

العمل عن بعد وتأثيره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في
القطاع الخاص بمدينة الرياض

Remote Work and Its Impact on Job Performance: An Applied Study on
Employees in the Private Sector in Riyadh City

إعداد:

هند حمد عبدالله الجريوي

إشراف:

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى أُمي الحبيبة،

يا من كنتِ دوماً النور الذي يهتدي به قلبي، والمصدر الأول لقوتي وعزيمتي، إليك أهدي هذا العمل بكل حب وتقدير. أنتِ من زرعتِ في نفسي بذور العلم، وأشعلتِ في داخلي شغف المعرفة، وكنتِ ولا تزالين الداعم الأكبر لي في مسيرتي العلمية والعملية. إن كلمات الشكر مهما كثرت لا تكفي للتعبير عن عظيم امتناني لك، فوجودك في حياتي من أعظم نعم الله عليّ، وتضحياتك ستظل محل فخر واعتزاز لا ينتهي.

إلى والدي الغالي، رحمه الله،

الذي رحل عن هذه الدنيا تاركاً خلفه إرثاً عظيماً من المحبة والرحمة، وبصمات خالدة من الأخلاق والتوجيه والنصح. وإن غاب عن ناظري، فإن ذكره لا تزال حية في قلبي، وتبقى وصاياه نبأً يضيء لي الطريق، ودافعاً يدفعني نحو النجاح والإنجاز. رحمك الله رحمة واسعة، وأسكنك فسيح جناته، وجعل هذا العمل في ميزان حسناتك.

إلى ابني إبراهيم حبيبي،

يا من أضأت حياتي بقدومك، وملأت أيامي فرحاً وأملًا، إليك أهدي هذا الإنجاز. فأنت مصدر الإلهام الذي يمنحني القوة للاستمرار، والدافع الذي يجعلني أسعى دائماً إلى الأفضل. أسأل الله أن يكتب لك مستقبلاً مشرقاً وحياة مليئة بالنجاح والسعادة، وأن تجد في هذا العمل ما يجعلك فخوراً بوالدتك.

إلى عائلتي الغالية،

الذين كانوا دوماً السند الحقيقي والداعم الصادق في جميع مراحل حياتي، إليكم أهدي هذا البحث عرفاناً بما قدمتموه لي من دعم نفسي ومعنوي ومادي، وبما أحطتموني به من محبة وتشجيع في أوقات الشدة واليسر. لقد كنتم العون بعد الله، والسبب في قدرتي على تجاوز الصعاب ومواصلة الطريق بثقة وأمل، فلكم مني خالص الحب والامتنان.

هذا الإهداء المتواضع هو تعبير صادق عن محبتي وامتناني لكل من كان له أثر طيب في حياتي ومسيرتي، وأسأل الله أن يديم عليكم الخير، وأن يجزيكم عني خير الجزاء.

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، ومن سار على نهجه إلى يوم الدين.
أما بعد،

فإن الحمد لله أولاً وآخراً، ظاهراً وباطناً، على ما أنعم به من توفيق، وما يسّر من سبل العلم، وما أعان عليه من إتمام هذا العمل. فما كان لهذا الجهد أن يكتمل لولا فضل الله تعالى، ثم ما أحاطني به من دعمٍ ومساندةٍ صادقة من أشخاص كان لهم الأثر الكبير في مسيرتي العلمية والإنسانية.

وفي هذا المقام، أتقدم بخالص الشكر وعظيم التقدير إلى الدكتور الفیصل عبد الحمید، والدكتور فايز جراد، على ما قدّماه من توجيه علمي رصين، ومتابعة أكاديمية نافعة، وملاحظات قيّمة كان لها أثر واضح في إخراج هذا العمل على هذه الصورة. فلهما مني جزيل الامتنان، وصادق الدعاء بأن يبارك الله في علمهما وجهودهما، ويجزيهما عني خير الجزاء.

كما أتوجه بوافر الشكر والامتنان إلى أمي الحبيبة، التي كانت ولا تزال مصدر القوة، ومبعث الطمأنينة، والسند الأعظم في جميع مراحل حياتي. فقد أحاطتني بدعائها، ودعمتي بمحبتها وصبرها، وكان لوجودها الأثر الأكبر في مواصلة الطريق، وتجاوز الصعوبات، والاستمرار نحو تحقيق هذا الإنجاز. وأرفع خالص الدعاء والرحمة إلى والدي الغالي، رحمه الله رحمة واسعة، الذي ترك في نفسي أثراً لا يزول، وغرس في داخلي من القيم والمبادئ ما كان له أعظم الأثر في بناء شخصيتي ومسيرتي. وستظل ذكره حاضرة في القلب، وستبقى وصاياه وتوجيهاته نوراً أستتير به في حياتي.

كما أخص بالشكر ابني إبراهيم، الذي كان حضوره في حياتي باعثاً للأمل، ومصدراً للقوة والدافع إلى الاستمرار. فقد كان التفكير فيه، وفي مستقبله، من أجمل ما يمنحني العزم لمواصلة السعي والإنجاز. ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى عائلتي الغالية، الذين كانوا خير سندٍ وعون، بما قدّموه من دعم نفسي ومعنوي، وبما أحاطوني به من تشجيع صادق ومساندة مستمرة، كان لها بالغ الأثر في إتمام هذا العمل. كما أعبر عن امتناني لكل من وقف إلى جانبي في هذه الرحلة، من أساتذة وزميلات وزملاء وأصدقاء، ولكل من قدّم كلمة طيبة، أو دعاءً صادقاً، أو دعمًا أسهم في تيسير هذا الطريق.

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض، وذلك من خلال التركيز على عدد من الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل عن بعد، وهي: مرونة العمل، واستخدام التقنيات الرقمية، والتواصل الإلكتروني، وتنظيم العمل وإدارة الوقت. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة صُممت لقياس محوري الدراسة الرئيسين، وهما: العمل عن بعد والأداء الوظيفي.

تكوّنت عينة الدراسة من (63) مشاركاً من العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وأظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لمحوري الدراسة جاءت منخفضة نسبياً، مما يشير إلى أن تصورات أفراد العينة تجاه العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي في هذه البيئة لم تكن مرتفعة.

كما بينت نتائج اختبار الارتباط وجود علاقات ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وكل من مرونة العمل عن بعد، واستخدام التقنيات الرقمية، والتواصل الإلكتروني، وتنظيم العمل وإدارة الوقت. وقد جاءت أقوى علاقة ارتباط بين تنظيم العمل وإدارة الوقت والأداء الوظيفي، تلتها العلاقة مع التواصل الإلكتروني، ثم مرونة العمل عن بعد، ثم استخدام التقنيات الرقمية.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير بيئة العمل عن بعد في مؤسسات القطاع الخاص من خلال تعزيز المرونة التنظيمية، وتحسين البنية التقنية، وتفعيل قنوات التواصل الإلكتروني، والاهتمام بتنمية مهارات تنظيم العمل وإدارة الوقت، لما لذلك من أثر في دعم الأداء الوظيفي ورفع كفاءته.

الكلمات المفتاحية: العمل عن بعد، الأداء الوظيفي، مرونة العمل، التقنيات الرقمية، التواصل الإلكتروني

Abstract

The study aimed to examine the relationship between remote work and job performance among employees in the private sector in Riyadh, focusing on several key dimensions of remote work, namely: work flexibility, use of digital technologies, electronic communication, and work organization and time management. The study adopted a descriptive-analytical approach, and data were collected using structured questionnaire designed to measure the two main constructs: remote work and job performance.

The study sample consisted of (63) participants from private sector employees in Riyadh, and the data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results indicated that the mean scores of the study variables were relatively low, suggesting that participants' perceptions of remote work and job performance in this context were not highly positive.

The findings also revealed statistically significant positive correlations between job performance and each of the following variables: work flexibility, use of digital technologies, electronic communication, and work organization and time management. The strongest relationship was found with work organization and time management, followed by electronic communication, work flexibility, and finally the use of digital technologies.

The study recommends enhancing remote work environments in private sector organizations by improving organizational flexibility, strengthening technological infrastructure, activating effective electronic communication channels, and developing employees' skills in work organization and time management, given their important role in improving job performance.

Keywords: Remote Work, Job Performance, Work Flexibility, Digital Technologies, Electronic Communication.

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان
46	الجدول (1): توزيع المشاركين حسب النوع
47	الجدول (2): توزيع المشاركين حسب الفئة العمرية
48	الجدول (3): توزيع المشاركين حسب المؤهل العلمي
50	الجدول (4): توزيع المشاركين حسب عدد سنوات الخبرة
51	الجدول (5): المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات العمل عن بعد
53	الجدول (6): المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات محور الأداء الوظيفي
54	الجدول (7): معامل الارتباط بين مرونة العمل عن بعد والأداء الوظيفي
55	الجدول (8): معامل الارتباط بين استخدام التقنيات الرقمية والأداء الوظيفي
56	الجدول (9): معامل الارتباط بين التواصل الإلكتروني والأداء الوظيفي
57	الجدول (10): معامل الارتباط بين تنظيم العمل وإدارة الوقت والأداء الوظيفي
58	الجدول (11): معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان
46	شكل (1): المشاركون حسب النوع
47	شكل (2): توزيع المشاركين حسب الفئة العمرية
48	شكل (3): توزيع المشاركين حسب المؤهل العلمي
49	شكل (4): توزيع المشاركين حسب عدد سنوات الخبرة

الفهرس

الإهداء	أ
الشكر والتقدير	ب
الملخص	ج
قائمة الجداول	هـ
الفهرس	و
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	ط
المقدمة	1
مشكلة الدراسة	2
أهمية الدراسة	4
أهداف الدراسة	4
تساؤلات الدراسة	5
فروض الدراسة	5
الدراسات السابقة	6
التعقيب على الدراسات السابقة	13
نموذج الدراسة	15
المنطلقات النظرية للدراسة	15
المنهجية	16
الفصل الثاني: الإطار النظري	20
المبحث الأول: العمل عن بعد	21
المطلب الأول: مفهوم العمل عن بعد	21

المطلب الثاني: نشأة العمل عن بعد وتطوره	23
أولاً: نشأة العمل عن بعد	23
ثانياً: تطور العمل عن بعد	24
المطلب الثالث: مزايا العمل عن بعد وتحدياته	26
المشكلات التقنية والتنظيمية	28
المبحث الثاني: مفهوم الأداء الوظيفي	29
المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي	29
المطلب الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي وأهميته	31
أبعاد الأداء الوظيفي	31
أهمية الأداء الوظيفي للمؤسسة	33
أهمية الأداء الوظيفي للعاملين والإدارة	33
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وعلاقته بالتحفيز المهني	34
أولاً: العوامل الفردية والتنظيمية المؤثرة في الأداء الوظيفي	34
ثانياً: بيئة العمل ودورها في تشكيل الأداء الوظيفي	35
ثالثاً: العلاقة بين الأداء الوظيفي والتحفيز المهني	36
المبحث الثالث: العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي	38
المطلب الأول: أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي	38
المطلب الثاني: مزايا وتحديات العمل عن بعد وانعكاسها على الأداء	40
أولاً: المرونة والاستقلالية في إنجاز العمل	40
ثانياً: خفض الضغوط وتحسين التوازن الشخصي	40
ثالثاً: الدعم التقني والثقة التنظيمية بوصفهما شرطاً للمزية	41
رابعاً: العزلة وضعف التواصل من أبرز التحديات	41
خامساً: تداخل العمل مع الحياة الخاصة	41
سادساً: التحديات التقنية والتنظيمية	42
المطلب الثالث: متطلبات تحسين الأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد	43
أولاً: المتطلبات التقنية	43

43	ثانيًا: المتطلبات التنظيمية والإدارية
44	ثالثًا: المتطلبات البشرية والنفسية
44	رابعًا: متطلبات المتابعة والتطوير المستمر
45	الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
46	الأساليب الإحصائية
46	أولاً: المعلومات الديموغرافية
51	ثانيًا: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
51	أولاً: محاور الدراسة
54	ثانيًا: اختبار الفرضيات
59	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
60	متوسطات المحاور
60	نتائج الفرضيات
62	التوصيات
63	المراجع والمصادر
69	الملاحق

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

تشهد بيئات العمل في الوقت الحاضر تحولات متسارعة نتيجة التطور الكبير في تقنيات الاتصال والمعلومات، والتوسع في استخدام الأنظمة الرقمية في مختلف مجالات العمل. وقد أسهمت هذه التحولات في ظهور أنماط جديدة لتنظيم العمل وأساليبه، كان من أبرزها العمل عن بعد، الذي يقوم على أداء المهام الوظيفية خارج مقر العمل التقليدي باستخدام الوسائل التقنية المختلفة. ولم يعد هذا النمط من العمل مجرد خيار تنظيمي محدود، بل أصبح أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تعتمد عليها العديد من المؤسسات في مختلف القطاعات بهدف تحقيق قدر أكبر من المرونة في إدارة الموارد البشرية وتنظيم العمليات الوظيفية، إضافة إلى الاستفادة من الإمكانيات التقنية في إنجاز الأعمال بصورة أكثر كفاءة.

وقد حظي العمل عن بعد باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية، لما يمكن أن يقدمه من مزايا تنظيمية عديدة، من أبرزها تقليل الوقت والجهد المرتبطين بالتنقل، وإتاحة قدر أكبر من المرونة في تنظيم ساعات العمل، وتحسين التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين. كما يمكن أن يسهم هذا النمط من العمل في رفع مستوى الإنتاجية لدى الموظفين نتيجة زيادة القدرة على التركيز وتقليل الضغوط المرتبطة ببيئة العمل التقليدية. وتشير بعض الدراسات إلى أن العمل عن بعد قد يؤدي إلى تحسن في مستوى أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم في بعض الوظائف التي تعتمد بدرجة كبيرة على التقنيات الرقمية والاتصال الإلكتروني (Bloom et al., 2015).

وفي المقابل، تشير بعض الدراسات إلى أن تطبيق العمل عن بعد قد يواجه عددًا من التحديات التنظيمية التي قد تؤثر في مستوى الأداء الوظيفي، مثل ضعف التواصل المباشر بين العاملين، أو صعوبة الإشراف والمتابعة الإدارية، أو التحديات المرتبطة بالبنية التقنية اللازمة لدعم هذا النمط من العمل. كما أن طبيعة العمل عن بعد قد تؤثر في مستوى التفاعل التنظيمي والتنسيق بين الموظفين داخل المؤسسة، الأمر الذي

قد ينعكس على مستوى الأداء في بعض الحالات (Gajendran & Harrison, 2007). ومن ثم فإن تقييم أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي يتطلب دراسة العلاقة بينهما بصورة علمية تأخذ في الاعتبار طبيعة العمل والبيئة التنظيمية التي يتم فيها تطبيق هذا النمط.

وفي هذا السياق، شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في تبني التقنيات الرقمية وتطوير أساليب العمل داخل المؤسسات الحكومية والخاصة، وذلك في إطار التوجه نحو التحول الرقمي وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي. وقد اتجهت العديد من شركات القطاع الخاص في المملكة إلى تطبيق العمل عن بعد أو أنماط العمل المرنة في بعض الوظائف، الأمر الذي يثير تساؤلات حول مدى تأثير هذا النمط من العمل في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل هذه المؤسسات. وانطلاقاً من ذلك تأتي هذه الدراسة لتتناول تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي من خلال التطبيق على العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض، بهدف الوقوف على طبيعة العلاقة بين العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي، ومدى إسهام هذا النمط من العمل في تعزيز كفاءة الأداء داخل بيئة العمل في القطاع الخاص.

مشكلة الدراسة

شهدت بيئات العمل في السنوات الأخيرة تحولات متسارعة نتيجة التطور الكبير في تقنيات الاتصال والمعلومات، الأمر الذي أسهم في ظهور أنماط جديدة لتنظيم العمل من أبرزها العمل عن بعد. ويقوم هذا النمط على أداء المهام الوظيفية خارج مقر العمل التقليدي باستخدام الوسائل التقنية المختلفة، وهو ما أتاح للمؤسسات قدرًا أكبر من المرونة في إدارة الموارد البشرية وتنظيم العمليات الوظيفية. وقد اتجهت العديد من الشركات والمؤسسات إلى تبني هذا الأسلوب بهدف تحسين كفاءة الأداء، وتقليل التكاليف التشغيلية، والاستفادة من التطورات التقنية في إنجاز الأعمال بصورة أكثر فاعلية.

ورغم المزايا التي قد يوفرها العمل عن بعد، مثل المرونة في أداء العمل، وتقليل الوقت والجهد المرتبطين بالتنقل، وإمكانية تحقيق توازن أفضل بين الحياة الوظيفية والشخصية، فإن تأثير هذا النمط من العمل في الأداء الوظيفي للعاملين ما يزال محل اهتمام لدى الباحثين والممارسين الإداريين. فالأداء الوظيفي يعد من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم كفاءة العاملين ومدى قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، كما أن مستوى الأداء قد يتأثر بعدد من العوامل المرتبطة ببيئة العمل وأساليب التنظيم الإداري. وتشير بعض الدراسات إلى أن العمل عن بعد يمكن أن يسهم في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين أداء العاملين نتيجة زيادة المرونة والتركيز في العمل (Bloom et al., 2015)، في حين تشير دراسات أخرى إلى وجود بعض التحديات المرتبطة بضعف التواصل المباشر وصعوبة الإشراف والمتابعة في بيئات العمل الافتراضية (Gajendran & Harrison, 2007).

كما توضح الأدبيات الإدارية أن نتائج الدراسات المتعلقة بأثر العمل عن بعد في الأداء الوظيفي جاءت متباينة إلى حد ما، حيث أظهرت بعض الدراسات أن هذا النمط يسهم في تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين، بينما أشارت دراسات أخرى إلى أن بعض العوامل التنظيمية والتقنية قد تحد من فاعلية تطبيقه في بعض المؤسسات (Deole et al., 2023). ويعكس هذا التباين أهمية دراسة العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي في بيئات تنظيمية مختلفة، نظرًا لاختلاف طبيعة العمل والظروف التنظيمية بين المؤسسات والقطاعات الاقتصادية.

