

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

رانيا خلف الحربي

2021206038

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول -2024

1 جدول المحتويات

1 الفصل الأول : الاطار العام للدراسة.....1

- 1.1 مقدمة
- 1.2 مبحثاً لكشم
- 1.2.1 موطناً توجفلا
- 1.2.2 مقيبطلاً توجفلا
- 1.3 أهمية البحث
- 1.3.1 أهمية نظرية
- 1.3.2 أهمية تطبيقية
- 1.4 أسئلة البحث
- 1.5 أهداف البحث
- 1.6 فرضيات البحث
- 1.7 نموذج البحث
- 1.8 منهجية البحث
- 1.9 الدراسة الميدانية
- 1.10 هيكل المشروع.....2

2 الفصل الثاني :الاطار النظري

- 2.1 المقدمة
- 2.2 المبحث الأول : العمل عن بعد
- 2.3 المبحث الثاني : الأداء الوظيفي
- 2.4 العلاقة بين العمل عن بعد و الأداء الوظيفي
- 2.5 الخاتمة6

جدول محتويات للاشكال والجداول

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث	13
2	الاستبانة	15
3	العمل عن بعد	20
4	تعزيز التوازن بين العمل والحياة	20
5	احتضان مستقبل العملا من خلال المرونة	21
6	احصائيات تفعيل العمل عن بعد	21
7	الأداء الوظيفي	23
8	تقويم الأداء الوظيفي	24
9	نموذج تقييم الأداء الوظيفي	24
10	العلاقة بين العمل عن بعد و الأداء الوظيفي	25

هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الأول :

الاطار العام للدراسة

مقدمة

لقد أوضحت 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 المعنيين 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 & د. علي 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 يخفض من تكاليف الإيجار 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)

مشكلة البحث

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 الفجوات النظرية

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

2.2 الفجوات العملية

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 الموضوعه (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؟

أهمية البحث

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 الأهمية النظرية

- 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 مكملية للمحاولات الأخرى المبذولة وامتداداً لها.

2.3 الأهمية العلمية

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)

أسئلة البحث

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 والإيجابية للعمل عن بعد بالنسبة للموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟ (مزياني, & طاهر. (2021)
- ما التحديات 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

أهداف البحث

في ظل الإهتمامات البحثية المتزايدة للأدبيات المختلفة التي تطرقت لموضوع هذه الدراسة، ومن منطلق أهمية الإنتاجية، تأتي 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 في 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

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية :

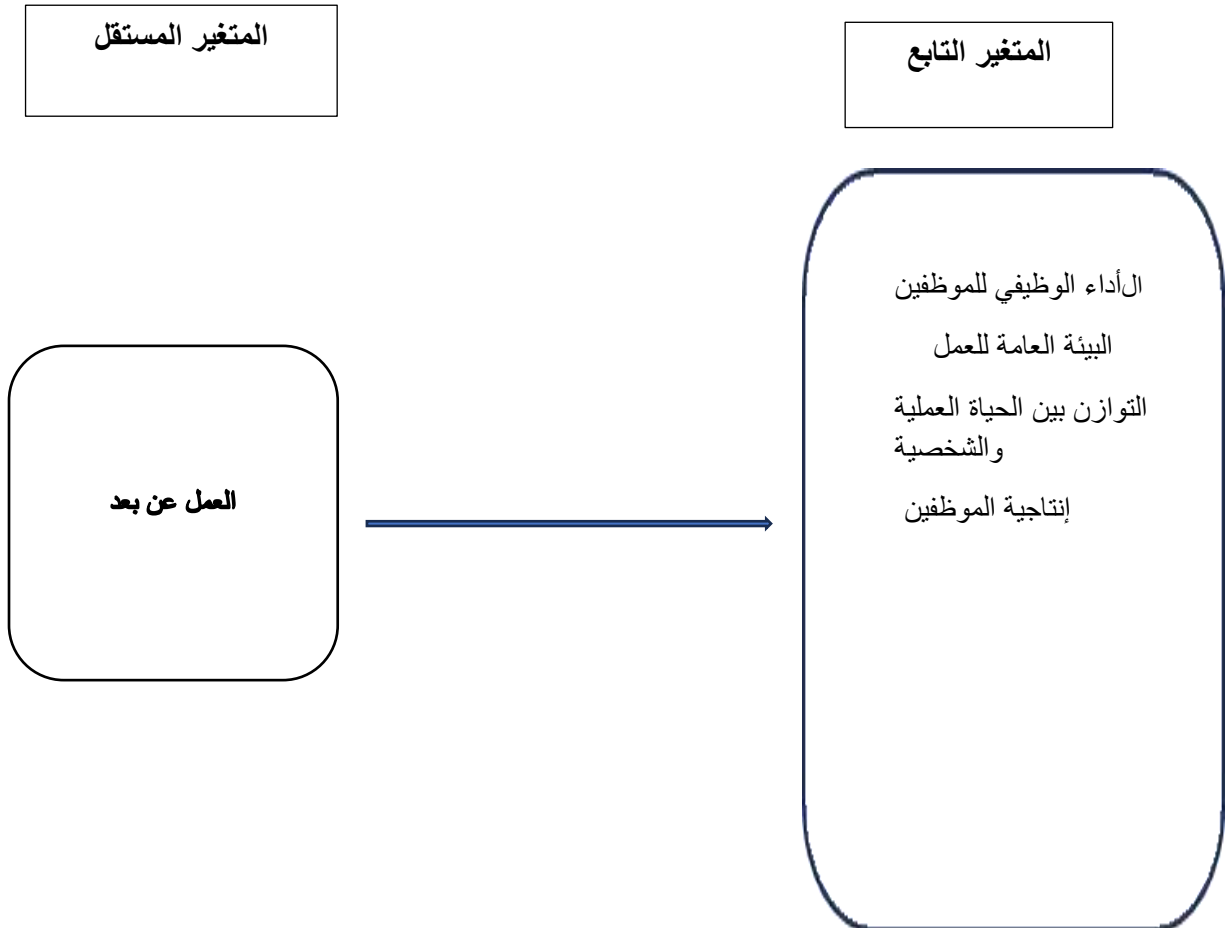
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على الأداء الوظيفي

