

**أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي:  
دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز  
بفرع السليمانية**

د. علي عمر جفري

قسم الإدارة العامة - كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبد العزيز

م. عادل أحمد القادري

وكالة المشاريع - جامعة الملك عبدالعزيز

تاريخ استلام البحث : ٢٥ / ٤ / ٢٠٢٣ م

تاريخ قبول البحث : ٨ / ٥ / ٢٠٢٣ م

البريد الالكتروني للباحث : [ali.omar@edu.psu.edu.eg](mailto:ali.omar@edu.psu.edu.eg)

DOI: JFTP-2305-1301

## الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات، الثقة التبادلية لأطراف العمل، ساعات العمل المرنة، اتخاذ القرارات عن بعد) على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية ، وكذلك معرفة مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية نحو مستوى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس - الفئة العمرية - المستوى التعليمي - المسمى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة - الراتب الشهري) ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٢٠٦) مفردة من الموظفين والموظفات المعنيين بالعمل عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز فرع السلیمانية من قيادات إدارية وموظفين إداريين حيث كانت غالبية العينة إناث بنسبة (٥٦.٣%) والذكور بنسبة (٤٣.٧%)، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وقد خلصت الدراسة الحالية إلى نتائج مهمة قد تساعد على دعم التوجه نحو العمل عن بعد في كافة المنظمات الحكومية والخاصة على مستوى المملكة عامة ؛ حيث وجدت أن تطبيق أسلوب العمل عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز كان متوسطاً ، بينما مستوى الأداء الوظيفي كان مرتفعاً ، كما أشارت النتائج عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العمل عن بعد بأبعاده (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات، الثقة التبادلية لأطراف العمل، ساعات العمل المرنة، اتخاذ القرارات عن بعد) ومستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز، كما أوجدت فروقات ذات دلالات إحصائية بأبعاد العمل عن بعد وفقاً لمتغير العمر والمستوى التعليمي . وأوصت الدراسة بضرورة أن تستمر الجامعة في دعم وتعزيز ونشر ثقافة العمل عن بعد كأسلوب جديد يحتاج إلى نوعية معينة من الإدارة أكثر تطوراً تختلف عن الأساليب الإدارية التقليدية والتي تهدف من خلاله إلى تحسين الأداء الوظيفي وأداء الجامعة ككل ، مع ضرورة توجيه مزيد من الإمكانيات لتوفير المتطلبات التقنية والمعلوماتية للعمل عن بعد داخل الجامعة مع توفير قنوات اتصال للعاملين عن بعد تمكنهم من أداء مهامهم بطريقة آمنة، فضلاً عن استخدام البرمجيات التي تساهم في تقليل الخطأ أثناء العمل عن بعد.

**الكلمات المفتاحية:** العمل عن بعد ، الأداء الوظيفي ، موظفي جامعة الملك عبد العزيز

---

## The Impact of Remote Work on Job Performance: A Field Study on the Employees of King Abdulaziz University

### ABSTRACT

The study aimed to identify the impact of remote work in its dimensions (communication, information technology, skills, mutual trust of work parties, flexible working hours, decision-making remotely) on the level of job performance at King Abdulaziz University in the Sulaymaniyah branch, as well as knowing the extent to which there are significant differences. Statistics about the level of job performance due to the personal and functional variables (gender - age group - educational level - job title - number of years of experience - monthly salary). ) A single male and female employee involved in remote work at King Abdulaziz University, Sulaymaniyah Branch, of administrative leaders and employees, where the majority of the sample was females with a rate of (56.3%) and males with a rate of (43.7%). The data was analyzed using the SPSS program. The current study concluded with important results that may help support the trend towards remote work in all governmental and private organizations at the level of the Kingdom in general. Where it was found that the application of the remote work method at King Abdulaziz University was medium, while the level of job performance was high, and the results indicated that there is a statistically significant positive relationship between remote work and its dimensions (communication, information technology, skills, mutual trust of the work parties, Flexible working hours, remote decision-making) and the level of job performance at King Abdulaziz University, and it also created statistically significant differences in the dimensions of remote work according to the variables of age and educational level. The study recommended that the university should continue to support, promote and disseminate the culture of remote work as a new method that requires a specific quality of management that is more developed and different from the traditional administrative methods, through which it aims to improve job performance and the performance of the university as a whole, with the necessity of directing more capabilities to provide requirements. Technology and informatics to work remotely within the university, while providing communication channels for remote workers that enable them to perform their tasks in a safe manner, in addition to using software that contributes to reducing errors during remote work.