وتبرز أهمية دراسة هذه العلاقة في بيئة القطاع الخاص السعودي، الذي يشهد تطورًا متسارعًا في استخدام التقنيات الرقمية وتبني أساليب العمل الحديثة بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي والتنافسية الاقتصادية. وقد اتجهت العديد من الشركات في المملكة العربية السعودية إلى تطبيق العمل عن بعد أو العمل المرن في بعض الوظائف، الأمر الذي يستدعي دراسة مدى تأثير هذا النمط من العمل في مستوى الأداء الوظيفي

للعاملين داخل القطاع الخاص. ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى بحث تأثير العمل عن بعد في الأداء الوظيفي من خلال التطبيق على العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض، بهدف الوقوف على مدى انعكاس هذا النمط من العمل على كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية داخل المؤسسات. وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض؟

أهمية الدراسة

• الأهمية العلمية:

يأتي الاهتمام بموضوع العمل عن بعد نتيجة التغيرات التي طرأت على أساليب تنظيم العمل في المؤسسات المعاصرة، خاصة مع الانتشار الواسع للتقنيات الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة. وتسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في توسيع الفهم العلمي لطبيعة العلاقة بين العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي، من خلال تحليل هذا النمط من العمل في إطار بيئة تنظيمية معاصرة.

• الأهمية العملية:

تقدم هذه الدراسة مؤشرات يمكن أن تساعد المؤسسات في القطاع الخاص على فهم الآثار المرتبطة بتطبيق العمل عن بعد داخل بيئة العمل. كما يمكن أن تسهم نتائجها في توضيح الجوانب التي تدعم رفع كفاءة أداء الموظفين عند تطبيق هذا النمط من العمل، إضافة إلى مساعدة القيادات الإدارية في تطوير أساليب تنظيم العمل بما يحقق التوازن بين المرونة الوظيفية ومتطلبات الأداء داخل المؤسسات.

أهداف الدراسة

1. التعرف على واقع تطبيق العمل عن بعد في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض.

2. دراسة مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص.
3. تحليل العلاقة بين العمل عن بعد ومستوى كفاءة الأداء الوظيفي.
4. تحديد العوامل المرتبطة ببيئة العمل عن بعد التي قد تؤثر في أداء الموظفين.
5. تقديم توصيات تساهم في تطوير تطبيق العمل عن بعد بما يدعم كفاءة الأداء داخل المؤسسات.

تساؤلات الدراسة

1. ما واقع تطبيق العمل عن بعد في القطاع الخاص بمدينة الرياض؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص؟
3. ما طبيعة العلاقة بين العمل عن بعد وكفاءة الأداء الوظيفي؟
4. ما العوامل المرتبطة بالعمل عن بعد التي قد تؤثر في أداء الموظفين؟
5. كيف يمكن تطوير تطبيق العمل عن بعد بما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الخاص؟

فروض الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مرونة العمل عن بعد والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التواصل الإلكتروني والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم العمل وإدارة الوقت والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

القادري والجفري (2023) أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي، مع التركيز على عدد من الأبعاد المرتبطة بهذا النمط من العمل، مثل الاتصال، وتقنية المعلومات، والمهارات، والثقة التبادلية، وساعات العمل المرنة، واتخاذ القرارات عن بعد. كما سعت إلى بيان مدى تأثير هذه الأبعاد في مستوى أداء العاملين داخل البيئة الجامعية السعودية، والكشف عن الفروق المرتبطة ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات من موظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية. كما تناولت الدراسة أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية، مثل الجنس، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، والراتب الشهري، في تفسير الاختلافات في مستوى الأداء الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للعمل عن بعد في مستوى الأداء الوظيفي، كما بينت أن أبعاد العمل عن بعد المدروسة ترتبط بتحسين الأداء بدرجات متفاوتة. وأظهرت النتائج كذلك أن العمل عن بعد يمكن أن يكون مدخلاً فاعلاً لرفع كفاءة الأداء متى توافرت مقوماته التقنية والتنظيمية في المؤسسة.

زروق والمسهلي (2022) أثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي في ظل أزمة كورونا: بالتطبيق على مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار ووزارة العمل وبلدية ظفار بسلطنة عمان. هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العمل عن بعد في كفاءة الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بمحافظة ظفار خلال فترة أزمة كورونا، وذلك من خلال بحث العلاقة بين متطلبات العمل عن بعد ومستوى الأداء في المؤسسات الحكومية

محل التطبيق. كما انصبت الدراسة على تقويم هذا النمط من العمل في ظروف استثنائية فرضت على المؤسسات إعادة تنظيم العمل وأدواته.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات. وتكونت العينة من (180) موظفًا من مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار ووزارة العمل وبلدية ظفار. كما استخدمت الدراسة أساليب إحصائية لقياس أثر العمل عن بعد في كفاءة الأداء الوظيفي.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين العمل عن بعد وكفاءة الأداء الوظيفي. كما أظهرت النتائج أن هذا النمط من العمل أسهم في المحافظة على سير العمل وتحقيق قدر من الكفاءة في الأداء، مع بقاء الحاجة إلى دعم الجوانب التنظيمية والتقنية التي تضمن استدامة فعاليته.

أبو جمعة والتل (2021) أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام بناء على الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الإنسان - الأردن. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد بوصفه أحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام، مع ربط ذلك بالرضا الوظيفي وأبعاده. كما سعت إلى اختبار مدى إسهام العمل عن بعد في تحسين أداء العاملين داخل المركز الوطني لحقوق الإنسان في الأردن، بالنظر إلى دوره في دعم جودة الحياة الوظيفية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمعها من جميع العاملين في المركز الوطني لحقوق الإنسان بالأردن، بينما تمثلت العينة في الموظفين التنفيذيين بالمركز. وجرى توزيع الاستبانة، ثم تحليل (25) استبانة صالحة باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية، منها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط واختبار (T) وتحليل التباين الأحادي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للعمل عن بعد، بوصفه أحد عناصر جودة الحياة الوظيفية، على أداء الموظف العام. كما بينت النتائج أن الرضا الوظيفي يمثل عنصرًا مهمًا في تفسير هذه العلاقة، بما

يعكس أن نجاح العمل عن بعد لا يرتبط فقط بمرونته، بل أيضًا بقدرته على تحسين الخبرة الوظيفية للعاملين.

إسماعيل (2024) استراتيجيات قيادة الذات كمعدل للعلاقة بين توازن العمل-الحياة والأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد: بالتطبيق على العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات. هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين توازن العمل-الحياة والأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد، مع اختبار الدور المعدل لاستراتيجيات قيادة الذات في هذه العلاقة. كما ركزت على العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات، باعتبارهم من أكثر الفئات ارتباطًا بأنماط العمل عن بعد واعتمادًا عليها.

واعتمدت الدراسة على التطبيق في قطاع تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات، وتناولت العاملين في هذا القطاع بوصفهم مجتمعًا ملائمًا لاختبار العلاقة بين توازن الحياة والعمل من جهة، والأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد من جهة أخرى. كما يظهر من بيانات النشر أنها دراسة تطبيقية نشرت في المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية.

وأظهرت الدراسة أن استراتيجيات قيادة الذات تعد عنصرًا مهمًا في تفسير تفاوت مستويات الأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد، وأنها تؤثر في قوة العلاقة بين توازن العمل-الحياة والأداء. وتفيد هذه النتيجة بأن العوامل الشخصية والتنظيم الذاتي يمكن أن تعزز فاعلية العمل عن بعد وترفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

Choukir et al. (2022) Effects of Working from Home on Job Performance: Empirical Evidence in the Saudi Context during the COVID-19 Pandemic.

هدفت الدراسة إلى بحث أثر العمل من المنزل في الأداء الوظيفي في السياق السعودي خلال جائحة

كوفيد-19، مع التركيز على الدور الوسيط للاتجاهات والتصورات لدى العاملين. كما سعت إلى تحليل أثر بعض الخصائص الشخصية والوظيفية، مثل الجنس والمستوى التعليمي والموقع الوظيفي، في العلاقة بين ظروف العمل من المنزل والأداء الوظيفي.

واعتمدت الدراسة على المنهج الاستكشافي، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات. وقد تم جمع البيانات من (399) موظفًا يعملون في شركات سعودية رئيسة، وهو ما منح الدراسة بعدًا تطبيقيًا مباشرًا في البيئة السعودية، وجعلها من أكثر الدراسات التصاقًا بموضوع العمل عن بعد والأداء الوظيفي في المملكة.

وتوصلت الدراسة إلى أن العمل من المنزل يرتبط بالأداء الوظيفي من خلال اتجاهات العاملين وتصوراتهم، بما يعني أن العوامل النفسية والإدراكية تؤدي دورًا مهمًا في تفسير نجاح هذا النمط من العمل. كما أظهرت أن ظروف وتجهيزات العمل من المنزل تؤثر في الأداء بدرجات متفاوتة تبعًا للخصائص الفردية والتنظيمية.

Deole, Deter & Huang (2023) Home Sweet Home: Working from Home and Employee Performance during the COVID-19 Pandemic in the UK. هدفت

الدراسة إلى تحليل أثر زيادة العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على أداء الموظفين في المملكة المتحدة، مع التركيز على الإنتاجية الذاتية بالساعة، وساعات العمل الأسبوعية، والأجور الأسبوعية. كما سعت إلى اختبار ما إذا كانت الزيادة في العمل من المنزل قد ارتبطت بتحسين الأداء أو تغيرت معها المؤشرات الأخرى المرتبطة بالعمل.

واعتمدت الدراسة على بيانات ممثلة للعاملين في المملكة المتحدة خلال فترة الجائحة، وحللت العلاقة بين تكرار العمل من المنزل من جهة، والإنتاجية الذاتية والأجور وساعات العمل من جهة أخرى. وتكتسب الدراسة أهميتها من اعتمادها على بيانات واسعة النطاق وعلى سياق اقتصادي واجتماعي اتسع فيه تطبيق العمل من المنزل بصورة غير مسبقة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الزيادة في العمل من المنزل ارتبطت بارتفاع الإنتاجية الذاتية بالساعة لدى العاملين، في حين لم ترتبط هذه الزيادة بتغيرات واضحة في ساعات العمل الأسبوعية أو الأجور الأسبوعية. وتشير هذه النتيجة إلى أن العمل من المنزل قد يكون ملائمًا لتحسين بعض مؤشرات الأداء دون أن يفضي بالضرورة إلى تغير موازٍ في الزمن أو العائد المالي.

Bloom, Liang, Roberts & Ying (2015) Does Working from Home Work?

Evidence from a Chinese Experiment.

المنزل يؤدي إلى تحسن الأداء أو إلى التراخي في أداء العمل، وذلك في إطار تجربة ميدانية داخل شركة Ctrip الصينية. وقد ركزت الدراسة على الوظائف التي يمكن تنفيذها عن بعد، مع السعي إلى قياس أثر هذا النمط من العمل بصورة تجريبية مباشرة بدلاً من الاكتفاء بالمقارنات الوصفية.

واعتمدت الدراسة على تجربة ميدانية في شركة صينية كبيرة يعمل بها نحو (16,000) موظف، بينما شملت العينة موظفي مركز الاتصال في أقسام السفر والفنادق في شنغهاي. وقد جرى توزيع الموظفين المتطوعين عشوائيًا للعمل من المنزل أو من المكتب لمدة تسعة أشهر، بما وفر أساسًا قويًا لاختبار أثر العمل من المنزل في الأداء.

وخلصت الدراسة إلى أن العمل من المنزل أدى إلى تحسن ملموس في الأداء، وهو ما دعم فكرة أن هذا النمط من العمل لا يعني بالضرورة انخفاض الانضباط أو الإنتاجية. كما عززت نتائجها الاتجاه القائل إن نجاح العمل من المنزل يرتبط بطبيعة الوظيفة، ووجود آليات تنظيمية واضحة، وتوافر بيئة تقنية ملائمة.

Gajendran & Harrison (2007) The Good, the Bad, and the Unknown About

Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual

Consequences. هدفت الدراسة إلى تقديم تحليل تجميعي لنتائج البحوث السابقة المتعلقة بالعمل عن

بعد، وذلك من خلال فحص نتائجه النفسية والفردية والمهنية. كما سعت إلى تحديد الآثار الإيجابية والسلبية لهذا النمط من العمل، ومدى انعكاسه على الأداء الوظيفي، والاستقلالية، والعلاقة بين العمل والحياة، والضغط المهني.

واعتمدت الدراسة على منهج التحليل البعدي (Meta-analysis) ، وهو ما منحها قيمة تفسيرية عالية؛ لأنها لم تقتصر على بيئة أو مؤسسة واحدة، بل استندت إلى تجميع نتائج عدد كبير من الدراسات السابقة في موضوع العمل عن بعد. وقد شكل ذلك أساسًا قويًا لتقييم الاتجاهات العامة في النتائج المتعلقة بالأداء الوظيفي والآثار الفردية الأخرى.

وتوصلت الدراسة إلى أن العمل عن بعد يرتبط في المجمل بنتائج إيجابية، من بينها تحسن بعض مؤشرات الأداء وارتفاع الاستقلالية وانخفاض بعض أشكال الصراع بين العمل والأسرة، مع بقاء بعض الجوانب غير محسومة تبعًا لدرجة كثافة العمل عن بعد وظروف التطبيق التنظيمي. ولذلك تعد الدراسة من المراجع الأساسية في تفسير العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي.

Allen, Golden & Shockley (2015) How Effective Is Telecommuting?

Assessing the Status of Our Scientific Findings.

الحالة العلمية للأدبيات المتعلقة بالعمل عن بعد، مع التركيز على مدى فعاليته وآثاره في الأداء الوظيفي والجوانب الفردية والتنظيمية. كما سعت إلى استخلاص ما استقرت عليه البحوث السابقة، وتحديد ما يزال بحاجة إلى مزيد من التفسير فيما يتعلق بفاعلية العمل عن بعد في المؤسسات.

واعتمدت الدراسة على المراجعة العلمية الشاملة للأدبيات المنشورة في موضوع العمل عن بعد، ولم تكن دراسة ميدانية مباشرة، بل دراسة تقييمية تستند إلى تحليل ما توصلت إليه البحوث السابقة. وتبرز أهمية

هذا النوع من الدراسات في كونه يقدم إطارًا نظريًا وتفسيريًا يساعد الباحثين على تحديد الاتجاهات العامة والنتائج الأكثر استقرارًا في هذا المجال.

وانتهت الدراسة إلى أن العمل عن بعد ليس نمطًا واحدًا ثابت الأثر، بل تتفاوت نتائجه تبعًا لدرجة تطبيقه وطبيعة الوظيفة والدعم التنظيمي متاح. كما أكدت أن كثيرًا من النتائج المتعلقة بالأداء الوظيفي تميل إلى الإيجابية أو الحياد الإيجابي عندما يطبق العمل عن بعد بصورة منظمة ومدعومة تقنيًا وإداريًا.

Bloom, Han & Liang (2024) Hybrid Working from Home Improves Retention

without Damaging Performance. هدفت الدراسة إلى اختبار أثر العمل الهجين، الذي يجمع بين الحضور للمكتب والعمل من المنزل، على الاحتفاظ بالعاملين والرضا الوظيفي والأداء. وقد جاءت الدراسة في سياق الجدل المتزايد حول ما إذا كان العمل الهجين يضعف الأداء أو يحقق منافع تنظيمية دون تكلفة إنتاجية كبيرة.

واعتمدت الدراسة على تجربة عشوائية محكمة استمرت ستة أشهر، وشملت (1,612) موظفًا في شركة Trip.com الصينية خلال المدة من أغسطس 2021 إلى يناير 2022. وتم توزيع العاملين عشوائيًا بين نظام العمل الهجين ونظام الحضور الكامل، بما أتاح قياس أثر هذا النمط من العمل بصورة تجريبية دقيقة. وتوصلت الدراسة إلى أن العمل الهجين أسهم في تحسين الرضا الوظيفي وخفض معدلات ترك العمل بمقدار يقارب الثلث، دون أن يسبب تراجعًا في درجات تقييم الأداء. وتشير هذه النتيجة إلى أن بعض صور العمل عن بعد، وبخاصة الصيغة الهجينة، قد تحقق مزايا تنظيمية واضحة مع الحفاظ على مستوى الأداء الوظيفي.

التعقيب على الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة اهتمامًا متزايدًا بموضوع العمل عن بعد وتأثيره على الأداء الوظيفي في ظل التحولات التي شهدتها بيئات العمل المعاصرة نتيجة التطور التقني وانتشار أنماط العمل المرنة. فقد بينت دراسة القادري والجفري (2023)، ودراسة زروق والمسهلي (2022)، ودراسة أبو جمعة والتل (2021)، أن العمل عن بعد يرتبط ارتباطًا مباشرًا بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وأن توفير بيئة تنظيمية وتقنية مناسبة لتطبيق هذا النمط من العمل يسهم في تحسين كفاءة الأداء والإنتاجية. كما أكدت هذه الدراسات أن العمل عن بعد لم يعد مجرد إجراء استثنائي أو مؤقت، بل أصبح أحد الأساليب التنظيمية الحديثة التي يمكن أن تسهم في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين بيئة العمل.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه عدد من الدراسات الأجنبية التي تناولت العلاقة بين العمل من المنزل والأداء الوظيفي، مثل دراسة Choukir et al. (2022)، ودراسة Deole, Deter & Huang (2023)، ودراسة Bloom et al. (2015)، حيث أظهرت هذه الدراسات أن العمل عن بعد يمكن أن يسهم في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين أداء العاملين في كثير من الوظائف التي تعتمد على التقنيات الرقمية. كما أوضحت هذه الدراسات أن نجاح العمل عن بعد يرتبط بعدد من العوامل التنظيمية والسلوكية، مثل اتجاهات العاملين نحو العمل من المنزل، ومستوى الدعم التقني، وقدرة الموظفين على تنظيم وقتهم وإدارة مهامهم بصورة فعالة.