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

نموذج البحث

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



تم تصميمها بواسطة رانيا الحربي

منهجية البحث

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 : تعتمد بشكل أساسي على الأساليب الكمية مثل الاستقصاءات والتجارب والتحليل الاحصائي لجمع البيانات وتحليلها

منهج البحث : الاستنتاجي

أساس الاستنتاجات : يتم ذكر معلومات جديدة لكن لا يمكن 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 واحدة او فرد او مجموعة او حدث للحصول على فهم تفصيلي لخصائصها الفريدة وتجاربها وسياقها

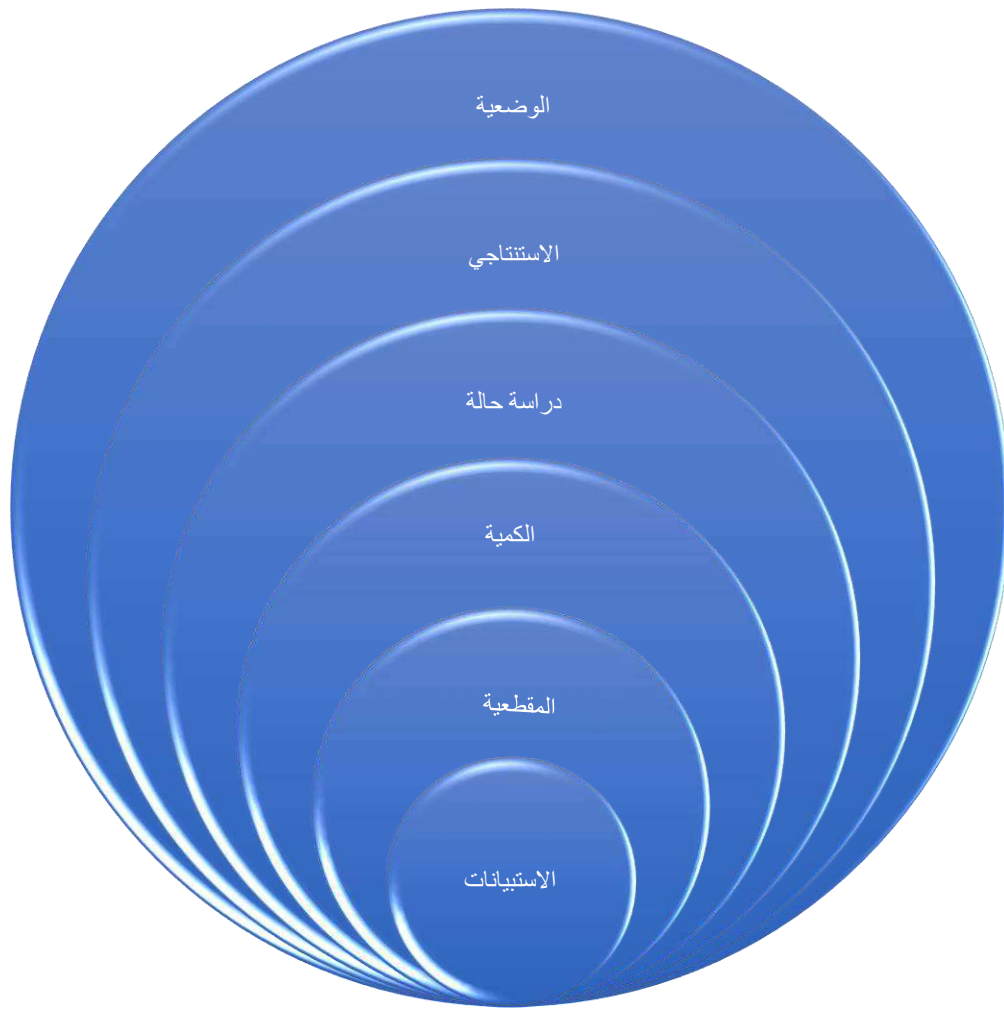
التطبيقات : يستخدم اذا كان البحث ينطبق على منظمة او شركة واحدة

