ (4.192)، بدرجة "مرتفعة" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.83)، وأن الفقرة (34) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.42) وانحراف معياري مقداره (0.76) (بدرجة مرتفعة) والتي نصها "أسعى باستمرار إلى رفع جودة أدائي بشأن الأعمال المناطة بي العمل التي من شأنها تحقيق جودة الأداء والذي بلغ (4.24) بانحراف معياري مقداره (0.83). "تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (31) والتي نصها "انفذ برامج وفيما يتعلق بالفقرة رقم (32) والتي نصها "أخذ بالاقتراعات التي تسعى إلى تحسين جودة الأداء" كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (3.96) بانحراف معياري مقداره (0.96) (بدرجة مرتفعة).

المجال الثالث: دقة الأداء :

يمثل الجدول (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

الجدول (12): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (دقة

(الأداء)

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
35	اسعى إلى إنجاز أعمالي بدقة متناهية.	4.13	.86	4	مرتفع
36	اخصص وقت كاف لمراجعة أعمالي بهدف التأكد من دقة إنجازها.	3.91	.85	5	مرتفع

مرتفع	3	.83	4.17	التزم بالبرامج الادارية التي تقيس دقة أداء العمل عن بعد.	37
مرتفع	2	.82	4.23	اراجع أعماله باستمرار للتأكد من خلوها من الأخطاء.	38
مرتفع	1	.81	4.26	التزم بتعليمات الأداء بهدف الإنجاز بالدقة المطلوبة.	39
مرتفع		0.82	4.17	البعد الكلي	

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الثالث "دقة الأداء" ما بين 4.26 - 3.91 (ويظهر الجدول (12) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الثالث "دقة الأداء"، بلغ (4.14)، "بدرجة مرتفعة" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.84)، وأن الفقرة (39) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.26) وبانحراف معياري مقداره (0.81) (بدرجة مرتفعة) والتي نصها " التزم بتعليمات الأداء بهدف الإنجاز بالدقة المطلوبة " تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (38) والتي نصها "أراجع أعماله باستمرار للتأكد من خلوها من الأخطاء" والذي بلغ (4.23) بانحراف معياري مقداره (0.82).

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (36) والتي نصها " اخصص وقت كاف لمراجعة أعماله بهدف التأكد من دقة إنجازها " كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (3.91) بانحراف معياري مقداره (0.85) (بدرجة مرتفعة).

المجال الرابع: المعرفة بمتطلبات العمل:

يمثل الجدول (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

الجدول (13): الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لأفراد العينة نحو (المعرفة
بمتطلبات العمل)

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
40	أمتلك القدرة اللازمة لأداء عملي عن بعد.	4.21	.83	2	مرتفع
41	أمتلك المعرفة التكنولوجية اللازمة لتنفيذ مهامتي عن بعد.	4.25	.75	1	مرتفع
42	أمتلك المهارات التكنولوجية اللازمة التي تمكنني من إنجاز الأعمال المناطة بي عن بعد.	4.14	.84	3	مرتفع
43	أمتلك الخبرات الفنية اللازمة لأداء أعمالي عن بعد.	4.07	.76	4	مرتفع
44	أقوم بتحديد كيفية إنجاز الأعمال الجديدة بصورة مستدامة.	4.00	.85	5	مرتفع
	البعد الكلي	4.19	0.80		مرتفع

تباينت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الرابع "المعرفة
بمتطلبات العمل" ما بين 4.00 و 4.25 (ويظهر الجدول رقم (13) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة
حول المجال الرابع المعرفة بمتطلبات العمل ، بلغ (4.14)، "بدرجة مرتفعة" أن متوسط الانحراف المعياري
بلغ (0.81) ، وأن الفقرة (41) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.25) وبانحراف معياري مقداره (0.75)
(بدرجة مرتفعة والتي نصها أمتلك المعرفة التكنولوجية اللازمة لتنفيذ مهامتي عن بعد " تلاه المتوسط
الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (40) والتي نصها " أمتلك القدرة اللازمة لأداء عملي عن بُعد " والذي بلغ (4.21
(بانحراف معياري مقداره (0.83).

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (44) والتي نصها " أقوم بتحديد كيفية إنجاز الأعمال الجديدة بصورة مستدامة " كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (4.00) بانحراف معياري مقداره (0.85) (بدرجة مرتفعة).

5.4 اختبار فرضيات الدراسة:

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي: فيما يتعلق بافتراض ضرورة عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multi-Collinearity) تم إجراء اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor-VIF، واختبار التباين المسموح به " Tolerance " لكل متغير من المتغيرات المستقلة.

الجدول (14) اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به ومعامل الالتواء لأبعاد العمل

عن بعد

الابعاد	معامل تقييم التباين (VIF)	التباين المسموح به Tolerance	قيمة معامل الالتواء (Skewness)
المجال الأول: الموازنة بين الحياة والعمل	2.43	0.49	-1.06
المجال الثاني: الاتصال	2.49	0.40	0.05
المجال الثالث: تكنولوجيا المعلومات	4.82	0.20	-0.37
المجال الرابع: المهارات	2.43	0.49	-1.06

ويشير الجدول (14) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغير يتجاوز (10) وكانت قيمة

التباين المسموح به أقل من (0.05) فإنه يمكن القول إن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة

أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط (Multi collinearity) بين المتغيرات المستقلة. وكما يشير الجدول رقم (20) والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح "Tolerance" لكل متغير نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (10) وتراوح (2.43-4.82) كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح (Tolerance) لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) وتراوح بين (0.20 – 0.49) ولذلك يمكن القول إنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول رقم (16) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) على أداء العاملين بأبعاده (سرعة أداء العاملين، وجودة أداء العاملين، ودقة أداء العاملين، والمعرفة بمتطلبات العمل لدى شركة أوفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الإيجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Standard Multiple linear Regression Analysis).

الجدول: (15) ملخص نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى

العمل عن بعد	النموذج	R	R ²	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	1	0.573	0.329	0.311	0.387

يظهر جدول (17) أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغ (0.573)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.329)، وتشير تلك النتائج إلى أن المتغير المستقل فسر (33%) من التغيرات الحاصلة في المتغيرات التابعة، وفيما يخص النسبة المتبقية من التأثير فيعزها الباحث إلى أسباب أخرى.

