

Final Project 2

Code: MGM497-Y41-BM

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

تأثير أنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية:
دراسة تطبيقية على إحدى المؤسسات في المملكة العربية السعودية

عبدالرحمن عايش المرعشي

221002165

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني 2025

الشكر والتقدير

أتقدّم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعتي ميدأوشن، على ما قدّمته لي من دعم وتسهيلات خلال فترة دراستي. لقد كانت الجامعة خيارًا مثاليًا بالنسبة لي، خصوصًا في ظل عدم توفر الوقت الكافي للالتحاق بجامعة حضورية. وقد أتاحت لي الدراسة الإلكترونية الفرصة لمواصلة تعليمي دون أي عوائق، وبمرونة تراعي ظروفِي ومسؤولياتِي.

كما أتوجّه بجزيل الشكر إلى أعضاء هيئة التدريس والإدارة، لما قدّموه من تعاون، وتفهم، وإرشاد مستمر. فقد أسهمت استجابتهم السريعة، ووضوحهم في الشرح، وسلسلة الإجراءات الأكاديمية في توفير بيئة تعليمية مريحة وفعّالة، مما كان له بالغ الأثر في تقدمي وإتمامي لهذا المشروع.

إنّ تجربتي مع ميدأوشن كانت تجربة مميزة، جمعت بين الجودة والمرونة، ووفّرت لي كل الأدوات اللازمة لتحقيق أهدافي التعليمية. لذلك أعبر عن بالغ امتناني لكل من شارك في هذه المنظومة وأسهم في نجاح رحلتي الأكاديمية

الاهداء

أنشرف بإهداء هذا البحث إلى أساتذتي الكرام، الذين أضاءت حكمتهم ومعرفتهم طريقي طوال مشواري الأكاديمي، وقدموا لي الدعم والإرشاد بلا حدود. لقد كنتم مصدر إلهام دائم، وصبركم وتشجيعكم العميق كان الدافع لي لتجاوز التحديات والصعوبات، وإتمام هذا العمل على أكمل وجه. شكرًا لكم على كل لحظة علمية، وكل نصيحة قيمة، وكل تشجيع من القلب.

كما أود أن أهدي هذا البحث إلى أسرتي الحبيبة، التي كانت دائمًا سندي ودعمني في كل مرحلة من حياتي. شكرًا لكم على صبركم، وفهمكم، وحبكم الذي لا ينضب، وعلى تشجيعكم المستمر لي لتحقيق أحلامي وطموحاتي، فقد كنتم القوة التي تدفعني للأمام دائمًا.

ولا أنسى زملائي الأعزاء، الذين كانوا شركاء في التعلم والعمل، وقدموا لي الدعم والمساعدة، وشاركوا معي اللحظات الصعبة والمنتعة، فوجودكم جعل هذه الرحلة أكثر ثراءً وبهجة.

إلى جميع من ساهم في هذا البحث، مباشرة أو بشكل غير مباشر، أهدي هذا العمل تعبيرًا عن امتناني العميق، وتقديري الكبير، وشكري الخالص لكل من كان له أثر في نجاحي وتحقيقي لهذا الإنجاز.

مستخلص الدراسة

تتناول هذه الدراسة موضوع تأثير أنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية، من خلال دراسة تطبيقية على إحدى المؤسسات في المملكة العربية السعودية. جاء اختيار هذا الموضوع استجابة للتغيرات الكبيرة التي شهدتها بيئات العمل خلال السنوات الأخيرة، وازدياد اعتماد المؤسسات على أساليب عمل مرنة تتيح للموظف أداء مهامه من أي مكان، دون الحاجة للتواجد الدائم في مقر العمل. وقد بدا واضحاً أن هذا التحول يستحق دراسة أعمق لفهم انعكاساته الحقيقية على الموظف والمؤسسة معاً.

هدف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى فهم كيف يؤثر العمل عن بُعد على مستوى أداء الموظفين، وانضباطهم، ورضاهم عن بيئة العمل، إضافة إلى دراسة مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التشغيلية والتنظيمية في ظل هذا النظام. كما تهدف إلى التعرف على العوامل التي تعزز نجاح العمل عن بُعد، وكذلك العوامل التي قد تحدّ من فعاليته داخل السياق السعودي.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة وُجّهت إلى مجموعة من الموظفين الذين يعملون بنظام العمل عن بُعد داخل المؤسسة محلّ الدراسة. جرى تحليل البيانات إحصائياً لاستخلاص العلاقات بين المتغيرات وفهم التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لنظام العمل عن بُعد.

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج أن العمل عن بُعد كان له تأثير إيجابي على أداء الموظفين في عدة جوانب، أبرزها ارتفاع مستوى الإنتاجية، وتحسن جودة تنفيذ المهام، وزيادة الشعور بالراحة والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل. كما بيّنت الدراسة أن توفير أدوات تقنية مناسبة، ووضوح التواصل الإداري، وإعطاء الموظفين قدرًا أكبر من المرونة، كانت عوامل محورية في إنجاح العمل عن بُعد.

وفي المقابل، أشارت النتائج إلى وجود بعض التحديات، مثل انخفاض التواصل المباشر بين الزملاء، وصعوبة المتابعة اللحظية في بعض الأقسام، وهي جوانب تحتاج المؤسسات إلى تطويرها لضمان استمرار فعالية العمل عن بُعد على المدى الطويل.

أهمية الدراسة وتطبيقاتها:

تقدم هذه الدراسة رؤية عملية تساعد المؤسسات في المملكة العربية السعودية على تبني أنظمة عمل عن بُعد أكثر توازنًا وفعالية. كما تسهم في توجيه السياسات الداخلية المتعلقة بالتواصل، والمتابعة، والتقييم، وتطوير الأدوات التقنية الداعمة. وتُظهر النتائج أن الاستثمار في بناء بيئة عمل مرنة ومتكاملة ليس رفاهية، بل ضرورة تساعد في رفع كفاءة الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية بثبات واستدامة.

الكلمات المفتاحية:

العمل عن بُعد، أداء الموظفين، الأهداف المؤسسية، بيئة العمل الرقمية، المرونة، الإنتاجية، المملكة العربية السعودية.

جدول المحتويات

.....	جدول المحتويات
.....	لشكر والتقدير
.....	الإهداء
.....	ستخلص الدراسة
.....	1. الفصل الأول: الإطار
.....	1.1. المقدمة
.....	1.2. مشكلة الدراسة
.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
.....	1.3. أهمية الدراسة
.....	1.3.1. على المستوى النظري
.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي
.....	1.4. أسئلة الدراسة
.....	1.5. أهداف الدراسة
.....	1.6. فرضيات الدراسة
.....	1.7. نموذج الدراسة
.....	1.8. الدراسة الميدانية
.....	1.9. مخطط المشروع
.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
.....	2.1. المقدمة
.....	2.2. المتغير المستقل
.....	2.3. المتغير التابع
.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
.....	2.5. الخاتمة
.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
.....	3.1. المقدمة
.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
.....	3.3. تصميم البحث

3.4.مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات ..	
3.5.طريقة جمع البيانات.	
3.6. أنواع البيانات.....	
3.7.إجراءات التحليل الإحصائي ..	
3.8. الخاتمة ..	
4.الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	
4.1.المقدمة ..	
4.2.توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث) ...	
4.3.اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	
4.4.الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	
4.5.اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....	
4.6.الخاتمة.....	
5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات ..	
5.1.حدود الدراسة والدراسات المستقبلية: ..	
5.2.توصيات الدراسة:	
5.3. الخاتمة:	
قائمة المراجع.....	
الملاحق.....	

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

الافتتاحية العامة:

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تحولًا جذريًا في طبيعة بيئات العمل، مدفوعًا بالتطورات التقنية المتسارعة وانتشار الأدوات الرقمية التي سهلت التواصل وإدارة المهام. ومع هذا التغيير المستمر، بدأت المؤسسات تتجه نحو اعتماد أنماط جديدة للعمل تتسم بالمرونة، كان أبرزها نظام العمل عن بُعد الذي لم يعد مجرد خيار بديل، بل أصبح جزءًا أساسيًا من استراتيجيات التطوير المؤسسي في كثير من الدول

تخصيص للسياق:

وفي المملكة العربية السعودية على وجه الخصوص، اكتسب العمل عن بُعد أهمية متزايدة؛ إذ بادرت العديد من المؤسسات إلى تطبيقه استجابة للتحويلات الاقتصادية والتنظيمية التي تشهدها البلاد، بالإضافة إلى التطور المستمر في البنية الرقمية. وقد أدى ذلك إلى تغيير في طريقة أداء الموظفين لوظائفهم، وفتح المجال أمام المؤسسات لإعادة النظر في أساليب الإدارة، وآليات المتابعة، ومتطلبات تحقيق الأهداف التشغيلية والتنظيمية داخل بيئة العمل السعودية

الثغرة البحثية:

وعلى الرغم من توسع تطبيق العمل عن بُعد في مؤسسات المملكة، إلا أن هناك قصورًا واضحًا في الدراسات التطبيقية التي تتناول انعكاساته الفعلية على أداء الموظفين وعلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها. فمعظم البحوث السابقة ركزت إما على الجوانب التقنية أو على الجانب الاجتماعي للعمل عن بُعد، بينما ما زالت الحاجة قائمة لدراسة شاملة تربط بين أداء الموظف، مستوى إنتاجيته، ونجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها داخل السياق السعودي تحديدًا

الغرض من البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير أنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على إحدى المؤسسات في المملكة العربية السعودية. وتسعى الدراسة إلى فهم مدى فعالية هذا النظام، والعوامل التي تعزز نجاحه، بالإضافة إلى التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيقه، بهدف توفير توصيات واضحة تدعم اتخاذ القرارات الإدارية المستقبلية.

الخاتمة التمهيدية:

وبناءً على ما سبق، تأتي هذه الدراسة لتسدّ فجوة معرفية مهمة، من خلال تقديم تحليل علمي وعملي لواقع تطبيق العمل عن بُعد داخل المؤسسات السعودية. ومن خلال منهجية دقيقة وبيانات ميدانية، تطمح الدراسة إلى إيضاح مدى تأثير هذا النظام على الموظف والمؤسسة معاً، مما يضع الأساس لفهم أعمق يمكن الجهات الإدارية من تطوير سياسات عمل أكثر كفاءة ومرونة.

