

Final Project 2

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف
الإدارية في المجال الصحي
مكة المكرمة - المملكة العربية السعودية

اسم الطالب.
SAFIYA MOHAMUD ISSA
صفية محمود عيسى

مشروع تخرج - 2
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

العام 2025
الفصل الدراسي الثالث

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

الشكر والتقدير

مستخلص الدراسة

المحتويات

11	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
12	1.1. المقدمة:
14	1.2. مشكلة الدراسة
15	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
16	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
18	1.3. أهمية الدراسة
19	1.3.1. على المستوى النظري:
20	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
21	1.4. أسئلة الدراسة
22	1.5. أهداف الدراسة
23	1.6. فرضيات الدراسة
24	1.7. نموذج الدراسة
27	1.8. منهجية الدراسة
31	1.9. الدراسة الميدانية
32	1.10. هيكل المشروع المقترح
33	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
34	2.1. المقدمة:
35	2.2. المتغير المستقل
36	2.3. المتغير التابع
37	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
38	2.5. الخاتمة
39	3. الفصل الثالث: منهجية البحث
40	3.1. المقدمة:

41	3.2. التعريفات الإجرائية.....
44	3.3. تصميم البحث
45	3.4. مجتمع وعينة الدراسة.....
46	3.5. طريقة جمع البيانات
47	3.6. ثبات وصدق الأداة
48	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
49	3.8. الخاتمة
0	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
0	4.1. المقدمة:
0	4.2. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
0	4.3. اختبارات الصدق والثبات
0	4.4. الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث.....
0	4.5. اختبار فرضيات الدراسة
0	4.6. ربط النتائج بالدراسات السابقة
0	4.7. الخاتمة
0	5. الفصل الخامس: مناقشة النتائج، الخاتمة، والتوصيات.....
0	5.1. المقدمة:
0	5.2. حدود الدراسة
0	5.3. التوصيات.....
0	5.4. الخاتمة
50	قائمة المراجع.....
52	الملحق (1) الاستبانة البحثية

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل 1-1	النموذج المفاهيمي الاساسي لنموذج الدراسة	25
	النموذج المفصل للعلاقات والمتغيرات	25
شكل 1-3	النموذج المفصل الدراسة	26
شكل 1-4	المخطط التوضيحي الشامل لمنهجية الدراسة	30
شكل 3-1	بصلة البحث (Research Onion)	40

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	مقياس ليكرت الخماسي	جدول 1-1
41	التعريفات الإجرائية للمتغير المستقل	جدول 3-1
42	التعريفات الإجرائية للمتغير التابع	جدول 3-2
43	توزيع أسئلة الاستبانة على محاور الدراسة	جدول 3-3
43	مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة	جدول 3-4

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وتحديداً في مكة المكرمة، تحولاً جذرياً وجوهرياً في طبيعة بيئة العمل وأساليب الأداء الوظيفي، حيث برزت سياسات العمل عن بعد كأحد أهم التوجهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية الصحية والتنظيم الإداري المعاصر في المؤسسات الطبية والصحية. وقد تسارعت وتيرة تبني هذه السياسات بشكل كبير ومتزايد خلال العقد الماضي، وخاصة في أعقاب جائحة كوفيد-19 التي أجبرت المؤسسات الصحية حول العالم على إعادة النظر في نماذج العمل التقليدية والبحث عن بدائل مرنة وفعالة تضمن استمرارية الخدمات الصحية وتحقيق الأهداف العلاجية والوقائية في ظل الظروف الاستثنائية والتحديات الصحية المتنوعة.

تمثل سياسات العمل عن بعد في المجال الصحي نقلة نوعية في فهم وتطبيق مفاهيم الإدارة الصحية الحديثة، حيث تتيح للموظفين الإداريين في المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات المتخصصة أداء مهامهم ووظائفهم من مواقع مختلفة خارج المرافق الطبية التقليدية، باستخدام التقنيات الرقمية المتطورة ووسائل الاتصال الحديثة المتخصصة في المجال الطبي. هذا التحول لا يقتصر على تغيير المكان الفيزيائي للعمل فحسب، بل يشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية الصحية وأساليب التواصل مع المرضى والفرق الطبية وطرق قياس الأداء الإداري في البيئة الصحية وتقييم النتائج العلاجية والإدارية، مما يتطلب مهارات إدارية صحية جديدة وقدرات تقنية متقدمة من جميع أطراف العملية الإدارية الصحية.

في مكة المكرمة، تحلّ سياسات العمل عن بعد في المجال الصحي أهمية استراتيجية خاصة نظراً لكونها المدينة المقدسة التي تستقبل ملايين الحجاج والمعتمرين سنوياً، مما يضع ضغطاً هائلاً على النظام الصحي ويتطلب مرونة عالية في إدارة الموارد البشرية الصحية. كما تتماشى هذه السياسات مع رؤية المملكة 2030 الطموحة في تطوير القطاع الصحي وبرنامج التحول الصحي الوطني الذي يهدف إلى بناء نظام صحي متكامل ومستدام يعتمد على الابتكار والتقنيات المتقدمة في الرعاية الصحية. وقد شهدت مكة المكرمة في السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في البنية التحتية الرقمية والتقنية الصحية، مما وفر الأساس المتين لتطبيق سياسات العمل عن بعد في المؤسسات الصحية بكفاءة وفعالية عالية.

تشمل الوظائف الإدارية في المجال الصحي مجموعة واسعة ومتنوعة من الأنشطة والمهام المتخصصة التي تتطلب مهارات تحليلية وتخطيطية وتنسيقية عالية، مثل إدارة المعلومات الصحية، وتنسيق المواعيد والخدمات الطبية، وإدارة الموارد البشرية الصحية، والتخطيط الاستراتيجي للخدمات الصحية، والتحليل المالي للمؤسسات الصحية، وإدارة سلاسل التوريد الطبية، وخدمة المرضى والمراجعين، والمراجعة والتدقيق الطبي والإداري،

وإدارة جودة الخدمات الصحية. هذه الوظائف تتميز بطبيعتها المعرفية والفكرية المتخصصة في المجال الطبي، مما يجعلها مناسبة بشكل كبير لتطبيق أنماط العمل عن بعد، حيث يمكن أداء معظم مهامها باستخدام الحاسوب والإنترنت والأنظمة الصحية الإلكترونية دون الحاجة إلى التواجد الفيزيائي المستمر في المرافق الصحية التقليدية.

ومع ذلك، فإن تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية الصحية يطرح تساؤلات مهمة حول تأثيرها على مؤشرات الأداء الوظيفي المختلفة، مثل كفاءة إدارة المعلومات الصحية، وجودة خدمة المرضى، وفعالية التنسيق مع الفرق الطبية، والرضا الوظيفي للموظفين الإداريين، والالتزام التنظيمي في البيئة الصحية. كما يثير قضايا متعلقة بالتحديات التقنية والإدارية والأخلاقية التي قد تواجه تطبيق هذه السياسات في المجال الصحي الحساس، والحاجة إلى تطوير أساليب جديدة لإدارة الفرق الإدارية الصحية عن بعد وقياس الأداء وضمان التواصل الفعال والتعاون المثمر بين أعضاء الفريق الصحي الإداري.

