

أثر العمل عن بعد على كفاءه الموظفين في القطاعات الخاصة في المجتمع السعودي
دراسة تطبيقية على البنوك الخاصة في مدينه الرياض
البنك السعودي الفرنسي

إعداد الطلاب/ معتز سليمان
علا الحافي

العام الدراسي/ ٢٠٢٣

فهرس المحتويات

المستخلص.....	٢
المقدمة.....	٣
المشكلة البحثية.....	٥
أهمية الدراسة.....	٥
أهداف الدراسة.....	٦
تساؤلات الدراسة.....	٧
الدراسات السابقة.....	٧
المنهجية وطرق البحث.....	١٣
أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).....	١٣
مجالات الدراسة.....	١٤
التوصيات.....	١٤
Summary.....	١٥
قائمة المراجع.....	١٦

المستخلص.

هدفت الدراسة إلى تناول أثر العمل عن بعد على كفاءة الموظفين في القطاعات الخاصة داخل المجتمع السعودي، وذلك من أجل تطوير وتحسين كفاءة الموظفين والوصول إلى الأهداف المرجوة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وبذلك تكون مجتمع الدراسة العاملين في البنوك الخاصة في المملكة العربية السعودية وتحديداً البنك السعودي الفرنسي، وسعت الدراسة أيضاً إلى توضيح التأثير لتقييم الأداء على تحسين كفاءة العاملين بالقطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية، وسعت الدراسة أيضاً لكيفية تحسين وتقييم الأداء على إنتاجية العاملين كأحد أبعاد تحسين كفاءة العاملين بالقطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية، حيث يوجد تأثير طردي ذات دلالة على تقييم الأداء وجودة العمل الخاصة بالعاملين كأحد أبعاد تحسين كفاءة العاملين بالقطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى رصد التأثير الوظيفي كأحد أبعاد تحسين كفاءة العاملين والسرعة والدقة في إنجاز الأعمال.

وسعت الدراسة أيضاً إلى ضرورة العمل على زيادة قدرات ومهارات المديرين والقيادات في تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة في تقييم الأداء في العمل عن بعد من خلال توفير كافة البرامج والدورات التدريبية من خلال كافة التطورات والأساليب الحديثة التي يتم استخدامها في مجال تقييم الأداء.

الكلمات المفتاحية: العمل عن بعد، القطاع الخاص، كفاءة الموظفين.

المقدمة.

يعتبر العمل عن بعد من أهم الأنظمة المستحدثة في أواخر القرن العشرين، فقد ساعد انتشار وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتسارعة في إحداث تغير جذري في السلوك الاجتماعي والنشاط الاقتصادي، وقد أصبح العالم بمثابة قرية صغيرة يسهل التجول في جميع انحاءها في وقت قصير، وقد ظهر ذلك في دول متعددة في العالم، حيث اتجهت بعض الدول مؤخرًا إلى اقتصار العمل من المنزل من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة إلى أن تطور وانتشر هذا النمط داخل الدول، وتحديدًا في أواخر عام ٢٠١٩م.

وبالرغم من الانتشار الكبير للعمل عن بعد وزيادة الإقبال عليه إلا أن هناك الكثير من المخاوف والتساؤلات التي أثارت في أذهان الراغبين في القيام به من عمال وأصحاب أعمال على حد سواء، ولم يكن هناك إجابات واضحة من الناحية القانونية نظرًا لحدثة الأسلوب المستحدث في العمل بجانب التطور السريع الذي شهده، فكان هناك مجموعة من التساؤلات المثارة حول ماهية هذا الأسلوب الجديد لأداء العمل والتي تتمثل في تحديد صوره ومفهومه ومزاياه والانتقادات التي يتم توجيهها له، بجانب كيفية تنفيذ هذا الأسلوب المستحدث لأداء الأعمال وخاصة أوقات القيام به والأدوات التي يتم استخدامها بجانب الأجهزة المستخدمة وما يترتب على ذلك من آثار ومتطلبات القيام به من قبل الهيئات والأفراد والدول.

إن العمل عن بعد هو أسلوب عمل جديد طرحه الواقع الحالي لحل الكثير من المشاكل التي تواجه العمال في سوق العمل، ويتمثل العمل عن بعد في العمل من مكان مستقل عن المكان التقليدي لأداء العمل، وهو يعتمد على وسائل الاتصال الإلكترونية للتمكن من إبقاء العامل على اتصال بصاحب العمل أو المؤسسة، وفي هذا الصدد فقد عرفت منظمة العمل الدولية العمل عن بعد فإنه نظام عمل قائم في مكان بعيد مستقل عن مكان العمل التقليدي لأداء العمل، حيث يكون العامل منفصل عن مكان الاتصال الشخصي مع باقي العمال الآخرين، وتقوم التكنولوجيا الحديثة من خلاله بتسهيل انفصال العامل عن موقع العمل الرسمي من خلاص تسهيل عمليات الاتصال.