1.2 مشكلة الدراسة

المقدمة:

مع توسّع تطبيق العمل عن بُعد في المؤسسات السعودية، ظهرت تساؤلات حول مدى تأثير هذا النظام على أداء الموظفين وعلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها. فرغم ما يوفره من مرونة، إلا أن نتائجه تختلف بين مؤسسة وأخرى، ولا تزال آثاره الحقيقية غير واضحة بشكل كافٍ، مما يجعل دراسة هذه المشكلة أمراً مهماً لفهم فعاليته وتحدياته.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

. غياب إطار نظري موحد يفسّر العلاقة بين العمل عن بُعد ومستوى أداء الموظف، حيث تعتمد الدراسات على نماذج متباينة دون دمجها في تصور نظري شامل

. قلة النماذج النظرية التي تشرح كيفية تأثير العوامل التنظيمية (مثل الاتصال، الإشراف، وثقافة المؤسسة) على نجاح العمل عن بُعد

. ضعف التناول النظري لمفهوم الأهداف المؤسسية ضمن سياق العمل عن بُعد، إذ تُناقش غالباً بشكل عام دون ربطها باليات العمل الحديثة

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

. قلة الدراسات الميدانية التي تقيس تأثير العمل عن بُعد على أداء الموظفين داخل المؤسسات السعودية بشكل مباشر

. ضعف البيانات التطبيقية التي توضح كيفية تأثير العمل عن بُعد على تحقيق الأهداف المؤسسية في الواقع العملي

. غياب أدوات قياس واضحة لتقييم الأداء في بيئة العمل عن بُعد مقارنة بالعمل التقليدي

السؤال الرئيسي للدراسة:

ما أثر أنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية داخل إحدى المؤسسات في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعًا حديثًا وذو صلة مباشرة بالتغيرات الجذرية التي طرأت على بيئات العمل، خصوصًا في مرحلة ما بعد الجائحة، وفي ضوء التوجهات الاستراتيجية للمملكة نحو التحول الرقمي. كما تسعى إلى ردم فجوة معرفية وعملية قائمة، وذلك من خلال تقديم نتائج ميدانية يمكن الاستفادة منها على المستويين العلمي والتطبيقي.

على المستوى النظري:

تُسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالعمل عن بُعد في السياقات العربية، وخصوصًا البيئة السعودية التي لا تزال محدودة التداول في هذا المجال. تقدم رؤية تحليلية تربط بين الأداء الفردي والأداء المؤسسي في ظل أنظمة العمل عن بُعد، مما يعزز الفهم النظري للعلاقة بين المرونة في العمل والفعالية التنظيمية.

تساعد على تطوير أطر نظرية يمكن اعتمادها مستقبلاً في دراسات مماثلة، أو استخدامها كأساس لبناء نماذج تقييم جديدة.

تفتح المجال أمام باحثين آخرين للتوسع في الدراسة من حيث القطاعات المختلفة أو المتغيرات المؤثرة الأخرى (مثل الثقافة التنظيمية، التكنولوجيا، التحفيز...)

على المستوى التطبيقي:

تقدم نتائج واقعية يمكن الاستفادة منها في تحسين سياسات العمل عن بُعد داخل المؤسسات السعودية.

تساعد المدراء ومتخذي القرار في تقييم فعالية النظام المطبق، وتحديد مواطن القوة والقصور فيه، بما يساهم في تعظيم الأداء العام.

تمثل أداة مساعدة في تصميم برامج تدريبية وتوجيهية تدعم الموظفين في بيئات العمل غير التقليدية.

تقدم توصيات عملية مبنية على بيانات ميدانية، يمكن الاسترشاد بها لتطوير أدلة عمل أو أدلة تشغيلية لأنظمة العمل عن بُعد

3.1 أسئلة الدراسة:

1. ما مدى تأثير أنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين في المؤسسة؟
2. كيف يساهم العمل عن بُعد في تحقيق أهداف المؤسسة؟

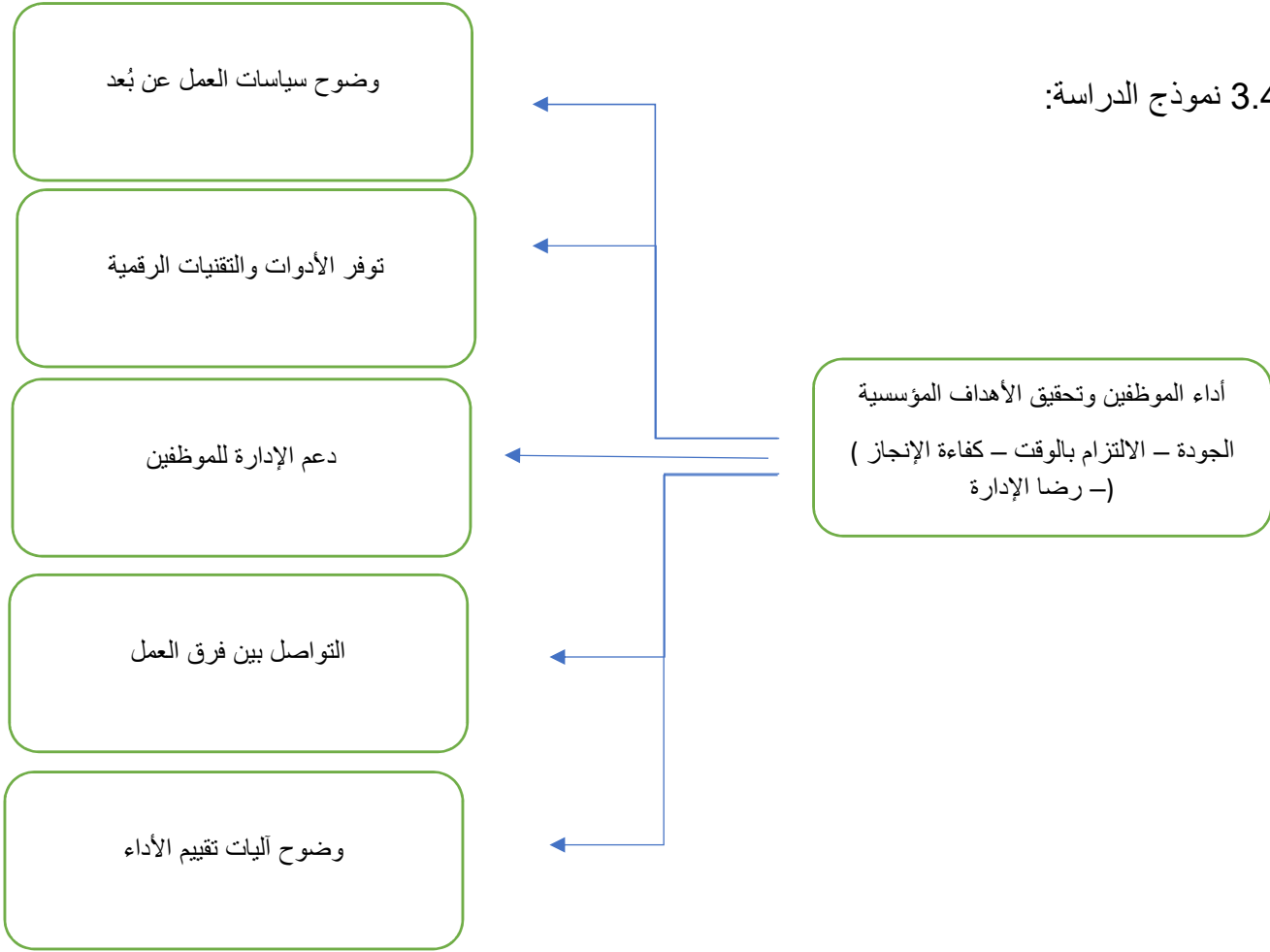
3.2 أهداف الدراسة:

1. معرفة تأثير أنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين.
2. دراسة مدى مساهمة العمل عن بُعد في تحقيق أهداف المؤسسة.
3. التعرف على التحديات والفوائد التي يواجهها الموظفون والمؤسسة عند تطبيق العمل عن بُعد.
4. تقديم توصيات لتحسين سياسات العمل عن بُعد بما يخدم أداء الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة

3.3 فرضيات الدراسة

1. يوجد تأثير إيجابي لأنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين في المؤسسة.
2. يساهم العمل عن بُعد بشكل إيجابي في تحقيق أهداف المؤسسة.

3.4 نموذج الدراسة:

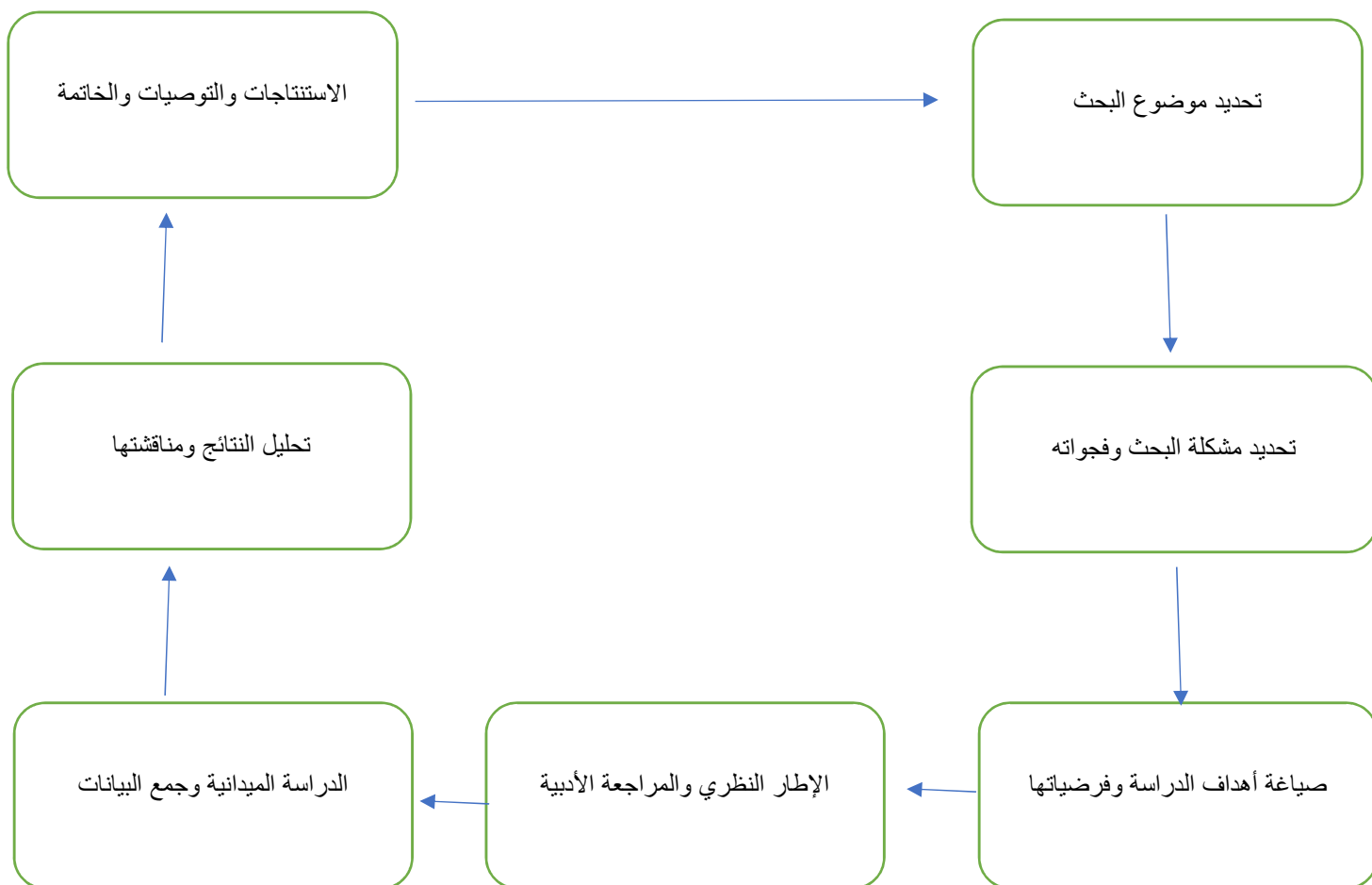


3.5 الدراسة الميدانية

أجريت هذه الدراسة الميدانية لجمع تجارب الموظفين في إحدى المؤسسات السعودية حول العمل عن بُعد، لفهم تأثيره على أدائهم وقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة. تم اختيار العينة بحيث تعكس مختلف المستويات والأقسام، واستخدمنا استبيانًا إلكترونيًا تضمن أسئلة بسيطة وواضحة تسمح للموظفين بالتعبير عن آرائهم حول الفوائد والتحديات التي يواجهونها. وبعد جمع البيانات، تم تحليلها بعناية لاستخلاص النتائج وفهم العلاقة بين العمل عن بُعد وأداء الموظفين بشكل موضوعي وإنساني في نفس الوقت.

3.6 مخطط المشروع

يساعد هذا المخطط في إعطاء صورة شاملة عن خطوات البحث بشكل مرتب ومنهجي، ويوضح تسلسل العمل من البداية حتى النهاية، مما يسهل على الباحث متابعة تقدم الدراسة وضمان تغطية جميع عناصر البحث بدقة. كما يساهم المخطط في ربط المكونات النظرية بالميدانية وتحليل النتائج وتقديم التوصيات بطريقة واضحة ومنظمة.



1. الفصل الثاني: الدراسة السابقة

4.1 المقدمة

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية لفهم موضوع البحث ووضعه في سياقه العلمي. فهي توفر إطارًا نظريًا يساعد الباحث على التعرف على التجارب السابقة والنتائج التي توصل إليها الباحثون الآخرون، كما تساهم في تحديد الفجوات البحثية التي لم تُستكشف بعد. وفيما يخص تأثير أنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسات، فإن الدراسات السابقة ركزت على جوانب متعددة مثل رضا الموظف، الإنتاجية، التحديات التنظيمية، وأثر المرونة الوظيفية، مما يتيح فهماً أعمق للعوامل التي تؤثر على الأداء الفردي والمؤسسي.

4.2 المتغير المستقل: التحديات التي تواجه إدارة الإدارة

- . وضوح نطاق المشروع: صعوبة تحديد حدود ومسؤوليات كل موظف بشكل دقيق.
- . تغير متطلبات العملاء: مواجهة تعديلات مستمرة في احتياجات ومتطلبات العملاء تؤثر على سير العمل.
- . ضغط المواعيد النهائية: ضيق الوقت لإنجاز المهام مما يزيد من الضغط على الموظفين والإدارة.
- . ضعف استخدام الأدوات الرقمية: عدم الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا والأنظمة الرقمية لدعم العمل عن بُعد.
- . قصور التدريب الإداري: نقص التدريب والتأهيل اللازم للمديرين لمتابعة فرقهم وإدارة العمل عن بُعد بفاعلية.

4.3 المتغير التابع: جودة إدارة العامة

- . الكفاءة التشغيلية: قدرة الإدارة على استغلال الموارد وتنظيم العمليات بكفاءة عالية.
- . الالتزام بالمواعيد النهائية: مدى التزام الإدارة بإنجاز المهام والمشاريع في الوقت المحدد.
- . رضا العملاء: درجة رضا العملاء عن الخدمات أو المخرجات التي تقدمها المؤسسة نتيجة للإدارة الفعالة.

4.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تقوم هذه الدراسة بفحص العلاقة بين أنظمة العمل عن بُعد (المتغير المستقل) وبين أداء الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية (المتغير التابع).

حيث تفترض الدراسة أن التحسينات في أنظمة العمل عن بُعد، بما في ذلك فعالية التواصل، توافر الأدوات التقنية المناسبة، وضوح السياسات، ودعم الإدارة، يمكن أن تسهم في تعزيز قدرة الموظف على أداء مهامه بكفاءة أكبر وتحقيق الأهداف المطلوبة.

كما تفترض الدراسة أن ضعف البنية التنظيمية للعمل عن بُعد، مثل ضعف الاتصال بين الفرق، عدم كفاية التدريب الرقمي، أو محدودية الوصول للأنظمة والأدوات، قد ينعكس سلباً على إنتاجية الموظفين، ويؤثر في جودة العمل، ويقلل من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التشغيلية.

وتقاس العلاقة من خلال مجموعة من المؤشرات، تشمل:

- مستوى الإنتاجية،
- الالتزام بالمواعيد،
- جودة المخرجات،
- ورضا الموظفين عن نظام العمل المعتمد.

وبناءً على ذلك، تفترض الدراسة ما يلي:

- كلما تحسّنت أنظمة العمل عن بُعد، ارتفع مستوى أداء الموظفين.
- كلما زادت فعالية الأدوات والتواصل، زادت قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.
- والعكس صحيح: إذا كانت أنظمة العمل عن بُعد ضعيفة أو غير واضحة، تتراجع مؤشرات الأداء وجودة العمل المؤسسي.

5. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

5.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة في فحص تأثير أنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية. وتمثل منهجية الدراسة الإطار المنظم الذي يوجه إجراءات البحث ويحدد المسار الذي اتبعه الباحث للوصول إلى النتائج. ويتضمن هذا الفصل وصفاً مفصلاً لمجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل المعلومات، إضافة إلى تبرير اختيار كل إجراء منهجي بما يتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهدافها.

وقد تم اعتماد منهج كمي يعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسة وسهولة تطبيقها على الموظفين العاملين بنظام العمل عن بُعد داخل المؤسسة محل الدراسة. كما تم تحديد مجموعة من المتغيرات المستقلة والتابعة وصياغة الفرضيات المرتبطة بها، بهدف قياس طبيعة العلاقة بين أنظمة العمل عن بُعد ومستوى أداء الموظفين. ويسهم هذا الفصل في توضيح الخطوات العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق درجة عالية من الدقة والموضوعية، وضمان إمكانية تكرارها في دراسات مستقبلية ذات سياق مشابه

المتغير	الابعاد/ المؤشرات	التعريف الاجرائي
متغير مستقل	فعالية التواصل	درجة وضوح قنوات الاتصال، سهولة التواصل بين الموظفين والإدارة.
	توافر الادوات التقنية	مدى توفير المؤسسة للأجهزة والبرامج التي تساعد على إنجاز العمل بكفاءة.
	وضوح السياسات والاجراءات	فهم الموظفين للمهام وطريقة تنفيذها عن بُعد.
	الدعم الاداري	مدى حصول الموظف على التوجيه الإداري المناسب أثناء العمل عن بُعد
	التدريب الرقمي	مستوى جاهزية الموظفين تقنياً، وتدريبهم على الأدوات المطلوبة
متغير تابع	الانتاجية	قدرة الموظف على إنجاز المهام المحددة ضمن الوقت المطلوب
	جودة المخرجات	مدى التزام الموظف بمتطلبات الجودة في المهام المسندة إليه.
	الالتزام بالمواعيد	الالتزام بتسليم الأعمال في الوقت المتفق عليه.
	التعاون الوظيفي	درجة مساهمة الموظف في أعمال الفريق ودعم الزملاء.
	تحقيق الاهداف المؤسسية	نسبة تحقق الأهداف التي وضعتها المؤسسة للموظف أو القسم.

5.3 تصميم البحث (بصلة البحث)



5.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات

مجتمع البحث هو مجموعة الأشخاص أو الوحدات التي يهتم الباحث بدراستها ويهدف إلى استخلاص النتائج عنها، وقد يكون كبيراً جداً أو محدوداً بحسب موضوع الدراسة. ويمكن تقسيم المجتمع إلى المجتمع الحقيقي، وهو جميع الأفراد أو الوحدات التي تنطبق عليها خصائص الدراسة، والمجتمع الفعلي، وهو الجزء من المجتمع الذي يمكن الوصول إليه فعلياً لجمع البيانات. نظراً لصعوبة دراسة كل أفراد المجتمع الكبير، يُستخدم أخذ العينات، أي اختيار جزء ممثل من المجتمع.

5.5 طريقة جمع البيانات

جمع البيانات هو العملية التي يتم فيها الحصول على المعلومات اللازمة للإجابة على أسئلة البحث أو اختبار الفرضيات. وتنقسم طرق جمع البيانات إلى نوعين رئيسيين: الطرق الأولية (Primary Data) والطرق الثانوية (Secondary Data). البيانات الأولية: هي البيانات التي يقوم الباحث بجمعها مباشرة من المصدر الأصلي. البيانات الثانوية: هي البيانات التي تم جمعها مسبقاً لأغراض أخرى، ويستفيد منها الباحث لتوفير الوقت والجهد.