ومن ناحية أخرى، أبرزت بعض الدراسات أهمية النظر إلى العمل عن بعد من خلال مجموعة من العوامل والظروف المرتبطة ببيئة العمل. فقد أشارت دراسة إسماعيل (2024) إلى أهمية دور استراتيجيات قيادة الذات في تعزيز العلاقة بين توازن العمل والحياة والأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد. كما بينت الدراسات الأجنبية مثل دراسة Gajendran & Harrison (2007) ودراسة Allen, Golden &

Shockley (2015) أن العمل عن بعد قد يرتبط بعدد من الآثار الإيجابية، مثل زيادة الاستقلالية لدى العاملين وتحسين التوازن بين العمل والحياة، إلا أن نتائجه قد تختلف تبعاً لطبيعة الوظيفة ومستوى الدعم التنظيمي والتقني المتاح داخل المؤسسة.

كما تكشف الدراسات السابقة عن تنوع البيئات التنظيمية التي تناولتها، إذ شملت دراسات تطبيقية في الجامعات والمؤسسات الحكومية وشركات تكنولوجيا المعلومات وعدد من الشركات الخاصة في دول مختلفة. وقد تناولت هذه الدراسات موضوع العمل عن بعد في سياقات متعددة شملت دولاً عربية مثل السعودية والأردن وسلطنة عمان، إلى جانب دراسات أجنبية في الصين والمملكة المتحدة وغيرها من الدول. ويمنح هذا التنوع الموضوع بعداً علمياً واسعاً، ويؤكد أن العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي تحظى باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية المعاصرة.

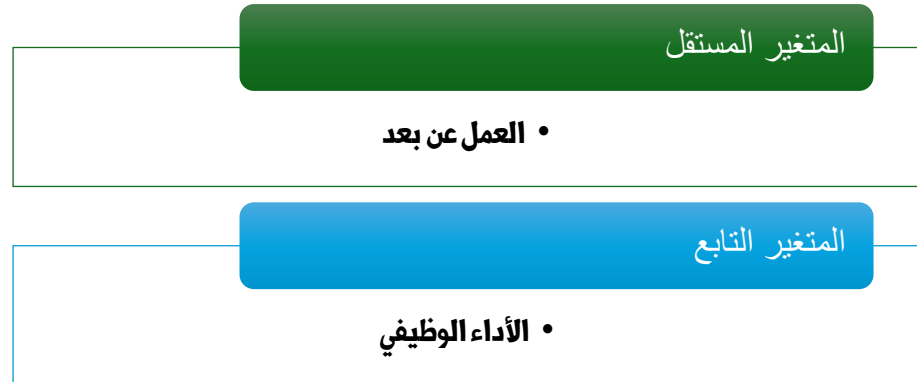
ورغم هذا الاتفاق العام بين الدراسات السابقة حول وجود علاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي، فإنها اختلفت في نطاقها ومداخلها البحثية؛ إذ ركزت بعض الدراسات على تأثير العمل من المنزل خلال ظروف استثنائية مثل جائحة كورونا، في حين تناولت دراسات أخرى العمل عن بعد بوصفه أحد أنماط العمل المرنة في المؤسسات.

مميزات الدراسة الحالية

تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي من خلال التطبيق على العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض، وهو ما يمنحها بعداً تطبيقياً مباشراً في بيئة تنظيمية تتسم بالتطور التقني والتنافس الاقتصادي. كما تجمع الدراسة بين الجانب النظري والجانب الميداني في تحليل العلاقة بين العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة تأثير العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين، وذلك من خلال التطبيق العملي على العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض.



المنطلقات النظرية للدراسة

مفهوم العمل عن بعد

يعد العمل عن بعد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ارتبطت بالتطور المتسارع في تقنيات الاتصال والمعلومات، ويقصد به أداء الموظف عمله كلياً أو جزئياً خارج المقر التقليدي للمنظمة، مع الاعتماد على الوسائط التقنية في تنفيذ المهام والتواصل مع جهة العمل. ولا يقتصر هذا النمط على العمل من المنزل فحسب، بل يشمل أداء العمل من أي موقع آخر تسمح به طبيعة الوظيفة، مع بقاء العلاقة التنظيمية قائمة بين العامل والمنظمة، لذلك يعد العمل عن بعد أحد أنماط العمل المرنة التي أعادت تشكيل العلاقة بين مكان العمل وآلية إنجازه. (Allen, Golden, & Shockley, 2015)

أبعاد العمل عن بعد

يقوم العمل عن بعد على مجموعة من الأبعاد التي تحدد فاعليته داخل المؤسسات، من أبرزها المرونة في مكان أداء العمل، والاعتماد على التقنية الرقمية في إنجاز المهام، وتوافر وسائل الاتصال الإلكتروني، والقدرة على تنظيم الوقت وإدارة المسؤوليات الوظيفية. كما يرتبط نجاح هذا النمط بوجود سياسات تنظيمية

واضحة، ودعم إداري وتقني مناسب، وآليات متابعة وتنسيق تساعد على استمرار العمل بكفاءة، مما يجعل العمل عن بعد نظامًا إداريًا متكاملًا لا يقتصر على مجرد تغيير موقع أداء العمل. (Raj et al., 2023)

مفهوم الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في الدراسات الإدارية، ويقصد به مستوى الإنجاز الذي يحققه الموظف في أثناء قيامه بمهامه ومسؤولياته الوظيفية بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة. ولا يقتصر الأداء الوظيفي على كمية العمل المنجز، بل يشمل كذلك جودة التنفيذ، والالتزام، والدقة، والقدرة على إنجاز المهام في الوقت المناسب، ولذلك يعد من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم كفاءة العاملين وفاعلية الموارد البشرية فيها. (López-Cabarcos et al., 2022)

العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي

ترتبط العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي بعدد من العوامل التنظيمية والتقنية والسلوكية، إذ قد يسهم العمل عن بعد في تحسين الأداء من خلال تقليل الوقت الضائع في التنقل، وزيادة المرونة، ورفع مستوى التركيز والاستقلالية في إنجاز العمل. وفي المقابل قد تتأثر هذه العلاقة بمدى توافر الدعم التقني، وكفاءة الاتصال، وطبيعة الوظيفة، ومستوى التنسيق بين العاملين، مما يجعل أثر العمل عن بعد في الأداء الوظيفي مرتبطًا بمدى تهيئة البيئة التنظيمية المناسبة لتطبيقه بصورة فعالة (Gajendran & Harrison, 2007).

المنهجية

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لطبيعة الموضوع، إذ يساعد على وصف واقع العمل عن بعد، وتحليل تأثيره على مستوى الأداء الوظيفي. ويتيح هذا المنهج الوقوف على طبيعة العلاقة بين أبعاد العمل عن بعد وبين مستوى الأداء الوظيفي، من خلال جمع بيانات ميدانية من الفئة المستهدفة وتحليلها إحصائيًا.

أما في الجانب التطبيقي، فقد تم الاعتماد على أسلوب المسح باستخدام استبانة أعدت بما يتفق مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها، ووزعت على عينة من العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض. وقد روعي في اختيار العينة أن تمثل شرائح مختلفة من العاملين، بما يسهم في الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية.

مصادر البيانات

نوع المصدر	التفاصيل
المصادر الثانوية	تشمل الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والدراسات العلمية المحكمة، والرسائل الجامعية، والأبحاث المتخصصة ذات الصلة بالعمل عن بعد والأداء الوظيفي، وذلك للاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة وصياغة خلفيتها العلمية.
المصادر الأولية	تتمثل في البيانات التي يتم جمعها من خلال استبانة إلكترونية موجهة إلى عينة من العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض، بهدف التعرف على آرائهم حول واقع العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي.

مجتمع البحث

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض ممن يزاولون أعمالهم في بيئات تنظيمية تسمح بتطبيق العمل عن بعد، بما يتيح دراسة أثر هذا النمط من العمل في الأداء الوظيفي. أما عينة الدراسة فقد تكونت من (63) عاملاً من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية من الفئة المستهدفة، بما يسهم في تحقيق تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة، ويدعم الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية في تحليل متغيرات البحث.

أداة البحث

أعتمدت الدراسة على الاستبانة الإلكترونية بوصفها أداةً لجمع البيانات، لملاءمتها لطبيعة الدراسة وسهولة تطبيقها على أفراد العينة. وقد صيغت فقراتها بما يتوافق مع متغيرات الدراسة ومحاورها، مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة استجابة المبحوثين تجاه العبارات الواردة فيها.

وتتكون الاستبانة من محورين رئيسيين، هما:

المحور	الفروع
	المرونة في أداء العمل
المحور الأول: العمل عن بعد	استخدام التقنية في إنجاز المهام
	التواصل والتنسيق الإلكتروني
	جودة إنجاز المهام
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	الالتزام بالمسؤوليات الوظيفية
	الكفاءة في أداء العمل

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

بعد جمع بيانات الدراسة من خلال الاستبانة الإلكترونية، تم تحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وأهدافها، وذلك للوصول إلى نتائج دقيقة تساعد في تفسير استجابات أفراد العينة وقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة. وتمثلت هذه الأساليب فيما يأتي:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك للتعرف على اتجاهات أفراد العينة ودرجة استجاباتهم

على فقرات الاستبانة ومحاورها.

2. معامل ارتباط بيرسون، لقياس درجة العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي.
3. تحليل الانحدار، لقياس أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي.
4. اختبار (T-Test)، للكشف عن الفروق الإحصائية بين استجابات أفراد العينة وفقاً لبعض المتغيرات الشخصية الثنائية.
5. تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، للكشف عن الفروق الإحصائية بين استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات التي تضم أكثر من فئة.

حدود البحث

1. الحدود الموضوعية: تنحصر الدراسة في تناول أثر العمل عن بعد في الأداء الوظيفي.
2. الحدود المكانية: القطاع الخاص بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.
3. الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من العام 2026.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: العمل عن بعد

يعد العمل عن بعد من الموضوعات التي اكتسبت أهمية متزايدة في الفكر الإداري المعاصر، نتيجة التطورات التقنية المتسارعة واتساع الاعتماد على وسائل الاتصال والمعلومات في إنجاز الأعمال. ولم يعد هذا النمط مجرد بديل مؤقت أو حل تنظيمي محدود، بل أصبح أحد الأساليب الحديثة التي أعادت تشكيل العلاقة بين العامل ومكان العمل، وغيرت كثيراً من المفاهيم التقليدية المرتبطة بالرقابة والإشراف والتنفيذ. وقد اتجهت المؤسسات في مختلف القطاعات إلى تبني هذا النمط بدرجات متفاوتة، لما يوفره من مرونة في أداء العمل، وإمكانات في رفع الكفاءة، وتقليل بعض الأعباء التشغيلية.

المطلب الأول: مفهوم العمل عن بعد

يعد العمل عن بعد من أنماط العمل الحديثة التي تقوم على أداء المهام الوظيفية خارج مقر العمل التقليدي مع الاعتماد على وسائل الاتصال وتقنية المعلومات في إنجاز الأعمال والتواصل مع جهة العمل. ويشمل هذا النمط صوراً متعددة، فقد يكون دائماً أو مؤقتاً، كلياً أو جزئياً، كما قد يمارس من المنزل أو من أي موقع آخر لا يتطلب الحضور الفعلي إلى مقر المؤسسة. ولذلك ارتبط هذا المفهوم بعدة مصطلحات في الأدبيات الأجنبية، من أبرزها: Telework و Telecommuting و Remote E-Work و Work from Home و Virtual Work، وجميعها تدور حول فكرة أداء العمل عن بعد باستخدام التقنية، وإن كانت تختلف في بعض الجوانب التطبيقية بحسب السياق الذي تستخدم فيه (Vut & Turkes, 2022). ويفهم من هذا أن العمل عن بعد لا يقتصر على مجرد إنجاز بعض الأعمال خارج المكتب، بل يفترض وجود ترتيب تنظيمي واضح يسمح للعامل بأداء واجباته الوظيفية في غير مكان العمل المعتاد مع بقاء الصلة المهنية والإدارية قائمة بينه وبين صاحب العمل. ومن ثم فهو يختلف عن بعض الصور القريبة منه، مثل إنجاز الموظف بعض الأعمال في المنزل بعد انتهاء الدوام الرسمي، أو تنفيذ مهام ميدانية

تقتضيها طبيعة الوظيفة خارج المؤسسة؛ لأن مناط العمل عن بعد هو أن يكون أداء العمل نفسه مبنياً على استخدام وسائل الاتصال والتقنية بوصفها أداة رئيسة في إنجاز المهام والتواصل والإشراف (منظمة العمل الدولية، 2020).

وقد أكدت منظمة العمل الدولية أن تعريف العمل عن بعد تشغيلياً يقوم على عنصرين أساسيين: أولهما أن يؤدي العمل كلياً أو جزئياً خارج مكان العمل التقليدي، وثانيهما أن يعتمد العامل على الأجهزة الإلكترونية ووسائل الاتصال، مثل الحاسب والهاتف والأجهزة اللوحية، في أداء الجزء الجوهرى من العمل. وبناءً على ذلك، فإن أي عمل يؤدي خارج مقر العمل من غير استخدام فعلي لتقنية المعلومات والاتصالات لا يدخل ضمن المفهوم الدقيق للعمل عن بعد. كما عرفت منظمة العمل الدولية العمل عن بعد بأنه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء العمل المنفذ خارج مقر صاحب العمل، وقصرته في بعض معالجاتها على من يؤديون أعمالهم من المنزل أو من مكان آخر يختارونه بصورة منتظمة أو دائمة (منظمة العمل الدولية، 2021).

وفي السياق العربي، اتجهت التعريفات الإجرائية إلى المعنى نفسه، حيث عرف العمل عن بعد بأنه أداء العامل لواجباته الوظيفية في غير مكان العمل المعتاد باستخدام وسائل الاتصال وتقنية المعلومات، وهو تعريف يبرز بوضوح البعدين المكاني والتقني لهذا النمط من العمل. كما أن هذا المفهوم لا يلغي خضوع العامل للإشراف والإدارة، بل يعيد تنظيمهما في صورة إلكترونية تتناسب مع طبيعة العمل المنجز عن بعد. ومن ثم فإن جوهر العمل عن بعد لا يتمثل فقط في تغيير موقع أداء العمل، وإنما في استمرار العلاقة التعاقدية والتنظيمية بين العامل وصاحب العمل مع تغيير وسيلة الإنجاز وآلية المتابعة.

ومن زاوية أوسع، يظهر أن العمل عن بعد يقوم على عدة عناصر مترابطة، أهمها مكان أداء العمل، واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، والزمن الذي قد يكون مرناً أو محدداً، وطبيعة العلاقة التعاقدية

بين العامل وصاحب العمل. وهذا يعني أن العمل عن بعد ليس مجرد خيار مكاني، بل هو نظام عمل متكامل يجمع بين التنظيم الإداري، والدعم التقني، ومرونة التنفيذ، واستمرار المسؤولية المهنية. لذلك يمكن القول إن العمل عن بعد هو نمط وظيفي حديث يتيح للعامل إنجاز واجباته خارج المقر التقليدي للمنظمة باستخدام التقنيات الرقمية، في إطار علاقة عمل قائمة ومنظمة، وبصورة قد تكون كلية أو جزئية بحسب طبيعة الوظيفة واحتياجات المؤسسة (Luo, 2015).

المطلب الثاني: نشأة العمل عن بعد وتطوره

أولاً: نشأة العمل عن بعد

ترجع البدايات الأولى للعمل عن بعد إلى التحولات التي طرأت على تنظيم العمل في المجتمعات الصناعية، إذ كانت مركزية مكان العمل خلال مرحلة الثورة الصناعية تمثل أساساً لتحقيق الفاعلية، نظراً لاعتماد المؤسسات على الحضور المباشر للعاملين في المصانع والمكاتب لأداء واجباتهم الوظيفية. غير أن هذا النمط بدأ يتعرض للتغير التدريجي مع التطورات التقنية التي ظهرت في منتصف القرن العشرين، ولا سيما في مجالات الاتصالات السلكية واللاسلكية وتقنية الحاسب، حيث ظهرت آنذاك تصورات جديدة حول إمكان أداء بعض الأعمال من أماكن أخرى غير المقر التقليدي للعمل، متى توافرت الوسائل التقنية اللازمة لذلك (Waters, 2022).

ومع بداية السبعينيات الميلادية، تبلور مفهوم العمل عن بعد بصورة أوضح، متأثراً بثورة المعلومات وما صاحبها من توسع في التفكير في بدائل تنظيم العمل التقليدي (الرشيد، 2006). وتشير الكتابات إلى أن ولادة هذا المفهوم بصورته الحديثة ارتبطت بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث طرح بوصفه وسيلة لمعالجة عدد من المشكلات الحضرية والتنظيمية، وفي مقدمتها الازدحام المروري الناتج عن انتقال العاملين اليومي إلى مقر أعمالهم، ولا سيما في المدن الكبرى (Luo, 2015). وفي هذا السياق ارتبط اسم جاك نيلز

بوصفه من أوائل من قدموا هذا المفهوم بوصفه حلاً عملياً لتقليل التنقل اليومي إلى مواقع العمل، خاصة في الوظائف المكتبية التي لا يتطلب إنجازها وجود العامل بصورة دائمة داخل مقر المؤسسة (Berthiaume, 2020).