ويستلزم العمل عن بعد أيضاً أن يؤدي في مكان ما بعيداً عن المكتب سواء كانت طبيعة العمل دوام كلي أو دوام جزئي أو في أيام محددة، ويكون الاتصال عادة إلكترونيًا بدلاً من أن يتم الانتقال شخصياً، واعتبر

المستخدم في المنزل كل شخص طبيعي أو معنوي عام أو خاص يمارس نشاطا صناعيا أو تجاريا أو حرفيا، وقد تكون هناك مجموعة من العوامل الدافعة إلى العمل عن بعد وهي في جوهرها متنوعة ومعقدة، إلا أن هناك مجموعة من العوامل الهامة التي يجب أخذها في الاعتبار وهي التغيير في البيئة التنظيمية لمجتمع المعرفة والتقنيات المستخدمة والسياسات العامة، بجانب ميول الفرد وأصحاب الأعمال.

وبذلك يمكن القول إن العمل عن بعد هو العمل في منأى عن الشكل التقليدي للوظائف والأعمال المكتبية والفنية داخل المؤسسات، ويتم ذلك من خلال الاستعانة بالأساليب والتقنيات الإلكترونية الحديثة في الاتصال بين العامل وبين المستفيد من الخدمة وله الكثير من الأساليب والأشكال إلا أنه يحمل مضمونا واحدا هو العمل عن بعد أو في المنزل، وهو عمل حر قد يبادر به الشخص من تلقاء نفسه أو يكون منوطا به من قبل مؤسسة أو شركة ما، ويتم العمل بذلك النظام لفترة محددة يتم الاتفاق عليها من صاحب العمل مع العامل على الأجر ولا يتقيد العامل بالارتباط بمكان عمل معين إلا عند مناقشة العمل نفسه أو أثناء عملية المتابعة أو عند التسليم.

وفي إطار تطبيق العمل عن بعد داخل المملكة العربية السعودية وتحديداً داخل القطاعات الخاصة نجد أن عملية التطوير تبدأ من البنية التحتية، والمملكة بدأت في ذلك التطوير منذ فترة، وفي تأسيس المناخ اللازم لإنجاح تجربة العمل عن بُعد في السعودية، وقد بذلت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات جهوداً كبيرة في هذا الصدد، لافتاً إلى أن الإنفاق على البنية التحتية في المملكة ساهم بشكل كبير في عملية التحول الرقمي، وقد هيأت المملكة عملية التحول الرقمي وإنجاح العمل عن بعد في السعودية عبر الإنفاق على البنية التحتية، ومن ثم لم يكن غريباً أن يتم في عام ٢٠١٩ اختيار الرياض كأول عاصمة عربية رقمية، موضحاً أن تأثير جائحة كورونا في قطاع الأعمال السعودي كان طفيفاً ليس بفعل الرقمنة وأتمتة الأعمال فحسب، وإنما لعبت الحزم الاقتصادية التي وفرتها المملكة لدعم التجار دوراً محورياً في تقليل المخاطر والحد منها.

أن المملكة العربية السعودية قد بذلت، وبالتعاون مع الشركات العالمية مثل: أوراكل وأبل، وبالشراكة مع (الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي)، وهيئة وزارة الاتصالات، والاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة والدرونز، وجهات أخرى، مجهوداً جباراً في إطار التحول الرقمي، ومن هذا المنطلق فقد سعت هذه الدراسة لرصد وتحليل اثر العمل عن بعد على كفاءة الموظفين داخل القطاعات الخاصة في المملكة العربية

السعودية، وتحديدًا في قطاع البنوك في مدينة الرياض، وقد اعتمدت الدراسة على البنك السعودي الفرنسي كمحل الدراسة.

المشكلة البحثية.