5.6 أنواع البيانات

البيانات هي المعلومات التي يتم جمعها لدراسة ظاهرة أو اختبار فرضية، وتشمل البيانات الكمية التي يمكن قياسها بالأرقام مثل العمر، الدخل، عدد السنوات في الخبرة، ودرجات الاختبارات، والبيانات النوعية التي تصف خصائص أو صفات لا يمكن قياسها بالأرقام مثل الجنس، الحالة الاجتماعية، اللون، أو نوع الوظيفة، والبيانات الأولية التي يجمعها الباحث مباشرة من المصدر مثل الاستبيانات والمقابلات والملاحظة، والبيانات الثانوية التي تم جمعها مسبقاً لأغراض أخرى مثل الإحصاءات الحكومية، الدراسات المنشورة، سجلات المؤسسات، والمصادر الإلكترونية، والبيانات الترتيبية مثل مقاييس الرأي (مثل مقياس ليكرت: أوافق بشدة، أوافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) التي تعكس ترتيباً أو مستوى للآراء

5.7 اجراءات التحليل الاحصائي

بعد ان تم جمع البيانات, سيتم ادخالها في برنامج SPSS واجراء التحليلات التالية:

الغرض	الاسلوب الاحصائي
التحقق من ثبات الاستبيان	كرونباخ الفا
وصف خصائص العينة	التكرارات والنسب المئوية
وصف اتجاهات الاجابات	المتوسطات والانحراف المعياري
اختبار الفروق بين المجموعات	اختبار T/ANOVA
قياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات	عامل الارتباط

في ختام هذا المشروع، يمكن التأكيد على أهمية الاستبيان كأداة فعالة لجمع المعلومات وتحليل آراء المشاركين حول موضوع الدراسة. أتاح لنا الاستبيان فهم توجهات المستجيبين وتحديد مستوى رضاهم أو تقييمهم للجوانب المختلفة المتعلقة بالمشروع، مثل الجودة والخدمات المقدمة. كما ساعدت البيانات التي تم جمعها على استخلاص نتائج دقيقة ودعم التوصيات المقترحة لتحسين الأداء أو تطوير المشروع بشكل أفضل. إن استخدام كل من البيانات الديموغرافية والبيانات المتعلقة بالرأي أتاح رؤية شاملة تربط بين خصائص المستجيبين وتوجهات نظرهم، مما يعزز مصداقية البحث ويزيد من قدرة النتائج على توجيه القرارات المستقبلية. في النهاية، نأمل أن تسهم هذه الدراسة في تقديم رؤى مفيدة وقابلة للتطبيق في تطوير المشروع وتحقيق أهدافه.

1. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

1.1 المقدمة

يهدف التحليل الإحصائي إلى تفسير البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان بطريقة دقيقة ومنهجية، لفهم الاتجاهات العامة وآراء المشاركين حول موضوع الدراسة. يوفر التحليل الإحصائي القدرة على تنظيم البيانات وعرضها بشكل يسهل فهمه، سواء باستخدام الجداول أو الرسوم البيانية، مما يساعد على استخلاص استنتاجات دقيقة حول الجوانب المختلفة للمشروع.

1.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية لعينة البحث)

بلغ حجم عينة الدراسة 37 مشاركاً من العاملين في مختلف القطاعات. وتنوّعت خصائصهم الديموغرافية والوظيفية من حيث الجنس، العمر، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، بالإضافة إلى تجاربهم السابقة في العمل عن بُعد. ويُظهر هذا التنوع تمثيلاً مناسباً لشريحة من الموظفين الذين خاضوا تجربة العمل عن بعد بدرجات متفاوتة، مما يتيح فهماً أعمق لأثر هذا النمط من العمل على الإنتاجية، التواصل، وإدارة الوقت داخل بيئة العمل.

1.3 اختبار الصدق والثبات للاستبيانات

1.1 اختبار الصدق:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين في مجال الإدارة وتقنيات العمل عن بعد، وذلك للتأكد من ملائمة البنود لقياس متغيرات الدراسة، ووضوح صياغتها، ودقتها، وارتباطها بأهداف البحث.

وقد أقرّ المحكمون بأن البنود مناسبة وتمثل الأبعاد المراد قياسها بشكل جيد، مما يؤقّر صدقاً ظاهرياً (Face Validity) مرتفعاً.

كما تم التحقق من صدق المحتوى (Content Validity) من خلال مراجعة كل بند ومقارنته بالأدبيات والنماذج النظرية المعتمدة في دراسات سابقة تتعلق بالعمل عن بعد والإنتاجية وإدارة الوقت.

وبناءً على ذلك، تم اعتماد الاستبيان بصيغته النهائية.

1.2 الثبات:

تم إدخال بيانات الاستبيان إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم حساب معامل كرونباخ ألفا لجميع محاور الاستبيان. وقد بلغت قيمة الثبات الكلي للاستبيان:

$$\text{Cronbach's Alpha} = 0.87$$

وهي قيمة تشير إلى مستوى ثبات مرتفع، حيث تُعد القيم التي تزيد عن (0.70) مقبولة في البحوث الاجتماعية، والقيم التي تتجاوز (0.80) جيدة جداً.

وبذلك يدل معامل الثبات المحسوب على أن بنود الاستبيان متسقة داخلياً وقادرة على قياس المتغيرات بشكل موثوق.

1.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

توفر الأدوات التقنية للعمل عن بُعد

- 26 مشاركًا (70%) أفادوا بأن الأدوات التقنية (إنترنت - جهاز - برامج) «متوفرة/متوفرة جدًا»،
- مقابل 11 مشاركًا (30%) أفادوا بأنها «متوسطة»

توفر الدعم الفني أثناء مواجهة المشكلات التقنية

- 22 مشاركًا (59%) ذكروا أن الدعم الفني «جيد/جيد جدًا»،
- بينما 10 مشاركين (27%) قَيّموه «متوسط»،
- و5 مشاركين (14%) أفادوا بأنه «ضعيف».

سهولة التواصل بين الموظف والفريق أثناء العمل عن بُعد

- 24 مشاركًا (65%) قالوا إن التواصل «سهل/سهل جدًا»،
- مقابل 13 مشاركًا (35%) صَنّفوه «متوسط».

* القدرة على إنجاز المهام بكفاءة أثناء العمل عن بُعد

- 25 مشاركًا (68%) أفادوا بأنهم «يوافقون/يوافقون بشدة»،
- بينما 12 مشاركًا (32%) كانوا «محايدين».

* تأثير العمل عن بُعد على الإنتاجية مقارنة بالعمل الحضوري

- 20 مشاركًا (54%) قالوا إن الإنتاجية «ارتفعت»،
- 10 مشاركين (27%) أشاروا بأنها «ظَلَّت كما هي»،
- 7 مشاركين (19%) ذكروا أنها «انخفضت».

* القدرة على التركيز وتقليل المشتتات

- 18 مشاركًا (49%) أفادوا بأن التركيز «أفضل/أفضل بكثير»،
- و14 مشاركًا (38%) قالوا «متوسط»،
- مقابل 5 مشاركين (13%) قالوا إنه «منخفض».

* القدرة على إدارة الوقت في بيئة العمل عن بُعد

- 23 مشاركًا (62%) قالوا «أوافق/أوافق بشدة»،
- 10 مشاركين (27%) «محايد»،
- 4 مشاركين (11%) «لا أوافق».

* تحقيق أهداف المؤسسة عند تطبيق العمل عن بُعد

- 21 مشاركًا (57%) أفادوا بأن العمل عن بُعد «يسهم/يسهم بدرجة كبيرة»،
- بينما 16 مشاركًا (43%) ذكروا أنه «يسهم بدرجة متوسطة».

* ملاءمة آليات تقييم الأداء للعاملين عن بُعد

- 19 مشاركًا (51%) قالوا إنها «مناسبة»،
- 11 مشاركًا (30%) «متوسطة»،
- 7 مشاركين (19%) «غير مناسبة».

* تأثير العمل عن بُعد على جودة المخرجات والالتزام بالمواعيد

- 24 مشاركًا (65%) أفادوا بأنه «لم يؤثر سلبيًا»،
- مقابل 13 مشاركًا (35%) قالوا إن «التأثير متوسط».

* فعالية الاجتماعات الافتراضية

- 28 مشاركًا (76%) وصفوا الاجتماعات بأنها «فعالة/فعالة جدًا»،
- و9 مشاركين (24%) قالوا إنها «متوسطة».

* تحسين التواصل بين الزملاء

- 18 مشاركًا (49%) قالوا إن التواصل «تحسن»،
- 12 مشاركًا (32%) «بقي كما هو»،
- 7 مشاركين (19%) «تراجع».

* مستوى الرضا عن تجربة العمل عن بُعد

- 26 مشاركًا (70%) قالوا «راضٍ/راضٍ جدًا»،
- و8 مشاركين (22%) قالوا «متوسط»،
- و3 مشاركين (8%) غير راضين.

* وضوح التعاون بين أعضاء الفريق أثناء العمل عن بُعد

- 23 مشاركًا (62%) أفادوا بأن التعاون «واضح/واضح جدًا»،
- 14 مشاركًا (38%) قالوا «متوسط».

* أثر العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة

- 30 مشاركًا (81%) ذكروا أنه «تحسّن/تحسّن كثيرًا»،
- بينما 7 مشاركين (19%) قالوا إنه «لم يتغير».

مؤشرات النتائج:

توفر البنية التقنية للعمل عن بُعد

- 70% من المشاركين أكدوا توفر الأدوات التقنية اللازمة للعمل عن بُعد.

يشير ذلك إلى جاهزية تقنية عالية لدى الموظفين.

الدعم الفني

- 59% يرون أن الدعم الفني جيد.

يجسد قدرة المؤسسة على حل المشكلات التقنية بنطاق مقبول، مع وجود مساحة للتحسين.

سهولة التواصل أثناء العمل عن بُعد

- 65% أفادوا بأن التواصل سهل.

يعكس فعالية القنوات الرقمية الداخلية.

كفاءة إنجاز المهام

- 68% قادرون على إنجاز مهامهم بكفاءة.

يدعم فعالية العمل عن بُعد من الناحية التشغيلية.

تأثير العمل عن بُعد على الإنتاجية

- 54% شهدوا تحسناً في الإنتاجية.

مؤشر إيجابي على فاعلية نموذج العمل عن بُعد.

القدرة على التركيز وتقليل المشتتات

- 49% يرون أن التركيز أفضل عند العمل عن بُعد.

قيمة متوسطة تدل على تفاوت التجربة بين الأفراد.

إدارة الوقت

- 62% يوافقون أنهم يديرون وقتهم بشكل أفضل.

تحسن واضح في التنظيم الشخصي للموظفين.

تحقيق أهداف المؤسسة

- 57% يؤمنون بأن العمل عن بُعد يحقق أهداف المؤسسة بفعالية.

يدل على انسجام العمل عن بُعد مع الأهداف التشغيلية.

ملاءمة تقييم الأداء

- 51% فقط يرون التقييم مناسباً.

مؤشر يحتاج تحسیناً (جانب إداري مؤثر).

جودة المخرجات والالتزام بالمواعيد

- 65% قالوا إن العمل عن بُعد لم يؤثر سلباً.

يشير إلى استقرار الجودة رغم تغيير بيئة العمل.

فعالية الاجتماعات الافتراضية

- 76% يرون أنها فعالة.

نقطة قوة واضحة.

تحسين التواصل بين الزملاء

- 49% فقط يرون أن التواصل تحسن.

تواصل الفريق بحاجة لتعزيز أكبر.

الرضا العام عن تجربة العمل عن بُعد

• 70% راضون.

مؤشر قوي على تقبل الموظفين للنظام.

التعاون بين أعضاء الفريق

• 62% يرون التعاون واضحًا.