جدول (16) تحليل تباين الانحدار للفرضية الرئيسية الأولى ANOVA

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	النموذج 1	العمل عن بعد
*0.000	11.898	1.788	4	7.152	Regression	
		0.150	97	14.577	Residual	
			101	21.729	Total	

يبين جدول (16) تحليل تباين الانحدار للفرضية الرئيسية الأولى، ويمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية الكلية لمتغيرات العمل عن بُعد (الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات)، وبالتالي يمكن إعادة صياغة الفرضيات كما في الآتي:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمهارات) على أداء العاملين بأبعاده (سرعة أداء العاملين، وجودة أداء العاملين، ودقة أداء العاملين، والمعرفة بمتطلبات العمل) لدى شركة AbbVie في المملكة العربية السعودية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات) على أداء العاملين بأبعاده (سرعة أداء العاملين، وجودة أداء العاملين، ودقة أداء العاملين، والمعرفة بمتطلبات العمل) لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ويتضح من الجدول (17) وجود علاقة معنوية بمستوى دلالة ($\text{Sig}=0.000$) وهو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وعليه يكون نموذج الانحدار ملائماً لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

أي انه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات على أداء العاملين بأبعاده (سرعة أداء العاملين، وجودة أداء العاملين ودقة أداء العاملين، والمعرفة بمتطلبات العمل لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية).

وبالتالي يمكن القول بأنه يوجد بعد مستقل واحد على الأقل يؤثر في المتغير التابع، والذي يمكن ان يكون معنوي، ويوضح الجدول (17) نتيجة تحليل الانحدار ومعرفة تأثير العمل عن بعد كوحدة واحدة على أبعاد أداء العاملين.

الجدول (17): نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الرئيسية الأولى

Sig*	T	Standardized	Unstandardized		المتغيرات التابعة	العمل عن بعد
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
*.000	7.96		0.294	2.34	(Constant)	
.728	-0.35-	-0.45-	0.91	-0.32-	السرعة	
.139	1.49	0.17	0.88	0.31	الجودة	
.774	-0.76-	-0.99-	0.92	-0.70-	الدقة	
*.000	5.03	0.53	0.71	0.35	المعرفة	

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

يبين الجدول (17) أن بعد (المعرفة بمتطلبات العمل له تأثير دال إحصائياً في أداء العاملين، إذ بلغت قيمة (Beta) له (0.53) فيما بلغت قيمة (T) (5.03) ومستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05).

وعليه تكون معادلة التنبؤ ستكون على الشكل الآتي:

العمل عن بعد = $2.34 + 0.35 \times$ المعرفة بمتطلبات العمل، أي أن تحسن العمل عن بعد درجة سيُحسن من أداء العاملين معرفتهم بمتطلبات أعمالهم بمقدار (35%).

❖ الفرضية الفرعية الأولى:

(H01-1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده مجتمعة على سرعة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الإيجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Linear Regression) على وفق طريقة الانحدار التدريجي (Stepwise Regression) والجدول (18) يبين ذلك.

الجدول (18) ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Linear Regression)

(للفرضية الفرعية الأولى)

النموذج 1	R	R ²	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
السرعة	0.288	0.083	0.074	0.446

يظهر جدول (18) أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل بأبعاده مجتمعة والمتغير التابع (سرعة أداء العاملين) بلغ (0.288)، وبلغت قيمة معامل التحديد (2) (0.083)، وتشير تلك النتائج إلى أن المتغير المستقل بأبعاده مجتمعة فسر (8%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (سرعة أداء العاملين)، وفيما يخص النسبة المتبقية من التأثير فيعزها الباحث إلى أسباب أخرى.

جدول (19): تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الأولى ANOVA

سرعة النموذج 1	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.804	1	1.804	9.054	*0.003
Residual	19.925	100	0.199		
Total	21.729	101			

يبين جدول (19) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الأولى، ويمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية الكلية لمتغيرات العمل عن بُعد الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) في سرعة أداء العاملين، وبالتالي يمكن إعادة صياغة الفرضيات كما في الآتي:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بُعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات) على سرعة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بُعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمهارات) على سرعة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ويتضح من الجدول (20) وجود علاقة معنوية بمستوى دلالة ($\text{Sig}=0.003$) وهو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وعليه يكون نموذج الانحدار ملائماً لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع (سرعة أداء العاملين).

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بُعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) على سرعة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

وبالتالي يمكن القول بأنه يوجد متغير مستقل واحد على الأقل يؤثر في المتغير التابع (سرعة أداء العاملين)، والذي يمكن ان يكون معنوي، ويوضح الجدول (22) نتيجة تحليل الانحدار ومعرفة تأثير كل بعد.

الجدول (20) : نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الفرعية الأولى

Sig*	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients	المتغيرات التابعة	سرعة أداء العاملين
		Beta	Std. Error	B	
*.000	10.89		0.286	3.11	(Constant)
0.671	-	-0.43-	0.108	-0.46-	السرعة
	-0.426				
*0.000	4.17	0.386	0.111	0.462	الجودة
0.014	2.50	0.424	0.085	0.212	الدقة
*0.040	2.08	0.204	0.088	0.183	المعرفة

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

يبين الجدول (20) أن متغيري (الاتصال والمهارات) لهما تأثير دال إحصائياً في سرعة أداء العاملين، إذ بلغت قيمة (Beta) لهما (0.46) (0.18) على التوالي، فيما بلغت قيمة (T) (4.17) (2.08) على التوالي، ومستوى الدلالة (0.000) (0.04) وهما أقل من (0.05).

وعليه تكون معادلة التنبؤ ستكون على الشكل الآتي:

العمل عن بعد $0.46 + 3.11 \times \text{الاتصال} + 0.18 \times \text{المهارات}$ ، أي أن تحسن العمل عن بعد (بعد الاتصال) درجة سيُحسن من سرعة أداء العاملين بمقدار (46) ، وتحسن العمل عن بعد (بعد المهارات) درجة سيُحسن من سرعة أداء العاملين (18%).

❖ الفرضية الفرعية الثانية:

(12): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده مجتمعة على جودة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الإيجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Linear Regression) على وفق طريقة الانحدار التدريجي Stepwise Regression) والجدول (23) يبين ذلك.

الجدول (21) : ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Linear Regression)

(الفرضية الفرعية الثانية)

النموذج 1	R	R ²	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
الجودة	0.389	0.151	0.143	0.423

يظهر جدول (21) أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل بأبعاده مجتمعة والمتغير التابع جودة أداء العاملين بلغ (0.389)، وبلغت قيمة معامل التحديد (2) (0.151)، وتشير تلك النتائج إلى أن المتغير المستقل بأبعاده مجتمعة فسر (15%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع جودة أداء العاملين، وفيما يخص النسبة المتبقية من التأثير فيعزها الباحث إلى أسباب أخرى.

