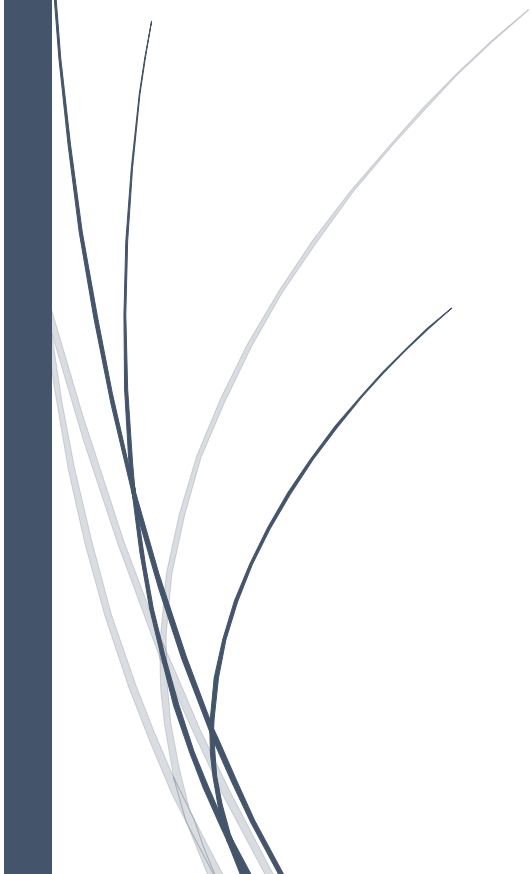




عنوان المشروع
تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات
السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية

اسم الطالب
رانيا خلف الحربي

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

3	الشكر والتقدير.....
4	الإهداء.....
5	مستخلص الدراسة.....
9	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
10	1.1. المقدمة:.....
12	1.2. مشكلة الدراسة.....
12	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
12	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
13	1.3. أهمية الدراسة.....
13	1.3.1. على المستوى النظري:.....
13	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
14	1.4. أسئلة الدراسة.....
15	1.5. أهداف الدراسة.....
16	1.6. فرضيات الدراسة.....
17	1.7. نموذج الدراسة.....
18	1.8. الدراسة الميدانية.....
20	1.9. مخطط المشروع.....
21	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
22	2.1. المقدمة:.....
23	2.2. المتغير المستقل.....
26	2.3. المتغير التابع.....
29	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
31	2.5. الخاتمة.....
34	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
35	3.1. المقدمة.....
35	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
35	3.3. تصميم البحث.....
37	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
37	3.5. طريقة جمع البيانات.....
39	3.6. أنواع البيانات.....
39	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
39	3.8. الخاتمة.....

41	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
41	4.1. المقدمة.....
42	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
42	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
42	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
43	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
43	4.6. الخاتمة.....
43	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
44	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
44	5.2. توصيات الدراسة:.....
45	5.3. الخاتمة:.....
45	قائمة المراجع.....
49	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

لقد أضحت التعقيدات في عالم اليوم متزايدة بشكل كبير تحت تأثير ضغوط متعددة وبسبب الأزمات المختلفة وظروف العمل مما يحتم على منظمات الاعمال قيامها باتخاذ مبادرات لإحداث التحول الإيجابي وتحقيق النجاح المأمول. (مجلة كلية التربية، جامعة بور سعيد، 2023)

يشير الأداء الوظيفي إلى الطريقة التي يؤدي بها أي موظف مهامه ومسؤولياته الوظيفية ولأنه عامل هام في نجاح أي منظمة لتأثيره المباشر في الإنتاجية والإنتاج الكلي، تجد المنظمات والمؤسسات نفسها بحاجة مستمرة إلى تقييمه وتحسينه بهدف رفع مستويات أداء جميع من يعملون فيها. (الموارد البشرية، 2023)

في دراسة سابقة لأثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانیة هدفت الدراسة الى التعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الاتصال - تقنية المعلومات - المهارات - الثقة التبادلية لأطراف العمل - ساعات العمل المرنة - اتخاذ القرارات عن بعد) وكذلك معرفة مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية نحو مستوى الأداء الوظيفي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس- الفئة العمرية - المستوى التعليمي - المسمى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة - الراتب الشهري) وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (206) مفردة من الموظفين والموظفات المعيّنين بالعمل عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز فرع السلیمانیة من قيادات إدارية وموظفين إداريين حيث كانت غالبية العينة اناث 56% والذكور 43% وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج spss . (م. عادل أحمد القادري & دأ على عمر جفري، 2023).

كما أن تحول المنظومات لمفهوم العمل عن بعد ولد الكثير من تسهيلات العمل وتقليل التكاليف كالتحول نحو المنظمات الافتراضية والتي لا تحتاج الى مرافق وأبنية عمل، ما يخفف من تكاليف الايجار وشراء الأبنية بشكل كبير جدا . (الصميدي & العمري، 2017)

ان الظروف الطارئة التي يمر بها العالم كالأمتار وجائحة فيروس كورونا (كوفيد19) او انتقال مكان العمل الى موقع اخر والتي لعبت دورا مهما في التوجه نحو الاعتماد على العمل عن بعد في جميع أنحاء العالم، حيث تم تطبيق سياسة العمل عن بعد في معظم دول العالم وأصبح العمل عن بعد هو الوسيلة الأفضل لحماية الموظفين وعدم تعطيلهم عن الأداء الوظيفي مما يؤثر على سير العمل. فجاءت فكرة العمل عن بعد في ظل هذه الظروف من ال الحفاظ على استمرارية العمل واكتساب الموظفين لمهارات جديدة تمكنهم من أداء مهامهم اليومية بشكل جيد وتزيد من كفاءة أدائهم الوظيفي وهم في المنزل. (الجزيرة نت، 2020)

من الملاحظ ان تجربة العمل عن بعد مازالت في بدايتها وتحدها الكثير من المعوقات، فقد بدأ تطبيق هذه التجربة حديثا، لذا فان مثل هذه الشركة تحتاج الى معرفة طرق تطوير الأداء وزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف وكيفية الحصول على أفضل الأساليب وأحسن الطرق للوصول الى الأهداف التي تساعد في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والتشخيص المحكم والموضوعي لأداء العاملين والذي يساعد الإدارة في إدارة الموارد بالكفاءة المطلوبة (أبو ماضي، 2015)

يهدف هذا البحث لتفسير طبيعة العلاقة بين توازن العمل \الحياة وأثره المباشر على الأداء الوظيفي في بيئة العمل.

(د\ مرفت إسماعيل ، 2024)

1.2. مشكلة الدراسة

يعتبر العمل عن بعد أحد أنماط العمل المرن التي تلقى قبولا واسعا باعتباره بديلا لنمط العمل التقليدي، ويعبر عن أداء العمل من مواقع بعيدة عن المكاتب الرئيسية حيث يتواصل العاملون مع زملائهم عبر وسائل الاتصال الحديثة وتكنولوجيا المعلومات، ويقدم هذا النوع من العمل مرونة أكبر للموظفين فيما يتعلق بتصميم مكان العمل وجدولة المهام وتحديد الأولويات واختيار مهام العمل، وقد ظهرت اتجاهات تشير إلى أن توازن العمل/ الحياة يمثل إحدى أهم مزايا العمل عن بعد أو من المنزل ويجادلون بأن العمل في المكان الذي تعيش فيه الأسرة يسهل تنسيق العمل والحياة الخاصة (Moore, 2007) (Gajendran & Harrison, 2004)