طرق البحث : يستخدم الأساليب النوعية

نوع البحث : كمي

الأفق الزمني : المقطعية

طرق جمع وتحليل البيانات : الاستبيانات



الشكل (2)

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

هيكل المشروع

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الأطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

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 ، الوثائق 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 والأمان ، بعد التعاطف مع العميل) سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده ومع جميع الأبعاد المجتمعية .

المتغير الأول : 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. [1][2][3][4]

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.

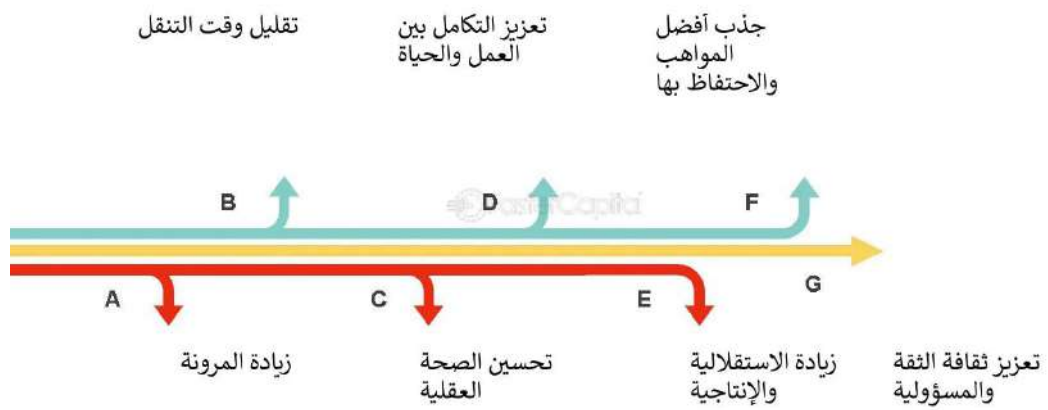
رابعاً: يجوز باتفاق أن يتحول العامل الذي يؤدي عمله في مكان العمل الأساسي إلى عامل يؤدي عمله " عن بعد ".

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 للترتيبات 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)

المتغير الثاني : 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 خدماتية 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).

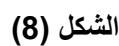
الأبعاد المتعددة

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 ثمانياً 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.



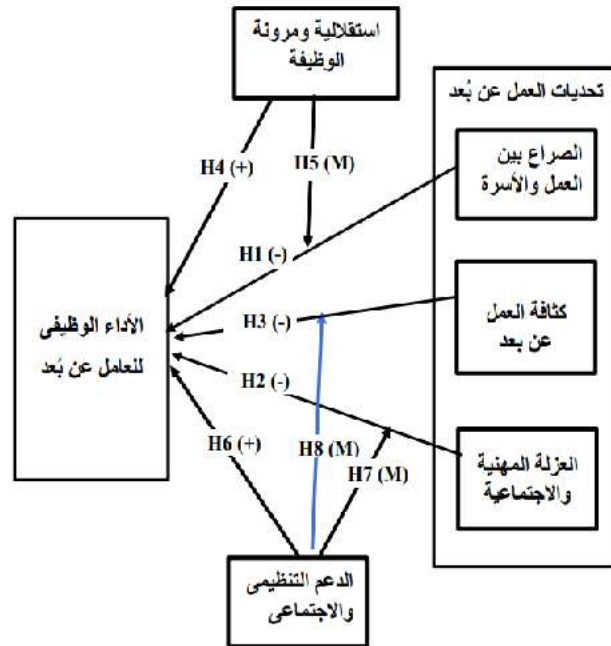
الشكل (7)