ومن ثم، فإن العمل عن بعد في نشأته لم يكن مرتبطاً ابتداءً بالإنترنت أو بالمنصات الرقمية الحديثة، بل قام على فكرة إحلال وسائل الاتصال محل التنقل المرتبط بالعمل. ولهذا كان المصطلح في تلك المرحلة يستخدم للدلالة على العمل الذي يؤدي بعيداً عن المكتب باستخدام وسائل الاتصال الهاتفية بدلاً من التواجد الجسدي الفعلي في مقر العمل، وهو ما يعكس أن هذا المفهوم نشأ قبل ظهور الشبكة العالمية بصورتها المعروفة اليوم (البخيتي والسحيمي، 2022). ويستفاد من ذلك أن نشأة العمل عن بعد ارتبطت من جهة بالرغبة في تخفيف الأعباء المترتبة على الانتقال اليومي للعاملين، ومن جهة أخرى بالتقدم التقني الذي أتاح إمكان نقل المعلومات والتعليمات من دون اشتراط حضور العامل إلى مكان العمل نفسه.

ثانياً: تطور العمل عن بعد

شهد العمل عن بعد بعد نشأته الأولى تطوراً تدريجياً مع تطور وسائل الاتصال وتقنيات المعلومات، إذ انتقل من كونه فكرة تنظيمية محدودة إلى أحد الأنماط الحديثة في إدارة العمل. ففي المراحل الأولى من تطوره كان تطبيقه يقتصر على بعض الوظائف التي تسمح طبيعتها بأداء المهام خارج مقر المؤسسة، غير أن التوسع في استخدام الحواسيب الشخصية، ثم البريد الإلكتروني، ثم الإنترنت، أدى إلى توسيع نطاقه وإتاحة تطبيقه في عدد أكبر من الوظائف والأعمال. وبهذا انتقل العمل عن بعد من الاعتماد على وسائل الاتصال البسيطة إلى بيئات عمل رقمية أكثر تكاملاً، تقوم على التفاعل الإلكتروني، وتبادل الملفات، وإنجاز المهام عبر الشبكات والأنظمة التقنية. (Waters, 2022)

كما اتسع المفهوم في مرحلة لاحقة ليشمل صوراً متعددة، فلم يعد مقصوراً على العمل من المنزل، بل أصبح يشمل أيضاً العمل المتنقل، والعمل الافتراضي، والعمل المرن، والعمل الهجين الذي يجمع بين الحضور إلى مقر العمل والعمل من مواقع أخرى. وقد ساهم هذا التطور في إعادة تشكيل العلاقة بين العامل ومكان العمل، بحيث لم يعد الإنجاز مرتبطاً دائماً بموقع جغرافي ثابت، بل أصبح أكثر ارتباطاً بطبيعة الوظيفة، ومستوى الاعتماد على التقنية، ومرونة التنظيم الإداري. ونتيجة لذلك، برزت قضايا جديدة صاحبت هذا التطور، مثل إدارة الوقت، والتوازن بين العمل والحياة، وفعالية التواصل الإلكتروني، وأساليب الرقابة والإشراف في البيئات الافتراضية. (Luo, 2015)

وجاءت جائحة كوفيد-19 لتشكل نقطة تحول بارزة في مسار العمل عن بعد، إذ انتقل هذا النمط من كونه خياراً تنظيمياً محدود الاستخدام في بعض القطاعات إلى كونه وسيلة رئيسة لضمان استمرارية العمل في عدد كبير من الدول والمؤسسات. وقد أدى ذلك إلى تسريع اعتماده على نطاق واسع، وإلى دفع المؤسسات إلى إعادة النظر في سياساتها الإدارية، وآليات الإشراف، وطرق تقييم الأداء، بما يتناسب مع بيئات العمل الجديدة. ومن ثم يمكن القول إن تطور العمل عن بعد مر بمراحل متعاقبة بدأت بفكرة تقليل التنقل باستخدام وسائل الاتصال، ثم توسعت مع الثورة الرقمية، ثم ترسخت بشكل كبير مع التحولات التي فرضتها الجائحة، حتى أصبح اليوم أحد الأنماط المعاصرة المؤثرة في تنظيم العمل وإدارته وفي مفاهيم الأداء والإنتاجية داخل المؤسسات (البخيتي والسحيمي، 2022).

المطلب الثالث: مزايا العمل عن بعد وتحدياته

يجمع العمل عن بعد بين عدد من المزايا التي أسهمت في التوسع في تطبيقه داخل المؤسسات، وفي الوقت نفسه يرتبط بجملة من الصعوبات التي قد تحد من فاعليته إذا لم تتوافر له البيئة التنظيمية والتقنية المناسبة. ولذلك فإن تقييم هذا النمط من العمل يقتضي النظر إليه من زاويتين متكاملتين، هما ما يتيح من فرص للعامل والمؤسسة، وما قد يثيره من تحديات عملية وتنظيمية.

1. المرونة في تنظيم الوقت ومكان العمل

من أبرز مزايا العمل عن بعد ما يتيح من مرونة في تنظيم الوقت، إذ يمنح العامل مساحة أوسع في ترتيب ساعات العمل بما يتلاءم مع طبيعة المهام المكلف بها وظروفه الشخصية. كما أن هذا النمط لا يقيد أداء العمل بالمكتب التقليدي، بل يسمح بإنجاز المهام من المنزل أو من أي مكان آخر تتوافر فيه الوسائل التقنية المناسبة. وتنعكس هذه المرونة كذلك على أسلوب العمل، حيث يستطيع الموظف اختيار الطريقة التي تساعد على الإنجاز بصورة أكثر كفاءة، وهو ما يجعل العمل عن بعد أكثر قدرة على الاستجابة لاحتياجات العامل ومتطلبات العمل في آن واحد (مجموعة البنك الدولي، 2020؛ بن أحمد آسيا، 2021).

2. تنمية الاستقلالية وتحسين التوازن الشخصي

يسهم العمل عن بعد في تعزيز الإحساس بالمسؤولية والاستقلالية لدى العامل، لأنه يجعله أكثر اعتمادًا على ذاته في تنظيم مهامه ومتابعة أدائه وإدارة وقته. كما قد يساعد هذا النمط على تخفيف بعض الضغوط النفسية المرتبطة بالتنقل اليومي والالتزام بالحضور المباشر إلى مقر العمل، الأمر الذي قد ينعكس إيجابًا على الصحة النفسية والرضا الوظيفي. وإلى جانب ذلك، فإنه يخفف بعض الأعباء المالية، مثل تكاليف

المواصلات والطعام ومتطلبات الحضور الرسمي، وهو ما يجعله عاملاً مساعداً في تحقيق قدر أفضل من التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية (مجموعة البنك الدولي، 2020؛ حسام قرني أحمد، 2022).

3. دعم الإنتاجية وتحسين بيئة العمل

يمكن للعمل عن بعد، عند تنظيمه بصورة سليمة، أن يسهم في تحسين الإنتاجية ورفع كفاءة الإنجاز، لأنه يتيح للعامل العمل في بيئة قد تكون أكثر هدوءاً ومرونة، كما يدعم شعوره بالثقة والاستقلال في أداء المهام. ولهذا فإن مزاياه لا تقف عند حدود التيسير الشخصي للعامل، بل تمتد إلى بناء بيئة عمل أكثر مرونة وقابلية للتكيف مع المتغيرات، خاصة في الأعمال التي تعتمد على الإنجاز الرقمي والتواصل الإلكتروني (حسام قرني أحمد، 2022).

وعلى الرغم من هذه الجوانب الإيجابية، فإن العمل عن بعد لا يخلو من صعوبات قد تؤثر في العامل أو في المؤسسة إذا لم تعالج بصورة مناسبة.

4. تداخل الحياة الشخصية مع الحياة المهنية

من أبرز صعوبات العمل عن بعد احتمال تداخل حدود الحياة الشخصية مع حدود العمل، إذ قد يجد بعض العاملين صعوبة في الفصل بين الوقت المهني والوقت الخاص، خاصة عند أداء العمل من المنزل. وقد يؤدي ذلك إلى امتداد ساعات العمل أو الشعور بالإرهاق المستمر، بما يضعف القدرة على المحافظة على توازن صحي بين الجانبين الشخصي والوظيفي (حسام قرني أحمد، 2022).

5. العزلة وضعف التواصل والدعم

قد يترتب على العمل عن بعد انخفاض مستوى التفاعل الاجتماعي المباشر بين العامل وزملائه أو رؤسائه، وهو ما قد يؤدي إلى الشعور بالوحدة أو العزلة، خاصة في الحالات التي يقل فيها التواصل المنتظم. كما

أن الاعتماد الكلي على الاتصال الإلكتروني قد يسبب أحياناً ضعفاً في وضوح التعليمات أو بطئاً في التنسيق أو سوء فهم في تبادل المعلومات، فضلاً عن أن بعض العاملين قد لا يحصلون على مستوى الدعم والتوجيه نفسه الذي يتاح لهم داخل بيئة العمل الحضرية (حسام قرني أحمد، 2022).

المشكلات التقنية والتنظيمية

تتصل بعض صعوبات العمل عن بعد بالجوانب التقنية والتنظيمية، مثل ضعف الاتصال بالإنترنت، أو الأعطال المرتبطة بالأجهزة والبرامج، أو محدودية الدعم الفني عند الحاجة. كما قد يشعر بعض العاملين بأن فرصهم في التقدم المهني أقل مقارنة بمن يوجدون في مقر العمل بصورة مباشرة، إلى جانب ما قد يواجه المؤسسات من تحديات قانونية وتنظيمية في ضبط العلاقة الوظيفية وإدارة الالتزامات المهنية في البيئات المتباعدة مكانياً. وهذا يدل على أن نجاح العمل عن بعد لا يرتبط بفكرته وحدها، بل بمدى جاهزية المؤسسة والعامل لتطبيقه ضمن إطار واضح ومنظم (حسام قرني أحمد، 2022).

وبذلك يتضح أن العمل عن بعد يمثل نمطاً حديثاً للعمل يحمل في داخله فرصاً متعددة لتحسين المرونة والرضا والكفاءة، لكنه في المقابل يثير مجموعة من التحديات المرتبطة بالتواصل والتنظيم والتوازن الشخصي. ومن ثم فإن فاعلية هذا النمط تتوقف على قدرة المؤسسة على توفير المقومات الإدارية والتقنية التي تعزز مزاياه وتحد من صعوباته.

المبحث الثاني: مفهوم الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في الدراسات الإدارية، لارتباطه بمستوى كفاءة العاملين وقدره المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، كما يمثل مؤشراً مهماً في تقييم مستوى الإنجاز وفاعلية الموارد البشرية ومدى نجاح المؤسسة في استثمار قدرات العاملين وتوجيهها نحو النتائج المطلوبة، وتزداد أهميته في ظل بيئات العمل المعاصرة التي تتسم بالتغير والتنافس والحاجة المستمرة إلى رفع الكفاءة وتحسين النتائج.

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في الإدارة والسلوك التنظيمي، لأنه يعبر عن السلوكيات والأنشطة التي يؤديها العامل في أثناء قيامه بمهامه بما يحقق أهداف المؤسسة ويخدم متطلباتها التشغيلية. ولا يقتصر الأداء الوظيفي على مجرد إنجاز العمل من حيث الكمية، بل يشمل كذلك جودة التنفيذ، والالتزام بالمسؤوليات، والقدرة على أداء المهام وفق المعايير الزمنية والتنظيمية المحددة. ولذلك ينظر إليه بوصفه مؤشراً مهماً على كفاءة العامل وفاعلية المؤسسة في استثمار مواردها البشرية، كما يعد أساساً في الحكم على مدى نجاح المنظمة في تحويل خططها وأهدافها إلى نتائج عملية ملموسة (Motowidlo, 2003; Campbell, 1990).

ويتصل مفهوم الأداء الوظيفي اتصالاً وثيقاً بعملية تقييم الأداء، إذ تمثل هذه العملية أداة رئيسة لمتابعة مستوى إنجاز الموظفين وتقييم مدى نجاحهم في أداء واجباتهم الوظيفية. كما تعكس عملية التقييم مدى موضوعية الإدارة واهتمامها بتحسين الأداء المؤسسي وتوجيه العاملين نحو مستويات أفضل من الإنجاز. فمتابعة المديرين لأداء الموظفين لا تقتصر على الرصد فقط، بل تؤدي دوراً محفزاً، لأنها تمنح العاملين شعوراً بأن جهودهم محل ملاحظة وتقدير، وتدفعهم إلى إبراز قدراتهم وتحقيق المهام المطلوبة منهم على

نحو أفضل. كذلك تساعد هذه العملية في التمييز بين الموظفين الأكثر جدية وكفاءة، بما يساهم في دعم قرارات الترقية والتحفيز والتطوير الوظيفي، وهو ما ينعكس في النهاية على رفع كفاءة الأداء واستدامته داخل المؤسسة (العجمي، 2017).

ويفهم الأداء الوظيفي أيضًا على أنه الكيفية التي يحول بها العاملون الواجبات والمسؤوليات الموكلة إليهم إلى نتائج فعلية، وذلك من خلال استخدام الموارد المتاحة والمهارات التي يمتلكونها بكفاءة وفاعلية. ومن ثم، فإنه لا يرتبط فقط بكمية العمل المنجز، بل يشمل كذلك جودة التنفيذ، والدقة، والالتزام، والقدرة على الاستجابة لمتطلبات الوظيفة. ولهذا فإن تحقيق أداء متميز يتطلب من العاملين بذل جهد مستمر، وتوظيف معارفهم وقدراتهم ومهاراتهم بصورة مثلى، بما يحقق الأهداف الفردية والتنظيمية معًا (بخيت، 2016).

وقد تناول الباحثون هذا المفهوم من مداخل متعددة، من أبرزها المدخل السلوكي الذي ينظر إلى الأداء على أنه مجموعة من السلوكيات الوظيفية التي تصدر عن الموظف أثناء ممارسة عمله، وتكون ذات صلة مباشرة أو غير مباشرة بأهداف المؤسسة. وبناءً على هذا المدخل، لا يقتصر الاهتمام على النتيجة النهائية فقط، بل يمتد إلى طبيعة السلوك الذي يمارسه الموظف، وكيفية تنفيذه للمهام، ودرجة التزامه بالمعايير المهنية والتنظيمية. ومن هنا يشمل الأداء جوانب متعددة، مثل الانضباط في الحضور، والالتزام بالدوام، وجودة التعامل مع الرؤساء والزملاء، وأساليب خدمة العملاء، والولاء المؤسسي، وهي جميعها تعكس التفاعل العملي بين العامل ومتطلبات البيئة التنظيمية (Campbell, 1996؛ همام، 2018).

كما ينظر إلى الأداء الوظيفي بوصفه التعبير العملي عن قدرة الموظف على ترجمة الأهداف التنظيمية إلى ممارسات يومية واقعية. فلا يكفي أن ينجز العامل المهمة المطلوبة، بل يجب أن يتم ذلك بدرجة مناسبة من الدقة والجودة، وفي الوقت المحدد، وبما يتوافق مع التوقعات المؤسسية. ولهذا فإن الأداء يمثل في جوهره مرآة تعكس كفاءة المؤسسة في إدارة مواردها البشرية، لأن الموظفين يشكلون جوهر العملية

الإنتاجية والتنظيمية، وكلما ارتفع مستوى أدائهم، انعكس ذلك إيجاباً على استقرار المؤسسة، وفاعلية عملياتها، ومكانتها التنافسية، في حين يؤدي انخفاض الأداء إلى إضعاف قدرتها على النمو والتوسع ومواجهة التحديات (Boyd & Ellison, 2007؛ Kietzmann et al., 2011).

المطلب الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي وأهميته

أبعاد الأداء الوظيفي

يتخذ الأداء الوظيفي أكثر من صورة أو بعد داخل المؤسسة، إذ لا يقتصر على الإنجاز المباشر للمهام، بل يمتد إلى سلوكيات أخرى تسهم في دعم العمل المؤسسي ورفع فاعليته. وقد بينت الأدبيات أن من أبرز أبعاد الأداء الوظيفي أداء المهمة، والأداء السياقي، والأداء التكيفي، كما أشارت بعض المعالجات إلى الأداء المعاكس بوصفه صورة سلبية تؤثر في بيئة العمل ومخرجاته.

1. أداء المهمة

يعد أداء المهمة البعد الأساسي في تقويم الأداء الوظيفي، لأنه يرتبط بالسلوكيات التي تسهم مباشرة أو بصورة غير مباشرة في تحويل الموارد إلى منتجات أو خدمات، أو في تنفيذ الأنشطة التي تمثل جوهر الوظيفة داخل المؤسسة. ويشمل هذا البعد الأعمال المحددة في الوصف الوظيفي، مثل الإنتاج، وتقديم الخدمات، وإدارة المخزون، وإرضاء العملاء، والتخطيط والتنفيذ والمتابعة. وتختلف صور أداء المهمة باختلاف الوظائف، إلا أنها تمثل في جميع الحالات الجانب الذي يفي بالمتطلبات الأساسية للعلاقة الوظيفية بين العامل وصاحب العمل، وتعكس مقدار الخبرة والكفاءة التي يمتلكها الموظف في أداء المهام المسندة إليه (Motowidlo, 2003).

2. الأداء السياقي

أما الأداء السياقي فيشير إلى السلوكيات التي لا ترتبط مباشرة بتنفيذ المهام الجوهرية، لكنها تسهم في دعم البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية للمؤسسة، بما يعزز فاعليتها العامة. ويشمل ذلك التعاون مع الزملاء، والمساعدة الطوعية، والالتزام بالسياسات، والمثابرة في العمل، والدفاع عن أهداف المنظمة، وإظهار روح المبادرة والعمل الجماعي. وقد ازدادت أهمية هذا النوع من الأداء في بيئات العمل الحديثة، خاصة في الفرق الافتراضية والمتعددة الثقافات، لأنه يسهم في خلق مناخ تنظيمي إيجابي يساعد على تحسين الإنجاز العام، حتى وإن لم يكن جزءًا صريحًا من الوصف الوظيفي الرسمي (Sonnentag et al., 2008؛ سليمان، 2018).