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قدم بعض الباحثين توجها جديدا يتناول التوازن بين العمل والحياة وليس فقط التوازن بين العمل والأسرة وعرف بأنه "إنجاز التوقعات المتعلقة بالدور التي ناقشها الفرد واشترك فيها مع شركاء كاستجابة للظروف الفردية لمساعدة الأفراد على الوفاء بمسؤولياتهم وتطلعاتهم لتحقيق المنفعة المتبادلة للفرد وأصحاب الأعمال والمجتمع ككل"، وهذا يعني أنه يجب أن يكون لدى الناس قدرة من السيطرة على متى وأين وكيف يعملون. (2007) et at Carlson

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

جاء عام 2020م باضطرابات غير مسبوقه لجميع دول العالم أجمع حين أطاحت جائحة كوفيد19 بجميع القطاعات المحلية والإقليمية والدولية بلا استثناء، فكان "العمل عن بعد" أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرارية تأدية الأعمال وإنجازها بحسب خطط العمل الموضوعة (Aboelimged, 2019)

في ضوء الدراسة المكتبية والاطلاع على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، يرى الباحث أن المشكلة البحثية يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

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

1.3.1. على المستوى النظري:

- انطلاقاً من تصاعد الإهتمام العالمي بموضوع "العمل عن بعد" خاصة مع تزايد موجات فيروس "كورونا" والكوارث الطبيعية كالأمطار والسيول وما اثبتته التجارب الدولية من أن "العمل عن بعد" يساهم في النمو الاقتصادي ويعمل على رفع الكفاءة.

- تناول مفاهيم حديثة في مجال إدارة الأعمال وخصوصاً الربط بين "العمل عن بعد" و "الأداء الوظيفي" في ظل ندرة الكتابات العربية وتعدد الكتابات الأجنبية التي تناولت هذه المفاهيم بالدراسة والتحليل، وبالتالي تأتي هذه الدراسة كمحاولة مكتملة للمحاولات الأخرى المبذولة وامتداداً لها.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يمثل "العمل عن بعد" إجراءً احترازياً يتم اتخاذه للحفاظ على سلامة وأمان الموظف في الحالات الطارئة والاستثنائية والمستقبلية، حيث يساعد "العمل عن بعد" على تقليل المخاطر التي قد تصيب الموظف أثناء التنقل وخاصة مع انتشار الأوبئة والاضطرابات وغيرها.

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

إبراز الدور الحيوي للعمل عن بعد للقطاع الخاص كأحد الركائز الأساسية الذي يحظى باهتمام الدولة، وبيان كيفية تدعيم الإنتاجية فيه. مما قد يساعد المسؤولين في القطاعات الخاصة وضع السياسات التي تكفل تحسين مستوى العمل عن بعد.

(حسام قرني – مقالات سياسية واقتصادية)

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي :

ما هو تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هو واقع ظروف العمل التي يتم فيها أداء المهام عن بعد في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- ماهي الجوانب السلبية والايجابية للعمل عن بعد بالنسبة للموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟ (مزياني, & طاهر. (2021)
- ماالتحديات التي تواجهها شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة عند تطبيق العمل عن بعد ؟ (إبراهيم حسن إبراهيم أحمد, 2022).
- ما هو أثر العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة؟
- ما مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة

1.5. أهداف الدراسة

فى ظل الإهتمامات البحثية المتزايدة للأدبيات المختلفة التي تطرقت لموضوع هذه الدراسة، ومن منطلق أهمية الإنتاجية، تاتى هذه الدراسة لإستشراف تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية

والوقوف على أهم تلك الأبعاد ودورها فى فى تعزيز الإنتاجية لدى الموارد البشرية بها. وتهدف هذه الدراسة إلى:

الهدف العام هو : استكشاف أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية

الأهداف الفرعية :

- تحليل واقع ظروف العمل التي يتم فيها أداء المهام عن بعد في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- تحديد الجوانب السلبية والايجابية للعمل عن بعد بالنسبة للموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟ (مزياني, & طاهر. (2021)
- تحديد التحديات التي تواجهها شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة عند تطبيق العمل عن بعد ؟ (إبراهيم حسن إبراهيم أحمد, 2022).
- تقييم أثر العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة؟
- مقارنة مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية :

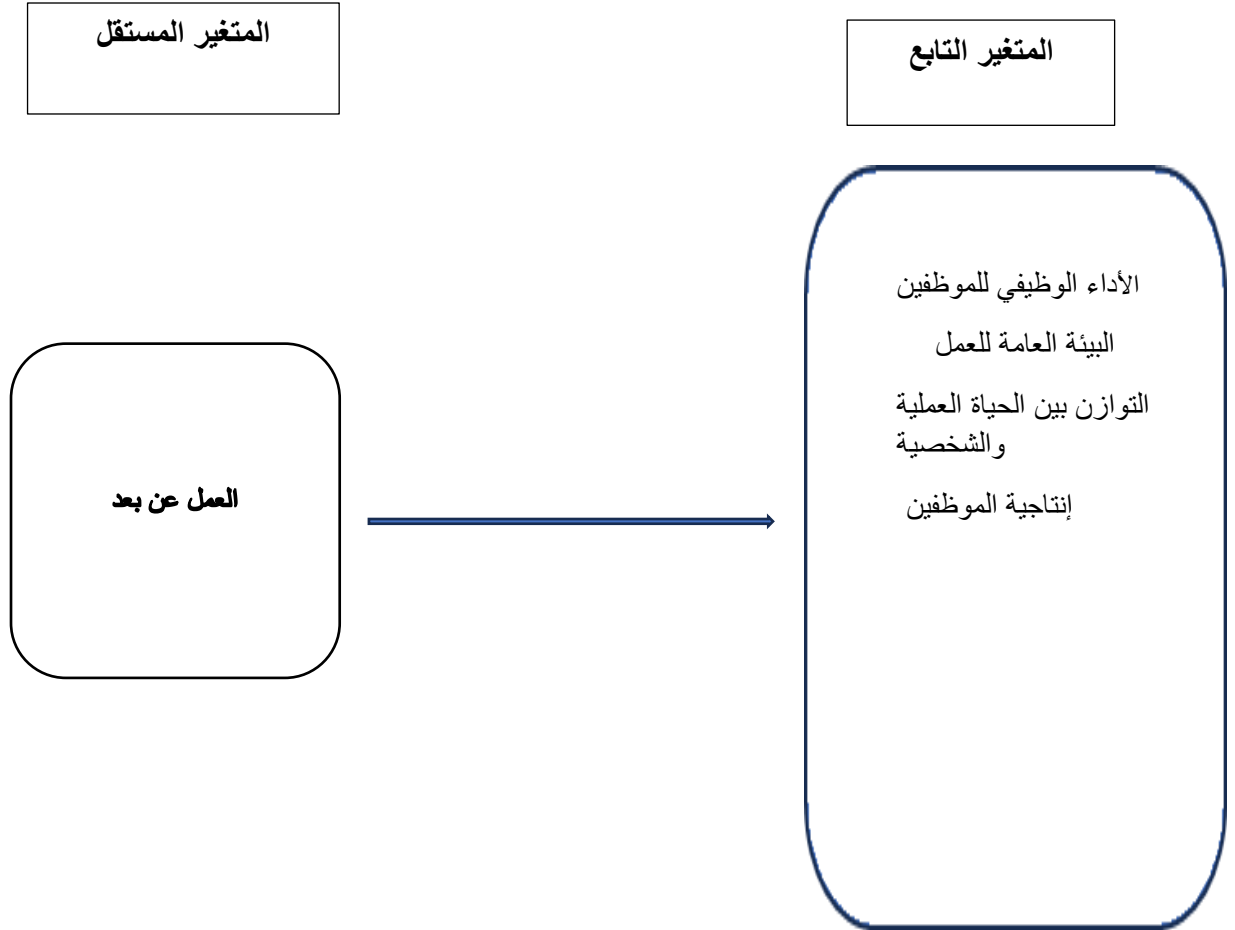
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية :

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لواقع ظروف العمل التي يتم فيها أداء المهام عن بعد في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- توجد علاقة معنوية سلبية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد بالنسبة للموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد بالنسبة للموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التحديات التي تواجهها شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة و تطبيق العمل عن بعد .
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العمل عن بعد و إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة؟
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل (1) التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



تم تصميمها بواسطة رانيا الحربي

1.8. الدراسة الميدانية

ستتم دراسة الحالة في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة

هي شركة الاتصالات السعودية طرف الاتفاقية الأول وهي التي تملك النظام Isupplier ، وهي شركة سعودية تأسست بموجب الأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية ومقيدة بالسجل التجاري تحت الرقم (1010150269) .