**KEYWORDS:** remote work, job performance, King Abdulaziz University employees

## المقدمة:

لقد أضحت التعقيدات في عالم اليوم متزايدة بشكل كبير تحت تأثير ضغوط متعددة وبسبب الأزمات المختلفة وسرعة تغير طبيعة وبيئة وظروف العمل، مما يحتم على منظمات الأعمال قيامها باتخاذ مبادرات واستخدام توجهات إدارية ورؤى استشرافية يعول عليها في كسب السبق، لإحداث التحول الإيجابي وتحقيق النجاح المأمول، إذ أصبحت المنظمات الحديثة اليوم على دراية تامة أنه لا سبيل لها للتقدم والوصول إلى الريادة دون انتهاجها المعرفة العلمية ومفتاح هذه المعرفة هو الإبداع والتكنولوجيا.

وكاستجابة لهذه الضغوط برزت أفكار معاصرة وانبثقت مفاهيم إدارية جديدة وخاصة في ظل الظروف الراهنة التي تعيشها منظمات الأعمال والناجحة عن أزمة جائحة كورونا، ومع هذه الظروف اتجهت الكثير من منظمات الأعمال والشركات إلى أسلوب العمل عن بعد والذي أدى إلى إسناد بعض المهام للعاملين بمرونة كبيرة تتمثل في أداء تلك المهام من أماكن مختلفة كالمنزل أو أماكن العمل البديلة أو حتى أثناء إجازات العاملين عبر الأماكن التي يقضون إجازاتهم فيها، الأمر الذي مكن العاملين من أداء أعمالهم بمرونة كبيرة تناسب ظروف حياتهم الأخرى، إذ أصبحت المهام تنجز عبر الوسائل التكنولوجية بعيداً عن العمل المكتبي مما أدى إلى إنجاز بعض المهام حتى قبل موعدها النظامي (أصرف ، ٢٠٢١).

كما أن تحول المنظمات لمفهوم العمل عن بعد ولد الكثير من تسهيلات العمل وتقليل التكاليف، كالتحول نحو المنظمات الافتراضية والتي لا تحتاج إلى مرافق وأبنية عمل، ما يخفف من تكاليف الإيجار وشراء الأبنية بشكل كبير جداً (الصميدعي والعمرى، ٢٠١٧).

وفي ظل ما واجهه العالم من تداعيات أزمة جائحة كورونا والتي انعكست تأثيرها على كافة منظمات الأعمال بشكل عام، والمؤسسات التعليمية وخاصة الجامعات بشكل خاص حيث وجدت الجامعات نفسها أمام خيار وحيد وهو مواصلة العملية التعليمية عن طريق التعليم عن بعد وهو ما يعتبر فعلياً (عمل عن بعد) للكادر الأكاديمي والفني والإداري، والذي يضمن لها إيصال المعلومات للطلبة والتواصل معهم دون اللجوء للاجتماعات واللقاءات التي تفاقم من الأزمة الصحية، وفي نفس الوقت تضمن استمرارية العملية التعليمية للطلبة ومواصلة دراستهم.