جدول (22) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثانية ANOVA

الجودة	النموذج 1	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	3.282	1	3.282	17.790	*0.000
	Residual	18.447	100	0.184		
	Total	21.729	101			

يبين جدول (22) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثانية، ويمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية الكلية لمتغيرات العمل عن بُعد الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) في جودة أداء العاملين، وبالتالي يمكن إعادة صياغة الفرضيات كما في الآتي:

الفرضية الصفرية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات على جودة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات على جودة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ويتضح من الجدول (23) وجود علاقة معنوية بمستوى دلالة ($\text{Sig}=0.000$) وهو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وعليه يكون نموذج الانحدار ملائماً لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع جودة أداء العاملين).

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) على جودة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

وبالتالي يمكن القول بأنه يوجد متغير مستقل واحد على الأقل يؤثر في المتغير التابع جودة أداء العاملين)، والذي يمكن أن يكون معنوي، ويوضح الجدول (29) نتيجة تحليل الانحدار ومعرفة تأثير كل متغير.

الجدول (23): نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الفرعية الثانية:

Sig*	T	Standardized	Unstandardized		المتغيرات	سرعة أداء
		Coefficients	Coefficients		التابعة	العاملين
		Beta	Std.	B		
			Error			
*0.000	9.84		2.83	2.78	(Constant)	
0.861	0.176	0.018	0.112	0.02	الموازنة	
*0.000	5.14	0.458	0.111	0.571	الاتصال	
*0.002	3.11	0.297	0.087	0.271	التكنولوجيا	
*0.008	3.11	0.297	0.089	0.278	المهارات	

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

يبين الجدول (23) أن متغيرات (الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) لها تأثير دال إحصائياً في جودة أداء العاملين، إذ بلغت قيمة (Beta) لها (0.57) (0.2) (0.28) على التوالي، فيما بلغت قيمة (T) (3.11) (5.14) (3.11) على التوالي، ومستوى الدلالة (0.000) (0.002) (0.002) على التوالي، وهما أقل من (0.05).

وعليه تكون معادلة التنبؤ ستكون على الشكل الآتي:

العمل عن بُعد = $2.78 + 0.75 \times \text{الاتصال} + 0.27 \times \text{تكنولوجيا المعلومات} + 0.28 \times \text{المهارات}$ ، أي أن تحسن العمل عن بُعد بعد الاتصال) درجة سيُحسّن من جودة أداء العاملين بمقدار (75%)، وتحسن العمل عن بُعد (بعد تكنولوجيا المعلومات) درجة واحدة سيُحسّن من جودة أداء العاملين بمقدار (27%)، وتحسن العمل عن بُعد (بعد المهارات) درجة سيُحسّن من جودة أداء العاملين (18%).

❖ الفرضية الفرعية الثالثة:

(H1-3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بُعد بأبعاده مجتمعة على دقة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الإيجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Linear Regression)، على وفق طريقة الانحدار التدريجي (Stewise Regression)، والجدول (30) يبين ذلك.

الجدول (24) ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Linear Regression)

(للفرضية الفرعية الثالثة)

النموذج 1	R	R ²	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
الدقة	0.271	0.074	0.046	0.448

يظهر جدول (24) أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل بأبعاده مجتمعة والمتغير التابع (دقة أداء العاملين) بلغ (0.271)، وبلغت قيمة معامل التحديد (2) (0.074)، وتشير تلك النتائج إلى أن المتغير المستقل بأبعاده مجتمعة فسر (7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (دقة أداء العاملين)، وفيما يخص النسبة المتبقية من التأثير فيعزى الباحث إلى أسباب أخرى.

جدول (25) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة ANOVA

الدقة	النموذج 1	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	1.601	1	1.601	7.956	*0.006
	Residual	20.127	100	0.201		
	Total	21.729	101			

يبين جدول (25) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة، ويمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية الكلية لمتغيرات العمل عن بُعد الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) في دقة أداء العاملين، وبالتالي يمكن إعادة صياغة الفرضيات كما في الآتي:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بُعد بأبعاده الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات) على دقة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بُعد بأبعاده الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات) على دقة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ويتضح من الجدول (26) وجود علاقة معنوية بمستوى دلالة ($\text{Sig}=0.006$) وهو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وعليه يكون نموذج الانحدار ملائماً لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع (دقة أداء العاملين).

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بُعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) على دقة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

وبالتالي يمكن القول بأنه يوجد متغير مستقل واحد على الأقل يؤثر في المتغير التابع (دقة أداء العاملين)، والذي يمكن أن يكون معنوي، ويوضح الجدول (26) نتيجة تحليل الانحدار ومعرفة تأثير كل متغير.

الجدول (26): نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الفرعية الثالثة:

Sig*	T	Standardized Coefficients		Unstandardized Coefficients		المتغيرات التابعة	دقة أداء العاملين
		Beta	Std. Error	B			
*0.000	10.88		0.290	3.15		(Constant)	
0.467	-0.729-	-0.073-	0.109	-0.079-		الموازنة	
*0.000	4.292	0.394	0.111	0.478		الاتصال	
*0.043	2.050	0.201	0.087	0.178		التكنولوجيا	
*0.029	2.221	0.217	0.089	0.197		المهارات	

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

يبين الجدول (26) أن متغيرات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمهارات لها تأثير دال إحصائياً في دقة أداء العاملين، إذ بلغت قيمة (Beta) لها (0.47) (0.18) (0.20) على التوالي، فيما بلغت قيمة (T) (2.05) (4.3) (2.22) على التوالي، ومستوى الدلالة (0.000) (0.043) (0.029) على التوالي، وهما أقل من (0.05).

وعليه تكون معادلة التنبؤ ستكون على الشكل الآتي:

العمل عن بعد - 0.473.15 x الاتصال + 0.18 x تكنولوجيا المعلومات + 0.20 x المهارات، أي أن تحسن العمل عن بعد (بعد الاتصال) درجة سيُحسن من دقة أداء العاملين بمقدار (47%)، وتحسن العمل عن

بعد (بعد تكنولوجيا المعلومات) درجة واحدة سيحسن من دقة أداء العاملين بمقدار (18%)، وتحسن العمل عن بعد (بعد المهارات) درجة سيحسن من دقة أداء العاملين (20%).

❖ الفرضية الفرعية الرابعة:

(H): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده مجتمعة على المعرفة بمتطلبات العمل لدى العاملين في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الإيجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Linear Regression)، على وفق طريقة الانحدار التدريجي (Stepwise Regression)، والجدول (29) يبين ذلك.