المورد:

هو الشخص أو الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يكونون مؤهلين للتعامل مع الشركة في مجالات كالمقاولات وتوريد المواد أو تقديم الخدمات ، و هو الطرف الثاني في هذه الاتفاقية ، وستنطبق هذه الصفة على ممثلي المورد وخلفه ومن يحل محله بموافقة الشركة.

النظام: (Isupplier)

هو النظام الآلي الذي تملكه وتديره شركة الاتصالات السعودية ، ووظيفته بوجه عام ميكنة إجراءات التسجيل والشراء والتعاقد والفوترة ، ويستخدم الإنترنت ووسائل أخرى للتواصل مع الموردين وفيه عدد من الوظائف مثل التسجيل والدعوة للتنافس وتنظيم العلاقات .. وخلافه.

المستخدم:

هو الشخص الذي يختاره المورد ممثلاً له في استخدام هذا النظام.

الاستخدام:

يعني تسجيل الدخول في النظام والتعامل معه بمختلف أشكال التعامل كتسجيل المنشأة وتوزيع الصلاحيات وإرسال الوثائق وتلقيها وتقديم العروض وما شابه ذلك.

الوثيقة:

هي كل مكتوب خطي أو إلكتروني يقوم أحد طرفي هذه الاتفاقية بتحريره ويكون داخلاً في موضوع الاتفاقية ومثالها (بيانات التسجيل ، والدعوات ، والشروط والمواصفات ، العروض الفنية والمالية).

التأهيل:

هو إدراج الشركة لاسم المورد وبياناته ضمن قائمة المقاولين أو الموردين أو مقدمي الخدمات الذين يمكن أن تتعامل معهم في نشاط أو أكثر ، وذلك بعد إتمام المورد للإجراءات ووفاءه بالمتطلبات اللازمة كتلك التي حددها النظام stc

1.9. مخطط المشروع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعد الدراسات السابقة مرجعية أساسية في تناول أي موضوع بحث علمي ، فلا تخلوا أي دراسة للموضوع من التطرق إلى الدراسات السابقة وهي نوعان " نظرية وميدانية " ، وعلى هذا الأساس سوف نستعرض في بحثنا هذا جملة من الدراسات المرتبطة بموضوع بحثنا ، حيث قسمناها وصنفناها حسب طبيعة الموضوع عامة و بحسب فروض الدراسة من جهة أخرى.

تهدف الدراسة السابقة إلى محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي . حيث انطلقت من تساؤل رئيسي مفاده : " ما طبيعة العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي ؟ وقد انساب تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية : " هل يؤدي استعمال الحواسيب الى زيادة فعالية الموظف ؟ " كيف تساهم البيانات الرقمية في زيادة جودة الخدمة ؟ " كيف يساهم العمل عن بعد في زيادة سرعة انجاز المهام ؟ وفي محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية قمنا بصياغة الفرضية العامة والفرضيات الفرعية : " هناك علاقة طردية بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي " يؤدي استعمال الحواسيب الى زيادة فعالية الموظف . " تساهم البيانات الرقمية في زيادة جودة الخدمة . " يساهم العمل عن بعد في زيادة سرعة انجاز المهام . وقد اعتمدنا على الأدوات البحثية التالية : الاستمارة ، الملاحظة ، المقابلة والوثائق والسجلات ، وطبقت على عينة بحثية قصدية قدرت ب 50 موظف ، كما استخدمنا المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة وأساليب التحليل الكمية والكيفية . ومن هذا المنطلق توصلنا إلى وجود علاقة طردية بين الرقمنة الإدارية والأداء الوظيفي وذلك من خلال النتائج الفرعية التالية : " يؤدي استعمال الحواسيب إلى زيادة فعالية الموظف . " تساهم البيانات الرقمية في زيادة جودة الخدمة . " يساهم العمل عن بعد في زيادة سرعة نجاز المهام

دراسة بعنوان " دور استخدام - تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات ، وهو بحث مقدم لنيل درجة الماجستير إدارة الأعمال التخصصي للطالب عمار محمد زهير تيناوي ، تحت إشراف الدكتور " صالح محمد شيخ ديب " ، الجامعة الافتراضية السورية ، 2018 - 2019 .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام - تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات كمحاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على شركات الاتصالات محل الدراسة بغاية تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات .

إشكالية الدراسة :

انطبقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي الاتي : هل توجد علاقة بين استخدام - تكنولوجيا المعلومات ، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات ؟

المنهج :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي ، وذلك من أجل جمع البيانات الثانوية من مصادرها المتعددة لتكوين الاطار النظري للبحث ، وقام بدراسة مسحية باستخدام أسلوب المسح الاحصائي لجمع البيانات الأولية اللازمة من واقع عينة البحث

العينة:

تم أخذ عينة من عملاء شركة الاتصالات في دمشق ، أما العينة الثانية فاخذت من شركات اتصالات بمبلغ عددهم 112 فرد .

الأدوات المستعملة :

تم تصميم استمارتي استبيان ، تم توزيع الاولى على عملاء شركتي الاتصالات في دمشق ، وهدفت لقياس أبعاد جودة الخدمة في شركة الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر العملاء ، أما الاستمارة الثانية فوزعت على العاملين

في شركات الاتصالات بهدف استخدام تكنولوجيا المعلومات من جهة نظر العاملين في الشريكتين ، ولقد بلغ عدد الاستثمارات القابلة للتحليل 112 استثماراً من عينة العملاء و 77 استبانة من عينة العاملين

نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (بعد الجوانب الملموسة ، بعد الاعتمادية والمصداقية ، بعد سرعة الاستجابة ومساعدة ، بعد الثقة والامان ، بعد التعاطف مع العميل) سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده ومع جميع الأبعاد المجتمعية .