3. الأداء التكيفي

يتمثل الأداء التكيفي في قدرة الموظف على تعديل سلوكه واستجاباته بما يتلاءم مع متطلبات بيئة العمل المتغيرة. وقد أصبح هذا البعد أكثر أهمية في المؤسسات التي تعمل في ظروف ديناميكية ومعقدة، حيث يتطلب من العامل القدرة على التعلم السريع، والتعامل مع المستجدات، والتأقلم مع التغيرات التقنية والتنظيمية، وحل المشكلات بمرونة وابتكار. ويظهر هذا النوع من الأداء في التعامل مع الأزمات، ومواكبة الابتكارات، والتكيف مع عمليات الدمج أو إعادة الهيكلة، أو التغير في طبيعة المهام والأدوار الوظيفية، وهو ما يجعله عنصرًا ضروريًا للحفاظ على تنافسية المؤسسة واستمرارها (سليمان، 2018).

4. الأداء المعاكس

في المقابل، تشير بعض المعالجات إلى الأداء المعاكس بوصفه شكلاً سلبياً من الأداء، يتمثل في السلوكيات التي تضر المؤسسة أو تضعف مناخها التنظيمي، مثل عدم الالتزام بمواعيد العمل، والتقصير في تنفيذ الواجبات، وضعف التعاون، والسلوكيات التي تؤثر سلباً على الفريق أو البيئة التنافسية في المؤسسة.

ويختلف هذا النوع تمامًا عن الأداء الإيجابي، لأنه لا يقتصر على انخفاض مستوى الإنجاز فحسب، بل قد يمتد إلى خلق آثار تنظيمية سلبية داخل بيئة العمل (Jabeen, 2011).

أهمية الأداء الوظيفي للمؤسسة

تتجلى أهمية الأداء الوظيفي في كونه أحد الأسس الرئيسة التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها والمحافظة على استقرارها. فالأداء الفعال للموظفين يمثل أداة تنفيذ مباشرة تساعد الإدارة على تحويل خططها واستراتيجياتها إلى واقع عملي، بما يدفع المؤسسة نحو الاستمرار في السوق، والتوسع في أنشطتها، وتحقيق النمو المستدام. وفي المقابل، فإن الأداء المنخفض أو غير المنضبط يعد من أبرز العوامل التي تعيق بلوغ تلك الأهداف، وقد يصل أثره إلى تهديد بقاء الكيان التنظيمي ذاته في بعض الحالات (Omar, 2020).

ولهذا تنتظر إدارات الموارد البشرية الحديثة إلى الأداء الوظيفي بوصفه محورًا أساسيًا في منظومة الإدارة الشاملة للموارد البشرية. فهو لا يساعد فقط في متابعة الإنجاز، بل يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين، وتعزيز شعورهم بالعدالة داخل المؤسسة، وتقوية استعدادهم لتحمل المسؤوليات بثقة. كما يمثل أساسًا تبنى عليه أنشطة أخرى، مثل التوظيف، والتدريب، والتطوير، والتقييم المستمر للمهارات والكفاءات، لأنه يكشف مدى مناسبة الفرد لوظيفته الحالية، وإمكان توليه مهام أكبر أو أكثر تعقيدًا مستقبلاً.

أهمية الأداء الوظيفي للعاملين والإدارة

تظهر أهمية الأداء الوظيفي أيضًا من خلال ما يحققه من فوائد متعددة على المستوى الفردي والإداري. فهو يساهم في تحفيز العاملين عندما يشعرون بأن جهودهم محل تقدير، ويؤدي إلى رفع معنوياتهم وتعزيز علاقتهم بالإدارة. كما يساعد في توضيح المسؤوليات، إذ يدرك العامل أن نتائج تقييمه ستؤثر على مستقبله المهني، فيصبح أكثر حرصًا على بذل أقصى ما يستطيع من جهد. ويساعد الأداء أيضًا في تحديد مدى

ملاءمة الفرد لوظيفته الحالية أو نقله إلى وظيفة أكثر توافقًا مع مهاراته، فضلاً عن دوره في تقديم تغذية راجعة بناءة للعاملين، وتشجيعهم على تحسين أدائهم، وتحديد المستحقين للترقية، والكشف عن الاحتياجات التدريبية اللازمة لتطويرهم .

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وعلاقته بالتحفيز المهني

أولاً: العوامل الفردية والتنظيمية المؤثرة في الأداء الوظيفي

يتأثر الأداء الوظيفي بمجموعة من العوامل المتداخلة التي تتعلق بالفرد نفسه، وبالبيئة التنظيمية التي يعمل فيها، وبالوسائل التي تستخدمها المؤسسة في التوجيه والتحفيز والمتابعة. ولهذا فإن فهم الأداء لا يكتمل من دون الوقوف على المحددات التي تسهم في رفعه أو إضعافه.

من العوامل الأساسية المؤثرة في الأداء الوظيفي المعرفة بأبعادها المختلفة. فقد أشير إلى أن العامل يحتاج إلى معرفة تقريرية تتمثل في إدراك الحقائق والأهداف ومتطلبات الوظيفة، ومعرفة إجرائية تتعلق بالمهارات العلمية والعملية اللازمة لإنجاز المهام، إضافة إلى المعرفة الدافعية والتحفيزية التي تؤثر في الجهد المبذول، واختيار نوع الأداء، والاستمرار في بذل الجهد المطلوب. كما أن تنمية هذه المعارف قد تتم من خلال الدورات التدريبية، والورش المهنية، والقراءة والبحث الذاتي، وهي جميعاً عوامل تسهم في رفع القدرة الفردية على الإنجاز وتحسين مستوى الأداء (الحلايبي، 2013).

ويعد وضوح الأهداف التنظيمية من أبرز المحددات المؤثرة في أداء العاملين، لأنه يمنحهم تصوراً واضحاً لما هو متوقع منهم، ويساعدهم على توجيه جهودهم نحو النتائج المطلوبة. فحين تكون الأهداف محددة ومرتبطة بخطط العمل، يزداد إحساس العاملين بالمسؤولية ويصبحون أكثر قدرة على ترتيب أولوياتهم والإنجاز وفق رؤية واضحة، أما غموض الأهداف أو غيابها فيقود إلى التشتت وضعف الالتزام وانخفاض كفاءة الأداء.

كما يشكل الرضا الوظيفي عاملاً مهماً في تحسين الأداء، لأن الموظف الراضي عن عمله وبيئته المهنية يكون أكثر دافعية للإنجاز، وأكثر استعداداً للإبداع والمبادرة وتحمل الضغوط. وفي المقابل، فإن انخفاض الرضا الوظيفي يرتبط غالباً بضعف الحافز، وارتفاع التغيب، وتراجع الشعور بالانتماء، وهو ما ينعكس سلباً على الإنتاجية العامة للمؤسسة (Omar, Rafie, & Selo, 2020).

ثانياً: بيئة العمل ودورها في تشكيل الأداء الوظيفي

يؤدي أسلوب القيادة والإشراف دوراً حاسماً في تشكيل مستوى الأداء الوظيفي. فالقيادة المرنة التي تقوم على التواصل الفعال والتحفيز والدعم تخلق بيئة عمل مشجعة على الإنجاز، وتدفع الموظفين إلى تحسين أدائهم باستمرار. أما القيادة المتشددة أو غياب الإشراف الفعال، فيؤديان إلى ضعف الالتزام، وإهدار الوقت، وشعور العاملين بالإحباط، بما ينعكس سلباً على الأداء الفردي والجماعي (Masa'deh, Obeidat, & Tarhini, 2017).

وتؤثر الثقافة التنظيمية كذلك في الأداء، لأنها تشكل الإطار الذي يحكم العلاقات والتفاعلات والسلوكيات داخل المؤسسة. فالثقافة الإيجابية التي تشجع التعاون والمشاركة والانتماء تسهم في رفع كفاءة الأداء وتعزيز روح الفريق، بينما تؤدي الثقافة السلبية أو المشحونة بالصراعات إلى تقليل الحماس والحد من الإنتاجية. ولذلك تعد الثقافة التنظيمية من العوامل طويلة المدى التي تترك أثراً عميقاً في مستوى الأداء الوظيفي (Rafique, Hameed, & Agha, 2024).

ومن العوامل المؤثرة أيضاً الدوافع الفردية والبيئة الاجتماعية، إذ تمثل الدوافع المحرك الداخلي لسلوك الموظف، فهي التي تحدد درجة الجهد الذي يبذله واستعداده للاستمرار في الأداء أو التراجع عنه. وعندما تتسجم هذه الدوافع مع أهداف المؤسسة وتلبى احتياجات الموظفين، تتحول إلى مصدر قوة يرفع مستوى الإنجاز. كما أن البيئة الاجتماعية المحيطة بالعامل، سواء داخل العمل أو خارجه، قد تسهم في رفع

معنوياته أو إضعافها، وهو ما ينعكس في النهاية على أدائه المهني (Van Iddekinge et al., 2018; Caesens et al., 2022).

كذلك لا يمكن إغفال أثر الظروف المادية ومناخ العمل في الأداء الوظيفي. فتوفر الأدوات والتجهيزات والوسائل التقنية وبيئة العمل المريحة يسهل إنجاز المهام ويخفض الضغوط المرتبطة بها، في حين أن نقص هذه الموارد يعيق العمل ويزيد من التوتر ويؤثر في الإنتاجية. كما أن المناخ التنظيمي القائم على العدالة والتعاون والأمن الوظيفي يسهم في رفع الأداء، بخلاف المناخ المشحون بالصراعات أو الغموض أو عدم الاستقرار (Litwin & Stringer, 1973).

ثالثاً: العلاقة بين الأداء الوظيفي والتحفيز المهني

من الجوانب المهمة في هذا السياق العلاقة الوثيقة بين الأداء الوظيفي والتحفيز المهني. فالتحفيز يمثل من الركائز الأساسية التي تقوم عليها عملية رفع مستوى الأداء داخل المؤسسات، لأنه المحفز الذي يدفع العاملين إلى تقديم أفضل ما لديهم في أثناء تنفيذ مهامهم. فعندما يشعر الموظف بأن جهوده محل تقدير، وأن إنجازاته تلقى استجابة مناسبة سواء من خلال المكافآت المالية أو التقدير المعنوي، فإن ذلك يرفع مستوى التزامه، ويعزز رغبته في بذل مزيد من الجهد لتحقيق نتائج أفضل. ولهذا تؤدي الحوافز المادية، مثل الرواتب الإضافية والمكافآت والترقيات، والحوافز المعنوية، مثل الإشادة والتكريم ومنح الثقة والمسؤوليات، دوراً بارزاً في توجيه سلوك الموظف وتحسين أدائه بشكل مستمر (Pandey, 2019).

ومن العوامل المؤثرة أيضاً الدوافع الفردية والبيئة الاجتماعية، إذ تمثل الدوافع المحرك الداخلي لسلوك الموظف، فهي التي تحدد درجة الجهد الذي يبذله واستعداده للاستمرار في الأداء أو التراجع عنه. وعندما تتسجم هذه الدوافع مع أهداف المؤسسة وتلبى احتياجات الموظفين، تتحول إلى مصدر قوة يرفع مستوى

الإنجاز. كما أن البيئة الاجتماعية المحيطة بالعامل، سواء داخل العمل أو خارجه، قد تسهم في رفع معنوياته أو إضعافها، وهو ما ينعكس في النهاية على أدائه المهني (Paais & Pattiruhu, 2020).

كذلك لا يمكن إغفال أثر الظروف المادية ومناخ العمل في الأداء الوظيفي. فتوفر الأدوات والتجهيزات والوسائل التقنية وبيئة العمل المريحة يسهل إنجاز المهام ويخفض الضغوط المرتبطة بها، في حين أن نقص هذه الموارد يعيق العمل ويزيد من التوتر ويؤثر في الإنتاجية. كما أن المناخ التنظيمي القائم على العدالة والتعاون والأمن الوظيفي يسهم في رفع الأداء، بخلاف المناخ المشحون بالصراعات أو الغموض أو عدم الاستقرار (Litwin & Stringer, 1973).

المبحث الثالث: العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي

تعد العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي من الموضوعات التي حظيت باهتمام متزايد في الدراسات الإدارية المعاصرة، نظرًا لما يثيره هذا النمط من العمل من آثار مهنية وتنظيمية تتصل بمستوى الإنجاز، وجودة الأداء، ودرجة الالتزام، والقدرة على التكيف مع متطلبات العمل الحديثة، كما أن فهم هذه العلاقة يساعد في بيان ما إذا كان العمل عن بعد يمثل عاملاً داعماً لتحسين الأداء الوظيفي أو أن أثره يظل مرتبطاً بجملة من المتطلبات والظروف التنظيمية والتقنية والبشرية.

المطلب الأول: أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي

يرتبط أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي بطبيعة التطبيق أكثر من ارتباطه بمجرد الانتقال من العمل الحضوري إلى العمل من خارج المقر التقليدي. فحين تتوفر للعامل المرونة في تنظيم الوقت، وتخف ضغوط التنقل، وتوجد أدوات تقنية تيسر إنجاز المهام، ينعكس ذلك غالباً على ارتفاع مستوى التركيز وسرعة الإنجاز وتحسن القدرة على التوفيق بين المتطلبات المهنية والشخصية، وهو ما يدعم الأداء الوظيفي ويزيد فاعليته (Anakpo et al., 2023).

كما يسهم العمل عن بعد في تحسين الأداء عندما يقترن بثقة تنظيمية واضحة بين الإدارة والعاملين، وبآليات متابعة مرنة لا تقوم على الرقابة المباشرة بقدر ما تقوم على وضوح النتائج المطلوبة. وفي هذه الحالة يصبح العامل أكثر استقلالية في إدارة مهامه، وأكثر قدرة على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات المرتبطة بعمله، وهو ما يعزز جودة الأداء ويقوي الارتباط بالأهداف الوظيفية (Ismeel, 2024).

ويتضح كذلك أن الأثر الإيجابي للعمل عن بعد لا ينفصل عن البيئة التقنية المحيطة به؛ فتوافر المنصات الآمنة، والدعم الفني، وسهولة الوصول إلى الأنظمة، وكفاءة أدوات التواصل الإلكتروني، كلها عوامل تجعل أداء العمل أكثر انسياباً وتحد من الوقت الضائع في معالجة المشكلات الفنية. وعندما تكون هذه المقومات

متاحة، فإن العمل عن بعد لا يحافظ على مستوى الأداء فقط، بل قد يسهم في رفع الإنتاجية وتحسين جودة المخرجات في عدد من الوظائف التي تعتمد على الإنجاز الرقمي والمعرفي (Anakpo et al., 2023). وفي المقابل، قد يتراجع أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي إذا واجه العامل صعوبات في التواصل، أو ضعفًا في إدارة الوقت، أو عزلة مهنية تقلل من التفاعل مع الزملاء والرؤساء، أو إذا كانت البيئة المنزلية غير مهيأة لإنجاز العمل بصورة مستقرة. كما أن غموض التعليمات، وضعف الإشراف المنظم، وتداخل حدود العمل مع الحياة الخاصة، قد تؤدي جميعها إلى إضعاف التركيز وزيادة التوتر، بما ينعكس سلبًا على مستوى الأداء، خاصة في الأعمال التي تتطلب تنسيقًا مستمرًا أو حضورًا تعاونيًا مرتفعًا (Mbonu et al., 2024).

ومن ثم يمكن القول إن أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي ليس أثرًا مطلقًا في اتجاه واحد، بل هو أثر مشروط بجملة من المحددات التنظيمية والتقنية والشخصية. فإذا توافرت المرونة المنضبطة، والبنية التقنية المناسبة، والتواصل الفعال، والدعم الإداري الواضح، أمكن أن يتحول العمل عن بعد إلى عامل مساعد في رفع الأداء. أما إذا غابت هذه المقومات، فإن مزاياه المحتملة قد تتراجع، وقد تظهر بدلاً منها آثار تحد من كفاءة العامل وجودة إنجازه. ولذلك فإن نجاح العمل عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي يعتمد أساسًا على حسن تنظيمه، لا على مجرد تبنيه بوصفه نمطًا حديثًا للعم.

المطلب الثاني: مزايا وتحديات العمل عن بعد وانعكاسها على الأداء

أولاً: المرونة والاستقلالية في إنجاز العمل

تتمثل إحدى أبرز مزايا العمل عن بعد في المرونة التي يمنحها للعامل من حيث الوقت والمكان وطريقة إنجاز المهام. فالعامل لا يبقى مقيداً بالحضور اليومي إلى المقر التقليدي، بل يستطيع توزيع جهده وفق ظروفه الشخصية وطبيعته واجباته، وهو ما يوسع هامش الاستقلالية ويزيد قدرته على إدارة يومه الوظيفي بكفاءة. وهذه المرونة لا تعني غياب الانضباط، وإنما تعني انتقال مركز الثقل من الرقابة المباشرة إلى المسؤولية الذاتية والإنجاز القائم على النتائج. وحين ينجح العامل في استثمار هذه الحرية بصورة منظمة، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على جودة الأداء وسرعة الإنجاز ويعزز الإحساس بالرضا عن العمل (حسام قرني أحمد، 2022).

ثانياً: خفض الضغوط وتحسين التوازن الشخصي

يسهم العمل عن بعد في تخفيف عدد من الأعباء التي كانت ترتبط بالعمل الحضوري، مثل مشقة التنقل اليومي، واستهلاك الوقت في المواصلات، والتعرض المستمر للضغط الاجتماعي داخل بيئة العمل التقليدية. ويترتب على ذلك في كثير من الحالات تحسن نسبي في التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وارتفاع الشعور بالراحة النفسية، وهو ما قد يدعم التركيز ويقلل التشتت ويرفع القابلية للإنجاز. كما أن تقليص بعض النفقات المرتبطة بالحضور، مثل المواصلات والطعام والملابس الرسمية، يمنح العامل شعوراً إضافياً بالاستقرار، وهذا كله يهيئ ظروفاً أكثر ملاءمة للأداء الوظيفي إذا توافرت القدرة على إدارة الوقت وحدود العمل بصورة سليمة (المالكي، مجلد، 2024).