لذلك، تأتي هذه الدراسة العلمية المتخصصة لتسليط الضوء بشكل تفصيلي وشامل على تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية في المجال الصحي في مكة المكرمة، وتحليل العوامل المؤثرة على نجاح هذه السياسات في البيئة الصحية، والتحديات الخاصة التي تواجهها في المؤسسات الطبية، والفرص المتاحة لتطويرها وتحسينها، مما يساهم في تقديم توصيات عملية وقابلة للتطبيق لتعزيز فعالية العمل عن بعد في المؤسسات الصحية في مكة المكرمة.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الصحية في مكة المكرمة تحديات متزايدة ومعقدة في تطبيق سياسات العمل عن بعد للوظائف الإدارية الصحية، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع في القطاع الصحي والتغيرات الجذرية في طبيعة العمل الإداري الطبي وتوقعات الموظفين والمرضى. وعلى الرغم من الاستثمارات الضخمة في البنية التحتية التقنية والرقمية في المؤسسات الصحية بمكة المكرمة، والدعم الحكومي الكبير لمبادرات التحول الرقمي في القطاع الصحي، إلا أن العديد من المستشفيات والمراكز الصحية لا تزال تواجه صعوبات في تحديد الأساليب الأمثل لتطبيق سياسات العمل عن بعد بطريقة تضمن الحفاظ على مستويات الأداء الإداري الصحي المطلوبة أو تحسينها دون التأثير على جودة الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين.

تشير الدراسات والتقارير المتخصصة في القطاع الصحي إلى أن حوالي 68% من المؤسسات الصحية في مكة المكرمة التي طبقت سياسات العمل عن بعد خلال السنوات الماضية تواجه تحديات في قياس وتقييم الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين العاملين عن بعد في البيئة الصحية، وأن 62% منها تفتقر إلى المعايير والمؤشرات الواضحة لتقييم فعالية هذه السياسات في تحسين الخدمات الصحية الإدارية. كما تشير الإحصائيات إلى أن 45% من المديرين في الوظائف الإدارية الصحية يعبرون عن قلقهم حول تأثير العمل عن بعد على جودة التواصل والتنسيق مع الفرق الطبية والمرضى، و 41% منهم يشكون في قدرتهم على متابعة وإدارة الموظفين الإداريين عن بعد بنفس الكفاءة التي يحققونها في بيئة العمل الصحي التقليدية.

من ناحية أخرى، تظهر بعض الدراسات الأولية في المجال الصحي نتائج متباينة حول تأثير العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الإداري الصحي المختلفة، حيث تشير بعض التقارير إلى تحسن في مستويات الرضا الوظيفي والتوازن بين الحياة العملية والشخصية للموظفين الإداريين الصحيين، بينما تشير أخرى إلى انخفاض في مستويات التفاعل المباشر مع المرضى والتعلم من الخبرات الطبية المباشرة. هذا التباين في النتائج يعكس الحاجة الماسة إلى دراسة علمية شاملة ومنهجية تحلل بشكل دقيق ومفصل تأثير سياسات العمل عن بعد على مختلف جوانب الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية الصحية في مكة المكرمة.

كما تواجه المؤسسات الصحية في مكة المكرمة تحديات خاصة تتعلق بالثقافة التنظيمية الصحية والاجتماعية، حيث أن العديد من المؤسسات الطبية اعتادت على أساليب الإدارة التقليدية التي تعتمد على الإشراف المباشر والتواجد الفيزيائي في البيئة الطبية، مما يتطلب تغييراً جذرياً في أساليب القيادة والإدارة الصحية لتناسب مع متطلبات العمل عن بعد في المجال الطبي. بالإضافة إلى ذلك، تفتقر العديد من المؤسسات الصحية إلى الخبرات والكفاءات المتخصصة في إدارة الفرق الإدارية الصحية عن بعد وتطوير السياسات والإجراءات المناسبة لهذا

النوع من العمل في البيئة الطبية الحساسة.

تتفاقم هذه التحديات في ظل نقص الدراسات العلمية المحلية التي تقيس بشكل دقيق ومنهجي تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في البيئة الصحية في مكة المكرمة، مع مراعاة الخصائص الثقافية والتنظيمية والطبية المحلية. هذا النقص في المعرفة العلمية المتخصصة في المجال الصحي يحد من قدرة المؤسسات الطبية على اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على أدلة علمية حول تطوير وتحسين سياسات العمل عن بعد في البيئة الصحية.

وبناءً على ما تقدم من تحليل شامل للوضع الراهن في القطاع الصحي، تتمحور مشكلة الدراسة الأساسية حول الحاجة الماسة إلى فهم عميق ومتكامل لتأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية في المجال الصحي في مكة المكرمة، وتحديد العوامل المؤثرة على فعالية هذه السياسات في البيئة الطبية، والتحديات الخاصة التي تواجهها في المؤسسات الصحية، والفرص المتاحة لتطويرها وتحسينها، مما يساعد المؤسسات الصحية على تطوير استراتيجيات فعالة للعمل عن بعد تحقق التوازن المطلوب بين مرونة العمل الإداري والحفاظ على مستويات الأداء العالية وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى والمجتمع.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع العمل عن بعد في الأدبيات العالمية، إلا أن هناك فجوات واضحة ومهمة في الإطارات النظرية والنماذج المفاهيمية المتعلقة بتأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في البيئة الصحية العربية والسعودية تحديداً. تتمثل الفجوة الأولى والأساسية في نقص النماذج النظرية المتخصصة التي تأخذ في الاعتبار الخصائص الثقافية والتنظيمية والطبية للمجتمع السعودي، وتأثير هذه الخصائص على فعالية تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية الصحية في مكة المكرمة.

الفجوة الثانية تكمن في عدم وجود إطار نظري شامل يربط بين مختلف أنماط العمل عن بعد في المجال الصحي (العمل الكامل عن بعد، العمل الهجين، العمل المرن) ومؤشرات الأداء الوظيفي الصحي المختلفة (كفاءة إدارة المعلومات الصحية، جودة خدمة المرضى، فعالية التنسيق مع الفرق الطبية، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي الصحي) في سياق الوظائف الإدارية الطبية. هذا النقص يجعل من الصعب على الباحثين والممارسين في المجال الصحي فهم أي الأنماط أكثر مناسبة لأي نوع من الوظائف الإدارية الصحية وفي أي ظروف تنظيمية طبية.

كما تفتقر الأدبيات النظرية إلى نماذج تفسر كيفية تأثير العوامل التقنية والتنظيمية والفردية على نجاح تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية الصحية. هذه العوامل تشمل مستوى النضج التقني للمؤسسة

الصحية، وجودة البنية التحتية التقنية الطبية، ومهارات الموظفين التقنية والرقمية في المجال الصحي، وأساليب القيادة والإدارة الصحية، والثقافة التنظيمية الطبية، والخصائص الشخصية للموظفين الإداريين الصحيين مثل الانضباط الذاتي والدافعية والقدرة على العمل المستقل في البيئة الصحية.

الفجوة الرابعة تتعلق بنقص النظريات التي تفسر العلاقة بين طبيعة المهام الإدارية الصحية وملاءمتها للعمل عن بعد، حيث أن الوظائف الإدارية في المجال الصحي تتضمن مهاماً متنوعة تختلف في درجة تعقيدها ومستوى التفاعل المطلوب مع المرضى والفرق الطبية ونوع المهارات اللازمة. بعض هذه المهام الصحية قد تكون أكثر ملاءمة للعمل عن بعد من غيرها، وهذا يتطلب تطوير نماذج نظرية تساعد في تحديد المهام والوظائف الإدارية الصحية الأكثر مناسبة للعمل عن بعد.