يعتبر العمل عن بعد من المفاهيم المستحدثة التي أفرزتها ثورة الاتصالات والمعلومات، والتي يجب الوقوف عليها وفهمها، والاستفادة منها في حل كافة المشكلات المحيطة سواء الاجتماعية أو التنموية، وخاصة بعد لجوء الكثير من الدول ومنها المملكة العربية السعودية إلى تطبيق العمل عن بعد في العديد من القطاعات الهامة ولاسيما القطاعات المصرفية، ولذلك يعتبر هذا الموضوع من أهم الموضوعات التي يستلزم البحث فيها لكي تكون هناك رغبة في الاطلاع لنماء الفكر والوصول إلى معرفة مدى أهمية العمل عن بعد في تطور المجتمعات ولاسيما المجتمع السعودي، والتعرف على أهم المميزات والخصائص والفوائد التي يختص لها العمل عن بعد ومدى تأثيره على أداء العاملين، وأهم التحديات التي تواجهه، بالإضافة إلى التطرق إلى المكانة التي يلعبها العمل عن بعد في عصرنا الحالي من أجل دفع عجلة التنمية.

فقد شهد قطاع تقنية المعلومات في المملكة تسارع ونضج في آخر عشر سنوات، وسبق دولاً كثيرة في العالم الأول؛ لتصبح السعودية رائدة في المنطقة ومثالاً يحتذى به على مستوى العالم، فطل هذه النتائج لم تأت من فراغ، بل كانت بدعم مباشر من الحكومة السعودية وكذلك من تجاوب رواد الأعمال، خاصة في مجال التقنية، وكان الأهم الجمهور والمستخدمون الذين استغلوا كل التقنيات المتاحة لهم.

كانت المملكة العربية السعودية من الدول السابرة في الاستثمار بالتقنيات الحديثة والتطبيقات، وكذلك الاستثمار في المعرفة؛ لتوفير بيئة محفزة من مستخدمين ومطورين ومستثمرين جريئين، وإذا كنا بصدد الحديث عن العمل عن بُعد في المملكة العربية السعودية فيحري بنا القول بأن نجاحها في هذا الصدد أثبت، وفي ذات الوقت، قدرتها على التعاطي الفاعل والناجح مع أزمة كورونا في قطاعات متعددة داخل المجتمع ولاسيما القطاعات الخاصة، ومن هذا المنطلق فتسعى الدراسة لدراسة اثر العمل عن بعد في كفاءة الموظفين في القطاعات الخاصة داخل المملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة.

١- الأهمية العلمية:

تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إنها تتعلق بموضوع عام يدخل ضمن اهتمامات كثيرة من الأكاديميين وبناء على ذلك يمكن الاستفادة من الدراسة فيما يصل إليه البحث من نتائج وتوصيات تساهم في تحسين التوجهات البحثية، وتساعد الدراسة أيضا في تقديم دليل علمي للعلاقة بين تقييم الأداء وكفاءة عمل الموظفين من خلال العمل عن بعد داخل القطاعات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

٢- الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية لتلك الدراسة في كونها أداة للتشخيص المحكم والموضوعي وتقديم المساعدات للإدارة العليا في استطاعتها لاتخاذ القرار المناسب ومن ثم يمكن إدارة الموارد البشرية من العمل بكفاءة عالية وترتيب الموظفين حسب الاداء والكفاءة حيث يكون التقييم منصف وعادل، ونظراً لكثرة المتغيرات التي تواجهها المؤسسات اليوم ستقدم الدراسة نتائج قادرة على مواكبة التغيرات ووضع الأشخاص المناسبين الذين يمتلكون القدرة على مواجهة تلك المتغيرات من خلال التركيز على نقاط القوة لدى الموظفين في العمل عن بعد والتغلب على كافة نقاط الضغط التي تواجههم.

أهداف الدراسة.

- توضيح وبيان حقيقة ضوابط العمل عن بعد، وأهم الدوافع للجوء إليه.
- التعرف على مستويات الأداء وطرق تقييمها.
- توضيح أثر العمل عن بعد على أداء الموظفين داخل القطاعات الخاصة في المجتمع السعودي.
- رصد كافة التحديات والعوامل التي تواجه القطاعات المصرفية داخل المملكة العربية السعودية.
- إعطاء نظرة شاملة على الموضوع محل الدراسة لتوضيح أهمية العمل عن بعد في المؤسسات ودوره في دفع عجلة التنمية داخل المجتمع السعودي.
- وقد هدفت الدراسة أيضاً إلى معرفة تأثير تقييم الأداء على تحسين كفاءة عمل الموظفين عن بعد داخل القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية من أجل تطوير وتحسين كفاءة الموظفين والوصول إلى الأهداف المرجوة.