2.2. المتغير المستقل

العمل عن بعد

العمل عن بعد، المعروف كذلك بالعمل من المنزل أو العمل عبر الإنترنت، هو تنظيم للعمل يكون فيه الموظف غير مضطر للتنقل لمركز العمل، كالمباني المكتبية أو المتاجر. الشخص الذي يعمل عن بعد هو الشخص الذي يعمل بدون عقود طويلة الأمد لجهة معينة أو شركة معينة. يعتبر الإنترنت اليوم أحد أكبر أسواق العمل عن بعد، حيث يستطيع ربط شخصين في قطبي الكرة الأرضية دون التقيد بالزمان والمكان. [4] [3] [2] [1]

قد لا تتبع الأجور في العمل عن بعد النظام التقليدي في الراتب الشهري مثلاً.. ولكن هناك طرق عديدة يتم الاتفاق عليها في العمل مثل حساب الأجر بالساعة أو الأجر اليومي أو الأجر بالمشروع كاملاً وهكذا، فهذا الأمر راجع للطرفين. ويمكن أن يطلب الشخص الذي يعمل عن بعد دفعة مقدمة أو كل المبلغ مقدماً قبل بدء العمل.. كما يفضل البعض الآخر الدفع على مراحل حتى ينتهي العمل على المشروع، وهناك من يطلب المبلغ بعد انتهائه من المشروع. يلجأ البعض بتوقيع عقود لضمان حقوقهم أثناء العمل عن بعد، إلا أن هناك عدد كبير لا يفضل العمل بعقود ويكتفى بقبول جزء من المبلغ قبل اتمام الشغل وجزء بعد اتمام

العاملين عن بعد:

أولاً: يقصد بالعمل " عن بعد " أداء العامل لواجباته الوظيفية في غير مكان العمل المعتاد ، وذلك باستخدام أي من وسائل الإتصال وتقنية المعلومات.

ثانياً: يُطبق هذا القرار على جميع المهن والوظائف التي يمكن تأدية مهامها عن طريق التقنية الحديثة من خلال الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل الدردشة، أو وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل المباشر وغيرها.

ثالثاً: يجوز أن يكون وقت العمل " عن بعد " في غير أوقات العمل المعتمدة بالمنشأة.

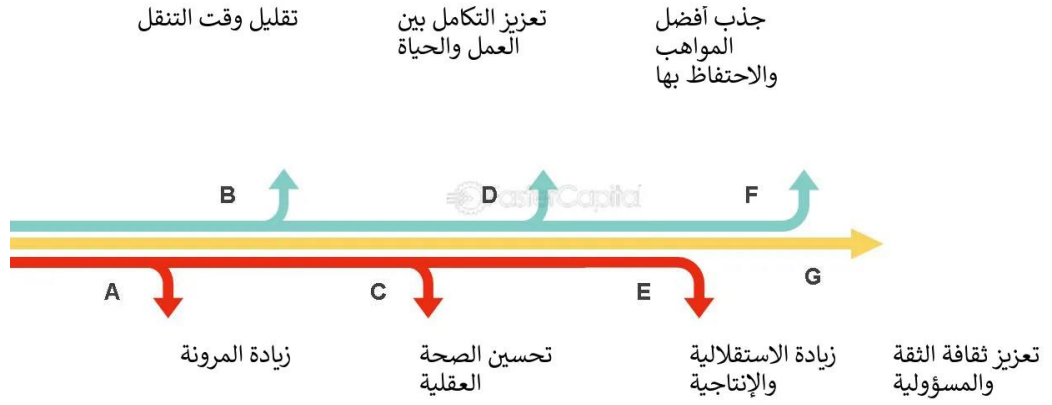
رابعاً: يجوز باتفاق أن يتحول العامل الذي يؤدي عمله في مكان العمل الأساسي إلى عامل يؤدي عمله " عن بعد ".

خامساً: يحق لصاحب العمل توظيف للعمل " عن بعد " بدوام جزئي أو كامل.



الشكل (3)

تعزيز التوازن بين العمل والحياة من خلال سياسات العمل عن بعد



الشكل (4)

احتضان مستقبل العمل من خلال المرونة

- 01 في مشهد العمل اليوم الذي يسير بخطى سريعة ومتطورة باستمرار، أصبح تبني المرونة أكثر أهمية من أي وقت مضى
- 02 إحدى المزايا الرئيسية لترتيبات العمل المرنة هي زيادة الإنتاجية التي يمكن أن تحققها
- 03 بالإضافة إلى ذلك، فإن تبني المرونة في مكان العمل يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا الموظفين والاحتفاظ بهم
- 04 علاوة على ذلك، فإن تبني المرونة يمكن أن يكون له أيضاً آثار إيجابية على النتيجة النهائية للشركة
- 05 وأخيراً، من المهم الاعتراف بالآثار البيئية الإيجابية الذي يمكن أن يحدثه تبني المرونة

الشكل (5)



الشكل (6)

2.3. المتغير التابع

الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفية Job performance هو تقييم ما إذا كان الشخص ينفذ وظيفة بشكل جيد. الأداء الوظيفي، يُدرس أكاديمياً كجزء من علم النفس الصناعي (فرع علم نفس الذي يتعامل مع العمل)، يشكل جزءاً من إدارة الموارد البشرية. الإنجاز معيار هام للنتائج التنظيمية والنجاح.

يصف جون بي كامبل الأداء الوظيفي كمتغير على المستوى الفردي، أو شيء يعمل به شخص واحد. ذلك يميزه بأكثر شمولية لثوابت مثل الأداء التنظيمي أو الأداء الوطني، والتي هي المتغيرات على مستوى أعلى. [2][1]

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء على الساحة الإدارية. يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات.

الخصائص

هناك العديد من السمات الرئيسية لمفهوم كامبل للأداء الوظيفي التي تساعد على توضيح ماذا يعني الأداء الوظيفي.

المخرجات

أولاً، كامبل يحدد الأداء، كسلوك. هو شيء قام به الموظف. هذا المفهوم يفرق الأداء من النتائج. المخرجات هي نتيجة أداء الفرد، وإنما هي أيضاً نتيجة لتأثيرات أخرى. وبعبارة أخرى، هناك المزيد من العوامل التي تحدد النتائج من مجرد سلوكيات وأفعال موظف.

ملاءمة الهدف التنظيمي

يعتبر التنظيم في عصرنا الحالي سر النجاح لمنظمات الأعمال بغض النظر عن طبيعة عمل هذه المنظمات سواء كانت خدمتية أو منظمات ربحية أو منظمات إلى الربح فهو العمود الفقري للمنظمة وهو الذي يستطيع أن يوصل المنظمة

نحو تحقيق أهدافها الموجودة مع بقية العناصر الإدارية. ميزة أساسية أخرى في الأداء الوظيفي هو أنه يجب أن يكون ذي صلة. الأداء يجب توجيهه نحو الأهداف التنظيمية ذات الصلة لهذه المهمة أو الدور. لذلك، لا تشمل أداء الأنشطة حيث يتم إنفاق الجهد في سبيل تحقيق الأهداف الهامشية. على سبيل المثال، الجهد المبذول من أجل تحقيق هدف الحصول على العمل في أقصر وقت ليس أداء (باستثناء الشعور بالقلق مع تجنب التأخير).

الأبعاد المتعددة

وعلى الرغم من التركيز على التحديد والتنبؤ بالأداء الوظيفي، ليس بناء واحد موحد. توجد العديد من فرص العمل إلى حد كبير لكل منها معايير أداء مختلفة. ولذلك، الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي بوصفه بناء متعدد الأبعاد يتألف من أكثر من نوع واحد من السلوك. كامبل (1990) اقترح نموذجاً ثنائي العامل للأداء على أساس العامل التحليلي حاولت الأبحاث التقاط أبعاد موجودة في الأداء الوظيفي (إلى حد أكبر أو أقل) في جميع الوظائف.

العامل الأول هو مهمة سلوكيات معينة والتي تشمل تلك السلوكيات التي يؤديها الفرد كجزء من وظيفة. وهي المهام الموضوعية الأساسية التي تحدد وظيفة عن أخرى.