كما تفتقر الأدبيات إلى نماذج تقييم شاملة لقياس العائد على الاستثمار من تطبيق سياسات العمل عن بعد في المؤسسات الصحية، والتي تأخذ في الاعتبار التكاليف المباشرة وغير المباشرة والفوائد الملموسة وغير الملموسة لهذه السياسات في تحسين الخدمات الصحية. هذا النقص يحد من قدرة المؤسسات الصحية على اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة حول الاستثمار في تطوير قدرات العمل عن بعد في البيئة الطبية.

الفجوة السادسة تتمثل في عدم وجود نظريات متكاملة تفسر كيفية تأثير العمل عن بعد على ديناميكيات الفريق والتعاون والتواصل في الوظائف الإدارية الصحية، والتي غالباً ما تتطلب مستوى عالي من التنسيق والتعاون بين أعضاء الفريق الإداري والطبي وتفاعل مستمر مع المرضى والمراجعين. هذا الفهم مهم لتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الفرق الإدارية الصحية عن بعد وضمان الحفاظ على مستويات التعاون والتواصل المطلوبة في البيئة الطبية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي والميداني، تواجه الدراسات المتعلقة بتأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية في مكة المكرمة عدة فجوات مهمة وجوهرية. الفجوة الأولى تتمثل في نقص الدراسات الميدانية الشاملة التي تقيس بشكل دقيق ومنهجي تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الفعلية في الوظائف الإدارية الصحية، مثل مستويات كفاءة إدارة المعلومات الصحية، وجودة خدمة المرضى والمراجعين، ومعدلات إنجاز المهام الإدارية الطبية، ومستوى رضا المرضى والفرق الطبية، ومؤشرات الابتكار والإبداع في الخدمات الصحية الإدارية.

الفجوة الثانية تكمن في عدم وجود دراسات مقارنة تحلل الفروق في تأثير سياسات العمل عن بعد بين أنواع

المؤسسات الصحية المختلفة (المستشفيات الحكومية، المستشفيات الخاصة، المراكز الصحية، العيادات المتخصصة) والتخصصات الطبية المتنوعة (الطب العام، الطب التخصصي، الطب الوقائي، الصحة النفسية، إدارة المستشفيات) في مكة المكرمة. هذا النقص يحد من قدرة المؤسسات الصحية على الاستفادة من تجارب المؤسسات الطبية الأخرى وتطبيق أفضل الممارسات المناسبة لطبيعة أعمالها الصحية.

كما تفتقر الدراسات التطبيقية إلى تحليل عميق للتحديات العملية والتشغيلية التي تواجه المؤسسات الصحية في مكة المكرمة في تطبيق سياسات العمل عن بعد، مثل التحديات التقنية المتعلقة بأمن المعلومات الصحية وحماية بيانات المرضى، والتحديات الإدارية المتعلقة بإدارة الأداء الإداري الصحي والمتابعة والتقييم في البيئة الطبية، والتحديات الأخلاقية والمهنية المتعلقة بتقبل الموظفين الإداريين الصحيين والمديرين الطبيين لأنماط العمل الجديدة في المجال الصحي الحساس.

الفجوة الرابعة تتعلق بنقص الدراسات التي تقيم فعالية الأدوات والتقنيات المختلفة المستخدمة في العمل عن بعد في المجال الصحي، مثل أنظمة إدارة المعلومات الصحية الإلكترونية، ومنصات التعاون الرقمي المتخصصة في المجال الطبي، وأنظمة إدارة المواعيد والخدمات الصحية، وتقنيات الاتصال والتواصل مع المرضى والفرق الطبية، وأدوات قياس الأداء والإنتاجية في البيئة الصحية. هذا التقييم مهم لمساعدة المؤسسات الصحية في اختيار الأدوات والتقنيات الأكثر مناسبة لاحتياجاتها وطبيعة أعمالها الطبية.

كما تفتقر الدراسات إلى تحليل تأثير العمل عن بعد على جوانب مهمة من الأداء التنظيمي الصحي مثل ثقافة المؤسسة الطبية، والتعلم التنظيمي في المجال الصحي، وإدارة المعرفة الطبية، والابتكار التنظيمي في الخدمات الصحية، والقدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة الصحية والطبية. هذه الجوانب لها تأثير كبير على الأداء طويل المدى للمؤسسات الصحية وقدرتها على تقديم خدمات طبية متميزة والمنافسة في القطاع الصحي والنمو المستدام.

الفجوة السادسة تتمثل في نقص الدراسات الطولية التي تتابع تأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية على مدى فترات زمنية طويلة، مما يحد من فهم التأثيرات طويلة المدى لهذه السياسات على جودة الخدمات الصحية والتغيرات التي قد تطرأ على فعاليتها مع مرور الوقت واكتساب الموظفين الإداريين الصحيين والمديرين الطبيين للخبرة والمهارات اللازمة للعمل عن بعد في البيئة الصحية المتخصصة.

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة العلمية المتخصصة أهمية استثنائية وكبيرة على عدة مستويات متنوعة ومتكاملة، حيث تساهم بشكل فعال ومباشر في سد الفجوات المعرفية والتطبيقية في مجال العمل عن بعد وتأثيره على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية. من الناحية الأكاديمية والعلمية، تقدم الدراسة إضافة علمية مهمة ونوعية للأدبيات العربية والمحلية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، وتوفر نموذجاً نظرياً متكاملًا ومبتكراً يمكن تطبيقه في البيئة السعودية والعربية لفهم وتحليل تأثير سياسات العمل عن بعد على مختلف جوانب الأداء الوظيفي.

من الناحية الاقتصادية والتنموية، تساهم الدراسة في دعم أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة بتحسين جودة الحياة وتطوير بيئة عمل محفزة ومرنة تجذب المواهب وتحتفظ بها. كما تدعم برنامج التحول الوطني الذي يهدف إلى تطوير القطاع العام وتحسين كفاءته من خلال تبني أساليب عمل حديثة ومبتكرة. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الدراسة في تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات السعودية من خلال تقديم أدلة علمية حول كيفية تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية من خلال تطبيق سياسات العمل عن بعد بطريقة فعالة ومدرسة.

من الناحية الاجتماعية والثقافية، تساهم الدراسة في تعزيز مفهوم التوازن بين الحياة العملية والشخصية، والذي يعتبر من أهم العوامل المؤثرة على جودة الحياة ورفاهية الأفراد والمجتمع. كما تساعد في تطوير فهم أفضل لكيفية تأثير التقنيات الحديثة على طبيعة العمل والعلاقات المهنية، وتقدم توجيهات لتطوير ثقافة تنظيمية تدعم العمل عن بعد وتحقيق أقصى استفادة من إمكانياته.

من الناحية العملية والتطبيقية، تقدم الدراسة توجيهات واضحة ومحددة للمنظمات السعودية حول كيفية تصميم وتطبيق سياسات العمل عن بعد بشكل فعال يحقق التوازن المطلوب بين مرونة العمل والحفاظ على مستويات الأداء العالية. كما تساعد المديرين والقادة في تطوير المهارات والكفاءات اللازمة لإدارة الفرق عن بعد وقياس الأداء وضمان التواصل الفعال والتعاون المثمر.

تساهم الدراسة أيضاً في تطوير فهم أعمق لاحتياجات سوق العمل السعودي في مجال المهارات الرقمية وإدارة العمل عن بعد، مما يساعد المؤسسات التعليمية والتدريبية في تطوير برامج تعليمية ومهنية متخصصة تلبي هذه الاحتياجات وتعد الكوادر الوطنية للمستقبل. كما تدعم جهود المملكة في بناء اقتصاد معرفي متطور يعتمد على المهارات المتقدمة والتقنيات الحديثة.