الجدول (27) ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Standard Multiple Linear Regression)

(للفرضية الفرعية الرابعة)

النموذج 1	R	R ²	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.559	0.312	0.306	0.386

يظهر جدول (27) أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل بأبعاده مجتمعة والمتغير التابع المعرفة بمتطلبات العمل) بلغ (0.559)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R) (0.312)، وتشير النتائج إلى أن المتغير المستقل بأبعاده مجتمعة فسر (31%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع المعرفة بمتطلبات العمل)، وفيما يخص النسبة المتبقية من التأثير فيعزبها الباحث إلى أسباب أخرى.

جدول (28) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة ANOVA

المعرفة	النموذج 1	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	6.790	1	6.790	45.452	*0.006

		0.149	100	14.939	Residual	
			101	21.729	Total	

يبين جدول (28) تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة، ويمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية الكلية لمتغيرات العمل عن بُعد الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) في المعرفة بمتطلبات العمل، وبالتالي يمكن إعادة صياغة الفرضيات كما في الآتي:

الفرضية الصفريّة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات على المعرفة بمتطلبات العمل لدى شركة أبي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات والمهارات على المعرفة بمتطلبات العمل لدى شركة أبي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ويتضح من الجدول (29) وجود علاقة معنوية بمستوى دلالة ($\text{Sig}=0.006$) وهو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وعليه يكون نموذج الانحدار ملائماً لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع (المعرفة بمتطلبات العمل).

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمهارات) على المعرفة بمتطلبات العمل لدى شركة أبي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

وبالتالي يمكن القول بأنه يوجد متغير مستقل واحد على الأقل يؤثر في المتغير التابع (المعرفة بمتطلبات العمل، والذي يمكن أن يكون معنوي، ويوضح الجدول (29) نتيجة تحليل الانحدار ومعرفة تأثير كل متغير.

الجدول (29): نتيجة تحليل الانحدار (Coefficients) للفرضية الفرعية الرابعة:

Sig*	T	Standardized	Unstandardized		المتغيرات	المعرفة بمتطلبات العمل
		Coefficients	Coefficients		التابعة	
			Beta	Std. Error		
*0.000	10.12		0.236	2.391	(Constant)	
0.228	1.213	0.120	0.102	0.124	الموازنة	
*0.000	5.650	0.492	0.099	0.561	الاتصال	
*0.000	5.208	0.462	0.074	0.385	التكنولوجيا	
*0.000	5.810	0.502	0.074	0.429	المهارات	

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

يبين الجدول (29) أن متغيرات (الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) لها تأثير دال إحصائياً في المعرفة بمتطلبات العمل، إذ بلغت قيمة (Beta) لها (0.56) (0.38) (0.42) على التوالي، فيما بلغت قيمة (5.6) (5.2) (T) (5.8) على التوالي، ومستوى الدلالة (0.000) (0.000) (0.000) على التوالي، وهما أقل من (0.05).

وعليه تكون معادلة التنبؤ ستكون على الشكل الآتي:

العمل عن بُعد = $0.562.39 \times \text{الاتصال} + 0.38 \times \text{تكنولوجيا المعلومات} + 0.42 \times \text{المهارات}$ ، أي أن تحسن العمل عن بُعد بعد (الاتصال درجة سيُحسن من المعرفة بمتطلبات العمل بمقدار (56) ، وتحسن العمل عن بُعد بعد (تكنولوجيا المعلومات درجة واحدة سيُحسن من المعرفة بمتطلبات العمل بمقدار (38) ، وتحسن العمل عن بُعد بعد (المهارات) درجة سيُحسن من المعرفة بمتطلبات العمل بمقدار (42%).

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

المقدمة

يتناول الجزء الأول من الفصل الحالي استعراضاً لأهم نتائج الدراسة الحالية وفقاً لمخرجات تحليل بياناتها، ومناقشة تلك النتائج، وتفسيرها ، ويأتي بعده الجزء الثاني والذي يتمثل في التوصيات التي يعتقد الباحث بصوابها وأهميتها لشركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

1.5 مناقشة النتائج

أولاً: أظهرت النتائج توفر مستوى عالٍ من اعتماد العمل عن بعد في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية، إذ أن المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة في متغير العمل عن بعد بلغ (3.96) والانحراف المعياري بلغ (0.91) . وجاء مجال تكنولوجيا المعلومات جاء بالمرتبة الأولى، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.17) والانحراف المعياري (0.79)، تلاه مجال المهارات بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري بلغ (0.74)، أما مجال الاتصال فقد جاء في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي قدره (4.02) وانحراف معياري قدره (0.98)، وجاء في المرتبة الأخيرة مجال الموازنة بين الحياة والعمل، إذ بلغ المتوسط الحسابي له (3.51) والانحراف المعياري (1.08) ، ويلاحظ من النتائج أنفة الذكر أن مستوى مجال الموازنة بين الحياة والعمل كان تقديره (متوسط) خلافاً لباقي المجالات والتي كانت بتقديرات عالية، ويمكن تفسير هذا الأمر إلى أن مفهوم الموازنة بين الحياة والعمل لا يزال معقداً نظراً لاختلاف الكيفية التي يرغب العاملون من خلالها بتحقيق الموازنة بين متطلبات العمل من جهة، والحياة الاجتماعية من جهة أخرى.

ثانياً: أظهرت النتائج وجود مستوى عالٍ من الكفاءة في أداء العاملين في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية ، إذ بلغ المتوسط الحسابي لمتغير أداء العاملين (4.17) فيما بلغ الانحراف المعياري (0.82)، وجاء مجال المعرفة بمتطلبات العمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.19) وانحراف معياري بلغ (0.8) ، ومجال سرعة الأداء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري قدره

(0.81) ، وجاء مجال دقة الأداء في المرتبة الثالثة، إذ بلغ المتوسط الحسابي له (4.17) والانحراف المعياري (0.82)، أما مجال جودة الأداء فقد جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي له (4.13) والانحراف المعياري (0.84).

ثالثاً: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال، تكنولوجيا المعلومات والمهارات) على أداء العاملين بأبعاده (سرعة أداء العاملين، جودة أداء العاملين، دقة أداء العاملين، والمعرفة بمتطلبات العمل) لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية، إذ كانت قيمة (R^2) تساوي (0.38) وهو ما يشير إلى أن التحسن في العمل عن بعد يحسن من أداء العاملين بنسبة (38%)، من خلال تحسين سرعة وجودة ودقة أداء العاملين وزيادة معرفتهم بجوانب أعمالهم المختلفة.