الشكل (7)



الشكل (8)

نموذج تقييم الأداء الوظيفي	
	رقم: رقم الوثيقة: تاريخ التقييم: توقيع التقييم السابق:
الاسم:	الوظائف الأساسية:
اللقب:	
الدرجة:	
الاسم المنسق:	

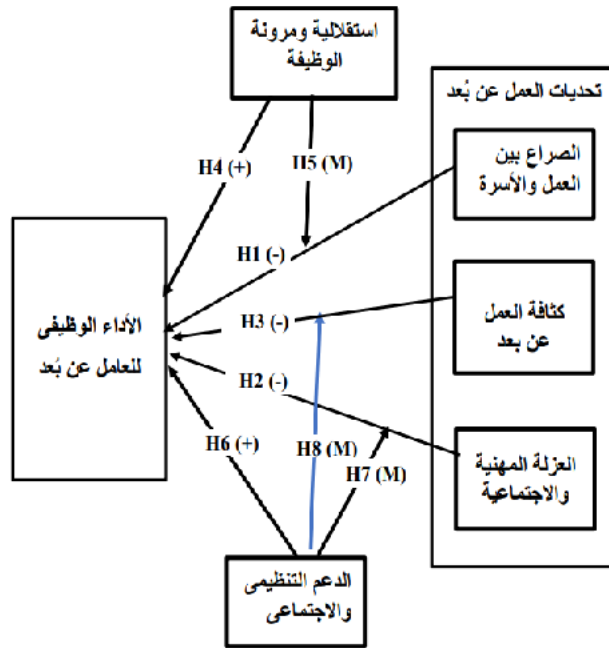
ملخص	
الدرجة	الدرجة المستهدفة
80%	100%
70%	5%
60%	5%
50%	5%
40%	5%
30%	5%
20%	5%
10%	5%
0%	5%

ملاحظات	
الدرجة	الدرجة المستهدفة
80%	100%
70%	5%
60%	5%
50%	5%
40%	5%
30%	5%
20%	5%
10%	5%
0%	5%

الشكل (9)

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

شكل (١) الإطار المقترح المبدئي للبحث



الشكل (10)



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

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

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

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

2.5. الخاتمة

□ نتائج الدراسات السابقة تفيد عدم صحة فرضية العدم الرئيسية التي تبنتها الدراسة، حيث ثبت وجود علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "العمل عن بعد"، وبين المتغير التابع "إنتاجية العاملين" في كلية التجارة جامعة المنصورة في مصر.

□ عدم صحة فرضيات العدم الفرعية التي تبنتها الدراسة، حيث توجد علاقة إيجابية بين أبعاد "العمل عن بعد" مجتمعة، وبين أبعاد "إنتاجية العاملين"، وتم قبول الفرضيات البديلة والعلاقة بينهما علاقة طردية، مما يدل على أن إنتاجية العاملين تتأثر إيجابياً وطردياً بأسلوب العمل عن بعد المستخدم من العاملين داخل الكلية.

□ وجود تأثير ذو دلالة معنوية من "العمل عن بعد" كمتغير مستقل في المتغير التابع، "إنتاجية العاملين".

□ وجود تأثير ذو دلالة معنوية من "العمل عن بعد" كمتغير مستقل، في جميع المتغيرات الفرعية للمتغير التابع "إنتاجية العاملين" - مع اختلاف مستوى التأثير.

التوصيات:

من خلال النتائج التي أفرزتها الدراسة، يوصي الباحث بالتوصيات التالية:

-تكثيف برامج التدريب والتطوير للعاملين بهدف تحسين اساليب حل المشكلات التقنية في حال مواجهتهم مشاكل في الأجهزة والبرامج التي يستخدمونها للعمل في المنزل وإستخدام الأجهزة في البرامج الجديدة التي من شأنها زيادة إنتاجية الموظفين بإعادة تأهيل العاملين للقيام بالوظائف التي تتطلب "العمل عن بعد".

-توفير بيئة عمل مشجعة للعاملين عن بعد في أماكن تواجدهم فيما يساعد المنظمة على استقطاب وزيادة العاملين عن بعد.

-العمل على إتاحة متطلبات تفعيل "العمل عن بعد" والمتمثلة في توفير الدعم الفني من خلال الأجهزة المطلوبة من وسائل الإتصال وملحقاتها للعمل بكفاءة وفعالية عن بعد.

-تأهيل العاملين وتدريبهم على العمل عن بعد كأسلوب جديد يحتاج إلى نوعية معينة من الإدارة أكثر تطورًا تختلف عن الأساليب الإدارية التقليدية.

-ضمان تمتع العاملين عن بعد بمميزات وحوافز ومكافآت العمل.

-العمل على تطوير أساليب علمية لقياس مستوى الإنتاجية وبناء عليه يتم تقييم أداء العاملين.

-إلزام الشركات والعاملين عن بعد في تنفيذ التشريعات والقوانين التي تهتم بهذا المجال وتقديم حوافز مادية وتوفير مساحة للعاملين في إتخاذ القرارات ومناقشة الأفكار.

-استخدام الأنظمة الذكية والإلكترونية لمتابعة وتوثيق أداء المهام أثناء فترة "العمل عن بعد".

-إتاحة خيارات العمل المرنة ضمن أنظمة الموارد البشرية بما يتناسب مع طبيعة العمل.

-تطوير منظومة "العمل عن بعد" بما لا يخل بمبادئ تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملين.

-إيجاد آليات لمتابعة الأعمال ضمن الوظائف النوعية:" الوظائف الإشرافية، وظائف إعداد السياسات، الوظائف ذات الطبيعة البحثية وغيرها.."..

من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة لإظهار مدى أهمية توافر أبعاد " العمل عن بعد" الواردة في هذه الدراسة لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ، وما يعكسه ذلك على مستوى إنتاجية العاملين بالشركة، تبين ضرورة التأكيد على المنظمات، بشكل عام، وعلى شركة الاتصالات السعودية بضرورة اتباع أساليب حديثة لتوفير معطيات جيدة لبيئة العمل، بحيث تتوافق مع متطلبات "العمل عن بعد" ، الأمر الذي سينعكس تأثيره بشكل طردي، ومباشر، على مستوى إنتاجية العاملين، وعلى جودة أدائهم لأعمالهم، وسيظهر مردوده جلياً في تحسين مستوى ردود أفعال المتعاملين والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات، وهو ما سيعصب بالقطع في صالح المنظمة . وقد كشفت النتائج الإحصائية للدراسة عن أن تقييم مفردات العينة لأبعاد "العمل عن بعد" كان إيجابياً، كما أن تقييم مفردات العينة لأبعاد "إنتاجية العاملين" كان أيضاً إيجابياً، وأظهرت نتائج الدراسة عدم صحة فرضية العدم الرئيسية التي تبنتها الدراسة، حيث ثبت وجود علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "العمل عن بعد" ، وبين المتغير التابع "إنتاجية العاملين"

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في التحقيقي (تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية) وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث وتصميم البحث ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات وطرق جمع البيانات وأنواع البيانات وطرق إجراءات تحليل البيانات

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

بعدما تطرقنا لأهم المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرين الدراسة العمل عند بعد والأداء الوظيفي و بعد عرضنا للدراسات السابقة في الموضوع سنحاول في هذا الفصل الاطلاع على الواقع الحقيقي لتلك المفاهيم وذلك بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي .حيث حاولنا القيام بدراسة ميدانية بشركة الاتصالات السعودية stc التي تم اختيارها من بين مجتمع ال av;hj المحلية، ولذا سنحاول دراسة تأثير العمل عن بعد في الأداء الوظيفي بحيث يتناول المبحث الأول الطريقة والإجراءات ، والذي سنتناول فيه منهج ونموذج الدراسة ومجتمع الدراسة الميدانية وكذا مميزات أفراد عينة الدراسة، إضافة إلى الأدوات المستخدمة في تحليل البيانات، أما في المبحث الثاني تم عرض النتائج والمناقشة باستخدام معامل التحديد بين المتغير المستقل الذي يكمل في أبعاد العمل عن بعد والمتغير التابع المتمثل في الأداء الوظيفي ، واختبار فرضيات الدراسة من خلال الاختبارات اللازمة

1.2.3 . مستويات الإنتاجية (العمل عن بعد)

التعريف الاجرائي : يمكن تشغيل مستويات الإنتاجية كعدد الوحدات التي ينتجها كل موظف في الساعه على خط التصنيع .

