

أثر العمل عن بعد على أداء العاملين دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie

إعداد الطالب /

أحمد علي حفزي

إشراف /

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
4.....	مشكلة الدراسة:
5.....	أهمية الدراسة:
6.....	أهداف الدراسة:
6.....	تساؤلات الدراسة:
7.....	فروض الدراسة:
9.....	نموذج الدراسة:
10.....	الدراسات السابقة:
17.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
18.....	المنهجية وطرق البحث:
18.....	مصادر جمع البيانات:
19.....	أدوات الدراسة :
19.....	حدود الدراسة :
19.....	المراجع:

مقدمة:

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

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

بشكل عام، يُعد العمل عن بعد نموذجًا عملاقًا للعمل في القرن الحادي والعشرين. مع الاستفادة من التقنيات الحديثة والتخطيط الاستراتيجي، يمكن للشركات والموظفين الاستفادة من مزايا هذا النموذج الجديد للعمل.

أداء العاملين هو موضوع بالغ الأهمية بالنسبة للشركات والمنظمات، حيث يشكل العنصر الحاسم في تحقيق النجاح والازدهار المؤسسي. يتعلق أداء العاملين بمجموعة متنوعة من العوامل المترابطة، بما في ذلك المعرفة والمهارات والاتجاهات والسلوكيات التي يُظهرها الموظفون في إنجاز مهامهم الوظيفية. (النبهاوي، 2020).

أحد العوامل الرئيسية المؤثرة على أداء العاملين هو الدافعية.

الموظفون الذين لديهم دافع قوي للعمل، سواء كان داخلي (كالشعور بالإنجاز والاستقلالية) أو خارجي (كالحوافز المادية والترقيات)، يظهرون مستويات أعلى من الإنتاجية والالتزام والرضا الوظيفي. عندما

تكون الدافعية منخفضة، قد يظهر الموظفون سلوكيات مثل الغياب المتكرر والأداء الضعيف وعدم الرضا. علاوة على ذلك، يلعب التدريب والتطوير المهني دورًا حاسمًا في تحسين أداء العاملين. من خلال اكتساب المعارف والمهارات الجديدة، يصبح الموظفون أكثر قدرة على التكيف مع متطلبات وظائفهم المتغيرة، ويشعرون بمزيد من الثقة والتمكين. هذا بدوره ينعكس على جودة العمل المُنجز وزيادة الإنتاجية. (Dwikat, 2023).

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

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

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

مشكلة الدراسة:

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

تتمثل المشكلة البحثية الرئيسية في التعرف على أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في شركة أبفي (AbbVie). هذا يشمل استكشاف التغيرات في مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي والالتزام

التنظيمي للعاملين نتيجة لاعتماد نماذج العمل عن بعد. كما يشمل التعرف على التحديات والمزايا المرتبطة بهذا النمط من العمل من وجهة نظر الإدارة والعاملين.

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

أهمية الدراسة:

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

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

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

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

أهداف الدراسة:

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

➤ معرفة أثر الموازنة بين الحياة والعمل على أداء العاملين بأبعاده مجموعة دراسة تطبيقية على

شركة أبفي AbbVie.

➤ معرفة أثر الاتصال على أداء العاملين بأبعاده مجموعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي

AbbVie.

➤ معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بأبعاده مجموعة دراسة تطبيقية على شركة

أبفي AbbVie.

➤ معرفة أثر المهارات على أداء العاملين بأبعاده مجموعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي

AbbVie.

تساؤلات الدراسة

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

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

فروض الدراسة:

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

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

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

– **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) للموازنة بين الحياة والعمل على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبقي AbbVie.