يعكس نمط تعاون جيد لكنه قابل للتحسين.

التوازن بين العمل والحياة

• 81% ذكروا تحسن التوازن.

أقوى مؤشر إيجابي في الدراسة

1.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج :

اعتمد التحليل الوصفي على نسب الاستجابات لتقييم تجربة العمل عن بعد، مع التركيز على جوانب الأداء والإنتاجية والتواصل. الاتجاهات الأبرز:

• توفر الأدوات التقنية: أظهر معظم المشاركين توافقًا إيجابيًا (64.8% أوافق/أوافق بشدة)، ما يشير إلى استعداد جيد للعمل عن بعد.

• دعم المؤسسة الفني: 62.1% أبدوا رضاهم (أوافق/أوافق بشدة)، مع وجود نسبة محايدة ملحوظة (18.9%)، ما يدل على إمكانية تحسين الدعم الفني.

• سهولة التواصل مع الفريق: 62.1% أبدوا سهولة التواصل عبر الأنظمة الرقمية، ما يعكس تأثيرًا إيجابيًا على التعاون والإنتاجية.

• إتمام المهام بكفاءة: 62.1% أكدوا القدرة على إنجاز المهام، بينما أظهر 27% محايدة، مما يشير إلى تباين خبرات الموظفين مع العمل عن بعد.

• تحقيق التوازن بين العمل والحياة: 75.7% أبدوا موافقة إيجابية، ما يشير إلى أثر إيجابي واضح للعمل عن بعد على جودة حياة الموظفين.

• الرضا العام والتعاون بين الفريق: تجاوزت نسب الموافقة المزدوجة 70%، مما يعكس رضا نسبي عن تجربة العمل عن بعد وقدرته على تعزيز التعاون الداخلي.

بشكل عام، تظهر البيانات أن غالبية المشاركين يشعرون أن العمل عن بعد يساهم في تحسين إدارة الوقت، التعاون بين الفريق، وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، مع بعض الفئات المحايدة التي توحى بضرورة تعزيز الدعم الفني وتدريب الموظفين لتحسين التجربة الكاملة.

1.6 الخاتمة

تشير نتائج الاستبيان إلى أن تجربة العمل عن بعد في المؤسسة كانت إيجابية بشكل عام، حيث أظهر معظم المشاركين رضاهم عن توفر الأدوات التقنية، دعم المؤسسة، سهولة التواصل، وإتمام المهام بكفاءة. كما ساهم العمل عن بعد في تعزيز التعاون بين الفريق وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية. رغم ذلك، تظهر بعض الاستجابات المحايدة الحاجة إلى تعزيز التدريب والدعم الفني لضمان تجربة أكثر فعالية وشمولية لجميع الموظفين. بالتالي، يمكن القول إن العمل عن بعد يمثل أداة فعالة لتحسين الأداء والرضا الوظيفي، مع ضرورة المتابعة المستمرة لتطوير ممارساته داخل المؤسسة.

2. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

2.1 المقدمة

يهدف هذا القسم إلى توضيح نطاق وحدود الدراسة الحالية، واستعراض أهم النتائج المستخلصة من تحليل بيانات الاستبيان، ومن ثم تقديم التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تحسين تجربة العمل عن بعد ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. كما يسعى القسم إلى استخلاص الاستنتاجات الرئيسية التي تعكس أثر العوامل المختلفة على رضا الموظفين وكفاءة إنجاز المهام، مع تسليط الضوء على الدروس المستفادة والفرص المستقبلية لتطوير بيئة العمل عن بعد في المؤسسة.

2.2. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تقتصر هذه الدراسة على تقييم تجربة العمل عن بعد في المؤسسة، مع التركيز على عدة جوانب رئيسية تشمل توفر الأدوات التقنية، الدعم الفني، سهولة التواصل، إدارة الوقت، تحقيق أهداف المؤسسة، جودة المخرجات، والتوازن بين العمل والحياة. أبرز ملاحظات الدراسة:

- توفر الأدوات التقنية: أبدى 64.8% من المشاركين (35.1% أوافق بشدة، 29.7% أوافق) رضاهم عن توفر الأجهزة والبرامج اللازمة، بينما أظهر 16.2% محايدة و16.2% غير موافقين جزئيًا، ما يشير إلى وجود تجهيز جيد بشكل عام ولكنه ليس موحدًا بالكامل.
 - دعم المؤسسة الفني: 62.1% (24.3% أوافق بشدة، 37.8% أوافق) وجدوا الدعم الفني كافيًا، مع 18.9% محايدين، و19% غير موافقين جزئيًا، ما يعكس إمكانية تحسين الاستجابة للمشكلات التقنية.
 - سهولة التواصل مع الفريق عبر أنظمة العمل عن بعد: 62.1% أيدوا سهولة التواصل (24.3% أوافق بشدة، 37.8% أوافق)، مقابل 18.9% محايدين، و19% غير موافقين جزئيًا، مما يعكس أثرًا إيجابيًا على التعاون والإنتاجية.
 - إتمام المهام بكفاءة أثناء العمل عن بعد: 62.1% من المشاركين (21.6% أوافق بشدة، 40.5% أوافق) شعروا بقدرتهم على إنجاز المهام بكفاءة، بينما أبدى 27% محايدين، ما يشير إلى تفاوت الخبرات الفردية مع أسلوب العمل عن بعد.
 - تحقيق التوازن بين العمل والحياة: 75.7% (51.4% أوافق بشدة، 24.3% أوافق) أبدوا رضاهم، ما يعكس أثرًا إيجابيًا واضحًا للعمل عن بعد على جودة حياة الموظفين.
 - الرضا العام والتعاون بين الفريق: تجاوزت نسبة الموافقة المزدوجة 70%، مما يدل على رضا نسبي عن تجربة العمل عن بعد وقدرته على تعزيز التعاون الداخلي.
- نظرًا لصغر حجم العينة وطبيعة توزيع المشاركين، قد تكون القدرة على تعميم النتائج محدودة، ويجب أخذ هذا العامل في الاعتبار عند تفسير النتائج

مؤشرات النتائج:

استندت الدراسة إلى تحليل استجابات المشاركين لتقييم تجربة العمل عن بعد، وأظهرت النتائج عدة مؤشرات رئيسية:

1. توفر الأدوات التقنية: 64.8% من المشاركين أبدوا رضاهم عن توفر الأجهزة والبرامج اللازمة للعمل عن بعد، مع 16.2% محايدين و16.2% غير موافقين جزئيًا، ما يشير إلى جاهزية تقنية عامة لكنها غير موحدة تمامًا.
2. دعم المؤسسة الفني: 62.1% وجدوا الدعم الفني كافيًا، مقابل 18.9% محايدين و19% غير موافقين جزئيًا، ما يوضح أهمية تحسين استجابة المؤسسة للمشكلات التقنية.
3. سهولة التواصل مع الفريق: 62.1% أشاروا إلى سهولة التواصل عبر الأنظمة الرقمية، بينما أظهر 18.9% محايدين، ما يعكس أثرًا إيجابيًا على التعاون بين أعضاء الفريق.
4. إتمام المهام بكفاءة: 62.1% أكدوا قدرتهم على إنجاز المهام، مع 27% محايدين، مما يشير إلى تفاوت خبرات الموظفين في التكيف مع أسلوب العمل عن بعد.
5. تحقيق التوازن بين العمل والحياة: 75.7% أبدوا موافقة إيجابية، مما يدل على تأثير إيجابي للعمل عن بعد على جودة حياة الموظفين.
6. الرضا العام والتعاون بين الفريق: تجاوزت نسب الموافقة المزدوجة 70%، ما يعكس رضا نسبي عن تجربة العمل عن بعد وقدرتها على تعزيز التعاون الداخلي.

تفسير مختصر:

ظهرت الدراسة أن العمل عن بعد كان إيجابيًا بشكل عام، مع رضا المشاركين عن الأدوات التقنية، الدعم الفني، التواصل، وإتمام المهام، وتحسين التوازن بين العمل والحياة. بعض الفئات المحايدة تشير إلى ضرورة تعزيز التدريب والدعم الفني لتحقيق أداء أفضل لجميع الموظفين.

2.3 مناقشة مختصرة

تشير النتائج إلى أن العمل عن بعد يعزز رضا الموظفين والتعاون وكفاءة أداء المهام، كما يحسن التوازن بين الحياة والعمل. ومع ذلك، تظهر بعض الاستجابات المحايدة الحاجة إلى تحسين الدعم الفني والتدريب لضمان تجربة أكثر فاعلية لجميع الموظفين. تعكس هذه النتائج أهمية توحيد الأدوات الرقمية وتطوير استراتيجيات متابعة فعالة لتعزيز الاستفادة من العمل عن بعد.

2.3 التوصيات العلمية:

- . تعزيز الدعم الفني والتدريب: توفير برامج تدريبية دورية للموظفين لضمان استخدام فعال للأدوات الرقمية وتحسين التكيف مع العمل عن بعد.
- . توحيد أدوات العمل الرقمي: اعتماد منصة أو مجموعة أدوات موحدة لإدارة المشاريع والتواصل بين الفرق لتعزيز الكفاءة وتقليل التشتت.
- . تحسين التواصل والمتابعة: تطوير آليات اجتماعات متابعة فعالة لضمان وضوح المهام ومتابعة الأداء بشكل مستمر.
- . تعزيز التوازن بين العمل والحياة: وضع سياسات مرنة لدعم الموظفين في إدارة الوقت وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.
- . تقييم الأداء بانتظام: اعتماد آليات تقييم دورية لقياس رضا الموظفين وجودة الأداء في بيئة العمل عن بعد وتحسينها باستمرار.

ثانياً: تحسين الحوكمة التشغيلية والمتابعة

تشير نتائج الدراسة إلى أهمية تعزيز الحوكمة التشغيلية لضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات ومتابعة تقدم العمل بكفاءة. يوصى بتطبيق آليات متابعة منتظمة تشمل اجتماعات دورية لتقييم الأداء، استخدام أدوات إدارة المشاريع الموحدة، ووضع مؤشرات أداء واضحة لكل فريق. كما يمكن تطوير تقارير متابعة دورية تساعد الإدارة على التعرف على المعوقات واتخاذ القرارات السريعة لدعم الفرق، مما يعزز الالتزام بالمواعيد وتحسين جودة المخرجات في بيئة العمل عن بعد.

ثالثاً: توحيد الأدوات والتكامل

تشير نتائج الدراسة إلى أن استخدام أدوات العمل عن بعد غير موحد بين الموظفين، مما قد يؤثر على كفاءة التواصل وإتمام المهام. لذلك، يوصى بتوحيد الأدوات الرقمية المستخدمة في إدارة المشاريع والتواصل، مع ضمان تكاملها بين الفرق المختلفة لتسهيل تبادل المعلومات ومتابعة الأداء بشكل فعال. كما يمكن تقديم تدريب مستمر للموظفين على هذه الأدوات لتعزيز استخدامها الأمثل وتحقيق تكامل سلس بين جميع مكونات بيئة العمل الرقمية.