ولم تكن الجامعات السعودية عموماً وجامعة الملك عبدالعزيز خصوصاً بعيدة عن هذه المشكلة أيضاً، مما وضعها أمام الخيار التي لجأت إليه الكثير من الجامعات العالمية ألا وهو التعليم عن بعد،

خاصة بعد التفافم والانتشار السريع للوباء ، وقد كان هذا التوجه بدعم مباشر من حكومتنا الرشيدة حفظها الله وأدام عزها، وتعاونت في ذلك جميع الوزارات مثل وزارة الصحة ووزارة التعليم ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وغيرها من الوزارات، وعليه لجأت جامعة الملك عبدالعزيز إلى اعتماد نظام التعليم عن بعد والذي سمح لها بأن تواصل تقديم برامجها التعليمية عبر كادرها الأكاديمي بكل يسر وسهولة دون التأثير على التحصيل العلمي للطلاب، وتعاونت في نجاح ذلك جميع قطاعات الجامعة وطبقت نظام العمل عن بعد بطريقة احترافية ضمنت لها القيام بدورها على أكمل وجه دون التأثير سلباً على الطلاب أو على سير العملية التعليمية.

وفي هذا الصدد تأتي هذه الدراسة للتطرق إلى موضوع تأثير العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز وذلك في ضوء ما يسهم به أسلوب العمل عن بعد من زيادة المرونة والاستقلالية للموظفين والذي يحسن من دافعيتهم تجاه العمل ويحسن من قدرتهم على تنسيق المواضيع المرتبطة بالعمل بشكل أفضل.

وسوف تشتمل الدراسة الحالية على خمسة فصول ، يتطرق الفصل الأول إلى الإطار العام للدراسة ويشتمل على المقدمة ومشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وفرضيات الدراسة ومصطلحاتها، أما الفصل الثاني فيتطرق إلى أدبيات الدراسة حيث يشتمل الإطار النظري على مفاهيم كلا من العمل عن بعد ومفاهيم الأداء الوظيفي، والفصل الثالث سيتطرق إلى منهجية الدراسة وإجراءاتها وسوف يتطرق إلى منهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة، والأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة، والفصل الرابع يتطرق إلى مناقشة النتائج وتحليلها واختبار الفرضيات، أما الفصل الخامس سيتطرق إلى أبرز النتائج والتوصيات الخاصة بالدراسة.

### مشكلة الدراسة:

لقد دعت الحاجة الكثير من المنظمات والمؤسسات إلى إيجاد آلية واضحة تساعدها على إدارة أزماتها التي قد تحدث لها بشكل مفاجئ وعلى سبيل المثال ما شهده العالم من تداعيات أزمة جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩)، لذلك فقد دعت العديد من المنظمات المختلفة موظفيها أو جزء منهم للتحويل إلى نظام العمل عن بعد، فهذا التحول قد خلق تحدياً للمنظمات والموظفين، ويكمن هذا التحدي في كيفية إدارة العمل بفعالية وكفاءة، فعلى هذه المنظمات توضيح آليات وطرق تيسير العمل عن بعد، كما يجب على الموظفين توفير الاتصال اللازم لهم ، والأجهزة التكنولوجية والبرمجيات، وتطوير المهارات الكافية لهم لتنفيذ العمل عن بعد .

كما أولت العديد من المنظمات والقطاعات في المملكة العربية السعودية هذا التوجه المزيد من الاهتمام والرعاية، حيث حرصت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية إلى تبني نمط هذا المفهوم وفقاً لأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ ، وإشارة للقرار الوزاري رقم (٧٩٢) وتاريخ (١٢/٢/١٤٣٦هـ) والقرار الوزاري رقم (١٢٠٤٥٣) تاريخ (١٢/٢٨/١٤٣٨هـ) والقرار الوزاري رقم (١٠١٣٢٩) وتاريخ (١٤٤٢/٠٦/١٤هـ) ، والذي يطبق على جميع المهن والوظائف التي يمكن تأدية عملها عن طريق استخدام أي من وسائل الإتصال وتقنية المعلومات ويجوز عملها في غير أوقات العمل المعتمدة بالمنشأة.