2.2.3 تنوع مكان العمل (الأداء الوظيفي)

التعريف الأجراني : يمكن تشغيل تنوع مكان العمل كنسبة مئوية للموظفين من خلفيات عرقية مختلفة داخل المنظمة .

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث : الوضعية

حساسية القيمة :يسعى الى فصل معتقدات الباحث بقيمة عن عملية البحث

الواقع الاجتماعي : موجود خارج الافراد وهو مستقل عن تفسيراتهم

طرق البحث :تتعتمد بشكل أساسي على الأساليب الكمية مثل الاستقصاءات والتجارب والتحليل الاحصائي لجمع البيانات وتحليلها

منهج البحث : الاستنتاجي

أساس الاستنتاجات : يتم ذكر معلومات جديدة لكن لايمكن اثباتها

التطبيقات : يستخدم بشكل شائع في البحث العلمي والاستكشافات واتخاذ القرارات اليومية

طرق البحث : يستخدم البيانات النوعية ويعتمد على التجربة

استراتيجية البحث : دراسة الحالة

الغرض والتركيز : استكشاف متعمق لحالة واحده او فرد او مجموعة او حدث للحصول على فهم تفصيلي لخصائصها الفريدة وتجاربها وسياقها

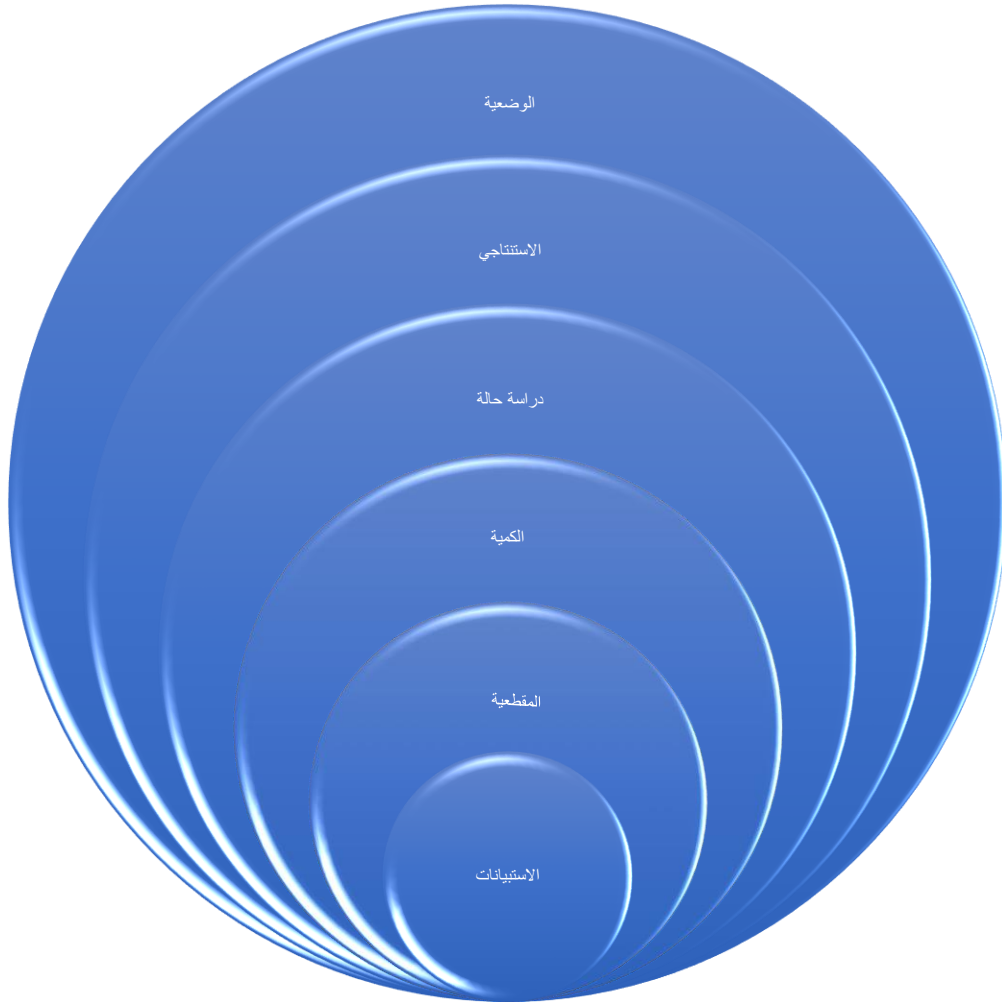
التطبيقات : يستخدم اذا كان البحث ينطبق على منظمة او شركة واحدة

طرق البحث : يستخدم الأساليب النوعية

اختيار البحث : كمي

الأفق الزمني : المقطعية

طرق جمع وتحليل البيانات : الاستبيانات



3.4. مجتمعات البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

1.4.3 مجتمعات البحث

جدول رقم (1) مجتمعات البحث

اسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
الاتصالات السعودية stc المدينة المنورة	الإدارة العليا	5
	الموظفين	34

المصدر : رانيا الحربي (2024)

2.4.3 عينة البحث

جدول رقم (2) عينة البحث

عينة البحث	عدد الموظفين
نستهدف الموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة	39

المصدر : رانيا الحربي (2024)

3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

طريقة أخذ العينات هي الاحتمالية وتقنيات أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة

3.5. طريقة جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها احصائيا . يتضمن التحليل الاحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها الى معلومات مفيدة . سيساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بين لا المتغير المستقل (العمل عن بعد) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) في شركة الاتصالات السعودية stc بالمدينة المنورة

1.5.3 المتغير المستقل (العمل عن بعد)

اعتمد الباحث على استبانة مضموني (2021) من اجل قياس المتغير المستقل (العمل عن بعد) وذلك من حيث أربعة أبعاد وهي :

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات , الرضا الوظيفي , مرونة العمل , الثقة مع اجمالي 20 عنصر للمتغير بأكمله . حيث أن البعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يتكون من 5 عناصر , الرضا الوظيفي يتكون من 5 عناصر , مرونة العمل تتكون من 6 عناصر و الثقة تتكون من 4 عناصر . نوع الأداة ليكرت

موافق بشدة , موافق , محايد , غير موافق , غير موافق بشدة

جدول رقم (3) المتغير المستقل

المصدر	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المتغير الأول
مضموني عبد المالك تلمساني عبد الكريم 2021_2020 العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا وأثره على أداء العاملين	5	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	العمل عن بعد
	5	الرضا الوظيفي	
	6	مرونة العمل	
	4	الثقة	

بواسطة الباحث , (2024)

2.5.3. المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

اعتمد الباحث على استبانة مختاري سعد الله (2020) من أجل قياس المتغير المستقل (الأداء الوظيفي) وذلك من حيث 4 أبعاد وهي الرضا الوظيفي يتكون من 4 عناصر , وبيئة العمل تتكون من 5 عناصر , و الكفاءة الوظيفية تتكون من 4 عناصر و الفعالية الوظيفية تتكون من 5 عناصر

جدول رقم (4) المتغير التابع

المصدر	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المتغير الثاني
مختاري سعد الله Jun-2022-1 دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي	4	الرضا الوظيفي	الأداء الوظيفي
	5	بيئة العمل	
	4	الكفاءة الوظيفية	
	5	الفعالية الوظيفية	

بواسطة رانيا الحربي (2024)

3.6. أنواع البيانات

البيانات الأولية : تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. تم تصميم الاستبيان بعناية لتغطية - جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من المستهدفين وتم الحصول على معدل استجابة عال.