ثالثاً: الدعم التقني والثقة التنظيمية بوصفهما شرطاً للمزية

لا تتحول مزايا العمل عن بعد إلى نتائج فعلية في الأداء إلا إذا استندت إلى بنية تقنية وتنظيمية واضحة. فتوفر المنصات الآمنة، والدعم الفني، وسهولة الوصول إلى الأنظمة، ووجود ثقة متبادلة بين الإدارة والعاملين، كلها عناصر تجعل العمل عن بعد أكثر فاعلية. كما أن وضوح آليات المتابعة وإدارة الأداء يحول المرونة من حالة فضفاضة إلى ترتيب وظيفي منضبط يوازن بين الاستقلالية والمسؤولية. وفي هذا السياق يظهر أن المزية الحقيقية للعمل عن بعد لا تكمن في الابتعاد المكاني ذاته، بل في قدرة المؤسسة على تهيئة البيئة التي تسمح بتحويل هذا الابتعاد إلى إنتاجية واستقرار ورضا وظيفي (فاطمة مطر، 2021).

رابعاً: العزلة وضعف التواصل من أبرز التحديات

في مقابل هذه المزايا، يبرز تحدي العزلة بوصفه من أكثر التحديات التصاقاً بالعمل عن بعد، خاصة حين يطول الانفصال عن الزملاء وعن أنماط التفاعل اليومي داخل المؤسسة. فضعف الحضور الاجتماعي قد يؤدي إلى فتور الانتماء، ويقلل من فرص التعلم غير الرسمي، ويضعف الإحساس بالمساندة المهنية. كما أن التواصل الإلكتروني، على الرغم من ضرورته، لا يعوض دائماً التواصل المباشر، وقد يفضي في بعض الأحيان إلى بطء في تبادل المعلومات أو سوء في الفهم أو صعوبة في الوصول السريع إلى التوجيه المناسب. وهذه الجوانب قد تنعكس سلباً على الأداء، خصوصاً في الأعمال التي تتطلب تنسيقاً مرتفعاً أو حضوراً جماعياً مستمراً (شريف عبد الله، 2024).

خامساً: تداخل العمل مع الحياة الخاصة

من التحديات المهمة أيضاً أن العمل عن بعد قد يضعف الحدود الفاصلة بين المجال المهني والمجال الشخصي. فحين يصبح المنزل موقعاً دائماً للعمل، قد يجد العامل صعوبة في إنهاء يومه الوظيفي نفسياً

و زمنياً، وقد تمتد المهام إلى أوقات الراحة، أو تتداخل المسؤوليات الأسرية مع متطلبات الإنجاز. وهذا التدخل لا يؤثر فقط في الراحة الشخصية، بل قد يقود إلى الإرهاق، وتراجع التركيز، وانخفاض القدرة على الاستمرار بنفس الوتيرة، مما يجعل الأداء عرضة للتذبذب. لذلك فإن مزية المرونة قد تتحول إلى مصدر ضغط إذا غابت الصوابط الذاتية والتنظيمية التي تحدد وقت العمل وحدوده بوضوح (Anakpo et al., 2023).

سادساً: التحديات التقنية والتنظيمية

يواجه العمل عن بعد كذلك صعوبات تقنية وتنظيمية قد تحد من فاعليته، مثل ضعف الإنترنت، أو أعطال الأجهزة، أو قصور التدريب على استخدام الأنظمة، أو غياب إجراءات واضحة للمتابعة والتقييم. كما أن بعض المديرين قد ينظرون إلى العمل عن بعد بريبة إذا لم تكن معايير الأداء لديهم قائمة على النتائج، فيميلون إلى الشك في الانضباط أو يصعب عليهم ضبط سير العمل من بعيد. وفي مثل هذه الحالات، لا يعود الخلل في الفكرة نفسها، بل في ضعف جاهزية المؤسسة لتطبيقها. ولهذا فإن أثر العمل عن بعد على الأداء قد يكون سلبياً حين يطبق في بيئة تفتقر إلى البنية التقنية أو الثقافة الإدارية المناسبة (Mbonu, Bello, & Emeje, 2024).

يظهر أن أثر العمل عن بعد في الأداء الوظيفي لا يرتبط بالنمط ذاته بقدر ما يرتبط بكيفية تنظيمه وتطبيقه داخل المؤسسة. فكلما توافرت له مقومات واضحة، مثل المرونة المنضبطة، والبنية التقنية الملائمة، والثقة التنظيمية، والدعم الإداري، اتجه أثره نحو تحسين الإنتاجية وجودة الأداء ورفع مستوى الرضا الوظيفي. أما إذا اقترن بالعزلة، وضعف التواصل، وتداخل العمل مع الحياة الخاصة، والمشكلات التقنية والتنظيمية، فإن ذلك قد يحد من فاعليته ويضعف أثره في الأداء (Ismeel, 2024).

المطلب الثالث: متطلبات تحسين الأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد

أولاً: المتطلبات التقنية

يتوقف تحسين الأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد على وجود بنية تقنية مستقرة تمكّن العامل من إنجاز مهامه دون انقطاع أو تعطل متكرر. فنجاح هذا النمط لا يتحقق بمجرد السماح بالعمل خارج مقر المؤسسة، بل يحتاج إلى أنظمة رقمية واضحة، ومنصات اتصال وتعاون فعالة، وإمكانية الوصول إلى البيانات والملفات، مع وجود دعم فني سريع عند الحاجة. وكلما كانت الوسائل التقنية أكثر كفاءة وموثوقية، أمكن تقليل الوقت الضائع في معالجة الأعطال والمشكلات التشغيلية، وزاد تركيز العامل على جوهر المهام المطلوبة، وهو ما ينعكس مباشرة على جودة الأداء واستمراره. كما أن ضعف البنية التقنية أو محدودية المعرفة باستخدامها يحول العمل عن بعد من وسيلة للمرونة والإنتاجية إلى مصدر ضغط وتعطيل، ولذلك فإن تحسين الأداء يبدأ من الاستثمار في التقنية وتيسير استخدامها وتوفير التدريب المرتبط بها (مطر، 2021).

ثانياً: المتطلبات التنظيمية والإدارية

لا يقل الجانب التنظيمي أهمية عن الجانب التقني، لأن العمل عن بعد يحتاج إلى سياسات واضحة تحدد المسؤوليات، وآليات المتابعة، ومعايير الإنجاز، وصيغ التواصل بين الإدارة والعاملين. فحين تغيب هذه الضوابط تصبح المرونة سبباً في الغموض وتداخل الأدوار، وقد يواجه العامل صعوبة في فهم ما هو مطلوب منه أو الطريقة التي سيقاس بها أدائه. كما أن تحسن الأداء في هذا السياق يرتبط بوجود إدارة قادرة على الانتقال من الرقابة المباشرة إلى إدارة قائمة على النتائج، مع الحفاظ على التواصل المستمر والتغذية الراجعة وتقديم التوجيه في الوقت المناسب (Ismeel, 2024).

ثالثاً: المتطلبات البشرية والنفسية

يتطلب تحسين الأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد تهيئة العامل نفسه لهذا النمط من العمل، لأن النجاح فيه لا يعتمد على الوسائل المادية وحدها، بل على قدرة العامل على إدارة وقته، وضبط أولوياته، والحفاظ على توازنه النفسي والاجتماعي. فالعمل عن بعد يرفع من الحاجة إلى الانضباط الذاتي، والقدرة على العمل باستقلالية، والمرونة في التعامل مع التغيرات، كما يفرض على العامل التكيف مع تراجع التفاعل المباشر داخل المؤسسة. ولهذا فإن التدريب على إدارة الوقت، وتنظيم المهام، والتعامل مع العزلة المهنية، والمحافظة على التوازن بين العمل والحياة الخاصة، كلها متطلبات أساسية لتحسين الأداء. كما أن الحفاظ على الصحة النفسية وتقليل الشعور بالوحدة والضغط يساهمان في استمرار الإنجاز بجودة أعلى، لأن العامل الذي يفقد الاستقرار النفسي أو يعاني من تداخل مفرط بين الحياة الشخصية والمهنية يصبح أكثر عرضة لتراجع التركيز والإرهاق وضعف الكفاءة (المالكي، مجلد، 2024).

رابعاً: متطلبات المتابعة والتطوير المستمر

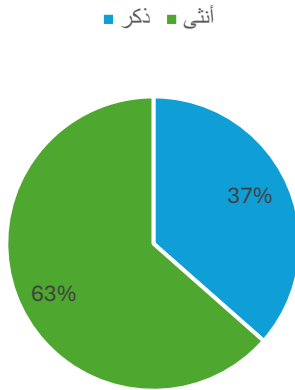
تحسين الأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد لا يتحقق مرة واحدة، بل يحتاج إلى متابعة مستمرة وتطوير دائم لآليات العمل. فالمؤسسة تحتاج إلى مراجعة سياساتها بصورة دورية، وقياس أثر العمل عن بعد على الإنجاز والجودة والرضا، والتدخل عند ظهور مشكلات تتعلق بالتواصل أو العبء الوظيفي أو التوازن بين العمل والحياة. كما أن تطوير الأداء في هذا السياق يقتضي توفير برامج تدريب مستمرة، وتحديث الأدوات المستخدمة، وتبني نماذج أكثر مرونة مثل العمل الهجين عندما تكون طبيعة الوظيفة تسمح بذلك. (Mbonu, Bello, & Emeje, 2024).

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

الأساليب الإحصائية

أولاً: المعلومات الديموغرافية

➤ النوع



شكل (1) المشاركين حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	23	36.5%
أنثى	40	63.5%
الإجمالي	63	100%

الجدول (1): توزيع المشاركين حسب النوع

يوضح الجدول (1) أن توزيع أفراد العينة بحسب النوع جاء لصالح الإناث؛ إذ بلغ عددهن (40) مشاركة بنسبة (63.5%)، مقابل (23) مشاركاً من الذكور بنسبة (36.5%). ويعكس هذا التفاوت ارتفاع تمثيل الإناث في العينة مقارنة بالذكور، وهو ما يشير إلى أن المشاركة النسائية كانت الأكثر حضوراً في بيانات الدراسة.

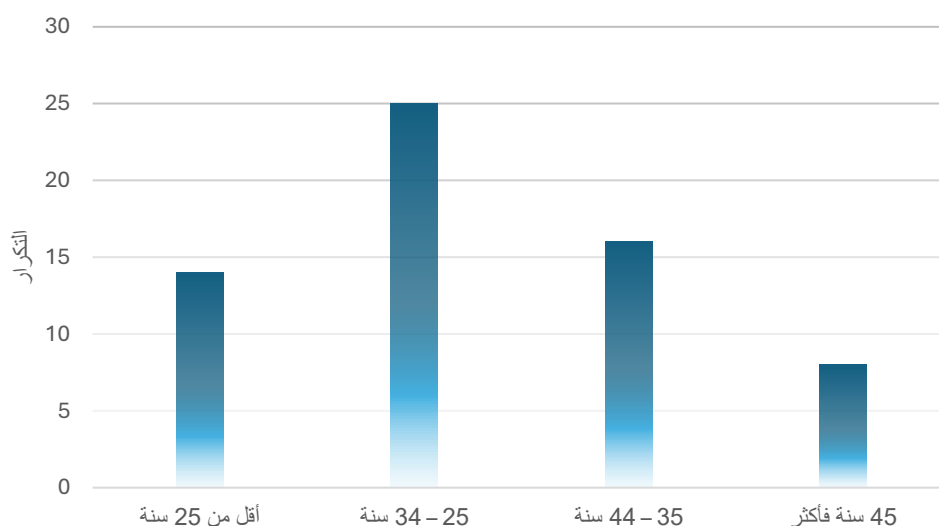
ومن الممكن أن يرتبط هذا التوزيع بطبيعة مجتمع الدراسة أو بمدى إقبال كل فئة على تعبئة الاستبانة، كما قد تكون له دلالة عند تفسير بعض النتائج المرتبطة بمتغير النوع. لذلك، من المهم مراعاة هذا الجانب عند مناقشة النتائج النهائية، لأن اختلاف التمثيل العددي بين الذكور والإناث قد ينعكس على فهم بعض المؤشرات، وكذلك على مدى تعميم النتائج على المجتمع المستهدف بصورة أشمل.

➤ الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	14	22.2%
25 – 34 سنة	25	39.7%
35 – 44 سنة	16	25.4%
45 سنة فأكثر	8	12.7%
الإجمالي	63	100%

الجدول (2): توزيع المشاركين حسب الفئة العمرية

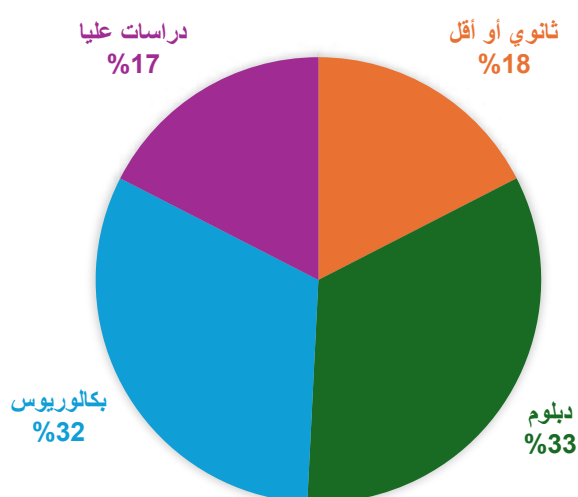
يبين الجدول (2) أن الفئة العمرية من 25 إلى 34 سنة جاءت في المرتبة الأولى من حيث التكرار، إذ بلغت نسبتهم (39.7%) بعدد (25) مشاركًا، تليها الفئة العمرية من 35 إلى 44 سنة بنسبة (25.4%) وبعدد (16) مشاركًا، ثم فئة أقل من 25 سنة بنسبة (22.2%)، في حين سجلت فئة 45 سنة فأكثر أقل نسبة بلغت (12.7%) بعدد (8) مشاركين.



شكل (2) توزيع المشاركين حسب الفئة العمرية

ويُظهر هذا التوزيع أن العينة تركزت بصورة أكبر في الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، وهو ما قد يرتبط بطبيعة مجتمع الدراسة أو بارتفاع مستوى استجابة هذه الفئات مقارنة بغيرها. كما يشير انخفاض نسبة المشاركين من الفئة الأكبر سنًا إلى محدودية تمثيلهم داخل العينة، الأمر الذي ينبغي مراعاته عند تفسير النتائج، خاصة إذا كانت بعض المتغيرات تختلف باختلاف العمر. كذلك فإن هذا التوزيع يمنح تصورًا واضحًا عن الخصائص العمرية للمشاركين، ويساعد في فهم النتائج في ضوء التركيب الديموغرافي للعينة.

➤ المؤهل العلمي



المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي أو أقل	11	17.5%
دبلوم	21	33.3%
بكالوريوس	20	31.7%
دراسات عليا	11	17.5%
الإجمالي	63	100%

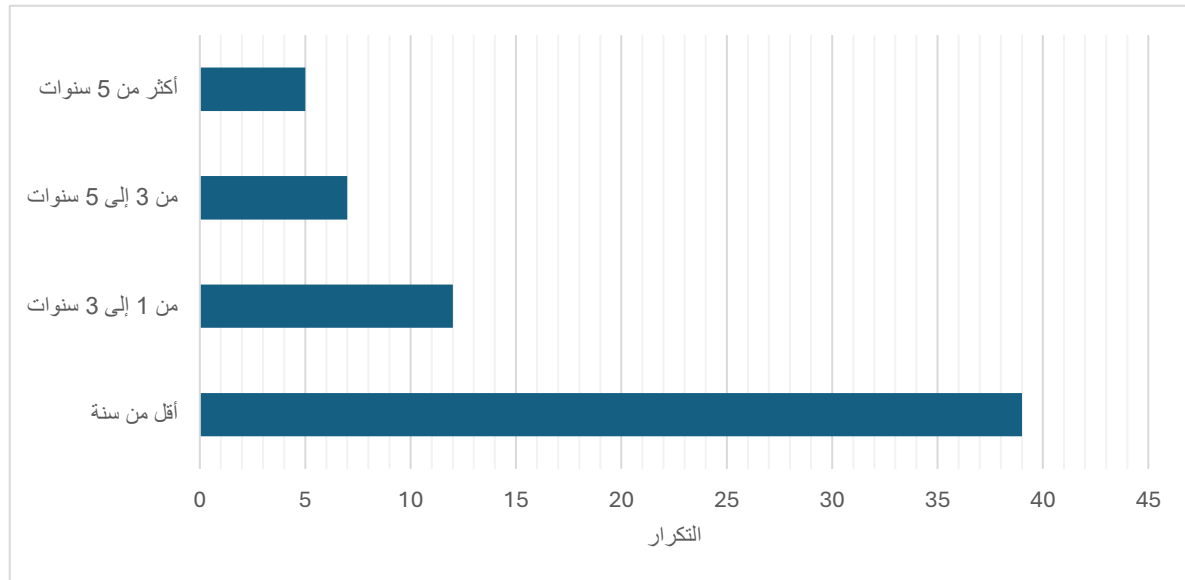
شكل (3) توزيع المشاركين حسب المؤهل العلمي

الجدول (3): توزيع المشاركين حسب المؤهل العلمي

يوضح الجدول (3) أن أعلى نسبة من أفراد العينة كانت من حملة الدبلوم، حيث بلغت نسبتهم (33.3%) بعدد (21) مشاركًا، تليهم فئة الحاصلين على درجة البكالوريوس بنسبة (31.7%) بعدد (20) مشاركًا. في حين تساوت نسبة كل من فئتي "ثانوي أو أقل" و"دراسات عليا"، إذ بلغت (17.5%) لكل منهما.