- سعت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تقييم الأداء للموظفين عن بعد على كفاءة العمل داخل البنوك في المجتمع السعودي.
- التعرف على مدى تأثير تقييم الأداء على تحقيق الانضباط الوظيفي للعاملين في القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية.
- تحديد كافة العوائق والمشكلات التي تواجه تطبيق نظام تقييم الأداء في القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية.
- اقتراح آليات وتوصيات لتطوير نظام تقييم الأداء في شركات القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية وخاصة في مجال العمل عن بعد لتحسين كفاءة العاملين بها.

تساؤلات الدراسة.

ما هو أثر العمل عن بعد على كفاءة الموظفين داخل القطاعات الخاصة في المملكة العربية السعودية؟
يتفرع من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية كالآتي:

- ١- ما مدى تأثير تقييم الأداء على إنتاجية العاملين بالقطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية؟
- ٢- ما مدى تأثير العمل عن بعد على تقييم الأداء على جودة العمل الخاصة بالعاملين بالقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟
- ٣- كيف يؤثر تقييم الأداء على الانضباط الوظيفي للعاملين بالقطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية؟
- ٤- كيف يمكن تقييم الأداء على السرعة والدقة في إنجاز أعمال العاملين بالقطاع الخاص داخل المجتمع السعودي؟

الدراسات السابقة.

تعتبر الدراسات السابقة من أهم العناصر الأساسية التي تبنى عليها البحوث العلمية، فهي تعد ركيزة أساسية من حيثيات البحث العلمي التي تبرز مدى الإلمام بجميع جوانب الموضوع، ولذلك سنتطرق لرصد بعض الدراسات التي تناولت العمل عن بعد وتأثيرها على كفاءة الموظفين داخل القطاعات الخاصة داخل المملكة العربية السعودية، ولاسيما مجال البنوك على النحو الآتي:

١-دراسة (الزومان، العقيلي، ٢٠٠٤، بعنوان: العمل عن بعد عالميًا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية)^١.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على تعريف العمل عن بعد، والتطرق إلى مزاياه وعيوبه والتحديات التي تواجهه، ورصد أهم التحارب الدولية التي قامت بتطبيقه، ومن ثم عرض أهم المؤشرات التي تبين أهمية العمل عن بعد داخل المملكة العربية السعودية، وكيف يمكن تطبيقه والاستفادة منه في مجالات متعددة داخل المجتمع السعودي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة التي تمثلت في إن العمل عن بعد له المزيد من الفوائد، حيث أنه يعمل على فتح مجالات للراغبين في العمل وإتاحة فرص عمل متاحة للخريجين ويقلل من حركة المواطنين داخل المدن وتوصلت الدراسة أيضًا إلى أن العمل عن بعد عمل مستقل عن غيره يجب أن يتم وضع مجموعة من القوانين والأحكام واللوائح للمتعاملين فيه وذلك حفاظًا على حقوق الموظفين.

٢-دراسة (اليافي والعمرى، ٢٠١٣، بعنوان: الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد)^٢.

هدفت هذه الدراسة إلى الإشارة إلى تحديد مفهوم العمل عن بعد ومدى أهمية تطبيقه حاليًا، بجانب رصد أهم التحديات التي تعترض تطبيقه وكيف يمكن تجاوز تلك الصعوبات، واستهدفت الدراسة طلبة وطالبات كلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود، وذلك للتعرف على مدى تأثير العمل عن بعد على الاتجاهات النفسية للطلبة والطالبات.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة التي تمثلت في إن درجة التأثير في اتجاهات الطلاب نحو العمل عن بعد تكمن في أن العمل عن بعد يساهم في زيادة إنتاجيه ممارسيه، بالإضافة إلى أن العوامل المؤثرة في رضا ممارسي العمل عن بعد هو رضا الأهل في الدرجة الأولى، ثم رضا الرؤساء والزملاء في العمل، وقدرة الفرد على الإنتاجية أثناء القيام بالعمل، ومن ثم رضا الفرد عن ممارسته العمل عن بعد، وقد حصل تحقيق الأهداف من خلال العمل عن بعد على درجة عالية من التأثير بعد تمكنه من التأثير الشديد في بيئة العمل.

^١ عبد العزيز الزومان، محمد العقيلي، العمل عن بعد عالميًا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، ٢٠٠٤.