الشكل (9)

العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي

شكل (١) الإطار المقترح المبدئي للبحث



الشكل (10)

أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز فرع السلبيانية
د. عادل أحمد القاضي ، د. علي عمر جفري

المراجع والدراسات الداعمة لنموذج الدراسة

المتغير	الدراسة	المتغير	الدراسة
الاتصال	دراسة كلاً من سمر الدين (٢٠٢١)؛ Luo (٢٠١٥)؛ Lewis (٢٠١٢).	المستقل	دراسة كلاً من أصرف (٢٠٢١)؛ سمر الدين (٢٠٢١)؛ Jones (٢٠١٣).
تقنية المعلومات	دراسة كلاً من الصميدعي والعامري (٢٠١٧)؛ Luo (٢٠١٥).	المستقل	دراسة نور الدين (٢٠٢١).
المهارات	دراسة كلاً من الصميدعي والعامري (٢٠١٧)؛ Luo (٢٠١٥).	المستقل	دراسة كلاً من الخطيب (٢٠٢١)؛ نور الدين (٢٠٢١)؛ Klopotek (٢٠١٧).
الثقة المتبادلة لأطراف العمل	دراسة كلاً من الصميدعي والعامري (٢٠١٧)؛ Luo (٢٠١٥).	المستقل	دراسة أبو جمعة (٢٠٢١).
ساعات العمل المرنة	دراسة كلاً من الصميدعي والعامري (٢٠١٧)؛ Luo (٢٠١٥).	المستقل	دراسة كلاً من العصور والصميدعي (٢٠٢١)؛ ودراسة الصميدعي والعامري (٢٠١٧).
التخاذ القرارات عن بعد	دراسة كلاً من الصميدعي والعامري (٢٠١٧)؛ Luo (٢٠١٥).	المستقل	دراسة كلاً من الصميدعي والعامري (٢٠١٧)؛ Luo (٢٠١٥).
مستوى الأداء الوظيفي	دراسة كلاً من الصميدعي والعامري (٢٠١٧)؛ Luo (٢٠١٥).	المستقل	دراسة كلاً من الصميدعي والعامري (٢٠١٧)؛ Luo (٢٠١٥).

الإطار النظري

العمل عن بعد

لا يوجد تعريف متفق عليه عالمياً لـ (العمل عن بعد) فقد اختلفت العديد من الدراسات والأدبيات في تعريفه وفي مصطلحاته، ففي الولايات المتحدة يطلق عليه (Telecommuting)، وفي المملكة العربية السعودية يطلق عليه (Teleworking).

-سرعة إنجاز الأعمال الحكومية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات نظرًا لإعتماد نظام "العمل عن بعد" بشكل كبير جدًا 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 الإجتماعية أو الأسرية.

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

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 بُعد" مجتمعة، وبين أبعاد "إنتاجية العاملين"، وتم قبول الفرضيات البديلة والعلاقة بينهما علاقة طردية، مما يدل على أن إنتاجية العاملين تتأثر إيجابيا وطردياً بأسلوب العمل عن بُعد المستخدم من العاملين داخل الكلية.

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

□ وجود تأثير ذو دلالة معنوية من " العمل عن بعد" كمتغير مستقل ، في جميع المتغيرات الفرعية للمتغير التابع "إنتاجية العاملين" - مع إختلاف 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 تحسن مستوى ردود أفعال المتعاملين والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات، وهو ما سيقبض 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"

قائمة المراجع

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

(الصميدى & 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=EqZjaHJvbWUyBqgAEEUYOTIICAQABqWGB4yBqgCEEUYPDIGCAMQRRq80gEKMTAxODZqMGoxNaqCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8

(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>

* (د) مرفت إسماعيل، 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.asjp.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 اللیوة, دلال, بوزعوط,
بوجردة, & الیاسین (مشرفا). (2023). الرقمنة الإدارية والأداء الوظيفي (Doctoral dissertation).

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