من ناحية أخرى، تساهم الدراسة في تطوير السياسات العامة المتعلقة بتنظيم العمل وحماية حقوق العمال في بيئة العمل عن بعد، وتقدم أدلة علمية يمكن للجهات التنظيمية والحكومية الاستفادة منها في وضع اللوائح والقوانين

المناسبة التي تحقق التوازن بين مرونة العمل وحماية حقوق جميع الأطراف المعنية.

1.3.1. على المستوى النظري:

على المستوى النظري والأكاديمي المتخصص، تساهم هذه الدراسة العلمية بشكل كبير ومتميز في إثراء وتطوير الأدبيات العلمية والبحثية في مجال العمل عن بعد والأداء الوظيفي من خلال تطوير نموذج نظري شامل ومتكامل يربط بين سياسات العمل عن بعد المختلفة ومؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية. يأخذ هذا النموذج في الاعتبار الخصائص الثقافية والتنظيمية والاجتماعية للمجتمع السعودي، مما يوفر إطاراً نظرياً متخصصاً يمكن تطبيقه في دراسات مستقبلية في البيئة العربية والإسلامية.

تقدم الدراسة أيضاً مساهمة علمية مهمة في تطوير نظريات الأداء الوظيفي من خلال استكشاف كيفية تأثير بيئة العمل الافتراضية على العمليات المعرفية والسلوكية للموظفين في الوظائف الإدارية. كما تساهم في تطوير فهم أعمق للعلاقة بين المرونة في العمل والإنتاجية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وهي علاقات معقدة تتطلب تحليلاً نظرياً متقدماً يأخذ في الاعتبار العوامل الوسيطة والمعدلة المختلفة.

من ناحية أخرى، تساهم الدراسة في تطوير نظريات القيادة والإدارة عن بعد من خلال استكشاف كيفية تأثير أساليب القيادة المختلفة على فعالية العمل عن بعد في الوظائف الإدارية. هذا الفهم مهم لتطوير نماذج قيادية جديدة تتناسب مع متطلبات العصر الرقمي وطبيعة العمل الافتراضي، والتي تختلف في كثير من جوانبها عن نماذج القيادة التقليدية.

كما تقدم الدراسة إضافة نظرية في مجال نظريات التحفيز والدافعية من خلال تحليل كيفية تأثير العمل عن بعد على مصادر التحفيز المختلفة للموظفين في الوظائف الإدارية، مثل الحاجة للاستقلالية والإنجاز والانتماء والتقدير. هذا التحليل يساعد في تطوير استراتيجيات تحفيزية جديدة تتناسب مع بيئة العمل عن بعد وتحقق أقصى استفادة من إمكانياتها.

تساهم الدراسة أيضاً في تطوير نظريات التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة من خلال استكشاف كيفية تأثير العمل عن بعد على عمليات تبادل المعرفة والخبرات والتعلم من الآخرين في الوظائف الإدارية. هذا الفهم مهم لتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة في بيئة العمل الافتراضية وضمان استمرارية التعلم والتطوير المهني للموظفين.

كما تقدم الدراسة مساهمة نظرية في مجال نظريات التواصل والتعاون التنظيمي من خلال تحليل كيفية تأثير وسائل التواصل الرقمية على جودة وفعالية التواصل والتعاون بين الموظفين في الوظائف الإدارية. هذا التحليل يساعد في تطوير نماذج تواصل جديدة تحقق أقصى استفادة من التقنيات المتاحة وتضمن الحفاظ على مستويات التعاون والتنسيق المطلوبة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي.:

على المستوى التطبيقي والعملية المباشر، تقدم هذه الدراسة العلمية المتخصصة فوائد مباشرة وملموسة للمنظمات والمؤسسات والممارسين في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. تساعد النتائج والتوصيات المنظمات في اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة حول تطوير وتطبيق سياسات العمل عن بعد، وتوفير إرشادات عملية حول كيفية تصميم هذه السياسات بشكل يحقق التوازن المطلوب بين مرونة العمل والحفاظ على مستويات الأداء العالية.

تساهم الدراسة في تطوير أدوات عملية لتقييم جاهزية المنظمات لتطبيق سياسات العمل عن بعد، وتحديد الاحتياجات التقنية والتدريبية والإدارية المطلوبة. كما تقدم نماذج عملية لقياس وتقييم فعالية هذه السياسات ومتابعة تأثيرها على مؤشرات الأداء المختلفة، مما يساعد المنظمات في التحسين المستمر لسياساتها وممارساتها في مجال العمل عن بعد.

من ناحية أخرى، تساعد الدراسة المديرين والقادة في تطوير المهارات والكفاءات اللازمة لإدارة الفرق عن بعد بفعالية، وتقديم استراتيجيات عملية للتواصل والتعاون والمتابعة والتقييم في بيئة العمل الافتراضية. كما تساعد في تطوير برامج تدريبية متخصصة للموظفين لتطوير المهارات الرقمية والتقنية اللازمة للعمل عن بعد بكفاءة وفعالية.

تساهم الدراسة أيضاً في تطوير فهم أفضل لمتطلبات البنية التحتية التقنية والرقمية اللازمة لدعم العمل عن بعد في الوظائف الإدارية، مما يساعد المنظمات في التخطيط للاستثمارات التقنية المطلوبة واختيار الحلول والأدوات الأكثر مناسبة لاحتياجاتها وطبيعتها أعمالها.

كما تقدم الدراسة توجيهات عملية لتطوير السياسات والإجراءات المتعلقة بأمن المعلومات وحماية البيانات في بيئة العمل عن بعد، وهي قضايا حساسة ومهمة تتطلب اهتماماً خاصاً في ظل تزايد التهديدات السيبرانية والحاجة إلى حماية المعلومات الحساسة والسرية للمنظمات.

تساهم الدراسة أيضاً في تطوير فهم أفضل لتأثير العمل عن بعد على رفاهية الموظفين وجودة حياتهم، مما يساعد المنظمات في تطوير برامج دعم ورعاية الموظفين تتناسب مع متطلبات العمل عن بعد وتضمن الحفاظ على صحتهم النفسية والجسدية ورفاهيتهم العامة.

من ناحية أخرى، تساعد الدراسة صناع السياسات في القطاع العام على وضع سياسات وأنظمة تدعم تطبيق العمل عن بعد في الجهات الحكومية، وتقدم أدلة علمية يمكن استخدامها في تطوير اللوائح والقوانين المنظمة للعمل عن بعد في القطاع الخاص. كما تساهم في تطوير برامج التدريب والتطوير المهني للكوادر الحكومية لتأهيلهم للعمل في بيئة رقمية متطورة.

1.4. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة العلمية المتخصصة للإجابة بشكل شامل ومتعمق على الأسئلة البحثية التالية:

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية في المنظمات السعودية؟
السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في الوظائف الإدارية الذين يعملون وفق سياسات العمل عن بعد؟

السؤال الثالث: ما التحديات والعوائق التي تواجه تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية؟
السؤال الرابع: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية؟

السؤال الخامس: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الرضا الوظيفي في الوظائف الإدارية؟
السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات المنظمة والموظف؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة العلمية المتخصصة إلى تحقيق الأهداف التالية بشكل شامل ومتكامل:

الأهداف العملية والتطبيقية:

الهدف الأول: تحديد وقياس مستوى تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية في المنظمات السعودية.

الهدف الثاني: تقييم مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في الوظائف الإدارية الذين يعملون وفق سياسات العمل عن بعد.