^٢ رندة اليافي، الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد ٢٩، عدد ٢، سوريا ٢٠١٣،

٣-دراسة علوطي، ٢٠٠٨، بعنوان المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد^١.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على ماهية المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد واهم خصائصها، ومتطلباتها بجانب تناول شكل هيكلها التنظيمي، وكيف تستطيع أن تساهم في تحسين كفاءة وأداء العاملين داخل مجال الأعمال وخاصة العمل عن بعد.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة التي تمثلت في أن دراسة الجدوى الاقتصادية لتطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد في البيئة المحلية و بجانب أن هناك ضرورة لعقد ندوات ومحاضرات ونشر الأبحاث والمقالات العملية حول الآثار والنتائج الإيجابية والسلبية الناتجة عن تطبيق مثل ذلك الأسلوب في العمل مع التأكيد على التجارب التطبيقية الناجحة، فهناك ضرورة لتنظيم دورات تدريبية وبرامج مستمرة للعاملين في المنظمات ومدراءهم لامتلاك المهارات الضرورية اللازمة للاستخدام الأمثل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءتهم التكنولوجية من ناحية وضمان مشاركتهم مع التجديدات الإلكترونية والتجديد في أنماط العمل المختلفة، فضلاً عن ضرورة تشجيع الدعم المادي والمعنوي للمبادرات الوطنية التي تسعى الى تطبيق العمل عن بعد بجانب إجراء الدراسات الميدانية لدراسة مدى فاعلية تطبيق المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد.

٤-دراسة اسماء عبد الرحمن الغامدي، ٢٠٢٣، بعنوان: العمل عن بعد خلال أزمة كوفيد ١٩ من

وجهة نظر موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية التحديات والحلول^٢.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على التحديات التي تواجه تطبيق نظام العمل عن بعد خلال أزمة كورونا من وجهة نظر موظفي القطاع العام داخل المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى التعرف على أبرز الإيجابيات والسلبيات للعمل عن بعد وتقديم الحلول المقترحة لتفعيله بنجاح خلال الازمة وبعدها.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة أهمها أن هناك تحديات كثيرة تواجه سير عمل القطاع العام عند تطبيق العمل عن بعد بجانب عدم توافر مستلزمات العمل عن بعد مثل أجهزة الحواسيب المحمولة للموظفين وعند الحديث عن الإيجابيات الخاصة بالعمل عن بعد فقد أوضحت النتائج أن نظام العمل عن بعد يوفر مصاريف التنقل إلى العمل والوقت والجهد اللازم لذلك، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا بد من تفعيل العمل

^١ علوطي لمين، المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد ٣، ٢٠٠٨.

^٢ اسماء عبد الرحمن الغامدي، العمل عن بعد خلال أزمة كوفيد ١٩ من وجهة نظر موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية التحديات والحلول، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٤٣، العدد ٤، ٢٠٢٣.

عن بعد بنجاح وهو وضع برامج تدريبية للعاملين على آلية العمل عن بعد وتنظيم آليات عمل لتطوير نظام الموارد البشرية في مجال العمل عن بعد.

٥- دراسة فيصل بن عبد الله البواردي، واقع إدارة الأداء الوظيفي في الجهات الحكومية السعودية من وجهة نظر الموظفين، ٢٠٢٢^١.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأداء الوظيفي في الجهات الحكومية في الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم جمع البيانات من عينة عشوائية من مجتمع الدراسة المتاح الذي يشمل موظفي الخدمة المدنية الذين شاركوا في برامج تدريبية في الفصل التدريبي الأول بنظام إدارة محدود في معهد الإدارة العامة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الجهات الحكومية تولي اهتماماً للأداء الوظيفي، وضعف جاهزيتها للتعامل مع ميثاق الأداء وتحديد الأهداف المطلوب إنجازها ومعاييرها، ومحدودية استعدادها لتقييم وقياس أداء الموظفين وفق لأهداف محددة في ميثاق الأداء، ومحدودية استفادة تلك الجهات من على هذه النتائج.

٦- دراسة الجهيني إياد محمد، ٢٠٢٣، بعنوان تأثير تقييم الأداء على تحسين كفاءة عمل الموظفين بالقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية^٢.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تقييم الأداء على تحسين كفاءة عمل الموظفين داخل القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، من أجل تطوير وتحسين كفاءة الموظفين وتحقيق الأهداف المرجوة، وتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في شركات القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية. وقد توصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى تطبيق تقييم الأداء في القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية، وقد ارتفعت أيضاً مستوى إنتاجية العاملين كأحد أبعاد تحسين كفاءة عمل الموظفين في شركات القطاع الخاص داخل المملكة، بجانب أن هناك ارتفاع في مستوى الانضباط الوظيفي كأحد أبعاد تحسين كفاءة عمل الموظفين في القطاع الخاص، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن هناك تأثير طردي بين تقييم الأداء على جودة العمل الخاصة بالعاملين كأحد أبعاد تحسين كفاءة العاملين في القطاع الخاص.