- تم إجراء تحليل كمي للبيانات الأولية المجمعة باستخدام برامج إحصائية متقدمة. تم استخراج المؤشرات والمقاييس الإحصائية ذات الصلة لاستخلاص النتائج والاستنتاجات

بيانات ثانوية:

- تم البحث بشكل مكثف في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. تم استعراض الأبحاث والكتب والمقالات العلمية - المنشورة في المجالات ذات الصلة
- تم الاطلاع على المعلومات والبيانات المتاحة على موقع الشركة/ المؤسسة محل الدراسة لفهم السياق والخلفية التنظيمية والتشغيلية - للموضوع قيد البحث
- تم تحليل وتفسير البيانات الثانوية بطريقة منهجية لبناء إطار نظري قوي يدعم الدراسة الميدانية وربط النتائج بالأدبيات السابقة.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

تعتبر اختبارات الصالحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت .

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.8. الخاتمة

تعرضنا في هذا الفصل إلى دراسة حالة للموضوع (تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية

)، وقد تضمن المبحث الأول الطريقة والإجراءات والتي تم البحث فيها من قبل باحثين سابقين تصب في نفس الموضوع، وذلك لبناء معرفة أعم وأدق حول الموضوع المبحوث، ومعرفة علاقاته ومتغيراته بالدراسات السابقة، والاستفادة من جهود ونتائج الآخرين، والإلمام بجميع جوانب الدراسات لعدم العودة للبحث فيما بحثوه، فقد تم توضيح منهجية الدراسة الميدانية، ثم بعدها تم التطرق إلى بيان وصف عينة الدراسة، ثم التطرق إلى النتائج و المناقشة ومعرفة نتائج وفرضيات الدراسة، وبعدها تم تسليط الضوء لمتغير الدراسة على شركة الاتصالات حيث قمنا توزيع استبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss من التحقق من الفرضيات واستنتاجنا في الأخير وجود علاقة بين متغير الدراسة أنه إذا توفر المؤهلات والعوامل يكون هناك أداء فعال للعاملين.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

* (مجلة كلية التربية. جامعة بورسعيد، 2023) أحمد القادري, عادل, عمر جفري, & علي. (2023). أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية. مجلة كلية التربية. بورسعيد, 43(43), 356-436.

https://journals.ekb.eg/article_301953.html

* (الموارد البشرية، 2023)

<https://getvom.com/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A>

* (م. عادل أحمد القادري & دا على عمر جفري، 2023). أحمد القادري, عادل, عمر جفري, & علي. (2023). أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية. مجلة كلية التربية. بورسعيد, 43(43), 356-436.

https://journals.ekb.eg/article_301953.html

* (الصميدي & العمري، 2017)

https://www.google.com/search?q=%D8%A7%D8%AB%D8%B1+%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84+%D8%B9%D9%86+%D8%A8%D8%B9%D8%AF&oq=%D8%A7%D8%AB%D8%B1+%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84+%D8%B9%D9%86+%D8%A8%D8%B9%D8%AF&gs_lcrp=EqZ

[jaHJvbWUyBggAEEUYOTIICAEQABqWGB4yBggCEEUYPDIGCAMQRRg80
gEKMTAxODZqMGoxNagCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://journals.kau.edu.sa/index.php/FEAJ/article/view/1089)

*(الجزيرة نت، 2020)

<https://journals.kau.edu.sa/index.php/FEAJ/article/view/1089>

*(أبو ماضي، 2015) مجلة جامعة الشارقة مزياني، & طاهر. (2021). العمل عن بعد، الإيجابيات والسلبيات من وجهة نظر أرغنومية. الوقاية والأرغنوميا، 15(2)، 51-61.

<https://www.asjp.cerist.dz/index.php/en/article/160762>

*(دا مرفت إسماعيل، 2024) اسماعيل، م. ح. ح. ا.، & مرفت حسين حسن اسماعيل. (2024). إستراتيجيات قيادة الذات كمعدل للعلاقة بين توازن العمل/الحياة والأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بُعد: بالتطبيق على العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 5(1)، 479-520.

https://journals.ekb.eg/article_324800.html

*(Moore, 2007)

Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The (Gajendran & Harrison, 2004) good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. Journal of applied psychology, 92(6), 1524

<https://psycnet.apa.org/record/2007-16921-005>

Carlson, C. A., Del Giorgio, P. A., & Herndl, G. J. (2007). et at Carlson، (2007) * Microbes and the dissipation of energy and respiration: from cells to ecosystems. Oceanography, 20(2), 89-100

<https://www.jstor.org/stable/24860047>

Aboelmaged, M., & Hashem, G. (2019). Absorptive (Aboelmaged،2019) * capacity and green innovation adoption in SMEs: The mediating effects of sustainable organisational capabilities. Journal of cleaner production, 220, 853-863

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652619305396>

*(مزياني، & طاهر. (2021). العمل عن بعد، الإيجابيات والسلبيات من وجهة نظر أرغنومية. الوقاية والأرغنوميا، 15(2)، 51-61.

<https://www.asip.cerist.dz/index.php/en/article/160762>

* إبراهيم حسن إبراهيم أحمد. (2022). تأثير العمل عن بعد على إدارة الموارد البشرية في مديرية تربية وتعليم محافظة عجلون. مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية, 2(2), 181-194.

https://aja.journals.ekb.eg/article_206181_542c0bb5d87bfb145c36ef6f62510e45.pdf

* (حسام قرني – مقالات سياسية واقتصادية) قرني, ح. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين. مجلة السياسة والاقتصاد, 15(14), 1-33.

https://jocu.journals.ekb.eg/article_112835.htmlhttps://jocu.journals.ekb.eg/article_229983.html

شركة الاتصالات السعودية

<https://www.stc.com.sa/content/stcgroupwebsite/sa/ar/terms-and-policies/vendors.html>

بن عبد اللبوة, دلال, بوزعوط,
بوجردة, & الياسين (مشرفا). (2023). الرقمنة الإدارية والأداء الوظيفي (Doctoral dissertation).

<http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/14036>

• ضيفاني, هدايجي, & عبد الجليل/مؤطر. (2022). دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).

<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/handle/123456789/6414>

تلمساني, عبد الكريم, مضرومي, عبد المالك, حوتية, & عمر/مؤطر. (2021). العمل عن بعد وأثره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (Doctoral dissertation, جامعة أحمد دراية-أدرار).

<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/handle/123456789/6080>

الملاحق

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تدخل في إطار إعداد مشروع تخرج بعنوان "" تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية

تحية طيبة وبعد

لذا ارجو منكم الإجابة بكل موضوعية عن أسئلة هذه الاستمارة بوضع علامة () في المكان المناسب، مع العلم بأن " المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي وفي الأخير تقبلوا أسمى عبارات التقدير و الاحترام

I am honored to place in your hands this form, which is part of the preparation of a graduation project entitled "The Impact of Remote Work on the Job Performance of Employees at the Saudi Telecom Company in Medina, Kingdom of Saudi Arabia."

Greetings and then:

"Therefore, I ask you to respond objectively to the questions of this form by placing a mark () in the appropriate place, knowing that the information you will provide will only be used for the purpose of scientific research. Finally, accept the highest expressions of appreciation and respect."