رابعاً: بينت النتائج أثر العمل عن بعد بأبعاده مجتمعة على كل متغير من متغيرات أداء العاملين، وكما في الآتي:

1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى دلالة (0.05) (a) للعمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل، الاتصال، تكنولوجيا المعلومات والمهارات على سرعة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ويمكن تفسير تلك النتيجة من خلال توضيح أهمية أبعاد العمل عن بعد في سرعة أداء العاملين في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية، فالموازنة بين الحياة والعمل تعد عاملاً هاماً في تحسين سرعة أداء العاملين، إذ أن تحقيق الموازنة بين العمل ومتطلبات الحياة الأخرى من شأنه تسهيل وتحسين عملية الأداء وزيادة سرعته ويساهم الاتصال في تسريع عملية الأداء من خلال تسهيل عملية نقل وتبادل المعلومات بين أطراف العمل عبر مختلف المناطق الجغرافية. أما دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين سرعة أداء العاملين فتتمثل في التسهيلات التكنولوجية والفنية التي تساهم في تحسين سرعة الأداء وتنوع إمكانياته .

الأجهزة والوسائل التكنولوجية كالحاسوب والخوادم وأجهزة البث والاستلام وغيرها. ويمكن التعبير عن دور المهارات في تحسين سرعة أداء العاملين من خلال امتلاك العاملين لعدد من المهارات المتنوعة التي تزيد من سرعة الأداء ، وأهمها مهارات التعامل مع الأجهزة التكنولوجية والمعرفة بمفصلها .

(2) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى دلالة (0.05) (a) للعمل عن بُعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل، الاتصال، تكنولوجيا المعلومات والمهارات على جودة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ويمكن تفسير تلك النتيجة من خلال سعي العاملين في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية إلى اعتماد معايير الجودة في أدائهم لمهامهم المختلفة، والاعتماد بصورة مستمرة بالاقتراعات والآراء التي من شأنها تحسين جودة مخرجات الأعمال، كما تفسر تلك النتائج اشتراك العاملين في البرامج والدورات التدريبية التي تهتم برفع جودة الأداء وتحسين جوانبه المختلفة بهدف الوصول إلى مخرجات تتصف بالاعتمادية والقوة والقدرة على تلبية حاجات القطاعات المستهدفة.

(3) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى دلالة (0.05) (a) للعمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال، تكنولوجيا المعلومات والمهارات على دقة أداء العاملين لدى شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

ويمكن تفسير تلك النتائج بأن شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية تحرص على استخدام برامج العمل والبرامج الحاسوبية التي من شأنها المساهمة في تحسين دقة أداء العاملين عبر مختلف أماكن عملهم من خلال تقليل الأخطاء كلما أمكن ذلك، وتخصيص وقت كافٍ للمراجعة والتدقيق، كما أنها تعمل على تطوير مهارات العاملين في الأداء للوصول إلى مخرجات عمل خالية من العيوب ومماثلة لما هو محدد من الدقة.

4) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى دلالة (0.05) (a) للعمل عن بُعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل والاتصال، تكنولوجيا المعلومات والمهارات على المعرفة بمتطلبات العمل لدى العاملين في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية).

وتفسر تلك النتائج امتلاك العاملين في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية للمهارات اللازمة لأداء الأعمال عن بُعد، وتمثل تلك المهارات في مهارات استخدام الأجهزة التكنولوجية والحواسيب ومهارات الإرسال والاستلام للملفات والمستندات عبر البريد الإلكتروني أو بقية الوسائل الأخرى كوسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية الأخرى، كما تفسر النتائج أيضاً امتلاك العاملين للمعرفة التكنولوجية الضرورية لأداء المهام بعيداً عن المكتب. فضلاً عن القدرات والخبرات الأخرى والتي من شأنها المساهمة تحسين معرفة العاملين بمفاصل الأداء المختلفة.

2.5 التوصيات

يقدم الباحث عدداً من التوصيات الخاصة بالدراسة الحالية، وفقاً لنتائج الدراسة. ويأمل الباحث من خلال تقديم توصيات الدراسة الحالية إلى زيادة تطبيق مفهوم العمل عن بعد والتعريف بفوائده للشركات والعاملين والبيئة على حدٍ سواء، وإمكانية استغلال شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية لفوائد العمل عن بعد وتعزيزها بهدف مواجهة التغيرات البيئية المختلفة وإدامة العمليات دون انقطاع، فضلاً عن تحقيق أداء متميز وقادر على الوصول بالمنظمة نحو تحقيق الميزة التنافسية.

1- يوصي الباحث شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية بأهمية تعزيز الوعي نحو اعتماد مفهوم العمل عن بُعد، لما يقدمه هذا المفهوم من فوائد عديدة للشركات، إذ تتمثل فوائد العمل عن بعد للشركات في تحسين مستوى أداء العاملين من خلال تحسين سرعة الأداء، وزيادة دقته وجودته، فضلاً عن زيادة إلمام العاملين بجوانب عملهم بهدف الأداء بأحسن صورة.

2- أظهرت النتائج وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية للعمل عن بعد في أداء العاملين في شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية، وبالتالي يوصي الباحث شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية

السعودية بضرورة التوجه نحو اعتمد مفهوم العمل عن بعد ومراعاة أبعاده الواردة في الدراسة الحالية وهي الموازنة بين الحياة والعمل، الاتصال، تكنولوجيا المعلومات والمهارات)، لما لها من أثر في تحسين أداء العاملين بصورة شاملة.

3- يوصي الباحث بضرورة توجه شركة أبي AbbVie في المملكة العربية السعودية بالمحافظة على مستوى أداء العاملين لديها، والعمل على تطويره وتحسينه عبر إشراك العاملين في الدورات والورش التدريبية التي تهتم بتحسين أدائهم للمهام المناطة بهم. إذ أظهرت النتائج امتلاك العاملين في شركة أبي AbbVie للمعرفة الكافية بمتطلبات العمل من حيث القدرات والمهارات والخبرات اللازمة لأداء المهام بعيداً عن المكتب ، وقدرتهم على تحقيق الأداء في وقته المحدد دون تأخير، وقيامهم بمراجعة أعمالهم بصورة مستمرة للتأكد من خلوه من الأخطاء والعيوب، وقدرتهم على الوصول إلى مخرجات أداء تتصف بالديمومة والاعتمادية وتحقيق حاجات ورغبات المستفيد.