ويعكس هذا التوزيع أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى مستويات تعليمية متوسطة، مع حضور ملحوظ لحملة المؤهلات الجامعية، وهو ما يشير إلى تنوع مقبول في الخلفيات التعليمية للمشاركين. كما أن التقارب النسبي بين نسبتي الدبلوم والباكالوريوس يدل على توازن نسبي بين التعليم التطبيقي والأكاديمي داخل العينة. في المقابل، فإن انخفاض نسبة فئة الدراسات العليا قد يشير إلى محدودية تمثيل أصحاب المؤهلات المتقدمة، الأمر الذي يستدعي أخذه بعين الاعتبار عند تفسير النتائج، خاصة في الموضوعات التي قد تتأثر بمستوى التأهيل العلمي. كما يساهم هذا التوزيع في إعطاء صورة عامة عن الخصائص التعليمية للعينة، ويساعد في فهم طبيعة الاستجابات في ضوء هذا التنوع.

➤ سنوات الخبرة



شكل (4) توزيع المشاركين حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	39	61.9%
من 1 إلى 3 سنوات	12	19.0%
من 3 إلى 5 سنوات	7	11.1%
أكثر من 5 سنوات	5	7.9%
الإجمالي	63	100%

الجدول (4): توزيع المشاركين حسب عدد سنوات الخبرة

يوضح الجدول (4) أن غالبية أفراد العينة لديهم خبرة تقل عن سنة واحدة، حيث بلغت نسبتهم (61.9%) بعدد (39) مشاركًا، وهي النسبة الأعلى بشكل واضح مقارنة ببقية الفئات. تليها فئة من 1 إلى 3 سنوات بنسبة (19.0%)، ثم فئة من 3 إلى 5 سنوات بنسبة (11.1%)، في حين جاءت فئة أكثر من 5 سنوات في المرتبة الأخيرة بنسبة (7.9%).

ويشير هذا التوزيع إلى أن العينة يغلب عليها الطابع قليل الخبرة، ما قد يعكس أن غالبية المشاركين في بداية مساهمهم المهني أو حديثي الالتحاق بمجال العمل. كما أن انخفاض نسب الفئات ذات الخبرة الأعلى يدل على محدودية تمثيل أصحاب الخبرة الطويلة داخل العينة.

هذا التركيب قد يكون له تأثير على طبيعة الاستجابات، خاصة في الموضوعات التي تتطلب خبرة عملية أو معرفة تراكمية، إذ قد تختلف وجهات النظر باختلاف سنوات الخبرة. كما أن هذا التوزيع يوفر تصورًا واضحًا عن مستوى الخبرة لدى المشاركين، ويساعد في تفسير النتائج في ضوء خصائصهم المهنية.

ثانياً: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولاً: محاور الدراسة

المحور الأول: العمل عن بعد

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتيح لي العمل عن بعد مرونة أكبر في تنظيم أوقات العمل	1.90	1.228
2	يساعدني العمل عن بعد على التوفيق بين متطلبات العمل والالتزامات الأخرى	1.73	1.221
3	يمنحني العمل عن بعد حرية مناسبة في اختيار الوقت الأنسب لإنجاز المهام	2.27	1.568
4	يسهم العمل عن بعد في تقليل الضغوط المرتبطة بالالتزام بمكان العمل التقليدي	2.29	1.529
5	تتوافر لي الوسائل التقنية اللازمة لإنجاز عملي عن بعد بكفاءة	2.32	1.435
6	تساعدني الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية على أداء المهام بسهولة	2.06	1.366
7	يسهم استخدام التقنية في تسريع إنجاز الأعمال المطلوبة مني	2.05	1.518
8	أستطيع إنجاز مهامي الوظيفية عن بعد دون صعوبات تقنية كبيرة	2.19	1.446
9	يسهم التواصل الإلكتروني في تسهيل التنسيق مع الزملاء أثناء العمل عن بعد	2.08	1.371
10	أستطيع متابعة التعليمات الوظيفية بوضوح من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية	2.24	1.478
11	يساعدني العمل عن بعد على التواصل المستمر مع المسؤولين في العمل	2.35	1.450
12	تتسم قنوات التواصل الإلكترونية في بيئة العمل بالفاعلية والوضوح	2.10	1.304

الجدول (5): المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات العمل عن بعد

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المحور جاءت منخفضة جميعها، إذ تراوحت بين (1.73) و(2.35)، وهي قيم تقل عن القيمة المحكية (3)، مما يدل على أن استجابات المشاركين تميل إلى انخفاض مستوى الموافقة على العبارات المرتبطة بالعمل عن بعد.

فقد جاءت الفقرة (11) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.35)، وانحراف معياري قدره (1.450)، بما يشير إلى أنها حصلت على أعلى درجة قبول نسبي مقارنة ببقية الفقرات، إلا أن مستواها ظل دون الحد المقبول. كما سجلت الفقرة (5) متوسطاً بلغ (2.32) بانحراف معياري (1.435)، تلتها الفقرة (4) بمتوسط

(2.29) وانحراف معياري (1.529)، وهو ما يعكس أن الجوانب المتعلقة بالتقنية والتخفف من قيود مكان العمل كانت أفضل نسبياً من غيرها.

وفي المقابل، حصلت الفقرة (2) على أدنى متوسط حسابي بلغ (1.73)، بانحراف معياري (1.221)، مما يدل على ضعف اتفاق أفراد العينة حول هذا الجانب. كذلك سجلت الفقرة (1) متوسطاً بلغ (1.90) بانحراف معياري (1.228)، وهو ما يوضح أن مرونة تنظيم الوقت لم تكن مرتفعة في تصورات المشاركين. كما أن قيم الانحراف المعياري تراوحت بين (1.221) و(1.568)، وهي قيم تعكس وجود تباين ملحوظ في استجابات أفراد العينة تجاه فقرات المحور، بما يشير إلى اختلاف وجهات النظر حول أثر العمل عن بعد ومتطلباته. وبوجه عام، فإن النتائج تعكس تقييماً منخفضاً لمحور العمل عن بعد، مع بروز نسبي لبعض الجوانب المرتبطة بالتواصل والتقنيات، مقابل ضعف أوضح في الجوانب المتصلة بالمرونة والتوفيق بين الالتزامات المختلفة.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أؤدي مهام الوظيفية بدقة عند العمل عن بعد	1.86	1.293
2	يسهم العمل عن بعد في تحسين جودة العمل الذي أنجزه	1.97	1.244
3	أحرص على تنفيذ المهام المطلوبة مني بمستوى عالٍ من الإتقان	1.86	1.229
4	لا يؤثر العمل عن بعد سلباً في مستوى جودة أدائي الوظيفي	2.03	1.307
5	ألتزم بإنجاز الأعمال المطلوبة مني في أثناء العمل عن بعد	1.86	1.148
6	أحافظ على مستوى المسؤولية نفسه سواء كان العمل حضورياً أو عن بعد	2.05	1.373
7	ألتزم بالتعليمات والإجراءات التنظيمية عند العمل عن بعد	2.00	1.344
8	لا يؤثر العمل عن بعد في درجة التزامي بواجباتي الوظيفية	2.02	1.431
9	يساعدني العمل عن بعد على إنجاز المهام في الوقت المحدد	1.67	1.078
10	أسهم في تحقيق أهداف العمل بكفاءة عند العمل عن بعد	1.90	1.292
11	يزيد العمل عن بعد من قدرتي على استثمار وقت العمل بصورة أفضل	1.92	1.286

12	أمكن من المحافظة على مستوى مرتفع من الإنتاجية في أثناء العمل عن بعد	2.02	1.338
----	---	------	-------

الجدول (6): المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات محور الأداء الوظيفي

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المحور تراوحت بين (1.67) و(2.05)، وهي قيم جاءت جميعها أقل من القيمة المرجعية (3)، بما يدل على انخفاض مستوى الموافقة لدى أفراد العينة تجاه الفقرات المرتبطة بالأداء الوظيفي في ظل العمل عن بعد.

وقد سجلت الفقرة (6) أعلى متوسط حسابي بلغ (2.05) بانحراف معياري (1.373)، تلتها الفقرة (4) بمتوسط (2.03)، ثم الفقرتان (8) و(12) بمتوسط قدره (2.02)، وهو ما يشير إلى أن هذه الجوانب حظيت بدرجة قبول أعلى نسبياً مقارنة ببقية الفقرات، إلا أنها بقيت ضمن المستوى المنخفض.

في المقابل، جاءت الفقرة (9) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1.67) وانحراف معياري (1.078)، مما يعكس أدنى مستوى من الموافقة بين أفراد العينة. كما سجلت الفقرات (1) و(3) و(5) متوسطات متقاربة بلغت (1.86)، وهو ما يدل على تقارب اتجاهات المشاركين نحو هذه الجوانب وانخفاض تقييمهم لها.

أما قيم الانحراف المعياري فقد تراوحت بين (1.078) و(1.431)، مما يشير إلى وجود تباين متوسط في استجابات أفراد العينة، ويعكس اختلافاً نسبياً في وجهات نظرهم حول فقرات المحور. وبصورة عامة، توضح النتائج أن تقييم المشاركين للأداء الوظيفي عند العمل عن بعد جاء منخفضاً، الأمر الذي قد يشير إلى وجود تحديات تحد من فاعلية الأداء في هذه البيئة.

ثانياً: اختبار الفرضيات

مرونة العمل عن بعد والأداء الوظيفي

المتغير	المحور الأول: العمل عن بعد	المرونة في أداء العمل
المحور الأول: العمل عن بعد	1	0.765**
المرونة في أداء العمل	0.765**	1
مستوى الدلالة	—	0.000
حجم العينة	63	63
الملاحظة	—	**دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

الجدول (7): معامل الارتباط بين مرونة العمل عن بعد والأداء الوظيفي

يوضح الجدول (7) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مرونة العمل عن بعد والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.765) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة أقل من (0.01)، مما يشير إلى معنوية العلاقة إحصائياً.

وتدل قيمة معامل الارتباط المرتفعة نسبياً على أن العلاقة بين المتغيرين قوية، بما يعني أنه كلما زادت مرونة العمل عن بعد ارتفع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين. كما يعكس ذلك وجود ارتباط طردي واضح، بحيث تتحسن كفاءة الأداء مع تحسن درجة المرونة في بيئة العمل.

وتشير هذه النتيجة إلى أهمية تبني أنماط العمل المرن في تعزيز أداء العاملين، لما توفره من قدرة على تنظيم الوقت، وتقليل الضغوط، وتحسين التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية. كما تدعم هذه النتائج الفرضية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مرونة العمل عن بعد والأداء الوظيفي، مما يعزز من موثوقية نتائج الدراسة في هذا الجانب.

العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية والأداء الوظيفي

المتغير	المرونة في أداء العمل	استخدام التقنية في إنجاز المهام
المرونة في أداء العمل	1	0.669**
استخدام التقنية في إنجاز المهام	0.669**	1
مستوى الدلالة	—	0.000
حجم العينة	63	63
الملاحظة	—	** دال إحصائيًا عند مستوى (0.01)

الجدول (8): معامل الارتباط بين استخدام التقنيات الرقمية والأداء الوظيفي

يوضح الجدول (8) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.669) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة أقل من (0.01)، مما يدل على معنوية العلاقة إحصائيًا.

وتشير قيمة معامل الارتباط إلى أن العلاقة بين المتغيرين متوسطة إلى قوية، بما يعكس أن زيادة استخدام التقنيات الرقمية يسهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين. كما يدل ذلك على وجود ارتباط طردي، حيث يرتفع الأداء الوظيفي كلما تحسن مستوى استخدام التقنيات في إنجاز المهام.

وتبرز هذه النتيجة أهمية الاعتماد على التقنيات الرقمية في بيئة العمل، لما لها من دور في تسهيل إنجاز الأعمال، ورفع الكفاءة، وتحسين جودة المخرجات. كما تؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية التي تفترض وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية والأداء الوظيفي.

العلاقة بين التواصل الإلكتروني والأداء الوظيفي

المتغير	المرونة في أداء العمل	التواصل والتنسيق الإلكتروني
المرونة في أداء العمل	1	0.773**
التواصل والتنسيق الإلكتروني	0.773**	1
مستوى الدلالة	—	0.000
حجم العينة	63	63
الملاحظة	—	** دال إحصائيًا عند مستوى (0.01)

الجدول (9): معامل الارتباط بين التواصل الإلكتروني والأداء الوظيفي

يوضح الجدول (9) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التواصل الإلكتروني والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.773) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة تقل عن مستوى المعنوية (0.01)، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين علاقة حقيقية ومعنوية من الناحية الإحصائية وليست ناتجة عن الصدفة. كما تشير قيمة معامل الارتباط إلى أن هذه العلاقة قوية نسبيًا، وهو ما يعني أن ارتفاع مستوى التواصل الإلكتروني بين العاملين يرتبط بارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لديهم.

ويعكس ذلك الدور المهم الذي يؤديه التواصل الإلكتروني في تسهيل تبادل المعلومات، وتسريع إنجاز المهام، وتحسين مستوى التنسيق بين الموظفين، إلى جانب دعم وضوح التعليمات وتيسير المتابعة المستمرة. ومن ثم، فإن هذه النتيجة تؤكد أهمية التواصل الإلكتروني بوصفه عاملاً مؤثرًا في رفع كفاءة الأداء الوظيفي، كما تدعم صحة الفرضية محل الاختبار.

العلاقة بين تنظيم العمل وإدارة الوقت والأداء الوظيفي

المتغير	المرونة في أداء العمل	تنظيم العمل وإدارة الوقت
المرونة في أداء العمل	1	0.876**
تنظيم العمل وإدارة الوقت	0.876**	1
مستوى الدلالة	—	0.000
حجم العينة	63	63
الملاحظة	—	** دال إحصائيًا عند مستوى (0.01)

الجدول (10): معامل الارتباط بين تنظيم العمل وإدارة الوقت والأداء الوظيفي

يوضح الجدول (10) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم العمل وإدارة الوقت والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.876) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة أقل من (0.01)، مما يؤكد معنوية العلاقة إحصائيًا. وتشير هذه القيمة المرتفعة إلى أن العلاقة بين المتغيرين قوية جدًا، بما يعكس أن تحسين تنظيم العمل وإدارة الوقت يرتبط بشكل كبير بارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.

كما يدل ذلك على وجود ارتباط طردي واضح، حيث يسهم حسن تنظيم المهام وإدارة الوقت بكفاءة في زيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الإنجاز، وتقليل الهدر في الوقت والجهد. ويعكس هذا الدور المحوري لإدارة الوقت في تحقيق كفاءة الأداء، خاصة في بيئات العمل التي تتطلب سرعة ودقة في تنفيذ المهام. وتؤكد هذه النتيجة أهمية تنمية مهارات تنظيم العمل وإدارة الوقت لدى العاملين، كما تدعم صحة الفرضية التي تفترض وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذا المتغير والأداء الوظيفي.

اختبار ثبات اداة الدراسة الاعتمادية (Reliability) :

المحور	معامل الفا
المحور الأول: العمل عن بعد	0.951
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	0.948
أجمالي الفقرات	0.968

الجدول (11): معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة

يوضح الجدول (11) أن قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لجميع محاور الدراسة جاءت مرتفعة بدرجة كبيرة، حيث بلغ معامل الثبات للمحور الأول: العمل عن بعد (0.951)، بينما بلغ للمحور الثاني: الأداء الوظيفي (0.948)، في حين سجلت قيمة الثبات لإجمالي الفقرات (0.968)، وهي أعلى قيمة بين جميع المحاور.

وتعكس هذه القيم المرتفعة مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور، مما يدل على أن الفقرات تقيس نفس البعد أو المفهوم بشكل متجانس ودقيق. كما أن تجاوز قيم ألفا لمستوى (0.70) بكثير يشير إلى جودة تصميم الأداة وارتفاع درجة موثوقيتها، حيث تُعد هذه القيم من المؤشرات القوية على ثبات المقياس في الدراسات التطبيقية.

كما أن تقارب قيم معاملات الثبات بين المحورين يدل على توازن في بناء الأداة، وعدم وجود تباين كبير في جودة القياس بين الأبعاد المختلفة. إضافة إلى ذلك، فإن ارتفاع قيمة الثبات الكلية يعزز من إمكانية الاعتماد على النتائج المستخلصة من البيانات، ويؤكد أن الأداة المستخدمة صالحة للتطبيق وتوفر نتائج دقيقة يمكن الوثوق بها عند تفسير العلاقات الإحصائية واختبار الفرضيات.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

متوسطات المحاور

أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لمحوري الدراسة جاءت دون المستوى المتوسط على مقياس ليكرت الخماسي، مما يدل على أن تصورات أفراد العينة تجاه العمل عن بعد والأداء الوظيفي لم تكن مرتفعة. فقد بلغ المتوسط الحسابي للمحور الأول: العمل عن بعد (2.13)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمحور الثاني: الأداء الوظيفي (1.93). وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة لا ينظرون إلى بيئة العمل عن بعد بوصفها بيئة تحقق مستويات عالية من المرونة أو الكفاءة أو الفاعلية الوظيفية، وهو ما قد يعكس وجود بعض المعوقات المرتبطة بالتنظيم أو التقنية أو إدارة الوقت أو طبيعة التفاعل الإلكتروني في بيئة العمل.

نتائج الفرضيات

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مرونة العمل عن بعد والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض.

أظهرت نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائية بين مرونة العمل عن بعد والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.765) عند مستوى دلالة (0.000). وتدل هذه النتيجة على أن ازدياد المرونة في أداء العمل يرتبط بارتفاع مستوى الأداء الوظيفي، بما يؤكد أهمية توفير قدر مناسب من المرونة للعاملين بما يسهم في رفع كفاءتهم المهنية.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض.

بينت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.669) عند مستوى دلالة (0.000). ويشير ذلك إلى أن توظيف الوسائل

التقنية في إنجاز الأعمال يرتبط بتحسين مستوى الأداء، وهو ما يعكس أهمية الجاهزية التقنية في دعم بيئة العمل عن بعد وتعزيز فاعليتها.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التواصل الإلكتروني والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض.

أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين التواصل الإلكتروني والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.773) عند مستوى دلالة (0.000). وتعكس هذه النتيجة أن فعالية التواصل الإلكتروني تسهم في تحسين التنسيق وتبادل المعلومات وتوضيح التعليمات، الأمر الذي ينعكس بصورة إيجابية على مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم العمل وإدارة الوقت والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمدينة الرياض.

كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط موجبة قوية جدًا ودالة إحصائية بين تنظيم العمل وإدارة الوقت والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.876) عند مستوى دلالة (0.000). وتعد هذه النتيجة من أقوى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، إذ تشير إلى أن تحسين إدارة الوقت وتنظيم المهام يمثل عاملاً جوهرياً في رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.

التوصيات

1. تعزيز مستوى المرونة في تطبيق العمل عن بعد بما يساعد العاملين على تنظيم مهامهم بصورة أكثر فاعلية.
2. تطوير البنية التقنية في المؤسسات، وتوفير الوسائل والأنظمة الإلكترونية التي تدعم إنجاز الأعمال بكفاءة.
3. تحسين قنوات التواصل الإلكتروني بين العاملين والإدارات بما يسهم في وضوح التعليمات وسرعة تبادل المعلومات.
4. الاهتمام بتنمية مهارات تنظيم العمل وإدارة الوقت لدى الموظفين من خلال البرامج التدريبية والتوجيه المستمر.
5. دعم الممارسات الإدارية التي تسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد.
6. الاستفادة من نتائج الدراسة في بناء سياسات عمل أكثر ملاءمة لاحتياجات العاملين في القطاع الخاص.

المراجع والمصادر

أولاً: المراجع العربية

1. أبو جمعة، محمد، والتل، أحمد. (2021). أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام بناء على الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الإنسان في الأردن . مجلة الدراسات الإدارية. 84.63-30(2)،
2. البختي، محمد بن صالح إبراهيم، والسحيمي، ماجد بن سالم سعد .(2022). تأثير العمل عن بعد على الاتجاهات السلوكية للموظفين الحكوميين: أهمية الطلاقة الرقمية كمتغير معدل .مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، 30(2)، 84.63-
3. بن أحمد آسيا .(2021). عوامل نجاح وفشل العمل عن بعد في الجامعة الجزائرية وأثرها على الأداء الوظيفي .مجلة الدلتا للعلوم والتكنولوجيا، 4(1)، 124.
4. بخيت، محمد أحمد بخيت طه .(2016). أثر الحوافز على أداء العاملين .رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
5. حسام قرني أحمد .(2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بالكلية .مجلة كلية السياسة والاقتصاد، 15(14)، 19.18-
6. الحلايبة، غازي حسن عودة .(2013). أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن: دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى .رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
7. الرشيد، صالح بن سليمان .(2005). استشراف إمكانات تطبيق أسلوب العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية .مجلة جامعة الملك سعود، 18(1)، 142.81-

8. زروق، عبد الله، والمسهلي، أحمد. (2022). أثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي في ظل أزمة كورونا: بالتطبيق على مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار ووزارة العمل وبلدية ظفار بسلطنة عمان. مجلة الدراسات الإدارية.
9. سليمان، يونس إبراهيم، وعبد الحفيظ، محمد عبد الجليل. (2018). تأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية لدى طلبة الجامعات: دراسة ميدانية بجامعة الملك خالد. مجلة كلية الآداب، جامعة بنها.
10. شريف عبد الله. (2024). العمل عن بعد وأثره على أداء الموظفين: دراسة حالة اتصالات الجزائر - ولاية غرداية. مذكرة ماستر، جامعة غرداية.
11. العجمي، فهد محمد. (2017). أثر الحوافز المادية والمعنوية في تجسيد الأداء الوظيفي للعاملين في بعض القطاعات التربوية: دراسة ميدانية بمدارس منطقة الأحادي التعليمية، الكويت.
12. القادري، عادل أحمد، والجفري، علي بن عمر. (2023). أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية. مجلة كلية التربية.
13. المالكي، منصور بن عطية، مجلد، أسامة بن عبدالرحمن. (2024). العمل عن بعد وأثره على جودة الحياة الوظيفية والاعتراب الوظيفي: دراسة ميدانية على منسوبي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بجدة. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 72.
14. مجموعة البنك الدولي. (2020). حماية الإنسان والاقتصاد: استجابات متكاملة على صعيد السياسات لجهود مكافحة فيروس كورونا.
15. مطر، فاطمة. (2021). العمل عن بعد، العوامل المؤثرة فيه، وأثره على أداء الشركات: دراسة حالة شركة MTN سوريا. رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.
16. منظمة العمل الدولية. (2021). العمل من المنزل: من الخفاء إلى العمل اللائق.

17. همام، أشرف يوسف سليم. (2018). أثر ملاءمة الأفراد لمنظمتهم على الأداء الوظيفي: تحليل

الدور الوسيط للمناخ النفسي. رسالة ماجستير.

18. الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. (2020). دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة

الاتحادية وإرشادات إجرائية في الظروف الطارئة. الإمارات العربية المتحدة.

19. إسماعيل، مرفت حسين حسن. (2024). استراتيجيات قيادة الذات كمعدل للعلاقة بين توازن العمل

والحياة والأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بعد: بالتطبيق على العاملين في شركات تكنولوجيا

المعلومات والبرمجيات. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

1. Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40–68.
2. Anakpo, G., Nqwayibana, Z., & Mishi, S. (2023). The impact of work-from-home on employee performance and productivity: A systematic review. *Sustainability*, 15(5), 4529.
3. Berthiaume, E. (2020). LU alum Jack Nilles is father of telecommuting. Lawrence University.
4. Bloom, N., Han, R., & Liang, J. (2024). Hybrid working from home improves retention without damaging performance. *Nature*.
5. Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics*.
6. boyd, d. m., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210–230.

7. Caesens, G., Stinglhamber, F., Demoulin, S., & De Wilde, M. (2022). Perceived organizational support and work engagement: The role of psychosocial variables. *Journal of Workplace Learning*.
8. Campbell, J. P., Glaser, M. B., & Oswald, F. L. (1996). The substantive nature of job performance variability. In K. R. Murphy (Ed.), *Individual differences and behavior in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
9. Choukir, A., et al. (2022). Effects of working from home on job performance: Empirical evidence in the Saudi context during the COVID-19 pandemic. *Sustainability Journal*.
10. Deole, S., Deter, M., & Huang, Y. (2023). Home sweet home: Working from home and employee performance during the COVID-19 pandemic in the UK. *Labour Economics*.
11. Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (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.
12. Ismeel, B. (2024). Remote work and its impact on employee performance: A case study of Jordanian telecom companies. *SunText Review of Economics & Business*, 5(4), 222.
13. Jabeen, M. (2011). Impact of performance appraisal on employees motivation. *European Journal of Business and Management*, 3.
14. Jung, C. S. (2014). Why are goals important in the public sector? Exploring the benefits of goal clarity for reducing turnover intention. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 209–234.
15. Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
16. Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), 241–251.

- 17.Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(1), 126–146.
- 18.López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., Quiñoá-Piñeiro, L. M., & Piñeiro-Chousa, J. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361–369.
- 19.Luo, H. (2015). From workplace to anyplace: Telework in China — Based on a mixed method research. Yokohama National University, China.
- 20.Masa'deh, R., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2017). Influence of organizational culture and leadership style on employee satisfaction, commitment and motivation in the educational sector in Qatar. *EuroMed Journal of Business*, 12(2), 163–188.
- 21.Mbonu, H. U., Bello, S. A., & Emeje, S. (2024). The effect of remote work on employee performance: An overview of the COVID-19 experience. *Research in Communications, Management & Social Science*, 4(2).
- 22.Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (Vol. 12, pp. 39–53). New York: John Wiley & Sons.
- 23.Omar, M. S., Rafie, N., & Selo, S. A. (2020). Job satisfaction influence job performance among polytechnic employees. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences*, 3(14), 39–46.
- 24.Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577–588.
- 25.Pandey, J. (2019). Factors affecting job performance: An integrative review of literature. *Management Research Review*, 42(2), 263–289.
- 26.Park, S., & Choi, S. (2020). Performance feedback, goal clarity, and public employees' performance in public organizations. *Sustainability*, 12(7), 3011.

27. Rafique, M., Hameed, S., & Agha, M. H. (2024). Impact of dimensions of organisational culture on employee satisfaction and performance level in select organisations. *IIMB Management Review*, 36(3), 230–238.
28. Raj, M., Sundararajan, T. P., Sree, K. V. N. J., & Vivek, A. S. (2023). The study of remote working outcome and its influence on firm performance. *Materials Today: Proceedings*, 80, 2801–2807.
29. Sonnentag, S., Volmer, J., & Spychala, A. (2008). Job performance. In J. Barling, & C. L. Cooper (Eds.), *The SAGE handbook of organizational behavior* (Vol. 1, pp. 427–447). London: SAGE.
30. Türkeş, M. C., & Vuță, D. R. (2022). Telework: Before and after COVID-19.
31. Van Iddekinge, C. H., Arnold, J. D., Frieder, R. E., & Roth, P. L. (2020). Self-efficacy and employee job performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(1), 1–17.
32. Waters, K. A. (2022). Teleworking: How understanding its history will benefit institutions today. *College and University*, 97(3).

الملاحق

أولاً: المعلومات الشخصية

1. النوع: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. الفئة العمرية: ☐ أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 34 سنة ☐ من 35 إلى 44 سنة ☐ 45 سنة فأكثر
3. المؤهل العلمي: ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
4. عدد سنوات الخبرة: ☐ أقل من 3 سنوات ☐ من 3 إلى أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر

ثانياً: نتائج الاستبيان

معامل الثبات الفا

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
0.951	12

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
0.948	12

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
0.968	24

فقرات الاستبيان

النوع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	23	36.5	36.5	36.5
	أنثى	40	63.5	63.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

الفئة العمرية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25 سنة	14	22.2	22.2	22.2
	سنة 25 – 34	25	39.7	39.7	61.9
	سنة 35 – 44	16	25.4	25.4	87.3
	سنة فأكثر 45	8	12.7	12.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي أو أقل	11	17.5	17.5	17.5
	دبلوم	21	33.3	33.3	50.8
	بكالوريوس	20	31.7	31.7	82.5
	دراسات عليا	11	17.5	17.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

عدد سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من سنة	39	61.9	61.9	61.9
	من 1 إلى 3 سنوات	12	19.0	19.0	81.0
	من 3 إلى 5 سنوات	7	11.1	11.1	92.1
	أكثر من 5 سنوات	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يتيح لي العمل عن بعد مرونة أكبر في تنظيم أوقات العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	32	50.8	50.8	50.8
	لا أوافق	18	28.6	28.6	79.4
	محايد	5	7.9	7.9	87.3
	أوافق	3	4.8	4.8	92.1
	أوافق بشدة	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يساعدني العمل عن بعد على التوفيق بين متطلبات العمل والالتزامات الأخرى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	41	65.1	65.1	65.1
	لا أوافق	9	14.3	14.3	79.4
	محايد	7	11.1	11.1	90.5
	أوافق	1	1.6	1.6	92.1
	أوافق بشدة	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يمنحني العمل عن بعد حرية مناسبة في اختيار الوقت الأنسب لإنجاز المهام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	33	52.4	52.4	52.4
	لا أوافق	6	9.5	9.5	61.9
	محايد	9	14.3	14.3	76.2
	أوافق	4	6.3	6.3	82.5
	أوافق بشدة	11	17.5	17.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يسهم العمل عن بعد في تقليل الضغوط المرتبطة بالالتزام بمكان العمل التقليدي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	31	49.2	49.2	49.2
	لا أوافق	8	12.7	12.7	61.9
	محايد	9	14.3	14.3	76.2
	أوافق	5	7.9	7.9	84.1
	أوافق بشدة	10	15.9	15.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

تتوافر لي الوسائل التقنية اللازمة لإنجاز عملي عن بعد بكفاءة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	26	41.3	41.3	41.3
	لا أوافق	14	22.2	22.2	63.5
	محايد	8	12.7	12.7	76.2
	أوافق	7	11.1	11.1	87.3
	أوافق بشدة	8	12.7	12.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

تساعدني الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية على أداء المهام بسهولة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	31	49.2	49.2	49.2
	لا أوافق	15	23.8	23.8	73.0
	محايد	6	9.5	9.5	82.5
	أوافق	4	6.3	6.3	88.9
	أوافق بشدة	7	11.1	11.1	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يسهم استخدام التقنية في تسريع إنجاز الأعمال المطلوبة مني

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	36	57.1	57.1	57.1
	لا أوافق	11	17.5	17.5	74.6
	محايد	4	6.3	6.3	81.0
	أوافق	1	1.6	1.6	82.5
	أوافق بشدة	11	17.5	17.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

أستطيع إنجاز مهماتي الوظيفية عن بعد دون صعوبات تقنية كبيرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	30	47.6	47.6	47.6
	لا أوافق	12	19.0	19.0	66.7
	محايد	9	14.3	14.3	81.0
	أوافق	3	4.8	4.8	85.7
	أوافق بشدة	9	14.3	14.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يسهم التواصل الإلكتروني في تسهيل التنسيق مع الزملاء أثناء العمل عن بعد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	32	50.8	50.8	50.8
	لا أوافق	12	19.0	19.0	69.8
	محايد	7	11.1	11.1	81.0
	أوافق	6	9.5	9.5	90.5
	أوافق بشدة	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

أستطيع متابعة التعليمات الوظيفية بوضوح من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	29	46.0	46.0	46.0
	لا أوافق	13	20.6	20.6	66.7
	محايد	8	12.7	12.7	79.4
	أوافق	3	4.8	4.8	84.1
	أوافق بشدة	10	15.9	15.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يساعدني العمل عن بعد على التواصل المستمر مع المسؤولين في العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	26	41.3	41.3	41.3
	لا أوافق	12	19.0	19.0	60.3
	محايد	11	17.5	17.5	77.8
	أوافق	5	7.9	7.9	85.7
	أوافق بشدة	9	14.3	14.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

تتسم قنوات التواصل الإلكترونية في بيئة العمل بالفاعلية والوضوح

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	29	46.0	46.0	46.0
	لا أوافق	14	22.2	22.2	68.3
	محايد	11	17.5	17.5	85.7
	أوافق	3	4.8	4.8	90.5
	أوافق بشدة	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

أؤدي مهامى الوظيفية بدقة عند العمل عن بعد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	39	61.9	61.9	61.9
	لا أوافق	7	11.1	11.1	73.0
	محايد	9	14.3	14.3	87.3
	أوافق	3	4.8	4.8	92.1
	أوافق بشدة	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يسهم العمل عن بعد في تحسين جودة العمل الذي أنجزه

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	34	54.0	54.0	54.0
	لا أوافق	10	15.9	15.9	69.8
	محايد	8	12.7	12.7	82.5
	أوافق	9	14.3	14.3	96.8
	أوافق بشدة	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

أحرص على تنفيذ المهام المطلوبة مني بمستوى عالٍ من الإتقان

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	37	58.7	58.7	58.7
	لا أوافق	10	15.9	15.9	74.6
	محايد	7	11.1	11.1	85.7
	أوافق	6	9.5	9.5	95.2
	أوافق بشدة	3	4.8	4.8	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

لا يؤثر العمل عن بعد سلبًا في مستوى جودة أدائي الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	33	52.4	52.4	52.4
	لا أوافق	10	15.9	15.9	68.3
	محايد	9	14.3	14.3	82.5
	أوافق	7	11.1	11.1	93.7
	أوافق بشدة	4	6.3	6.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

الْتزم بإنجاز الأعمال المطلوبة مني في أثناء العمل عن بعد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	32	50.8	50.8	50.8
	لا أوافق	18	28.6	28.6	79.4
	محايد	7	11.1	11.1	90.5
	أوافق	2	3.2	3.2	93.7
	أوافق بشدة	4	6.3	6.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

أحافظ على مستوى المسؤولية نفسه سواء كان العمل حضورياً أو عن بعد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	33	52.4	52.4	52.4
	لا أوافق	11	17.5	17.5	69.8
	محايد	9	14.3	14.3	84.1
	أوافق	3	4.8	4.8	88.9
	أوافق بشدة	7	11.1	11.1	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

الْتزم بالتعليمات والإجراءات التنظيمية عند العمل عن بعد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	33	52.4	52.4	52.4
	لا أوافق	13	20.6	20.6	73.0
	محايد	8	12.7	12.7	85.7
	أوافق	2	3.2	3.2	88.9
	أوافق بشدة	7	11.1	11.1	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

لا يؤثر العمل عن بعد في درجة التزامي بواجباتي الوظيفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	35	55.6	55.6	55.6
	لا أوافق	12	19.0	19.0	74.6
	محايد	4	6.3	6.3	81.0
	أوافق	4	6.3	6.3	87.3
	أوافق بشدة	8	12.7	12.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يساعدني العمل عن بعد على إنجاز المهام في الوقت المحدد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	41	65.1	65.1	65.1
	لا أوافق	9	14.3	14.3	79.4
	محايد	8	12.7	12.7	92.1
	أوافق	3	4.8	4.8	96.8
	أوافق بشدة	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

أسهم في تحقيق أهداف العمل بكفاءة عند العمل عن بعد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	34	54.0	54.0	54.0
	لا أوافق	16	25.4	25.4	79.4
	محايد	4	6.3	6.3	85.7
	أوافق	3	4.8	4.8	90.5
	أوافق بشدة	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

يزيد العمل عن بعد من قدرتي على استثمار وقت العمل بصورة أفضل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	34	54.0	54.0	54.0
	لا أوافق	14	22.2	22.2	76.2
	محايد	7	11.1	11.1	87.3
	أوافق	2	3.2	3.2	90.5
	أوافق بشدة	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

أتمكن من المحافظة على مستوى مرتفع من الإنتاجية في أثناء العمل عن بعد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	31	49.2	49.2	49.2
	لا أوافق	17	27.0	27.0	76.2
	محايد	5	7.9	7.9	84.1
	أوافق	3	4.8	4.8	88.9
	أوافق بشدة	7	11.1	11.1	100.0
	Total	63	100.0	100.0	