البيانات الشخصية

Personal data

1\ الجنس Gender

☐ ذكر male

☐ أنثى female

2\ السن the age.

30-18 40-31 50-41 أكثر من 50

☐

☐

☐

☐

☐

3\ المستوى التعليمي Educational level

☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا

☐ Secondary ☐ University ☐ Postgraduate

4\ القسم Section

☐ موبيلتي ☐ جوي ☐ العناية الرقمية ☐ هاتف ثابت

Mobility jawwy Digital Care fixed voice

☐

☐

☐

☐

المجال الأول: العمل عن بعد

The first area: remote work

العبارات Phrases	أوافق بشدة strongly agree	أوافق agree	محايد neutral	غير موافق Disagree	غير موافق بشدة Strongly disagree
البعد الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات The first dimension: information technology infrastructure					
استخدام أنظمة التكنولوجيا سهل العمل عن بعد في المدينة المنورة The use of technology systems facilitates remote work in Medina.					
يساهم للعمل عن بعد في الاستقرار الاقتصادي في ظل الأزمات Remote work contributes to economic stability in times of crises.					
تشجع بيئة عملي على استخدام البريد الإلكتروني في التواصل الرسمي My work environment encourages the use of email for official communication.					
تقدم الإدارة شرحا حول التعامل مع المواقع الإلكترونية أثناء العمل عن بعد The administration provides an explanation about dealing with websites while working remotely.					
تغطي وسائل التواصل الاجتماعي قصص نجاح ريادة الأعمال بشكل كبير Social media covers entrepreneurial success stories widely.					
البعد الثاني: الرضا الوظيفي The second dimension: job satisfaction					
تسمح إدارة الشركة بمشاركة الأفكار والمعارف الجديدة بين الموظفين بطرق متنوعة The company's management allows new ideas and knowledge to be shared among employees in a variety of ways					

					تتبع إدارة الشركة سياسة عادلة في الأجور والحوافز المادية The company's management follows a fair policy in wages and material incentives
					يشعر الموظف بالأمن المادي والصحي في ظل العمل عن بعد The employee feels physically and health secure in light of remote work
					تترك إدارة الشركة المساحة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار Company management leaves space for employees to participate in decision making
					يمكن لأي شخص العمل عن بعد دون صعوبات Anyone can work remotely without difficulties

البعد الثالث : مرونة العمل

The third dimension: work flexibility

					يتابع الرؤساء مرؤوسيههم في تنفيذ المهام بما يتلاءم مع قوانين العمل Bosses follow up on their subordinates in carrying out tasks in accordance with labor laws
					تقوم الشركة بتسهيل استخدام العمل عن بعد The company facilitates the use of remote work
					علاقتي بعملتي وعائلتي بحالة توازن أثناء العمل عن بعد My relationship with my work and family is in balance while working remotely
					تساعد الشركة الموظف على تطوير ذاته بشكل مستمر The company helps the employee to develop himself continuously
					يمكن استخدام البرامج وقواعد البيانات المتعلقة بالشركة أثناء العمل عن بعد

						Company-related programs and databases can be used while working remotely
						تساهم الازمة الصحية في ابراز كفاءة الموظف عند طريق العمل عن بعد The health crisis contributes to highlighting the employee's efficiency when working remotely.

البعد الرابع : الثقة

.The fourth dimension: trust

						تلتزم إدارة الشركة بتنفيذ الاتفاقيات والتعاقدات (المالية والقانونية) مع العاملين عن بعد The company's management is committed to implementing agreements and contracts (financial and .legal) with remote workers
						تلتزم الشركة التي أعمل بها بأنها لن تستخدم معلوماتي الشخصية لأي اغراض أخرى The company I work for is committed to not using your personal information for any .other purposes
						يخضع سلوك وأفعال الشركة للقوانين والأنظمة وليس للمزاجية The company's behavior and actions are subject to laws .and regulations, not moods
						تأخذ الشركة في الاعتبار مضاعفات أعمالها على المستهلك The company takes into account the implications of its business for the .consumer

المجال الثاني : الأداء الوظيفي The second area: job performance

الأداء الوظيفي : هو مجموعة المهام المكونة لوظيفة العامل ويتم قياسه من خلاله كفاءة وفعالية العامل، بيئة العمل والرضا الوظيفي.

Job performance: It is the set of tasks that make up a worker's job, through which the worker's efficiency and effectiveness, work environment, and job satisfaction are measured.

العبارات Phrases	أوافق بشدة strongly agree	أوافق agree	محايد neutral	غير موافق Disagree	غير موافق بشدة Strongly disagree
البعد الأول : الرضا الوظيفي The first dimension: job satisfaction					
يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع جهودي المبذولة The pay I get is proportional to my efforts.					
يتم تقييمي بعدل وشفافية في الشركة I am evaluated fairly and transparently in the company.					
تمتاز أنظمة العمل والإجراءات داخل الشركة بالوضوح The work systems and procedures within the company are clear.					
تضمن الشركة واجباتي وحقوقى كعامل The company guarantees my duties and rights as a worker.					
البعد الثاني : بيئة العمل The second dimension: work environment					
تساعدني بيئة العمل على التعاون والتنسيق مع زملائي The work environment helps me cooperate and coordinate with my colleagues.					
تساهم بيئة العمل لأكسابي مهارات ومعارف جديدة The work environment contributes to the acquisition of new skills and knowledge.					
أمتلك القدرة على العمل ضمن فريق لتأدية مهامى I have the ability to work within a team to perform my duties.					
يتم تفويض بعض الصلاحيات والمهام لي في العمل					

					Some powers and tasks are delegated to me at work
					أشارك في أعداد وصياغة خطط العمل داخل الشركة . Participate in preparing and drafting business plans within the company.
البعد الثالث : الكفاءة الوظيفية .The third dimension: functional efficiency					
					أستطيع تطبيق المهارات التي أمتلكها أثناء تأدية مهامي داخل الشركة I can apply the skills I possess while performing my duties within the company.
					ألتزم بالتعليمات والقوانين المنظمة للعمل داخل الشركة I adhere to the instructions and laws regulating work within the company.
					أمتلك القدرة على توظيف الموارد المتاحة بما يخدم متطلبات عملي I have the ability to employ available resources to serve my work requirements.
					تتوفر لدي الخبرة والمعارف اللازمة لتأدية المهام الموكلة لي . I have the experience and knowledge necessary to perform the tasks assigned to me.
البعد الرابع : الفعالية الوظيفية .The fourth dimension: functional effectiveness					
					أساهم في تحقيق أهداف الشركة I contribute to achieving the company's goals.
					أناقلم مع مختلف التغيرات التي تحدث داخل الشركة I adapt to the various changes that occur within the company.
					أقوم بإنجاز الاعمال والمهام وفق الزمن المحدد لها I complete work and tasks according to the specified time.
					يشجعني نظام الترقية والحوافز الخاص بالشركة على زيادة فعالية أدائي The company's promotion and incentive system encourages me

					to increase the effectiveness of .my performance
					أرى بأن الشركة تحرص على تدريب العمال لتحسين أدائهم I see that the company is keen to train workers to improve their performance

أدوات البحث

المصدر	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المتغير الأول
مضرومي عبد المالك تلمساني عبد الكريم 2021_2020 العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا وأثره على أداء العاملين	5	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	العمل عن بعد
	5	الرضا الوظيفي	
	6	مرونة العمل	
	4	الثقة	

المصدر	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المتغير الثاني
مختاري سعد الله Jun-2022-1 دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي	4	الرضا الوظيفي	الأداء الوظيفي
	5	بيئة العمل	
	4	الكفاءة الوظيفية	
	5	الفعالية الوظيفية	