^١ فيصل بن عبد الله البواردي، واقع إدارة الأداء الوظيفي في الجهات الحكومية السعودية من وجهة نظر الموظفين، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٥، ٢٠٢٢.

^٢ الجهيني إياد محمد، تأثير تقييم الأداء على تحسين كفاءة عمل الموظفين بالقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية ٢٠٢٣، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، كلية الإمارات للعلوم التربوية، العدد ٩٥، ٢٠٢٣.

٧-دراسة (الرشيد، ٢٠٠٧)إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد^١.

هدفت إلى البحث في إمكانية تطبيق أسلوبان في تشغيل النساء من خلال العمل عن بعد، الأسلوب الأول يركز على العمل من المنزل والاتصال عن بعد مع المؤسسة التي تقوم بتشغيل المرأة، وتسمح لها بتأدية الأعمال المطلوبة منها من منزلها، أما الأسلوب الثاني فيتحقق من خلال عمل المرأة من منزلها لحسابها الخاص، كأن تقوم بإنتاج سلع وخدمات داخل المنزل بهدف تحقيق الربح، وتصبح مهمة المرأة في هذه الحالة إدارة عملها الخاص من تخطيط وتنظيم ورقابة وتطوير وتسويق للمنتجات.

توصلت الدراسة إلى أن المرأة السعودية لديها رغبة واضحة في النهوض بدور فاعل في منظومة العمل المهني، ولديها قدر مرتفع من المرونة يجعلها تسير في اتجاه التجاوب مع كل منهج أو فكر يتيح لها إمكانية التعبير عن ذاتها وقدرتها في رعاية الأسرة وبين التمسك في حقها بالحصول على فرصة عمل ملائمة تحقق لها ذاتها، وتتيح لها المساهمة بشكل مادي في تلبية احتياجات ومتطلبات أفراد أسرتها.

8- (Blazek Roitz, Atkyns, 2002) Measurement of environmental impacts of telework adoption amidst change in complex organizations².

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثار التغيير السريع في البيئة التنظيمية لمؤسسات العمل عن بعد، بجانب رصد اهم السياسات الرسمية التي يمكن أن تتخذها الشركات لتدعيم استراتيجية العمل عن بعد، والتغلب على كافة التحديات التي يمكن أن تواجه الموظفين في ذلك المجال.

توصلت الدراسة إلى أن تنفيذ العمل عن بعد أن تنفيذه بمرونة شديدة ومستمرة في ترتيبات عمل الموظف، إلى جانب تقليل حركة نقل الموظفين، وتكامل البرنامج بنجاح تام، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن هناك اعتراف لدى القائمين على تنفيذ البرنامج لمساهمته الإيجابية في الإنتاج وتعزيز الثقة لدى الموظف، بجانب أن استبدال تقنيات السفر بتقنية العمل عن بعد وتقنيات العمل المرنة قد أدت إلى زيادة الإنتاجية وتقليل تكاليف الإنتاج.

١ الرشيد، إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد، صندوق التنمية الموارد البشرية، السعودية. سنة ٢٠٠٧
2 Elsevier R Atkyns, M Blazek, J Roitz - Resources, conservation and recycling ,Measurement of environmental impacts of telework adoption amidst change in complex organizations, Volume 36, Issue 3, October 2002.

9- (marja coenen, 2014) the role of telework and flexible work schedules.¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثار العمل عن بعد وجداول العمل المرنة على أداء فريق عمل تطوير المنتجات الجديدة، حيث قامت مجموعة من الشركات المستهدفة من الدراسة بإضافة ممارسات مرنة بالعمل وخاصة فيما يتعلق بوقت ومكان العمل، وقامت بقياس الأداء بعد مدة زمنية، وتبين أن للعمل عن بعد تأثير إيجابي على أداء الموظفين.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة حيث أن العمل عن بعد له آثار إيجابية على الأداء من خلال تمكين تبادل المعرفة والتعاون وهو يعطي فرصة أكبر للتعارف والتعاون بين الشركات، فالعمل عن بعد متعدد الوظائف والمشاركة بين المنظمات مما يؤدي إلى تحسن سرعة وجودة المنتجات، ويساهم العمل عن بعد في تشارك المعرفة وتبادل الخبرات الجيدة بين الموظفين.

10- Gani, Toleman, 2006 (Success factors and barriers to telework².