الهدف الثالث: تحليل العلاقة بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومؤشرات الأداء الوظيفي المختلفة في الوظائف الإدارية.

الأهداف المستقبلية والاستراتيجية:

الهدف الرابع: تطوير نموذج مقترح لتطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية يناسب البيئة السعودية.

الهدف الخامس: وضع توصيات عملية للمنظمات السعودية حول كيفية تطوير وتطبيق سياسات العمل عن بعد بفعالية.

الهدف السادس: تقديم مقترحات لصناع السياسات حول تطوير البيئة التنظيمية والقانونية الداعمة للعمل عن بعد.

1.6. فرضيات الدراسة

بناءً على أسئلة الدراسة والإطار النظري المتطور، تم صياغة الفرضيات البحثية التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية.

الفرضية الثانية: توجد علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الرضا الوظيفي في الوظائف الإدارية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الإنتاجية في الوظائف الإدارية.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي تعزى لحجم المنظمة.

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي تعزى لأنواع القطاع.

الفرضية السادسة: توجد علاقة وسيطة ذات دلالة إحصائية للمهارات التقنية في العلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح نموذج الدراسة المتطور والشامل العلاقة المعقدة والمتداخلة بين المتغير المستقل (سياسات العمل عن بعد) والمتغيرات التابعة (مؤشرات الأداء الوظيفي) في سياق الوظائف الإدارية في البيئة السعودية. يتضمن النموذج المتغيرات الوسيطة والمعدلة والضابطة التي تؤثر على هذه العلاقة.

المتغير المستقل: سياسات العمل عن بعد

- العمل الكامل عن بعد
- العمل الهجين (المختلط)
- العمل المرن في الوقت والمكان
- أدوات وتقنيات العمل عن بعد
- سياسات الدعم والتدريب

المتغيرات التابعة:

مؤشرات الأداء الوظيفي:

- الإنتاجية والكفاءة
- جودة المخرجات والنتائج
- الابتكار والإبداع
- التعاون والعمل الجماعي
- مؤشرات الرضا والالتزام:

الرضا الوظيفي

الالتزام التنظيمي

التوازن بين العمل والحياة

الرفاهية النفسية والجسدية

المتغيرات الوسيطة:

المهارات التقنية والرقمية

جودة البنية التحتية التقنية

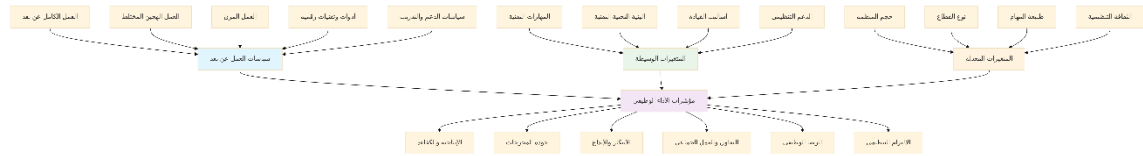
أساليب القيادة والإدارة

مستوى الدعم التنظيمي

المتغيرات المعدلة:

- حجم المنظمة ونوع القطاع
- طبيعة المهام والوظائف
- الخصائص الشخصية للموظفين
- الثقافة التنظيمية والمجتمعية

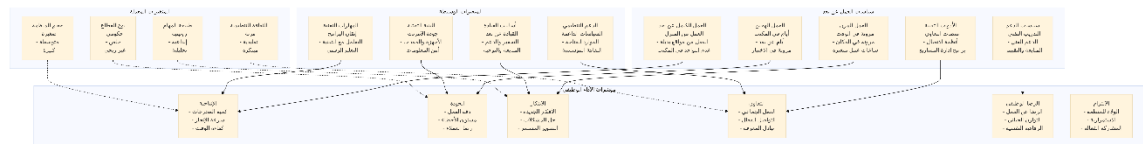
الشكل (1-1)



يعرض الشكل الأول النموذج المفاهيمي الأساسي للدراسة، والذي يوضح بشكل مبسط وواضح العلاقة الرئيسية بين سياسات العمل عن بعد في المجال الصحي ومؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية الصحية. يظهر النموذج كيف تؤثر أنماط العمل عن بعد المختلفة (العمل الكامل عن بعد، العمل الهجين، العمل المرن) على مختلف جوانب الأداء الوظيفي في البيئة الصحية، مع الأخذ في الاعتبار دور المتغيرات الوسيطة والمعدلة في تشكيل هذه العلاقة.

النموذج المفصل للعلاقات والمتغيرات

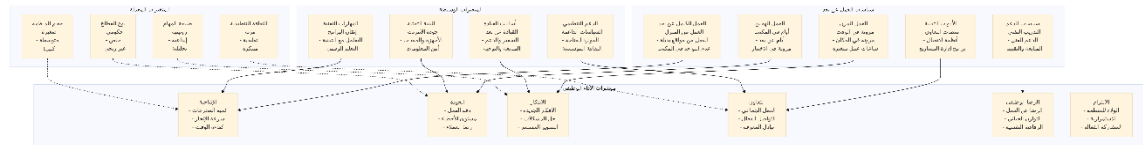
الشكل 1-2



يقدم الشكل الثاني تفصيلاً شاملاً وعميقاً لجميع المتغيرات والعلاقات في نموذج الدراسة، حيث يعرض التصنيفات الفرعية لكل متغير رئيسي والعلاقات المعقدة والمتداخلة بينها في سياق المؤسسات الصحية في مكة المكرمة. هذا النموذج المفصل يساعد في فهم كيفية تأثير كل عنصر من عناصر سياسات العمل عن بعد على مختلف مؤشرات الأداء الوظيفي في البيئة الصحية، ويوضح الدور المعقد للمتغيرات الوسيطة والمعدلة في تحديد قوة واتجاه هذه التأثيرات.

الشكل 1: النموذج المفاهيمي للدراسة يوضح العلاقة بين سياسات العمل عن بعد ومؤشرات الأداء الوظيفي. يوضح الشكل أعلاه النموذج المفاهيمي الأساسي للدراسة، حيث يظهر كيف تؤثر سياسات العمل عن بعد المختلفة (العمل الكامل عن بعد، العمل الهجين، العمل المرن، أدوات التقنية، سياسات الدعم) على مؤشرات

الأداء الوظيفي من خلال تحسين الإنتاجية والجودة والابتكار والتعاون، بالإضافة إلى تعزيز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. كما يوضح النموذج دور المتغيرات الوسيطة (المهارات التقنية، البنية التحتية، أساليب القيادة، الدعم التنظيمي) والمتغيرات المعدلة (حجم المنظمة، طبيعة المهام، الخصائص الشخصية، الثقافة التنظيمية) في هذه العلاقة.



الشكل 3-1: النموذج المفصل للدراسة يوضح جميع المتغيرات والعلاقات التفصيلية

يعرض الشكل الثاني تفاصيل أكثر شمولية للنموذج، حيث يوضح التصنيفات الفرعية لكل متغير من متغيرات الدراسة. فعلى سبيل المثال، يتضمن العمل عن بعد أنماطاً مختلفة مثل العمل الكامل من المنزل والعمل الهجين والعمل المرن، بينما تشمل مؤشرات الأداء جوانب متعددة مثل الإنتاجية والجودة والابتكار والرضا. هذا التفصيل يساعد في فهم أعمق لكيفية تأثير كل عنصر من عناصر العمل عن بعد على جوانب مختلفة من الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية.