ومن أبرز هذه القطاعات التي بدأت بتطبيق أسلوب العمل عن بعد قطاع التعليم ونأخذ في بحثنا هذا جامعة الملك عبدالعزيز (أنموذجاً) - حيث يطبق أسلوب العمل عن بعد في بعض الإدارات والعمادات مثل عمادة القبول والتسجيل فأصبحت مهام العمادة تنفذ جميعها عن بعد ابتداءً من مرحلة القبول ثم التسكين في الكليات والتخصص في الأقسام والحذف والإضافة إلى مرحلة التخرج واستلام الوثائق وأصبح الطالب لا يحتاج إلى مراجعة العمادة حضورياً خلال مسيرته التعليمية ويستطيع إنهاء اجراءاته والتواصل مع العمادة عن بعد من خلال القنوات المخصصة لذلك، وأما الموظفين فإنهم ملزمين بالحضور إلى مقرات العمل وإنجاز مهامهم من خلال المكاتب.

وعندما بدأت جائحة كورونا اضطرت الجامعة كغيرها من الجهات الأخرى إلى تطبيق مفهوم العمل عن بعد بشكل كامل حيث قامت بتسيير أعمالها والاستفادة من كوادرها في القيام بمهامهم الوظيفية من منازلهم ونجحوا في ذلك إلا أن كثرة تعدد الآراء والنقاشات ما بين مؤيد للعمل عن بعد ومعارض له، مع العلم بأن الغالبية العظمى من النقاشات داخل العمل كانت تشير إلى تأثر أداء الموظفين خلال العمل عن بعد، فكان البعض يرى أن أداء وانتاجية الموظفين داخل المنظمات قد ارتفعت أثناء تطبيق نظام العمل عند بعد بينما البعض الآخر يرى أن الموظفين قد تراخوا أو تكاسلوا عن القيام بمهامهم خلال تطبيق هذا النظام بسبب ما يلي :

١- الخوف من الفشل بسبب حداثة فكرة العمل عن بعد والجهل بنتائجها.

٢- مقاومة التغيير.

٣- انتشار الثقافة الإدارية التقليدية.

٤- الافتقار إلى المهارات والسلوكيات المطلوبة للعمل عن بعد.

٥- عدم وجود تشريعات منظمة لتطبيق خيارات العمل عن بعد.

## ٦- عدم وجود مكان مهياً للعمل عن بعد.

الأمر الذي استدعى القيام بدراسة علمية للتعرف على أسلوب العمل عن بعد وقياس أثره على مستوى الأداء الوظيفي، وكذلك إيجاد الحلول المناسبة لتخطي المعوقات والعقبات والاستفادة الكاملة من مفهوم العمل عن بعد لكي تستمر الجامعة في تطبيق هذا الأسلوب بشكل دائم (وليس في الأزمات فقط) وعلى نطاق أوسع لتحقيق المزايا المرجوة منه.

وعليه وفي ضوء ما سبق يمكننا حصر مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما أثر العمل عن بعد بأبعاده (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات، الثقة التبادلية لأطراف العمل، ساعات العمل المرنة، اتخاذ القرارات عن بعد) على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز فرع السلیمانية؟

ويتفرع من التساؤل الرئيسي السابق الأسئلة الفرعية التالية :

- ما مدى تأثير الاتصال على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز ؟
- كيف تؤثر تقنية المعلومات على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز ؟
- ما أثر المهارات على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز ؟
- ما أثر الثقة التبادلية لأطراف العمل على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز؟
- هل تؤثر ساعات العمل المرنة على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز ؟
- كيف يؤثر اتخاذ القرارات عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز ؟
- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبدالعزيز تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس - الفئة العمرية - المستوى التعليمي - المسمى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة - الراتب الشهري)؟.