هدفت الدراسة لمعرفة مدى تأثير السلوك التنظيمي وثقافة مكان العمل على نجاح أو عرقلة العمل عن بعد، وتم تطبيقها في أستراليا باستخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، استهدفت مدراء المؤسسات وموظفين عاديين، توصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية تعد من أهم معوقات العمل عن بعد، بجانب أن اتجاهات وثقافة المدراء تعد تحدي في وجه العمل عن بعد وان هناك ضرورة للاهتمام بالزبائن وتوقعات الموظفين حيث تعد من التحديات التي تواجه العمل عن بعد، ونجد أن فهم دور الموظف يساعد بشكل كبير في إنجاح العمل عن بعد.

الجديد في الدراسة.

تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة أثر العمل عن بعد على كفاءة الموظفين في القطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية، وأثره على أداء العاملين، والتعرف على مفاهيم نظرية العمل عن بعد من ماهية، ودوافع، وأهمية، وضوابط للعمل عن بعد، وهدفت كذلك للتعرف على مفهوم أداء العاملين، ومستوى أداء المؤسسات والشركات، وطرق تقييم ذلك الأداء، ومن ثم تم توضيح إيجابيات وسلبيات، وتحديات وعوامل العمل عن بعد المؤثرة على أداء العاملين، فقد كان نظام العمل عن نشاط المؤسسات والشركات وعلمه، توصلنا من خلال

¹ marja coenen, the role of telework and flexible work schedules, European Management, Journal 32, issue 4, august 2014, Netherlands.

² Zoohan Gani, Mark Toleman, Success factors and barriers to telework adoption in ebusiness in Australia and Singapore, University of Southern Queensland, Department of Information Systems, Vol 1, Issue 3, December 2006.

هاته الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها تطور وانتشار العمل عن بعد في معظم الدول المتقدمة لمساهمة في تسهيل عمل الموظفان، وأداء الوظيفة من مكان بعيد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة الخاصة بالعمل عن بعد.

المنهجية وطرق البحث.

تماشياً مع طبيعة هذا الدراسة ولتحقيق أهدافها ومعالجة كافة الإشكاليات المطروحة وتحليل نتائجها والإجابة عن التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات المطروحة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي محل الدراسة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي أيضاً لكي تتمكن من رسم خريطة معرفية للعمل عن بعد من حيث ماهيته ومسمياته ومجالاته وكافة متطلباته وانماطه بجانب اهم مزاياه وسلبياته، ورصد واقع العمل عن بعد داخل المملكة العربية السعودية وخاصة في مجال القطاعات الخاصة من حيث أهميته داخل الدولة ومتطلباته وواقع العمل به في المجتمع السعودي في ضوء نتائج البحوث الاجتماعية ونماذج لمبادرات العمل عن بعد داخل المملكة العربية السعودية، فالأسلوب الوصفي التحليلي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية للدراسة، وذلك بغرض تحليل البيانات ووصفها ومناقشتها من أجل الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على الدراسة بشكل عام.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

١- أسلوب البحث المكتبي: (البيانات الثانوية) تتمثل في الكتب والدوريات العلمية والرسائل الجامعية والمقالات والبحوث، وبعض المواقع الإلكترونية المتخصصة.

٢- البيانات الأولية: للتمكن من الوصول إلى هذه الدراسة تم استخدام نموذج الاستبيان لاعتباره أداة أساسية تساهم في الوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها من هذه الدراسة، بالإضافة إلى الاعتماد على أسلوب المقابلة للحصول على المزيد من المعلومات والبيانات التي تساعدنا في تحليل وتفسير إجابات المبحوثين، فالاستبيان يعتبر الأداة الرئيسية للدراسة، حيث تم الاعتماد على مجموعة من المتغيرات والمعلومات حول متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية في البنوك الخاصة في مدينة الرياض وخاصة البنك السعودي الفرنسي محل الدراسة.

مجالات الدراسة (بشري - زمني - مكاني).

- المجال البشري: الموظفين العاملين داخل المملكة العربية السعودية.
- المجال المكاني: (البنوك الخاصة) المملكة العربية السعودية.
- المجال الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفترة منذ أواخر عام ٢٠١٩م.

التوصيات.