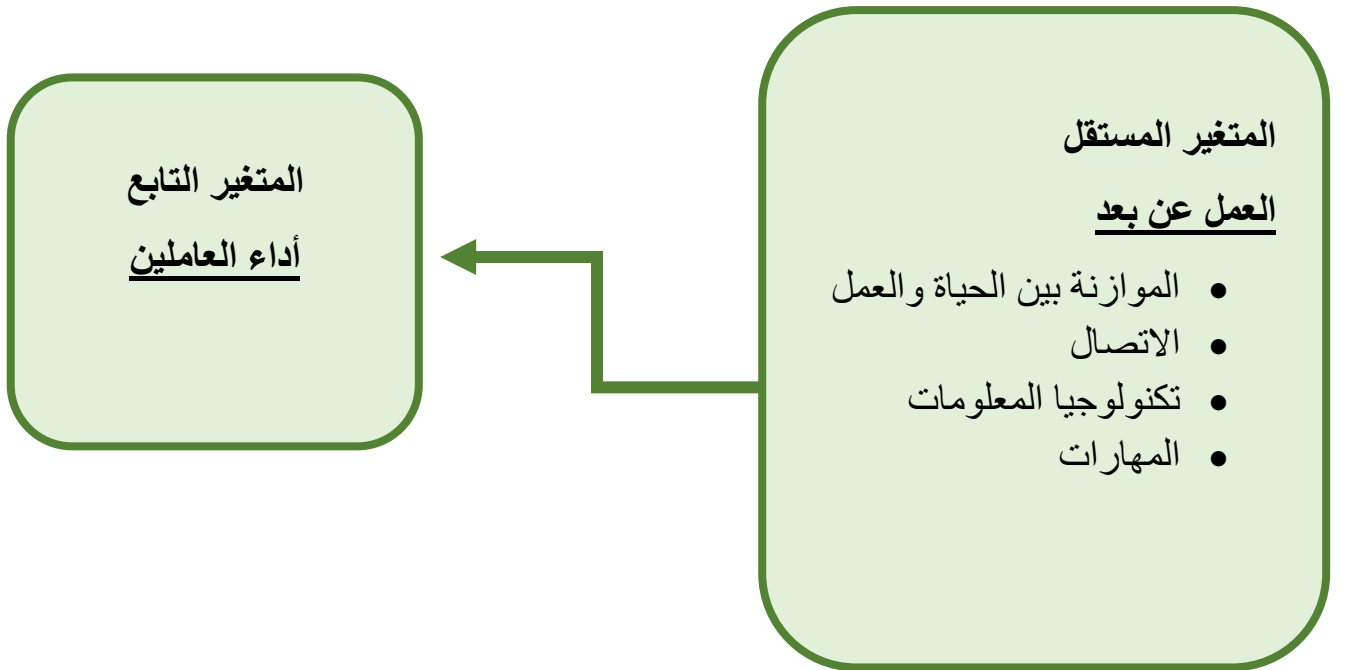
– **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبقي AbbVie.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاتصال على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمهارات على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.

نموذج الدراسة

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

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة (النبهاوي، 2020) بعنوان:

العمل عن بعد وأهداف التنمية المستدامة 2030

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

دراسة (علي، 2022) بعنوان:

أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بكلية التجارة بجامعة المنصورة

هدفت الدراسة الحالية إلى استشراف أبعاد "العمل عن بعد" و"إنتاجية العاملين" في كلية التجارة بجامعة المنصورة والوقوف على أهمية تلك الأبعاد ودورها في بناء مستويات مناسبة تسهم في تعزيز الإنتاجية لدى الموارد البشرية. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين في كلية التجارة بجامعة المنصورة. وتمت الدراسة على عينة تكونت من 86 موظفاً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقام الباحث بتطبيق استبانة تكونت من مجالين هما المجال الأول (العمل عن بعد) والمجال الثاني (إنتاجية العاملين). واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لوصف لواقع أثر "العمل عن بعد" على "إنتاجية العاملين". وباستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS، والإحصاء الوصفي، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، أمكن تقييم مستويات أبعاد "العمل عن بعد" لدى مفردات العينة، وتحديد مستوى علاقتها بـ "إنتاجية العاملين"، لدى العاملين الإداريين بكلية التجارة بجامعة المنصورة، بمصر. وقد كشفت

النتائج الإحصائية للدراسة عن أن تقييم العينة لأبعاد "العمل عن بعد" كان إيجابيا، كما أن تقييم العينة لأبعاد "إنتاجية العاملين" كان أيضا إيجابيا، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم صحة فرضية العدم الرئيسية التي تبنتها الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية بين أبعاد "العمل عن بعد" مجتمعة ومنفردة، وأبعاد "إنتاجية العاملين" عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لدى العاملين الإداريين في كلية التجارة جامعة المنصورة في مصر، وهو ما يتفق مع عدد من الدراسات الاستطلاعية والنماذج الاستدلالية التي اعتمدها الباحث في متن هذه الدراسة.

دراسة (نجم، 2023) بعنوان:

التنظيم القانوني في عقد العمل عن بعد

سعى البحث لبيان التنظيم القانوني في عقد العمل عن بعد. معتمداً على المنهج التحليلي، والاستنباطي. وبين ماهية عقد العمل عن بعد، موضحاً مفهوم عقد العمل عن بعد، مشيراً إلى اختلاف عقود العمل عن بعد تبعاً لطبيعة المنصب الوظيفي، وحجم المشروع وحاجة الشركة. كما قدم تعريفاً لعقد العمل في الفقه. مبيّناً أطراف عقد العمل الأول وهم صاحب العمل عن بعد، والعامل عن بعد. كما أشار إلى التكيف القانوني لعقد العمل عن بعد، موضحاً تكيف عقد العمل عن بعد بأنه عقد عمل، تكيف عقد العمل عن بعد في إطار التعاقدات التقليدية، وتضمنت تكيف عقد العمل عن بعد بأنه عقد من العقود الرضائية. وأظهر تكيف عقد العمل عن بعد بأنه عقد من عقود المعاوضة، وعقد العمل عن بعد من العقود التي تنفذ إلكترونياً. كما أوضح علاقة التبعية في عقد العمل عن بعد، مبيّناً التبعية (القانونية، الاقتصادية). وأشار إلى خصوصية التبعية في عقد العمل عن بعد، موضحاً انعقاد عقد العمل عن بعد، والإيجاب الإلكتروني في عقد العمل عن بعد، وخصوصية الإيجاب عن بعد، تعريف الإيجاب الإلكتروني. مشيراً إلى سريان الإيجاب الإلكتروني في عقد العمل عن بعد، الإيجاب، مضمونه، تحديد المدة، القبول الإلكتروني، مفهومه، وسيلة إرساله، القبول. واختتم البحث بالتركيز على أهم النتائج ومنها، أنه لا يمكن الاكتفاء بالتبعية الاقتصادية كمعيار مميز لعقد العمل رغم ضعف الفئات التابعة الاقتصادية وحاجتها الماسة للحماية بسبب حيوية الأجر بالنسبة لها. وأكدت التوصيات على ضرورة إنشاء قسم بمكتب العمل يختص بخدمة العاملين عن بعد ويكون من سلطاته التفتيش المستمر على أصحاب العمل ومراقبة تطبيق قواعد السلامة والصحة المهنية للعاملين عن بعد.

دراسة (أبو بكر، 2023) بعنوان:

أثر العمل عن بعد في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على البنك الأهلي المصري

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

دراسة (عطية، 2023) بعنوان:

أثر العمل عن بعد في أداء العاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في

جامعة تكريت - العراق

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) في أداء العاملين بأبعاده (سرعة أداء العاملين، وجودة أداء العاملين، ودقة أداء العاملين، والمعرفة بمتطلبات العمل) في جامعة تكريت، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جامعة تكريت وعددها (22) كلية، تكونت وحدة المعاينة من الكادر الإداري في جامعة تكريت والبالغ عددهم (567) فرداً، حيث تم توزيع الاستبانة عليهم باستخدام أسلوب المسح الشامل، وتم استرداد (453) استبانة وبنسبة بلغت (79.9%). وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وكان من أهمها وجود أثر لجميع الأبعاد (الموازنة بين الحياة والعمل، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات، والمهارات) في أداء العاملين. وأوصت الدراسة بأهمية الاستمرار في تطبيق مفهوم العمل عن بعد، لما يقدمه هذا المفهوم من فوائد عديدة للشركات، إذ تتمثل فوائد العمل عن بعد للشركات في تحسين مستوى أداء العاملين من خلال تحسين سرعة الأداء، وزيادة دقته وجودته، فضلاً عن زيادة إلمام العاملين بجوانب عملهم بهدف الأداء بأحسن صورة بأهمية الاستمرار في تطبيق مفهوم العمل عن بعد، لما يقدمه هذا المفهوم من فوائد عديدة للشركات، إذ تتمثل فوائد العمل عن بعد للشركات في تحسين مستوى أداء العاملين من خلال تحسين سرعة الأداء، وزيادة دقته وجودته، فضلاً عن زيادة إلمام العاملين بجوانب عملهم بهدف الأداء بأحسن صورة.

دراسة (التهامي، 2019) بعنوان:

التنظيم القانوني للعمل الطبي عن بعد

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

دراسة (المغاصبة، 2022) بعنوان:

استراتيجية العمل عن بعد وأثرها في تنمية بعض مهارات العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية في الأردن

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

دراسة (Maazouzi, 2019) بعنوان:

Employee Performance Appraisal Process: Study Case Commandant

Farrag Secondary School

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

دراسة (Aglan, 2019) بعنوان:

Developing the Performance of Security Employees: Applied to 3 Star

Hotels in Alexandria City

إن الغرض من هذا البحث هو تطوير أداء العاملين بقسم الأمن في فنادق الثلاث نجوم بمدينة الإسكندرية وذلك لحماية نزلاء الفندق والعاملين به بالإضافة إلى ممتلكات الفندق وذلك من خلال ترسيخ مفهوم الأمن والسلامة المهنية لدى العاملين بقسم الأمن واستخدام الأجهزة الأمنية الحديثة وتنفيذ الخطط الأمنية للتعامل مع مختلف المواقف الحرجة كالجرائم السياحية والكوارث والأزمات. وفي إطار ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم وتوزيع استمارات الاستقصاء على جميع العاملين بأقسام الأمن في ثماني فنادق بمدينة الإسكندرية عينة الدراسة وكانت نسبة الاستجابة 92.5%. وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي إصدار ٢٢ للعلوم الاجتماعية SPSS نظرا لمناسبته لدراسة الظاهرة عينة الدراسة وتحليل وحساب البيانات من الاستمارات الصالحة للتحليل بالإضافة إلى استخدام معامل ألفا كرونباخ والتكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وقد انحصرت أهم النتائج في التزام مسؤولي الأمن باستخدام بوابات الأمن الكاشفة للمعادن والمتفجرات والمخدرات الخاصة بنزلاء الفندق بالإضافة إلى استخدام مختلف أنواع طفايات الحرائق مع ضعف في تواجد مختلف الأجهزة والمعدات الأمنية الحديثة بالإضافة إلى عدم وجود برامج تدريبية وخطط أمنية للتعامل