## أهمية الدراسة:

تستعرض هذه الدراسة تطبيق أسلوب العمل عن بعد وأثره على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية وكيف يساهم هذا الأسلوب في تحسين مستوى الأداء الوظيفي وتقليل الهدر في الجهد والوقت، وعليه فتبرز أهمية الدراسة من خلال جانبين:

(أ) الأهمية العلمية:

١- تركّز الدراسة على إحدى الأفكار والاتجاهات العلمية الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية وهو العمل عن بعد والذي يعدّ مدخلاً جديداً في علم إدارة المنظمات، كما يعدّ أحد الحلول للعمل في المستقبل لإنجاز الأعمال باختلاف أنواعها عن بعد.

٢- تسهم الدراسة في الإثراء المعرفي لمفاهيم العمل عن بعد والأداء الوظيفي من خلال مراجعة العديد من المراجع والمؤلفات والدراسات السابقة ذات الصلة، حيث تعمل الدراسة على توفير بيانات لمساعدة المهتمين بهذا الشأن في هذا المجال، وذلك للمزايا العديدة التي يحققها العمل عن بعد على مستوى العاملين والجامعة.

٣- تكمن أهمية الدراسة في كونها أحد الدراسات القليلة التي تناولت أسلوب العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية على حد علم الباحث، والتي يؤمل بأن تسهم في دعم المكتبية العربية والدراسات المستقبلية حول موضوع الدراسة وحول حقل الإدارة العامة بشكل خاص.

#### (ب) الأهمية العملية:

١- نتائج الدراسة سوف تفيد المعنيين بهذا الشأن بأهمية العمل عن بعد وخاصة أثناء الكوارث والأزمات مثل تداعيات أزمة جائحة فيروس كورونا وتأثيراتها، كما ستوفر للمهتمين بدراسة الإدارة العامة والموارد البشرية مجموعة من المعلومات التي يستفاد منها في تطوير الأداء الوظيفي حيث تعتبر الدراسة نادرةً في تناولها لدراسة هذا الموضوع في المجتمع محل الدراسة.

٢- يتوقع من هذه الدراسة توضيح الصعوبات الحقيقية التي تواجه الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبد العزيز وتحليل هذه الصعوبات، ولفت نظر المسؤولين إلى ضرورة اتخاذ الأبعاد المناسبة التي يؤخذ بها في تطوير أسلوب العمل عن بعد مستقبلاً.

٣- تقديم توصيات ومقترحات يستفيد منها العاملين والباحثين في مجال الفكر الإداري الحديث.

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على "أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية". كما تهدف بشكل فرعي إلى تحقيق ما يلي:

١- التعرف على أثر توافر الاتصال على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية.

٢- معرفة أثر توافر تقنية المعلومات على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية.



٣- توضيح أثر توافر المهارات على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية.

٤- تحديد أثر توافر الثقة المتبادلة بين أطراف العمل على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية.

٥- التعرف على أثر توافر ساعات العمل المرنة على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية.

٦- توضيح أثر اتخاذ القرارات عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية.

٧- بيان الفروق ذات الدلالة الاحصائية لاستجابات أفراد العينة نحو مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس - الفئة العمرية - المستوى التعليمي - المسمى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة - الراتب الشهري).

#### فرضيات الدراسة:

١- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين توافر الاتصال ومستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

٢- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين توافر تقنية المعلومات ومستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

٣- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين توافر المهارات ومستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