- ضرورة توفير أجهزة الإعلام الآلي وذلك لتسهيل العمل عن بعد، بالإضافة إلى خلق المزيد من المنصات التدريبية التي من شأنها ان تساهم في تأهيل العاملين وتزيد الإنتاج داخل المجتمع.
- الدراسة الجيدة لكيفية العمل عن بعد وكيفية التحضير المسبق له بشكل جيد وخاصة عند وقوع الأزمات.
- ضرورة إعطاء المؤسسات العاملة في مجال العمل بعض الكتيبات والمنشورات التي تزيد من وعيهم بأهمية العمل عن بعد.
- ضرورة تولي القطاعات الخاصة داخل المجتمع السعودي بنشر أهمية المعرفة بالعمل عن بعد من أجل تسهيله وخاصة في قطاع المصارف والبنوك.
- ضرورة تحسين ظروف الكهرباء والاتصالات اللاسلكية وشبكات الإنترنت داخل المملكة العربية السعودية لتسهيل عمل الموظفين.
- ضرورة تحسين الخبرات لدى الشركات العاملة في مجال العمل عن بعد، واللجوء إلى مشاريع شبابية للعمل عن بعد، وإعطاء الموظف كافة حقوقه الوظيفية.
- تحسين وتطوير الأنظمة الحكومية لتتلاءم مع التغييرات المتسارعة حول العالم؛ لتكون منافسة بشكل أقوى وتستوعب الأنظمة والسلوكيات الجديدة، والتي يحتاجها رواد الأعمال لإنجاز مشاريعهم المبتكرة التي تخدم المستهلك النهائي؛ ما يساهم في تحسين جودة حياته.
- العمل على تثقيف المستهلك في استغلال التقنية واستخدامها الاستخدام الأمثل، وإدراجها في التعاملات اليومية والتعليمية مستهدفة جميع فئات المجتمع العمرية والتخصصية.

- توفير المرونة التامة؛ لتبني مؤسسات الدولة نماذج أعمال مختلفة؛ لدعم الخصخصة، وتنويع مصادر الدخل، ما يساعد بدوره في رفع أداء الجهات التنفيذية تحت مجهر الجهات الرقابية بتفعيل دور المتسوق الخفي، وتطبيق وطني، وكذلك الطرق التقليدية مثل: الاستبيانات، وبرامج التركيز؛ للتأكد من أخذ رأي جميع أطراف المجتمع التقليدية والحديثة.

Summary.

The study aimed to address the impact of telecommuting on the competence of employees in private sectors within Saudi society in order to develop and improve staff efficiency and achieve the desired goals, The analytical descriptive curriculum was used in this study, thus making the study community working in private banks in Saudi Arabia, The study also sought to illustrate the impact of performance appraisal on improving the efficiency of private sector workers within Saudi Arabia s productivity as a dimension of improving the efficiency of private sector workers within Saudi Arabia, There is a significant expulsive effect on the performance assessment and quality of work for employees as one of the dimensions of improving the efficiency of workers in the private sector within the Kingdom of Saudi Arabia In addition to monitoring the functional impact as a dimension of improving workers' efficiency, speed and accuracy in business delivery. The study also sought to increase managers' and leaders' abilities and skills in applying modern management methods in evaluating performance in telecommuting by providing all training programmes and courses through all recent developments and methods used in performance appraisal.

Keywords: Remote work, private sector, staff efficiency.

قائمة المراجع.

أولاً: المراجع باللغة العربية.

- عبد العزيز الزومان، محمد العقيلي، العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، ٢٠٠٤.
- رندة اليافي، الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد ٢٩، عدد ٢، سوريا، ٢٠١٣.
- علوي لمين، المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد ٣، ٢٠٠٨.
- اسماء عبد الرحمن الغامدي، العمل عن بعد خلال أزمة كوفيد ١٩ من وجهة نظر موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية التحديات والحلول، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٤٣، العدد ٤، ٢٠٢٣.
- فيصل بن عبد الله البواردي، واقع إدارة الأداء الوظيفي في الجهات الحكومية السعودية من وجهة نظر الموظفين، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٥، ٢٠٢٢.
- الجهيني إياد محمد، تأثير تقييم الأداء على تحسين كفاءة عمل الموظفين بالقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية ٢٠٢٣، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، كلية الإمارات للعلوم التربوية، العدد ٩٥، ٢٠٢٣.
- الرشيد، إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد، صندوق التنمية الموارد البشرية، السعودية. سنة ٢٠٠٧.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية.

- Elsevier R Atkyns, M Blazek, J Roitz - Resources, conservation and recycling , Measurement of environmental impacts of telework adoption amidst change in complex organizations, Volume 36, Issue 3, October 2002.
- marja coenen, the role of telework and flexible work schedules, European Management, Journal 32, issue 4, august 2014, Netherlands.

- Zooohan Gani, Mark Toleman, Success factors and barriers to telework adoption in ebusiness in Australia and Singapore, University of Southern Queensland, Department of Information Systems, Vol 1, Issue 3, December 2006.