4- يوصي الباحث بأهمية توجه شركة أبي AbbVie في المملكة العربية السعودية نحو إيجاد أنظمة قادرة على تقييم العاملين وفقاً لأعمارهم عند قرار تكليفهم بأداء المهام عن بُعد، إذ أن تلك الأنظمة من شأنها مساعدة العاملين في الموازنة بين الحياة والعمل عبر مختلف فئاتهم العمرية، إذ أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية للعمل عن بعد في مجال الموازنة بين الحياة والعمل تعزى لمتغير الفئة العمرية.

5- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية لأداء العاملين في مجال سرعة أداء العاملين ومعرفتهم بمتطلبات أعمالهم تُعزى لمتغير الخبرة، وهو ما يشير إلى أن تراكم الخبرة لدى العاملين وتوسع معرفتهم بجوانب أعمالهم يزيد من سرعة الأداء عبر إيجاد طرق أداء جديدة قادرة على التوفير في الوقت والجهد مع تحقيق النتائج المطلوبة، ما يعني ضرورة انتباه شركة أبي AbbVie في المملكة العربية السعودية لتلك الطرق في الأداء واعتمادها أساساً في أداء المهام بهدف تسريع الأداء الكلي للشركات.

6- يوصي الباحث الدارسين المستقبليين بأهمية إجراء دراسات وبحوث حول مفهوم العمل عن بعد وتحديد أثره في أداء العاملين لباقي القطاعات غير قطاع شركة أبي AbbVie في المملكة العربية السعودية ، حيث يحسن العمل عن بُعد من أداء العاملين بشكل جيد نسبياً.

7- يُعد مفهوم الموازنة بين الحياة والعمل من المفاهيم الحديثة في منظمات الأعمال، وعليه يوصي الباحث بإجراء دراسات مستقبلية عن هذا المفهوم ومجالات تطبيقه في منظمات الأعمال العاملة في المملكة العربية السعودية.

8- يوصي الباحث بإجراء بحوث مستقبلية لمعرفة واقع تطبيع العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية خصوصاً وباقي البلدان العربية عموماً، ومراقبة نموه وزيادة اعتمده عبر مختلف القطاعات.

Abstract

This study aimed to identify the impact of remote work in its various dimensions (work-life balance, communication, information technology, and skills) on employee performance at AbbVie in Saudi Arabia. The study employed a descriptive-analytical approach for data collection and analysis. A questionnaire was distributed to a sample of 132 employees, with 112 valid responses retrieved for analysis.

The results showed that remote work has a positive and statistically significant impact on improving employee performance in the company. It was found that the dimensions of information technology and skills had the greatest influence in enhancing job performance. The study recommended enhancing the use of advanced technology and improving the practical skills of employees to boost the effectiveness of remote work and ensure the achievement of desired performance goals.

Keywords: Remote work, employee performance, information technology, skills, AbbVie, Saudi Arabia.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- (الجريدة الرسمية رقم 5450 نظام العمل المرن رقم 22 لسنة 2017)
- أبو بكر، منة الله أحمد محمد، و عواد، عمرو محمد أحمد. (2023). أثر العمل عن بعد في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على البنك الأهلي المصري. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3 ، 453 - 486.
- أبو شافع، نيفين ربحى، و الدوري، زكريا مطلق. (2020). أثر التعاقب الوظيفي علي أداء العاملين في مصرف الراجحي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- أبو ماضي، تسنيم (2015). تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة التحديات والمستقبل: دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو ماضي، تسنيم (2015). تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة التحديات والمستقبل: دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- البرزنجي، حيدر، وجمعة، محمود (2013). تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظر إداري – تكنولوجي. مصر: دار الكتب والوثائق.
- البكري، أحمد محسن محمد عبدالله، و أبو رمان، أيمن أحمد. (2020). أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين: دراسة في وزارة المالية القطرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط.
- التهامي، سامح عبدالواحد. (2019). التنظيم القانوني للعمل الطبي عن بعد. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ع68 ، 306 - 414.

- ثابت، وائل محمد (2020) ، أثر استراتيجية التطوير التنظيمي على مستوى أداء العاملين بمنظمات العمل الأهلي الفلسطيني العاملة في قطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية ، 22 (2)، 122-63
- الحريرات، آية عدنان حسن، و أبو بكر، سحر محمد محمود. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء العاملين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، مج6، ع1 ، 146 - 163.
- حسان، رنا، والشمري، عبد الرحمن (2016). مدى إمكانية تطبيق نظام العمل عن بعد للمرأة السعودية في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالخطوط الجوية العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 12 (2)، 331 – 346.
- الحسبان، نداء ناصر محمود، و الحوري، سليمان إبراهيم. (2019). أثر جودة الارشفة الالكترونية على أداء العاملين من خلال التطوير التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي في الاردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- دلول، محمود (2019). مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته بكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في مؤسسات التعليم العالي الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة – دراسة تطبيقية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، 3 (3)، 101 – 128.
- السرحان، أماني محمد خليف، و بني خالد، مرعي حسن حمد. (2020). أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء العاملين في أمانة عمان الكبرى (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- عبد المالك فريتيح ، (2021) ، أثر التدوير الوظيفي على فعالية أداء العاملين للعاملين في المؤسسة العمومية دراسة حالة إدارة بلدية المسيلة، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر .
- عبيد، راضية، دوقات، خيرة، وقداش، سمية. (2021). ضغوط العمل الاستشفائي وأداء العاملين في ظل أزمة كوفيد 19: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.

- عطية، حمادي حسن عطية، و خليف، هشام. (2023). أثر العمل عن بعد في أداء العاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة تكريت - العراق. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج19، ع64 ، 461 - 488.
- علوش، عمار حسن (2019). أثر نظام الحوافز في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة الشركة السورية للاتصالات (فرع طرطوس ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- علي، حسام قرني أحمد. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بكلية التجارة بجامعة المنصورة. مجلة السياسة والاقتصاد، مج15، ع14 ، 4 - 43.
- فليح، نجلاء، وقزمار، نادية (2018). التكيف القانوني للعمل عن بعد "دراسة مقارنة"، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، 18 (1)، 204 – 219.
- القواسمي، سوزان (2015). أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين: دراسة حالة البنك التجاري الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.
- اللامي، غسان (2013). تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (4)، 2 – 24.
- المطيري، خالد بن نوار، و الحمد، إبراهيم. (2023). ضغوط العمل وأداء العاملين لدى منسوبي الكراسي البحثية في جامعة الملك سعود (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة حائل، حائل.
- المغاصبة، إسماعيل محمد ملفح. (2022). استراتيجية العمل عن بعد وأثرها في تنمية بعض مهارات العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية في الأردن. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج57، ع3 ، 14 - 33.
- موسى، خالد (2014). أحكام عقد العمل عن بعد. الرياض: مكتبة العلوم والاقتصاد
- النهاوي، منى فتحي محمد، نصار، مروة إبراهيم، و عزت، فرج عبدالعزيز. (2020). العمل عن بعد وأهداف التنمية المستدامة 2030. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع4 ، 131 - 144.
- نجم، أميرة بدوي بدوي. (2023). التنظيم القانوني في عقد العمل عن بعد. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ع57، ج3 ، 9 - 48.