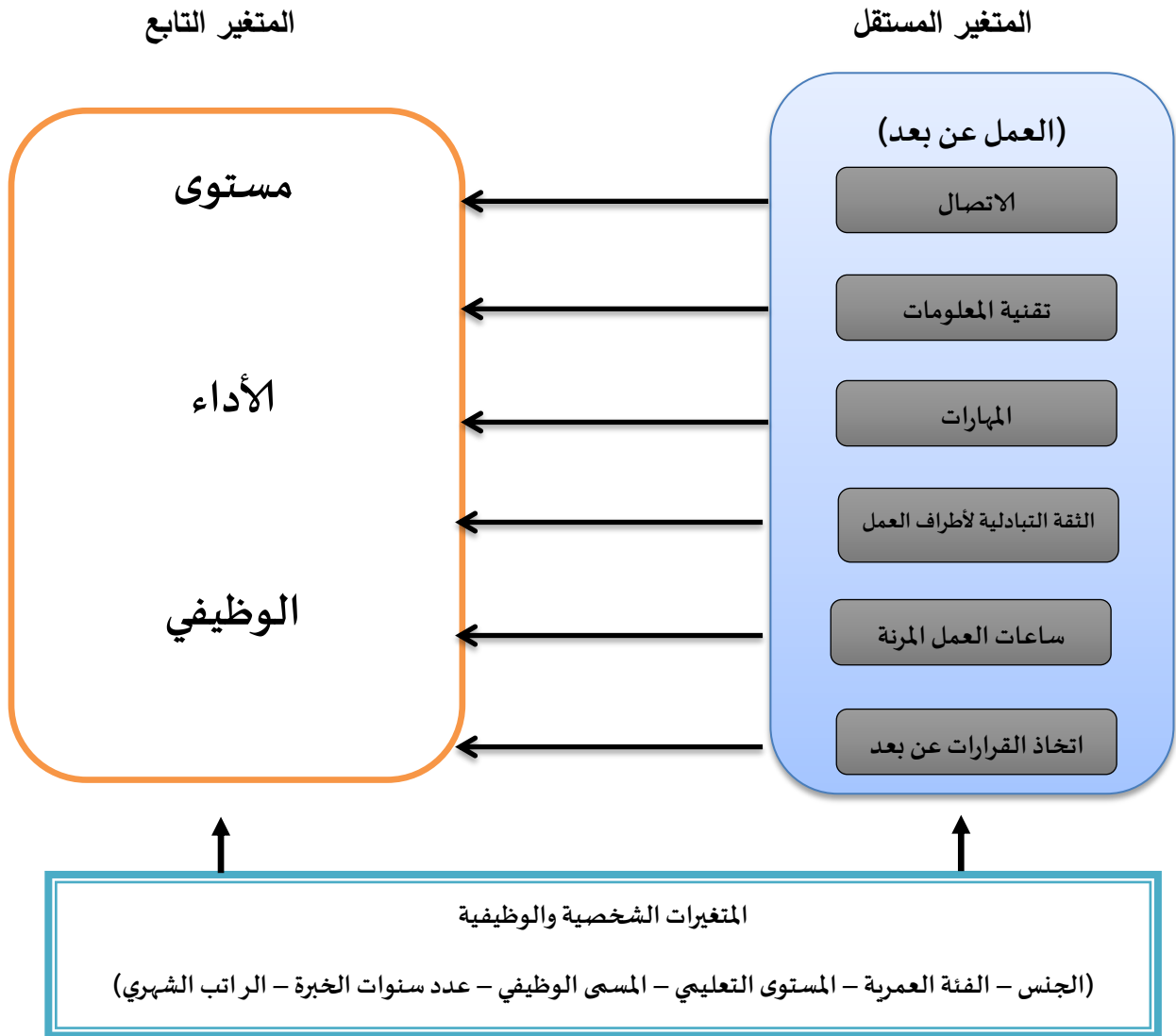
٤- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين توافر الثقة المتبادلة لأطراف العمل ومستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

٥- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين توافر ساعات العمل المرنة ومستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

٦- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين اتخاذ القرارات عن بعد ومستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

## نموذج الدراسة:

- بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المتغيرات المستقلة والتابعة لهذه الدراسة جاءت كما يلي:
- المتغير المستقل: العمل عن بعد ويشمل الأبعاد (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات، الثقة التبادلية لأطراف العمل، ساعات العمل المرنة، اتخاذ القرارات عن بعد).
  - المتغير التابع: مستوى الأداء الوظيفي.
- ويمكن تمثيل متغيرات الدراسة كما هو موضح بالشكل أدناه:



شكل رقم (١-١) يوضح نموذج الدراسة (إعداد الباحث)

## المراجع والدراسات الداعمة لنموذج الدراسة

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

## الإطار النظري

### العمل عن بعد

لا يوجد تعريف متفق عليه عالمياً لـ (العمل عن بعد) فقد اختلفت العديد من الدراسات والأدبيات في تعريفه وفي مصطلحاته، ففي الولايات المتحدة يطلق عليه (Telecommuting)، بينما يشار إليه في أوروبا (Teleworking)، وهناك مصطلح العمل من المنزل (Homeworking)، ويعود ذلك الاختلاف في تعريفه لشموله مجموعة واسعة من أنماط العمل المختلفة كالعمل المنزلي، العمل عن بعد في مواقع متعددة، والعمل عن بعد لحسابهم الخاص، العمل عن بعد الذي يعتمد على التنقل، إلا أن تلك المصطلحات تستخدم للتعبير عن عدم التواجد في مكان العمل الرئيسي وفي ساعات العمل الرسمية (التميمي، ٢٠١٦).

ومع تعدد المصطلحات التي تشير إلى مفهوم العمل عن بعد فإنه من الضروري الوقوف على صياغة موحدة لماهية ذلك المفهوم، فالعمل عن بعد يشكل أسلوباً مرناً للعمل يغطي حدوداً متسعة من أنشطة العمل، تتم كافة هذه الأنشطة في مكان أو حيز بعيد عن صاحب العمل، أو تتم في مكان بعيد عن مكان العمل الاعتيادي، وقد يكون ذلك لجزء من الوقت، وفي العادة لا تؤثر الفترة الزمنية لساعات العمل على تحديد إذ ما كان هذا العمل يشكل عملاً عن بعد أم لا، حيث من الممكن أن يكون العمل عن بعد في إطار جزئي أو كلي (الرشيد، ٢٠٠٥).

وتعرف الاتفاقية الدولية الصادرة عن منظمة العمل الدولية رقم (١٧٧) بشأن العمل عن بعد لعام ١٩٩٦ مفهوم العمل عن بعد على أنه " أي عمل يؤديه العامل ويؤدي إلى تحقيق منتج أو خدمة

وفقاً لمواصفات صاحب العمل من منزله أو من أماكن أخرى يختارها خلاف مكان العمل مقابل أجر" (الطبال ، ٢٠٢٠).

كما يقصد بالعمل عن بعد بأنه "العمل الذي يؤدي بعيداً عن المكتب خارج مكان العمل بشكل جزئي أو دائم من خلال استخدام النظم الالكترونية للاتصال بين العامل وجهة عمله مع الالتزام بالتعليمات الصادرة من الجهات المختصة" ، ولا يعني ذلك بأنه إعطاء أي نوع من أنواع الاجازات المسموح بها ( الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ، ٢٠٢٠).

كما يعرف العمل عن بعد بأنه أحدث الأساليب التي تتبناها معظم الدول المتقدمة بغرض توفير فرص العمل لأفراد المجتمع وخاصة المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة ، ويهدف هذا الأسلوب إلى أن يقوم الموظف بأداء العمل من مكان بعيد عن صاحب العمل ، ويوجد اسلوبين للعمل عن بعد وهو أن يقوم الموظف بأداء عمل مؤسسة معنية وذلك في صورة دوام كلي أو جزئي أو لحسابه الخاص ( أبو جمعة والتل ، ٢٠٢١).

وبعد ما تم استعراضه من تعريفات سابقة لمفهوم العمل عن بعد، يجد الباحث أنها تتشابه تقريباً في نفس المعنى المقصود والتي تعني تمكن الفرد من انجاز عمله ومهامه الوظيفية من مكان بعيد عن مقر عمله الرئيسي من خلال استخدام وسائل وأساليب الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة.