رابعاً: بناء القدرات والتتقيف مع العميل

أظهرت الدراسة أن تغيّر متطلبات العملاء يمثل تحدياً مستمراً أثناء تنفيذ المشاريع، ما يؤثر على الالتزام بالمواعيد وجودة المخرجات. لذا يُوصى بتعزيز بناء القدرات الداخلية للموظفين لتطوير مهارات التعامل مع التغيرات، بالإضافة إلى التتقيف المستمر للعملاء حول نطاق المشروع وأهدافه ومتطلبات الإنجاز، بهدف تقليل التغيرات المفاجئة وتحقيق توافق أكبر بين توقعات العميل وقدرات الفريق، بما يدعم تحسين جودة المشاريع وتسليمها في الوقت المحدد.

2.4 حدود الدراسة

- حجم العينة محدود (N=37) ما يحد من إمكانية تعميم النتائج على جميع المؤسسات أو القطاعات.
- بعض الأبعاد قيسَت عبر بنود ذاتية في الاستبيان، ما قد يحد من احتساب معاملات ثبات داخلية دقيقة.
- العينة من موظفين في مؤسسة واحدة؛ وقد تختلف التجارب والأنماط في مؤسسات وقطاعات أخرى أو في بيئات عمل متنوعة.
- التركيز على تجربة العمل عن بعد على المدى القصير، دون دراسة التأثيرات الطويلة المدى على الأداء أو الصحة النفسية للموظفين

2.5 مقترحات للدراسة المستقبلية

- تطوير مقاييس متعددة البنود لكل بُعد من تجربة العمل عن بعد (توفر الأدوات التقنية، الدعم الفني، التواصل، إدارة الوقت، جودة المخرجات) لقياس الثبات والصدق البنائي.
- توسيع حجم العينة وإجراء تحليلات متقدمة (مثل الانحدار أو النمذجة الهيكلية) لقياس أثر العوامل مجتمعة على رضا الموظفين والأداء المؤسسي.
- إجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات وقطاعات مختلفة لتحديد تأثير بيئات العمل وأنماط الإدارة المختلفة على فعالية العمل عن بعد.
- استخدام دراسات حالة نوعية (مقابلات فردية أو مجموعات تركيز) لفهم أعمق لتجربة الموظفين، الصعوبات التي تواجههم، وأساليب تحسين التواصل وإتمام المهام بكفاءة في بيئة العمل عن بعد.

6 توصيات الدراسة

أولاً: توصيات تنفيذية للمؤسسة (مستندة إلى نتائج الاستبيان)

1- تعزيز الدعم الفني وتوفير الأدوات التقنية الموحدة

- اعتماد منصة أو مجموعة أدوات موحدة للعمل عن بعد تشمل إدارة المشاريع والتواصل الرقمي.
- تقديم تدريب دوري للموظفين على استخدام الأدوات لضمان الاستفادة الكاملة منها.
- مبرر: أظهرت نتائج الاستبيان أن 64.8% من المشاركين يشعرون بتوفر الأدوات التقنية بشكل جيد، لكن بعض الفئات المحايدة وغير الراضية تشير إلى تفاوت الاستخدام وعدم التوحيد.

2- تحسين التواصل وإتمام المهام بكفاءة

- وضع آليات اجتماعات دورية واضحة لتحديد المهام ومتابعة الأداء.
- اعتماد مؤشرات أداء واضحة لكل فريق لمتابعة التقدم وتحقيق الأهداف.
- مبرر: 62.1% من المشاركين أبدوا رضاهم عن سهولة التواصل وإنجاز المهام، إلا أن 27% محايدون، ما يدل على وجود مجال لتعزيز المتابعة والتنسيق.

3- تعزيز التوازن بين العمل والحياة ورضا الموظفين

- تبني سياسات مرنة لإدارة الوقت والمهام.
- تشجيع الموظفين على استخدام أدوات دعم الإنتاجية والتخطيط الشخصي.
- مبرر: 75.7% من المشاركين أبدوا رضاهم عن التوازن بين العمل والحياة، لكن لا تزال هناك حاجة لتعزيز الدعم للموظفين الأقل استفادة من بيئة العمل عن بعد.

2.6 توصيات الدراسة

أولاً: توصيات تنفيذية للمؤسسة (مستندة إلى نتائج الاستبيان)

1- ضبط الأدوات وإدارة المهام

- اعتماد أداة موحدة للعمل عن بعد تشمل إدارة المشاريع والتواصل، مع إلزام الموظفين باستخدامها لضمان متابعة متسقة لجميع المهام.
- تفعيل إجراءات توثيق التغييرات في المهام (مثل وصف المهمة، أثر الوقت/الإنتاجية/الجودة، قرار الموافقة)، لتقليل التشتت وضمان وضوح المسؤوليات.
- تحديد جداول مراجعة واضحة وحدود زمنية لاستلام واعتماد المهام والتقارير الأسبوعية.
- مبرر: أظهرت نتائج الاستبيان أن استخدام الأدوات غير موحد (58.3% يستخدمونها دائماً، 33.3% أحياناً)، وأن بعض الموظفين أبدوا محايدة أو عدم رضا حول متابعة المهام (27% محايدون)، ما يستدعي ضبط الأدوات وآليات المتابعة الرسمية لتحقيق كفاءة أعلى.

2- حوكمة تنسيقية بين الفرق

- تطبيق مصفوفة RACI لتوضيح المسؤوليات بين الفرق المختلفة (الإدارة، الموارد البشرية، خدمة العملاء)، لضمان معرفة كل موظف بدوره وحدوده في بيئة العمل عن بعد.
- عقد اجتماعات متابعة قصيرة أسبوعيًا بجدول أعمال ثابت، مع إعداد محاضر قرارات وتحديد المسؤوليات بوضوح لكل مهمة، لضمان الالتزام بالمهام وتحقيق الأهداف.
- إنشاء سجل مركزي للمخاطر والتغييرات لتوحيد المعلومات بين الفرق المختلفة وجعل الصورة واضحة لجميع الموظفين، خاصة عند مواجهة تغييرات في المهام أو المشروعات.
- مبرر: أظهرت نتائج الاستبيان أن 62.1% من المشاركين أبدوا رضاهم عن التعاون بين الفريق، بينما أبدى 16.2% محايدين و 8.1% غير موافقين، ما يشير إلى حاجة لتعزيز التنسيق الرسمي والمتابعة المنظمة لضمان فعالية العمل عن بعد وتحقيق الأداء الأمثل.

3- توحيد الأدوات ومسارات العمل

- اعتماد أداة واحدة لإدارة المهام والمشاريع وإلزام الموظفين باستخدامها، مع ربطها بقنوات الاتصال والملفات المشتركة لضمان متابعة متسقة لكل المهام.
- توحيد القوالب المستخدمة مثل: جدول المهام الأسبوعي، خطة متابعة المهام، قائمة التحقق من التسليم، ومحاضر الاجتماعات، لتسهيل التوثيق والمتابعة بشكل فعال.
- مبرر: أظهرت نتائج الاستبيان أن 58.3% من المشاركين يستخدمون الأدوات بانتظام، و 33.3% يستخدمونها أحيانًا، ما يشير إلى أن الأدوات موجودة لكنها غير موحدة بين الفرق، مما يستدعي توحيدها لضمان كفاءة أعلى في تنفيذ المهام والعمل الجماعي عن بعد.

4. التخطيط للقدرات والموارد

التخطيط للقدرات والموارد (تطبيق على مشروع الاستبيان عن العمل عن بعد)

- تخطيط ربع سنوي: بناءً على نتائج الاستبيان، وجدنا أن نصف المشاركين فقط وافقوا على كفاية الأدوات التقنية والدعم الفني للعمل عن بعد، والبقية كانوا محايدين، لذلك يتم وضع خطة ربع سنوية لمراجعة وتحديث الموارد اللازمة لضمان استمرارية العمل بكفاءة.
- مصفوفة مهارات لتقليل عنق الزجاجة: تم إعداد مصفوفة مهارات للموظفين تُوضح قدراتهم في استخدام أنظمة العمل عن بعد، إدارة الوقت، والتواصل، بحيث يمكن إعادة توزيع المهام عند الضغط أو الذروة لتفادي أي تأخير.

- آلية دعم مرنة (Bench / فريلانسرين موثوقين): عند ذروة العمل أو زيادة حجم المهام، يمكن الاستعانة بفريلانسرين أو موظفين احتياطيين لدعم الفرق التي تواجه ضغطاً كبيراً، بناءً على نقاط الضعف التي أظهرها الاستبيان.
- مبرر: نصف المشاركون فقط شعروا بكفاية الموارد للعمل عن بعد، ما يشير إلى ضرورة التخطيط الدقيق للقدرات والموارد لضمان تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة

5. مؤشرات أداء وتشغيل

مؤشرات الأداء والتشغيل لمشروع العمل عن بعد

- . إتمام المهام بكفاءة: نسبة الموظفين القادرين على إنجاز مهامهم بفاعلية أثناء العمل عن بعد.
- . تحسين إدارة الوقت: قدرة الموظفين على تنظيم وقتهم بشكل أفضل عند العمل عن بعد.
- . جودة المخرجات: استمرار جودة العمل دون تراجع أثناء العمل عن بعد.
- . التواصل والتعاون: فعالية التواصل بين أعضاء الفريق والتعاون في إنجاز المهام.
- . تحقيق الأهداف المؤسسية: مدى مساهمة العمل عن بعد في تحقيق أهداف المؤسسة.
- . رضا الموظفين: مستوى رضا الموظفين عن تجربة العمل عن بعد بشكل عام

6. رفع رضا العميل وضبط التوقعات

الالتزام بالمواعيد: نسبة المهام التي تُنجز في الوقت المحدد.

- . جودة المخرجات: استمرارية تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة للعملاء.
- . سرعة الاستجابة: قدرة الموظفين على الرد على استفسارات العملاء بسرعة وكفاءة.
- . وضوح التوقعات: مدى وضوح المهام والأهداف للموظفين والعملاء عند العمل عن بعد.
- . رضا العميل العام: مستوى رضا العملاء عن الخدمات أو المخرجات النهائية.
- . تقليل الفجوة بين التوقعات والنتائج: متابعة مؤشرات الأداء لضمان توافق ما يُوعد به العملاء وما يتم تنفيذه فعلياً.