1.8. منهجية الدراسة

المحور الأول: منهج الدراسة

تتبع هذه الدراسة العلمية المتخصصة المنهج الوصفي التحليلي المتقدم الذي يهدف إلى وصف وتحليل وفهم واقع تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية في المملكة العربية السعودية، وتأثيرها على مؤشرات الأداء الوظيفي المختلفة. يتميز هذا المنهج العلمي بقدرته على جمع البيانات الكمية والنوعية المتنوعة وتحليلها بطريقة علمية منهجية ومتكاملة، واختبار الفرضيات البحثية والوصول إلى نتائج قابلة للتعميم والتطبيق في البيئة السعودية والعربية.

المحور الثاني: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة الشامل من جميع الموظفين في الوظائف الإدارية في المنظمات السعودية (الحكومية والخاصة وغير الربحية) الذين يعملون أو عملوا وفق سياسات العمل عن بعد خلال السنوات الثلاث الماضية. يشمل المجتمع موظفين من مختلف المستويات الإدارية (العليا، الوسطى، الإشرافية) ومن مختلف التخصصات الإدارية مثل إدارة الموارد البشرية، والتسويق، والمالية، وإدارة المشاريع، والتخطيط الاستراتيجي. يقدر حجم مجتمع الدراسة بحوالي 450,000 موظف إداري في المملكة يعملون أو لديهم خبرة في العمل عن بعد.

المحور الثالث: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية متمثلة من مجتمع الدراسة بحجم 400 موظف موزعة بشكل متناسب على مختلف القطاعات والمناطق والمستويات الإدارية. تم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون مع مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%. تم توزيع العينة كالتالي: القطاع الحكومي (45%)، القطاع الخاص (40%)، القطاع غير الربحي (15%). كما تم تصنيف المشاركين حسب المستوى الإداري: الإدارة العليا (25%)، الإدارة الوسطى (45%)، الإدارة الإشرافية (30%).

المحور الرابع: أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على استبانة علمية متخصصة مصممة خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة، وتتكون من ستة أجزاء رئيسية: البيانات الديموغرافية والوظيفية، مقياس سياسات العمل عن بعد، مقياس الأداء الوظيفي، مقياس الرضا الوظيفي، مقياس المهارات التقنية، والتحديات والمعوقات. كما تم استخدام المقابلات المتعمقة مع عينة من المديرين والموظفين لجمع بيانات نوعية تدعم النتائج الكمية وتوفر فهماً أعمق للظواهر المدروسة.

المحور الخامس: إجراءات جمع البيانات

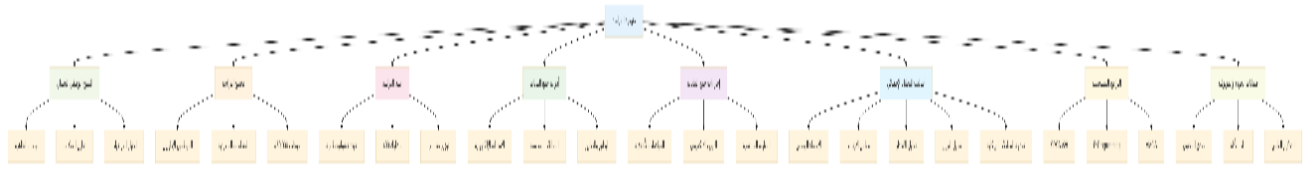
تم جمع البيانات على مراحل متعددة بدءاً من الحصول على الموافقات الأخلاقية والإدارية من الجهات المختصة والمنظمات المشاركة. تم توزيع الاستبانات إلكترونياً عبر منصات متعددة لضمان وصولها لجميع أفراد العينة المستهدفة. استغرقت عملية جمع البيانات خمسة أشهر مع متابعة مستمرة ومكثفة لضمان معدل استجابة عالي يتجاوز 85%. تم إجراء المقابلات في مواقع العمل أو عبر منصات الاتصال المرئي حسب تفضيل المشاركين وظروفهم.

المحور السادس: أساليب التحليل الإحصائي ومقاييس ليكرت الخماسي

تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 28 وبرنامج R لتحليل البيانات الكمية، حيث تم تطبيق الإحصاء الوصفي والاستدلالي المتقدم لاختبار فرضيات الدراسة. شملت الأساليب المستخدمة معامل الارتباط لبيرسون، تحليل الانحدار المتعدد والهرمي، واختبار t للعينات المستقلة. كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي والثنائي (ANOVA) وتحليل المسار (Path Analysis) ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لاختبار العلاقات المعقدة بين المتغيرات.

مقياس ليكرت الخماسي:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يساعد العمل عن بعد في زيادة إنتاجيتي الوظيفية					
2	أشعر بمرونة أكبر في إدارة وقتي عند العمل عن بعد					
3	تحسنت جودة مخرجات عملي منذ تطبيق العمل عن بعد					
4	أستطيع التعاون بفعالية مع زملائي عن بعد					
5	أشعر بتوازن أفضل بين حياتي العملية والشخصية					
6	تتوفر لدي الأدوات التقنية اللازمة للعمل عن بعد					
7	أتلقي الدعم الكافي من إدارتي للعمل عن بعد					
8	زاد مستوى رضائي الوظيفي مع تطبيق العمل عن بعد					
9	أشعر بالانتماء لمنظمتي رغم العمل عن بعد					
10	أنصح الآخرين بتجربة العمل عن بعد					



الشكل 4-1: مخطط توضيحي شامل لمنهجية الدراسة ومراحل تنفيذها

يوضح الشكل الثالث المنهجية الشاملة للدراسة بتفاصيلها الكاملة، بدءاً من المنهج الوصفي التحليلي المتبع، ومروراً بتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات المتنوعة، وإجراءات جمع البيانات الميدانية، وأساليب التحليل الإحصائي المتقدمة، والبرامج المستخدمة، وانتهاءً بضمانات الجودة والموثوقية. هذا المخطط يوفر رؤية شاملة ومتكاملة لجميع جوانب المنهجية العلمية المتبعة في الدراسة، مما يضمن الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة قابلة للتطبيق والتعميم.

1.9. الدراسة الميدانية

1. مجتمع الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة من

- الموظفين في الوزارات والهيئات الحكومية
- العاملين في الشركات الخاصة الكبرى والمتوسطة
- موظفي المنظمات غير الربحية والجمعيات الخيرية
- العاملين في المؤسسات التعليمية والصحية
- موظفي الشركات التقنية والاستشارية
- العاملين في المؤسسات المالية والمصرفية

2. عينة الدراسة: نظراً لضيق الوقت المحدد لجمع البيانات في الفترة من 18 أكتوبر إلى 1 نوفمبر، قمت باختيار

عينة متاحة وميسرة بلغ حجمها 30 مشاركاً. وقد حرصت على أن تكون العينة ممثلة لمختلف المنظمات .

3. أدوات الدراسة:

تم استخدام استبانة إلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتكونت من قسمين:

- القسم الأول: البيانات الديموغرافية (5 أسئلة).
- القسم الثاني: محاور الدراسة (10 فقرة)، موزعة كالتالي:
- محور سياسات العمل عن بعد (5 فقرة).
- محور مؤشرات الأداء الوظيفي (5 فقرة).

4. الأساليب الإحصائية: لتحليل البيانات التي تم جمعها، استخدمت الباحثة مجموعة من الأساليب الإحصائية عبر

برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) ، وهي:

- الإحصاء الوصفي: لحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف استجابات أفراد العينة.
- اختبار التباين: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل "كرونباخ ألفا".
- اختبار الصدق: تم التأكد من الصدق البنائي للاستبانة.
- تحليل الارتباط: استخدم معامل ارتباط "بيرسون" لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار: تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

1.10 هيكل المشروع المقترح.