- نجم، علي رزق (2018). قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بعد وعلاقته بالإنتاجية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- نوفل، بتول (2018). أثر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة التدقيق: من وجهة نظر مدققي الحسابات الخارجيين الأردنيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان الأردن.
- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية (2020). دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية وإرشادات إجرائية في الظروف الطارئة، الهيئة الاتحادية، الإمارات العربية المتحدة.
- ياقتي، بتول محمد، و برهم، بلال يوسف. (2019). أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات على أداء العاملين في عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
- يوسف، محمد العوض الأمين. (2020). أثر القيادة الإدارية في أداء العاملين بمجموعة دال للصناعات الغذائية - السودان - الخرطوم بحري. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج9، ع2، 405 - 419.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Abuhaimeid, Mohammad bin Saad,(2020). The impact of Material and Moral incentives on Employees Performance, Arab Journal for Scientific Publishing, Vol. 21, jul 2020, pp. 1-24.
- Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A., & Proulhac, L, (2016). Home – based telework in France: Characteristics, barriers and perspectives. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 92, 1 – 11.
- (John, I., Anthony N. K.,& Bakari, D. Y. (2020). Impact of Work Life Balance on the psychological Wellbeing of Employees in the University of Cape Coast. Journal of Psychology, 8(1), 8 – 19.
- (Kawashima, Nomura, Tanoue, Yoneoka, Eguchi, Shim & Miyata 2020)

- (Shagvaliyeva S., & Yazdanifard, R. (2014). Impact of flexible working hours on work-life balance. *American Journal of Industrial and Business Management*, (4), 20 – 23.
- Abukari, A. M., & Bankas, E. K. (2020). Some cyber security hygienic protocols for teleworkers in COVID – 19 pandemic period and beyond. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 11(4), 1401 – 1407.
- Aderaldo, I. L., Aderaldo C. V. L., & Lima, A. C. (2017). Critical aspects of telework in a multinational company. *Cad. EBAPE. BR*, 15.
- Aglan, S. A., Lotfi, H. M., and Aziz, W. M. (2019). Developing the Performance of Security Employees: Applied to 3 Star Hotels in Alexandria City. *Journal of the College of Tourism and Hotels*, Volume 6, Issue 6, 33-64.
- Boell, Cecez – Kecmanovic & Campbell, J. (2016) Telework paradoxes and practices: the importance of the nature of work *New Technology, Work and Employment*, 31(2), 114 - 131
- Brinzea & Secara, 2017 C. G. (2017). The Telework, A Flexible Way To Work In A Changing Workplace. *Scientific Bulletin – Economic Sciences*, 16(3), 104 – 112.
- Brinzea & Secara, C. G. (2017). The telework, A Flexible Way To Work in A Changing Workplace. *Scientific Bulletin – Economic Sciences*, 16(3), 104 – 112.
- Collins J.H., & Moscheler, J. (2009). The Benefits and Limitations of Telecommuting *Defense Acquisition Review Journal*. April.
- Delanoeije & Vebruggen, M. (2020). Between – person and within – person effects of telework: a quasi-field experiment. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1 - 14s

- Dwikat, Nidal Youssef. (2023). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance: The Case of the Software Companies in Palestine. *An-Najah University Journal of Research - Human Sciences*, Volume 37, No. 4, 775-803.
- Elsbach, KD. (2003). Relating physical Environment to Self – Categorization: Identity Threat and Affirmation in a Non – Territorial Office Space. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 48, pp654 – 622.
- Fominykh, A. (2020) Telework challenges during pandemic of Covid – 19. Master Thesis, University in Lappeenranta, Finland.
- Gajendran, RS., & Harrison, DA. (2007). The Good, The Bad, and The Unknown About Telecommuting: Meta – Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*. 92(6), 1524 – 1541.
- Gu, Z., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in Public Health*, 10, 890400. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890400>
- Guy, M. (2008) A Desk Too Far?: The Case for Remote Working Ariadne (online) No. (56), July.
- Hatashima, T., & Sakamoto, Y. (2017). Study on Effects of Company Rules and Regulations in Telework Involving Personal Devices. *IEICE TRANSACTIONS on Information and Systems*, 100(10), 2458 – 2461.
- International Labour Organization, (2020) Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A Practical Guide, International Labour Organization, Geneva.
- Kawashima, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications policy*, 44(2), 101868

- Khalif, Nadeem Khalif, and Ali, E. W. (2020). Compensation's Strategies Impact on the Employee's Performance: By Mediating the Job Satisfaction (Unpublished Master's Thesis). Arab American University - Jenin, Jenin.
- Kirk, J., & Belovicss, R. (2006). Making E-Working work Journal of Employment Counseling, 43 (1), 39 – 46.
- Knoesen, H., & Seymour, L, F. (2020). Examining the Effect of Experience on Manager's Attitudes towards Telework during COVID. 19th Workshop on e-Business, Virtual Conference.
- Maazouzi, K. (2019). Employee Performance Appraisal Process: Study Case Commandant Farrag Secondary School. Al-Bashaer Economic Journal, Volume 5, Issue 3, 918-933.
- Olson-Buchanan, JB., & Boswell, WR. (2006). Blurring Boundaries: Correlates of Integration and Segmentation between Work and Non-work. Journal of Vocational Behavior. Vol. 68, 99 432 – 445.
- Panda, S., & Rath, S. K. (2018). Modelling the relationship between information technology infrastructure and organizational agility: A study in the context of India. Global Business Review, 19(2), 424 – 438.
- Popovici, V., & Popovici, A. L. (2020). Remote Work Revolution: Current Opportunities and Challenges for Organizations. Ovidius University Annals, Economic Sciences Series, 20(1), 468 – 472.
- Rundberg, J. (2020). COVID – 19 and Work from Home: Digital Transformation of the Workforce. Grey Journal (TGJ), 16 (2).