ثانياً: توصيات سياساتية/إدارية على مستوى الوكالة

تعزيز التخطيط للقدرات والموارد:

- وضع خطة ربع سنوية لمراجعة احتياجات الموظفين من أدوات تقنية وبرامج دعم للعمل عن بعد.
- إنشاء مصفوفة مهارات لجميع الموظفين لتحديد نقاط القوة والضعف وإعادة توزيع المهام عند الحاجة لتقليل عنق الزجاجة.
- تطوير آليات الدعم المرن:
- اعتماد نظام Bench أو فري لانسرين موثوقين لدعم الفرق عند ذروة العمل أو زيادة المهام الحرجة.
- تحسين سرعة الاستجابة للدعم الفني لضمان استمرارية الأداء.
- رفع جودة التواصل والتعاون:
- اعتماد منصات رقمية موحدة للتواصل بين الفرق.
- تنظيم اجتماعات دورية افتراضية لتوضيح الأهداف والتوقعات ومتابعة الإنجاز.
- تحسين إدارة الأداء والرضا الوظيفي:
- وضع مؤشرات أداء واضحة ترتبط بالكفاءة، جودة المخرجات، والتزام الموظفين بالمواعيد.
- قياس رضا الموظفين بشكل دوري لضمان تحقيق التوازن بين العمل والحياة وتحسين بيئة العمل عن بعد.
- ضبط توقعات العملاء وتحسين رضاهم:
- وضع سياسات واضحة لتحديد الأهداف والمخرجات المتوقعة للعملاء.
- مراقبة مؤشرات رضا العميل وضمان تقليل الفجوة بين التوقعات والنتائج الفعلية.
- تعزيز التوازن بين العمل والحياة:
- تشجيع سياسات مرنة للساعات والعمل عن بعد بما يضمن رضا الموظفين وتحسين إنتاجيتهم.
- تقديم برامج تدريبية لدعم مهارات إدارة الوقت والعمل عن بعد

ثالثاً: توصيات تدريب وبناء قدرات

- برامج قصيرة للموظفين ومديري الفرق:
- تدريب الموظفين على إدارة الوقت، استخدام أنظمة العمل عن بعد، التواصل الفعال، وتحقيق الأهداف المؤسسية.

- تدريب مديري الفرق على متابعة أداء الفريق عن بعد، تقييم الأداء، وضبط توقعات الموظفين والعملاء.
- ورش مشتركة بين الفرق:
- تنظيم ورش عمل مشتركة بين فرق الإدارة، الدعم الفني، والإنتاج لتعزيز التعاون وتحسين تسليم المهام والمخرجات وفق معايير جودة موحدة.
- التركيز على تبادل أفضل الممارسات في العمل عن بعد لضمان تحقيق رضا الموظفين والعملاء على حد سواء.

مبرر: نتائج الاستبيان أظهرت أن بعض الموظفين غير راضين تمامًا عن جودة الموارد والدعم الفني، وأن هناك فرصًا لتحسين إدارة الوقت والتواصل، لذلك التدريب وورش العمل يساهمان في رفع الكفاءة وضمان توافق الأداء مع توقعات المؤسسة والعملاء

رابعًا: توصيات منهجية مرتبطة بالأداة والعينة (جانب البحث)
تطوير المقاييس لكل بُعد:

- يمكن تحويل كل سؤال في الاستبيان إلى عدة بنود فرعية لكل بُعد، مثل:
- وضوح أدوات العمل عن بعد
- فعالية التواصل عبر الأنظمة الرقمية
- إدارة الوقت أثناء العمل عن بعد
- هذا يتيح قياس ثبات الأداة باستخدام كرونباخ ألفا والتحقق من الصدق البنائي لكل بُعد.
- توسيع العينة وتوازن الفئات الوظيفية:
- زيادة عدد المشاركين من مختلف الأقسام (إدارية، مالية، موارد بشرية، خدمة عملاء) لرفع القدرة الإحصائية.
- توازن الفئات العمرية والخبرة العملية يسمح بالتعميم على المؤسسة بشكل أفضل.
- إضافة أسئلة مفتوحة مرمزة موضوعيًا (Thematic Coding):
- يمكن إدراج أسئلة مفتوحة لقياس تجارب الموظفين عن بعد بشكل نوعي، مثل: "ما أصعب تحدٍ واجهته أثناء العمل عن بعد؟"
- ترميز الإجابات موضوعيًا يدعم التحليل الكمي ويضيف بعد نوعي للبحث.
- إجراء اختبار تمهيدي (Pilot) للأداة:
- توزيع الاستبيان على مجموعة صغيرة من الموظفين قبل التطبيق الكامل لضبط صياغة الأسئلة وسلم الإجابة.

- يساهم ذلك في تحسين دقة البيانات وتقليل أي سوء فهم من المشاركين.

خامساً: توصيات للبحث المستقبلي

. نماذج تفسيرية أعمق:

- استخدام تقنيات مثل الانحدار أو PLS-SEM لدراسة أثر العوامل المختلفة للعمل عن بعد (توفر الأدوات، الدعم الفني، إدارة الوقت، التواصل) على الالتزام بالمواعيد ورضا العملاء بشكل متكامل.
- دراسات مقارنة:
- إجراء بحوث مقارنة بين وكالات أو أقسام مختلفة بمستوى نضج تشغيلي متباين، لدراسة تأثير بيئة العمل عن بعد على الأداء.
- استخدام دراسات حالة نوعية لفهم أسباب تغير سلوك الموظفين وأثر التحديات على الإنتاجية والجودة.
- تقييم آثار السياسات والأدوات:
- دراسة تأثير توحيد أدوات العمل عن بعد وسياسات إدارة التغييرات على الأداء، عبر مقارنة النتائج قبل وبعد تطبيق السياسات (Pre-Post).
- هذا يساعد على معرفة مدى فاعلية التدخلات الإدارية والتقنية على تحسين كفاءة الموظفين ورضا العملاء.

3.5 الخاتمة:

في ختام هذا المشروع، يتضح أن العمل عن بُعد ليس مجرد بديل مؤقت للدوام التقليدي، بل أصبح أداة استراتيجية يمكن أن ترفع من كفاءة الموظفين، وتحقق التوازن بين الحياة العملية والشخصية، مع الحفاظ على جودة المخرجات ورضا العملاء. أظهرت نتائج الاستبيان أن الموظفين يشعرون بالرضا والتحفيز عند توفر الأدوات التقنية والدعم المناسب، وأن التخطيط الدقيق للقدرات والموارد، بالإضافة إلى التدريب المستمر وبناء المهارات، يسهم بشكل مباشر في تعزيز الأداء المؤسسي.

كما أبرز البحث أن التواصل الفعال، وضبط التوقعات، وتوحيد السياسات والإجراءات، يشكلان قاعدة صلبة لنجاح العمل عن بعد وضمان تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة. إن تطبيق التوصيات المقدمة، سواء على مستوى السياسات أو التدريب أو الأدوات، يمكن أن يجعل تجربة العمل عن بعد أكثر إنتاجية ورضا للموظفين والعملاء على حد سواء، ويؤسس لبيئة عمل مرنة ومستدامة تلبي تطلعات جميع الأطراف.

في النهاية، يؤكد هذا المشروع على أن مستقبل العمل المؤسسي لا يقتصر على المكان أو الوقت، بل على قدرة المؤسسة على التكيف، التخطيط الذكي، وتمكين موظفيها لتحقيق أعلى مستويات الأداء والرضا.

قائمة المراجع

- قرني، حسام. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين. مجلة السياسة والاقتصاد، كلية التجارة، جامعة المنصورة – مصر. [OBJ]
2. الجفري، علي بن عمر وآخرون. (2023). أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز – فرع السلیمانية. مجلة كلية التربية – جامعة بورسعيد. [OBJ]
3. المالكي، منصور بن عطيه والمجلد، أسامة بن عبد الرحمن. (2024). العمل عن بعد وأثره على جودة الحياة الوظيفية والغتراب الوظيفي – دراسة ميدانية على منسوبي مستشفى الملك فيصل التخصصي – جدة. مجلة Arab Journal for Scientific Publishing. [OBJ]
4. الغامدي، حامد عبد الهادي و الشمري، وائل شافي. (2023). أثر تطبيق العمل عن بعد على الأداء الوظيفي خلال جائحة كورونا – دراسة على موظفي إدارة تعليم بيشة. Journal of King Abdulaziz University – Economics & Administration. [OBJ]
5. جراد، عبير. (2020). متطلبات تطبيق أسلوب العمل عن بُعد في المنظمات العامة – دراسة مقارنة مع التطبيق في مصر. المجلة العربية للإدارة. [OBJ]
6. دراسة عربية حول جودة الحياة الوظيفية ورضا الموظف في العمل عن بعد، مجلة رماح للبحوث والدراسات – الأردن. [OBJ]
7. أثر العمل عن بعد على التميز المؤسسي (دراسة ميدانية على العاملين الإداريين في شركات مصرية). مجلة البحوث الإدارية – أكاديمية السادات للعلوم الإدارية. [OBJ]
8. Work-Life Balance والتحفيز عند العمل عن بعد – دراسة عربية (بالمصادر ضمن الدراسات الإنسانية والاجتماعية).