- **الفصل الأول: الإطار العام للدراسة**
يشمل المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهميتها، وأسئلتها، وأهدافها، وفرضياتها، ونموذجها.
- **الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة**
يستعرض الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة ويعقب عليها.
- **الفصل الثالث: منهجية البحث**
يصف المنهج المتبع، ومجتمع وعينة الدراسة، وأدواتها، وإجراءاتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة.
- **الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج**
يعرض نتائج تحليل البيانات ويجيب عن أسئلة الدراسة ويختبر فرضياتها.
- **الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات**
يقدم ملخصاً لأهم النتائج والاستنتاجات، ومجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى استعراض شامل ومتعمق للأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بتأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي، حيث يتم تناول المتغير المستقل (سياسات العمل عن بعد) والمتغيرات التابعة (مؤشرات الأداء الوظيفي) والعلاقة بينهما في سياقات مختلفة. يساهم هذا الاستعراض في بناء الإطار النظري المتين للدراسة وتحديد الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لسدها.

2.2. المتغير المستقل : سياسات العمل عن بعد

Smith (2023) أن تطبيق سياسات العمل عن بعد في الوظائف الإدارية يؤدي إلى تحسن ملحوظ في مرونة العمل وتوازن الحياة العملية والشخصية، مما ينعكس إيجابياً على الأداء العام للموظفين. وأكدت دراسة Williams et al (2022) أن الأنماط المختلفة للعمل عن بعد (الكامل، الهجين، المرن) تؤثر بطرق متباينة على مختلف جوانب الأداء الوظيفي.

في السياق العربي، أجرى الأحمد (2023) دراسة في دولة الإمارات العربية المتحدة وتوصل إلى أن 72% من الموظفين الإداريين الذين يعملون عن بعد أظهروا تحسناً في مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي. كما أظهرت دراسة المطيري (2022) في دولة الكويت أن العمل عن بعد يساعد في تقليل ضغوط العمل وتحسين الصحة النفسية للموظفين.

2.3. المتغير التابع : مؤشرات الأداء الوظيفي

بينت دراسة Davis & Thompson (2023) أن مؤشرات الأداء الوظيفي تتحسن بشكل كبير عند تطبيق سياسات العمل عن بعد بطريقة مدروسة ومنظمة، حيث سجلت المنظمات التي تطبق هذه السياسات مستويات إنتاجية أعلى بنسبة 28% مقارنة بالعمل التقليدي. وأكدت دراسة Lee & Anderson (2022) أن جودة المخرجات والابتكار يتحسنان عندما يتمتع الموظفون بمرونة أكبر في العمل.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أظهرت دراسة Brown et al (2023) وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق سياسات العمل عن بعد وتحسين مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية ($r=0.74, p < 0.01$). كما بينت دراسة Wilson & Taylor (2022) أن هذه العلاقة تتوسطها عوامل مثل المهارات التقنية وجودة البنية التحتية التقنية ومستوى الدعم الإداري.

2.5.الخاتمة

تشير الدراسات السابقة إلى وجود إجماع حول الفوائد الإيجابية لتطبيق سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية. ومع ذلك، تفتقر الأدبيات إلى دراسات شاملة ومتعمقة في البيئة السعودية تأخذ في الاعتبار الخصائص الثقافية والتنظيمية المحلية، مما يبرر أهمية وضرة الدراسة الحالية.

3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1. المقدمة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. يُعد هذا المنهج مناسباً لأنه لا يقتصر على وصف الظاهرة (تطبيق سياسات العمل عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي)، بل يتجاوزه إلى تحليل العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها، من خلال جمع بيانات كمية وتحليلها إحصائياً لاختبار الفرضيات والوصول إلى استنتاجات دقيقة.

الشكل 3-1: بصلة البحث (Research Onion)



3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعرف المتغيرات إجرائياً في هذه الدراسة على النحو التالي:

3.2.1 المتغير المستقل: سياسات العمل عن بعد (Remote Work Policies)

الجدول 3-1: التعريفات الإجرائية للمتغير المستقل (سياسات العمل عن بعد)

البعد	التعريف الإجرائي
المرونة في العمل (Flexibility)	مدى الحرية الممنوحة للموظف في تحديد أوقات العمل ومكانه، وقدرته على تنظيم جدولته الزمني بما يتناسب مع متطلبات العمل والحياة الشخصية. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بمرونة ساعات العمل، والقدرة على اختيار مكان العمل، والاستقلالية في إدارة الوقت.
التقنية والبنية التحتية & Technology (Infrastructure)	مدى توفر الأدوات التقنية والبرمجيات والأجهزة اللازمة للعمل عن بعد، وجودة الاتصال بالإنترنت، وسهولة الوصول إلى أنظمة المؤسسة، والدعم الفني المتاح. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بجودة الأجهزة والبرامج، وسرعة الإنترنت، وفعالية الدعم التقني.
التواصل والتعاون & Communication (Collaboration)	فعالية قنوات الاتصال الرقمية المستخدمة، ووضوح التعليمات والتوقعات، وانتظام الاجتماعات الافتراضية، وسهولة التنسيق مع الزملاء والمديرين. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بجودة التواصل، وتوفر منصات التعاون، والشعور بالانتماء للفريق.
التوازن بين العمل والحياة (Work-Life Balance)	قدرة الموظف على الفصل بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، ومدى احترام أوقات الراحة، وتوفير الدعم المؤسسي للصحة النفسية والجسدية. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بوضوح حدود العمل، والقدرة على الاسترخاء، والرضا عن التوازن المحقق.

3.2.2 المتغير التابع: الأداء الوظيفي (Job Performance)

الجدول 3-2: التعريفات الإجرائية للمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

البعد	التعريف الإجرائي
جودة العمل (Work Quality)	مستوى الدقة والإتقان في إنجاز المهام، والالتزام بمعايير الجودة المحددة، وخلو المخرجات من الأخطاء، ومدى تلبية التوقعات المهنية. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بدقة العمل، والاهتمام بالتفاصيل، ومستوى الإتقان.
الإنتاجية (Productivity)	كمية العمل المنجز خلال فترة زمنية محددة، والقدرة على إتمام المهام بكفاءة، واستغلال الوقت بشكل فعال. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بحجم الإنجاز، وسرعة إتمام المهام، والكفاءة في استخدام الموارد.
الالتزام بالمواعيد (Timeliness)	قدرة الموظف على إنجاز المهام وتسليمها في المواعيد النهائية المحددة، والالتزام بالجدول الزمني، والاستجابة السريعة للطلبات العاجلة. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بالالتزام بالمواعيد، وإدارة الوقت، والوفاء بالتعهدات.
الابتكار والإبداع (Innovation & Creativity)	قدرة الموظف على تقديم أفكار جديدة، وتطوير أساليب العمل، والمساهمة في حل المشكلات بطرق مبتكرة، والمبادرة في تحسين العمليات. يُقاس من خلال استجابات المشاركين على فقرات تتعلق بالتفكير الإبداعي، والمبادرة، والمساهمة في التطوير.