مع مختلف المواقف الحرجة التي يتعرض لها العاملين والنزلاء بالفندق. وكانت أهم التوصيات ضرورة اتجاه الفنادق إلى شراء أحدث الأجهزة والمعدات الأمنية وتفعيل برامج تدريبية متطورة لمسؤولي الأمن وإيجاد آليات مناسبة لعمليات تعيين مسؤولي الأمن من حيث امتلاكهم للمهارة اللغوية الخاصة بالتحدث باللغة الإنجليزية ومعرفة الحاسب الآلي والعمل على مراجعة التوصيف الوظيفي للعاملين بقسم الأمن بصفة مستمرة بالإضافة إلى إنشاء وحدات خاصة للتعامل مع الأزمات والكوارث في كل فندق.

دراسة (Khalif, 2020) بعنوان:

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

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

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

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

الفجوة البحثية:

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

- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.

المنطلقات النظرية للدراسة:

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

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

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

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

بشكل عام، النظرية البنائية توفر إطاراً قوياً لفهم الطريقة التي يبني بها العاملون في أبفي معنى العمل عن بعد وكيف يؤثر ذلك على أدائهم الفردي والجماعي. وهذا النهج التفسيري يساعد على توفير

رؤى عميقة حول الديناميكيات الاجتماعية والتنظيمية المعقدة التي تؤثر على أداء الموظفين في بيئة العمل عن بعد.

المنهجية وطرق البحث:

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

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

مصادر جمع البيانات

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

أدوات الدراسة:

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

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

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** اقتصرت الدراسة على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الموازنة بين الحياة والعمل – الاتصال – تكنولوجيا المعلومات – المهارات) على أداء العاملين بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على شركة أبفي AbbVie.
- **حدود مكانية:** شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية:** تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على شركة أبفي AbbVie في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- أبو بكر، منة الله أحمد محمد، و عواد، عمرو محمد أحمد. (2023). أثر العمل عن بعد في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على البنك الأهلي المصري. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3 ، 453 - 486.
- التهامي، سامح عبدالواحد. (2019). التنظيم القانوني للعمل الطبي عن بعد. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ع68 ، 306 - 414.
- عطية، حمادي حسن عطية، و خليف، هشام. (2023). أثر العمل عن بعد في أداء العاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة تكريت - العراق. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج19، ع64 ، 461 - 488.
- علي، حسام قرني أحمد. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بكلية التجارة بجامعة المنصورة. مجلة السياسة والاقتصاد، مج15، ع14 ، 4 - 43.
- المغاصبة، إسماعيل محمد ملفح. (2022). استراتيجية العمل عن بعد وأثرها في تنمية بعض مهارات العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية في الأردن. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج57، ع3 ، 14 - 33.
- النبهاوي، منى فتحي محمد، نصار، مروة إبراهيم، و عزت، فرج عبدالعزيز. (2020). العمل عن بعد وأهداف التنمية المستدامة 2030. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع4 ، 131 - 144.
- نجم، أميرة بدوي بدوي. (2023). التنظيم القانوني في عقد العمل عن بعد. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ع57، ج3 ، 9 - 48.
- Aglan, S. A., Lotfi, H. M., and Aziz, W. M. (2019). Developing the Performance of Security Employees: Applied to 3 Star Hotels in Alexandria City. Journal of the College of Tourism and Hotels, Volume 6, Issue 6, 33-64.
- Dwikat, Nidal Youssef. (2023). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance: The Case of the Software Companies in Palestine. An-Najah University Journal of Research - Human Sciences, Volume 37, No. 4, 775-803.

- Khalif, Nadeem Khalif, and Ali, E. W. (2020). Compensation's Strategies -
Impact on the Employee's Performance: By Mediating the Job
Satisfaction (Unpublished Master's Thesis). Arab American University -
Jenin, Jenin.
- Maazouzi, K. (2019). Employee Performance Appraisal Process: Study -
Case Commandant Farrag Secondary School. Al-Bashaer Economic
Journal, Volume 5, Issue 3, 918-933.

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business administration



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

:Preparation

Ahmed Ali Hafdhly

Supervision:

Dr. Asmaa Abu Anza

1445-2024