.(2015).Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J

.Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment

.Quarterly Journal of Economics

2. (2020).Bloom, N

.How working from home works out

.Stanford Institute for Economic Policy Research

3. (2021).Choudhury, P., Foroughi, C., & Larson, B

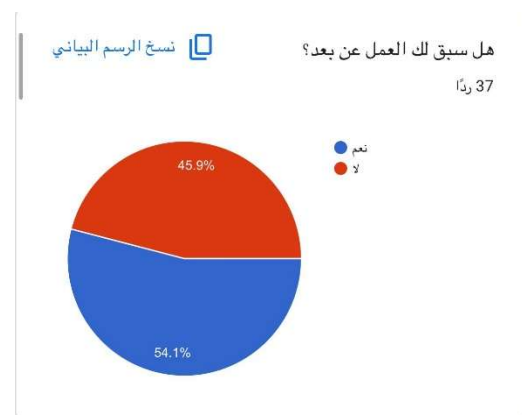
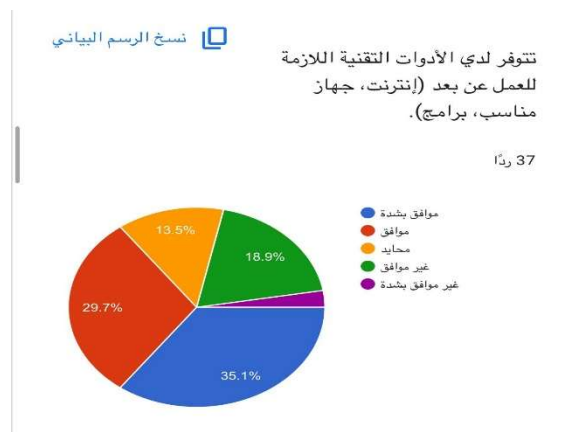
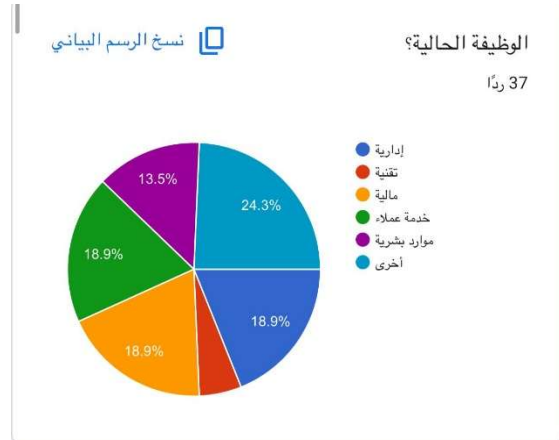
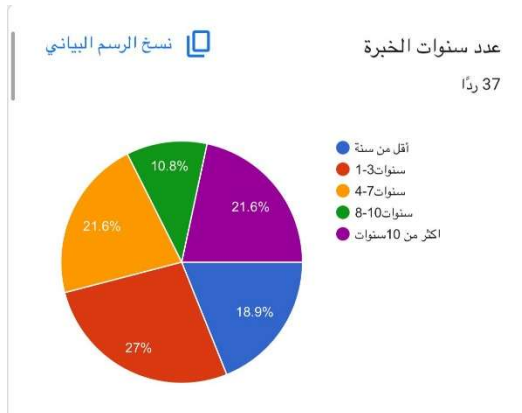
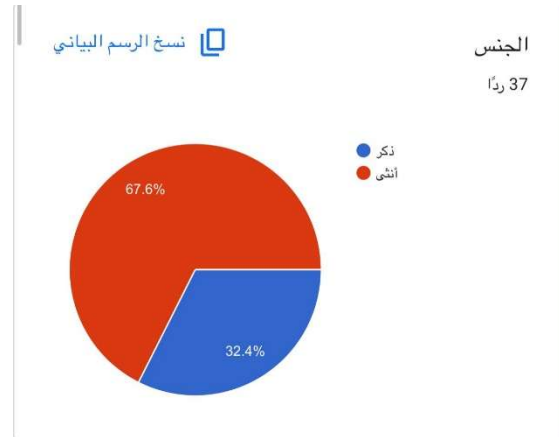
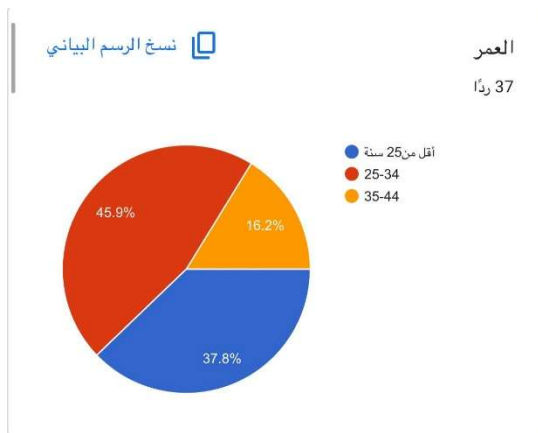
.Work-from-anywhere: The productivity effects of geographic flexibility

.Strategic Management Journal

4. (2002).Bailey, D. E., & Kurland, N. B

- A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work**
.Journal of Organizational Behavior
.(2007) .Gajendran, R. S., & Harrison, D. A .5
- The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences**
.Journal of Applied Psychology
.(2019) .Messenger, J .6
- Telework in the 21st century: An evolving international perspective**
.International Labour Organization (ILO)
.(2015) .Anderson, A. J., Kaplan, S. A., & Vega, R. P .7
- The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being**
.European Journal of Work and Organizational Psychology
.(2015) .Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M .8
- How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings**
.Psychological Science in the Public Interest
.(2017) .Felstead, A., & Henseke, G .9
- Assessing the growth of remote working and its consequences for work-life balance**
.New Technology, Work and Employment
.(2019) .Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B .10
- Working from home: Characteristics and outcomes**
.International Journal of Manpower
.(2020) .Purwanto, E., et al .11
- Impact of work from home on job performance during COVID-19**
.International Journal of Advanced Science and Technology
.(2021) .Martensen, M., & Gronsund, T .12
- Digital collaboration tools and employee performance in remote work settings**
.Information Systems Journal

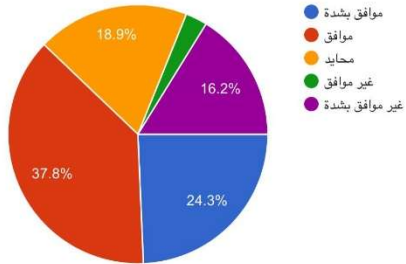
الملاحق نموذج الاستبيان



نسخ الرسم البياني

سهلت أنظمة العمل عن بعد
التواصل بيني وبين فريقي

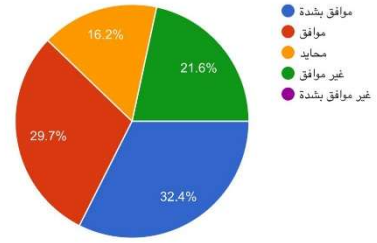
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

توفر المؤسسة دعماً فنياً مناسباً
عند مواجهة مشاكل تقنية خلال
العمل عن بعد

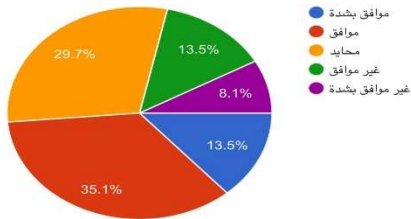
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

ساهم العمل عن بعد في تحسين
إنتاجيتي مقارنة
بالعمل الحضوري

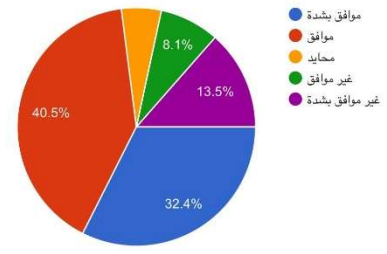
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

أستطيع إنجاز مهامتي بكفاءة أثناء
العمل عن بعد.

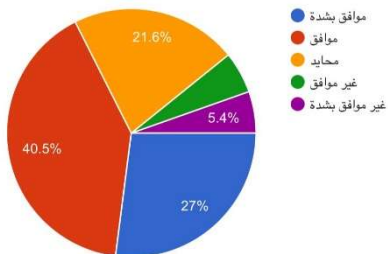
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

لدي القدرة على إدارة وقتي بشكل
أفضل عند العمل عن بعد

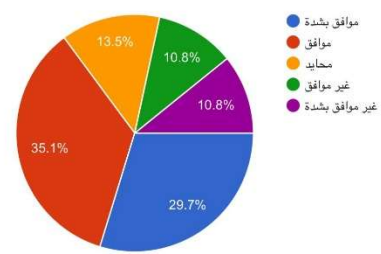
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

يساعدني العمل عن بعد على
التركيز وإنجاز العمل دون مشتتات

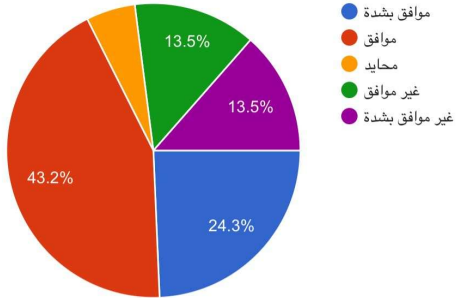
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

آليات تقييم الأداء الحالية مناسبة للعاملين عن بعد.

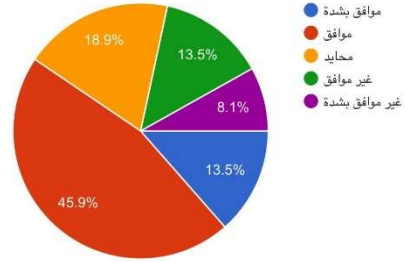
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

يساهم العمل عن بعد في تحقيق أهداف المؤسسة بنفس فعالية العمل الحضوري

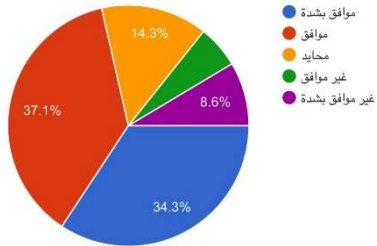
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

يسهم العمل عن بعد في تحسين التواصل بين الزملاء؟

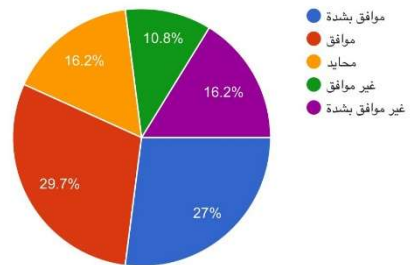
35 ردًا



نسخ الرسم البياني

العمل عن بعد لم يؤثر سلبًا على جودة المخرجات أو الالتزام بالمواعيد

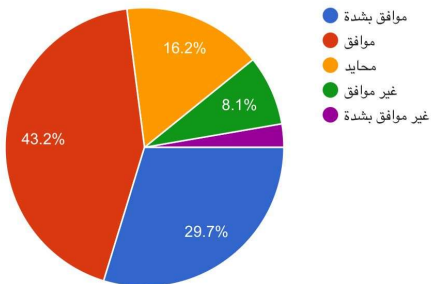
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

التعاون بين أعضاء الفريق في بيئة العمل عن بعد واضح وسهل

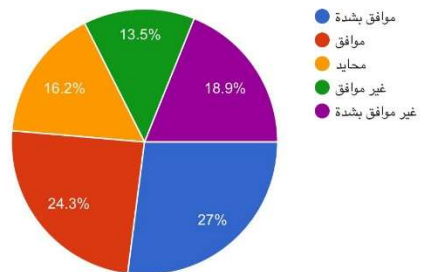
37 ردًا



نسخ الرسم البياني

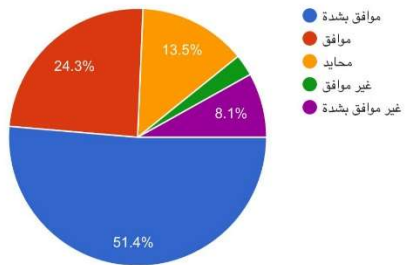
الاجتماعات الافتراضية فعالة ومفيدة

37 ردًا



العمل عن بعد يمنحني توازنًا أفضل بين العمل والحياة

37 ردًا



أشعر بالرضا عن تجربة العمل عن بعد

37 ردًا