- O Shah, M., Khattak, P., & Shah, M., (2020). The Impact of flexible Working Hours and Psychological Empowerment on Team Performance with the Mediating Role of Work Engagement, *British Journal of Research*, 7(1), 1 – 15.
- Siddiqui, Danish Ahmed & Mehak Nimra, (2021), *Ethics Institutionalization and Employees Performance in Pakistan: The Role of Work-Life Quality*, London: UNICORN Publishing Group. *gement review*, 23(201), 43-32.
- Smith, Patmos & Pitts, M. J. (2018). Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44 - 68
- Song Y., & Gao, J. (2020). Does telework stress employees out? A study on working at home and subjective well-being for wage/salary workers. *Journal of Happiness Studies*, 21(7), 2 – 28.
- Suknunan, S., & Bhana, A. (2022). Influence of Employee-Manager Relationship on Employee Performance and Productivity. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 16 pages. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.01](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.01)
- Tremblay, D. G., & Thomsin, L. (2012). Telework and mobile working: analysis of its benefits drawbacks. *International Journal of Work Innovation*, 1(1), 100 – 113.
- Wilkinson, M. (2013). *Work life balance and psychological well-being in men and women*, (Doctoral dissertation), Auburn University, United States.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر تطبيق المعايير الدولية لإدارة المشاريع على تحسين

جودة المشاريع " دراسة تطبيقه على المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية "

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم

على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم

بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع

البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ذكر أنثي
- 2- العمر من 20 – أقل من 25 سنة من 25 – أقل من 30 سنة
من 30 – أقل من 35 سنة من 35 – أقل من 40 سنة
أكثر من 40 سنة
- 3- المؤهل العلمي ثانوي فأقل بكالوريوس
دبلوم ماجستير
دكتوراه
- 4- سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات من 5- أقل من 10 سنوات
من 10- أقل من 15 سنة من 15- أقل من 20 سنة
أكثر من 20 سنة
- 5- التخصص الأكاديمي نظم معلومات إدارية نظم معلومات حاسوب
هندسة حاسوب أخرى

متوسط	مقبول	6- مستوى استخدام الحاسوب
جيد جدا	جيد	
	ممتاز	

ثانيا محاور الاستبيان

✎ المحور الأول: العمل عن بعد ، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
الموازنة بين الحياة والعمل					
					يسمح لي عملي عن بعد بالقيام بالالتزامات العائلية.
					تمتع عائلتي من أداء أعمالي من البيت.
					أشعر بالاندماج بشكل كبير في عملي عن بعد.
					أشعر بالرضا عن عملي عن بعد بصورة عامة.
					أهتم بأسبقيات الوقت عن إنجاز المهام عن بعد.
					تتيح لي مرونة العمل عن بعد الاهتمام بالنشاطات الاجتماعية الشخصية.
الاتصال					
					أمتلك قناة اتصال إلكترونية فاعلة لأداء المهام المناطة بي عن بعد.
					اعتمد قناة اتصال إلكترونية آمنة مع الشركة التي أتواصل معها عن بعد.
					أرسل نتائج الأعمال المناطة بي فور الانتهاء من إنجازها.
					استقبل المهام الموكولة الي بصورة واضحة بدون تشويش.

					أستقبل التوجيهات من رئيسي المباشر في العمل عبر وسائل التواصل التكنولوجية.
					أمتلك مهارات الاتصال الالكترونية اللازمة لأداء عمالي.
تكنولوجيا المعلومات					
					أقوم بعلمي على أجهزة تكنولوجية تعالج البيانات بسرعة عالية.
					أستخدم البرمجيات التي تساهم في تقليل الأخطاء في العمل عن بعد.
					أمتلك المعرفة اللازمة للتعامل مع الأجهزة التكنولوجية في العمل عن بعد.
					أستخدم البرمجيات الجاهزة في تنفيذ عمالي في العمل عن بعد.
					استخدم الشبكات الآمنة في إنجاز مهماتي في العمل عن بعد.
					أتعامل البيانات بسرية تامة في العمل عن بعد.
المهارات					
					أمتلك المهارات الفنية اللازمة لتنفيذ العمل عن بعد.
					أمتلك مهارات حل المشكلات التي أوجهها في العمل عن بعد.
					أمتلك مهارات التعامل مع المواقع الالكترونية.

					لدي المهارات اللازمة للعمل مع فرق العمل الاقتراضية التابعة للشركة.
					لدي مهارات فنية تمكيني من أداء مهماتي في العمل عن بعد بسرعة.
					لدي مهارات فنية تمكيني من أداء مهماتي في العمل عن بعد بدقة.

✎ المحور الثاني: أداء العاملين، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	أوافق أوافق محايد معارض بشدة				البعد
سرعة الأداء					
					أقوم بإنجاز أعمالي دون تأخير.
					انجز الأعمال الموكولة إليّ بصورة متتابعة.
					أقوم بتحديد الأولويات في إنجاز الأعمال قبل البدء بإنجازها.
					أحدد الوقت اللازم لإنجاز كل عمل بصورة مستقلة.
					أراجع اعمالي بصورة مستمرة للتأكد من أدائها بالسرعة المطلوبة.
جودة الأداء					
					اعتمد معايير الجودة في تحسين مستوى العمل عن بعد.
					أنفذ برامج العمل التي من شأنها تحقيق جودة الأداء.
					أخذ بالاقتراحات التي تسعى إلى تحسين جودة الأداء.
					أشارك في الدورات التي تهتم بتحسين جودة الأداء.

					أسعى باستمرار إلى رفع جودة أدائي بشأن الأعمال المناطة بي.
دقة الأداء					
					أسعى إلى إنجاز أعمالي بدقة متناهية.
					أخصص وقت كاف لمراجعة أعمالي بهدف التأكد من دقة إنجازها.
					ألتزم بالبرامج الإدارية التي تقيس دقة أداء العمل عن بعد.
					أراجع أعمالي باستمرار للتأكد من خلوها من الأخطاء.
					ألتزم بتعليمات الأداء بهدف الإنجاز بالدقة المطلوبة.
المعرفة بمتطلبات العمل					
					أمتلك القدرة اللازمة لأداء عملي عن بعد.
					أمتلك المعرفة التكنولوجية اللازمة لتنفيذ مهامى عن بعد.
					أمتلك المهارات التكنولوجية اللازمة التي تمكنني من إنجاز الأعمال المناطة بي عن بعد.
					أمتلك الخبرات الفنية اللازمة لأداء أعمالي عن بعد.
					أقوم بتحديد كيفية إنجاز الأعمال الجديدة بصورة مستدامة.

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business administration



The impact of remote work on the performance of employees, an applied study on AbbVie

Preparation:

Ahmed Ali Ahmed Hafdhly

[241002386](#)

Supervision:

Dr. Asmaa Abu Anza

1446 – 2024