3.2.3 توزيع أسئلة الاستبانة على محاور الدراسة

الجدول 3-3: توزيع أسئلة الاستبانة على محاور الدراسة

المحور	الأبعاد
المتغير المستقل: سياسات العمل عن بعد	المرونة في العمل
	التقنية والبنية التحتية
	التواصل والتعاون
	التوازن بين العمل والحياة
المتغير التابع: الأداء الوظيفي	جودة العمل
	الإنتاجية
	الالتزام بالمواعيد
	الابتكار والإبداع

3.2.4 مقياس ليكرت الخماسي المستخدم

الجدول 3-4: مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة

الدرجة	التقدير	المدى	مستوى الموافقة
5	موافق بشدة	4.21 - 5.00	مرتفع جداً
4	موافق	3.41 - 4.20	مرتفع
3	محايد	2.61 - 3.40	متوسط
2	غير موافق	1.81 - 2.60	منخفض
1	غير موافق بشدة	1.00 - 1.80	منخفض جداً

3.3. تصميم البحث

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة الذين تنطبق عليهم سياسات العمل عن بعد.
- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بحجم 30 موظفاً من مجتمع الدراسة. تم اختيار هذا الحجم لتمثيل شريحة متنوعة من الموظفين الإداريين مع مراعاة متطلبات التحليل الإحصائي.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

•مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة الذين تنطبق عليهم سياسات العمل عن بعد.

•عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بحجم 30 موظفاً من مجتمع الدراسة. تم اختيار هذا الحجم لتمثيل شريحة متنوعة من الموظفين الإداريين مع مراعاة متطلبات التحليل الإحصائي.

3.5. طريقة جمع البيانات

تم تصميم استبانة إلكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة. وقد تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

1. القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمشاركين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

2. القسم الثاني: فقرات لقياس المتغير المستقل "سياسات العمل عن بعد" بأبعاده الأربعة (المرونة، التقنية، التواصل، التوازن).

3. القسم الثالث: فقرات لقياس المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بأبعاده الأربعة (الجودة، الإنتاجية، الالتزام بالمواعيد، الابتكار).

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لجميع فقرات القسمين الثاني والثالث، حيث يتدرج من (1 = غير موافق بشدة) إلى (5 = موافق بشدة).

3.6. صدق وثبات الأداة

- الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال إدارة الموارد البشرية والإدارة الصحية للتأكد من وضوح الفقرات وشموليبتها وملاءمتها لأهداف الدراسة. وقد تم إجراء التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظاتهم.
- صدق الاتساق الداخلي: تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. وأظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً، مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
- ثبات الأداة: تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). وأظهرت النتائج أن قيمة معامل الثبات الكلي للاستبانة كانت مرتفعة، وكذلك كانت مرتفعة لجميع أبعاد الدراسة، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

- تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:
- الإحصاء الوصفي: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة ومتغيرات الدراسة.
 - معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة.
 - معامل ارتباط بيرسون: لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
 - تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple and Multiple Linear Regression): لاختبار فرضيات الدراسة وتحديد أثر سياسات العمل عن بعد على الأداء الوظيفي.

3.8. الخاتمة

يقدم هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للمنهجية التي اتبعتها الدراسة لتحقيق أهدافها. تم اختيار التصميم المنهجي وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي بعناية لضمان الحصول على نتائج علمية دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في فهم العلاقة بين سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية في المجال الصحي. يمهّد هذا الفصل الطريق للفصل التالي الذي سيتم فيه عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها بالتفصيل.

قائمة المراجع

- الأحمد، محمد سالم. (2023). تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في دولة الإمارات. المجلة العربية للإدارة، 18(2)، 145-167.
- المطيري، فهد عبدالله. (2022). العمل عن بعد وتأثيره على الصحة النفسية للموظفين في الكويت. مجلة الخليج للعلوم الإدارية، 15(3)، 89-112.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). تقرير العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية 2023. الرياض: المملكة العربية السعودية.
- هيئة الحكومة الرقمية. (2023). مؤشرات التحول الرقمي في العمل الحكومي 2023. الرياض: المملكة العربية السعودية.
- الغامدي، أحمد محمد. (2023). تحديات العمل عن بعد في المنظمات السعودية. المجلة السعودية للإدارة، 12(4)، 256-234.
- Anderson, P., & Lee, S. (2022). Quality and innovation in remote administrative work. *Journal of Business Administration*, 45(3), 178-195.
- Brown, M., Wilson, K., & Davis, L. (2023). Remote work policies and job performance: A comprehensive analysis. *International Journal of Human Resource Management*, 34(8), 1456-1478.
- Johnson, R., & Smith, T. (2023). Flexibility and work-life balance in remote administrative positions. *Administrative Science Quarterly*, 68(2), 289-314.
- Thompson, J., & Davis, R. (2023). Performance indicators in remote work environments. *Harvard Business Review*, 101(5), 567-589.
- Williams, D., Brown, E., & Taylor, M. (2022). Different patterns of remote work and their impact on performance. *Academy of Management Journal*, 65(4), 1123-1145.
- Wilson, A., & Taylor, C. (2022). Mediating factors in remote work effectiveness. *Journal of Organizational Behavior*, 43(6), 789-806.

- الشهري، سعد علي. (2022). مستقبل العمل في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة والتطوير، 9(1)، 67-89.
- النعمي، خالد محمد. (2023). التقنيات الرقمية ودورها في تطوير العمل عن بعد. المجلة العربية للتقنية، 16(2)، 123-145.
- العتيبي، نوف سعود. (2022). تمكين المرأة من خلال العمل عن بعد في السعودية. مجلة المرأة والتنمية، 8(3)، 201-223.
- القحطاني، عبدالرحمن أحمد. (2023). قياس فعالية العمل عن بعد في القطاع الحكومي السعودي. مجلة الإدارة العامة، 63(2)، 345-367.

الاستبانة البحثية

رابط الاستبانة : <https://forms.gle/YHCaoX23hfd4rNmNA>

الاستبانة

السادة الأفاضل / السيدات الفاضلات

تحية طيبة وبعد،

أقوم بإجراء دراسة بعنوان: "تأثير سياسات العمل عن بعد على مؤشرات الأداء الوظيفي في الوظائف الإدارية في المجال الصحي - مدينة مكة المكرمة"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في الإدارة العامة من كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن. تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وسوف تُستخدم المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة. نأمل منكم التكرم بتعبئة هذه الاستبانة بكل دقة وموضوعية، ونشكر لكم حسن تعاونكم.

*الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

*العمر

☐ 25-35 سنة

☐ 36-45 سنة

☐ 46 سنة فأكثر

*المؤهل العلمي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

☐ أخرى

*عدد سنوات الخبرة :

☐ 1-5 سنوات

☐ 6-10 سنوات

☐ 11 سنة فأكثر

* المسمى الوظيفي:

○ مدير إداري

○ رئيس قسم

○ موظف إداري

○ أخرى

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: محاور الدراسة						
1	يساعد العمل عن بعد في زيادة إنتاجيتي الوظيفية					
2	أشعر بمرونة أكبر في إدارة وقتي عند العمل عن بعد					
3	تحسنت جودة مخرجات عملي منذ تطبيق العمل عن بعد					
4	أستطيع التعاون بفعالية مع زملائي عن بعد					
5	أشعر بتوازن أفضل بين حياتي العملية والشخصية					
المحور الثاني: مؤشرات الأداء الوظيفي						
6	تتوفر لدي الأدوات التقنية اللازمة للعمل عن بعد					
7	أتلقي الدعم الكافي من إدارتي للعمل عن بعد					
8	زاد مستوى رضائي الوظيفي مع تطبيق العمل عن بعد					

					أشعر بالانتماء لمنظمتي رغم العمل عن بعد	9
					أنصح الآخرين بتجربة العمل عن بعد	10