تكمن أهمية العمل عن بعد كما يشير إليه الخطيب والبديري (٢٠٢١) في النقاط التالية :

#### ١- زيادة الانتاجية.

فهو يساعد الموظف ويمكنه من أداء عمله على نحو أفضل نظراً لعمله في بيئة مألوفة ومريحة بالنسبة له، مما سيحفزه ويجعله يبذل جهد أكبر في أداء مهامه، كما يزيد العمل عن بعد من انتاج المنظمة بشكل تلقائي نتيجة تقليل النفقات وما يوفره لها من موارد مالية.

#### ٢- انخفاض معدل دوران العاملين.

حيث أظهرت الدراسات أن الموظفين القادرين عن العمل عن بعد معظمهم يكون أكثر سعادة من نظرائهم في المكتب وهذا يحقق لديهم الرضا الوظيفي الذي يجعل عادة تركهم للوظيفة أقل احتمالاً، مما قد يضيف على المدى البعيد مدخرات لأصحاب العمل.

#### ٣- زيادة الروح المعنوية.

حيث أظهرت دراسة أجرتها جامعة بنسلفانيا أن العاملين عن بعد يميلون إلى أن يكونوا أقل توتراً وأكثر سعادة من العاملين في المكاتب التقليدية، كما تزيد الروح المعنوية لديهم وتؤديهم للعمل ومهامهم

بشكل أفضل وجودة أعلى ، فالموظفون القادرون على العمل عن بعد وخاصة لو كان يمارسوا أعمالهم في المنزل يميلون للاستمتاع بتوازن أفضل بين العمل والحياة ، مما سيؤدي إلى الشعور بقيمة أكبر للعمل.

### سمات وخصائص العمل عن بعد:

يتسم العمل عن بعد بمجموعة من السمات والخصائص الذي تميزه عن العمل المكتبي، وأهم هذه السمات والخصائص ما يلي:

#### ١- المرونة.

العمل عن بعد يتيح للعاملين فرصة انجاز أعمالهم دون فرض قيود عليهم في الوقت أو الوسيلة التي يستخدمونها لذلك وقيامه به في الوقت الذي يرغب فيه ، كما تعد المرونة إحدى الخصائص المشتركة للمنظمة التي تربط ما بين نظامها الداخلي والخارجي ، فضلاً عن تمتع المنظمات التي تقدم ممارسات مرنة في مكان العمل بميزة تنافسية لأنها أكثر جاذبية للعمال، فمستوى المرونة يدل على درجة كفاءة النظام الحركي للمنظمة والرقابة الاستباقية (درجة التكيف المعرفي) ، لذا فإن العديد من منظمات الأعمال الناشئة ذات التقنية العالية تقوم بتلبية احتياجات موظفيها كي تجذب المواهب وتحتفظ بها ، فالابتكار أساسه الموهبة (العبادي ، ٢٠١٥).

#### ٢- الاستقلالية.

قد يكون من الصعب على العاملين التواصل الدائم والمتواصل مع المدير فلذلك فإن الاستقلالية متمثلة في العمل عن بعد تسهم في تمكين العاملين من اتخاذ قراراتهم الشخصية لانجاز ما هو موكل إليهم من مهام ، فيستطيع الموظفون إنجاز أعمالهم والوصول إلى قراراتهم التي من شأنها تحسين جودة العمل وتطويره معتمدين على ذاتهم وكفاءتهم، فالذي يدفع الموظف إلى بذل أقصى الجهد لتنفيذ عمله بشكل ابداعي وابتكاري هو شعوره بأن له دور جوهري في العمل مما سيعزز لديه الدافعية نحو العمل أيضاً (الخطيب والبديري ، ٢٠٢١).

#### ٣- إدارة الوقت.

حيث يتيح للموظف حرية انجاز العمل الموكل إليه في الوقت المناسب له وحسب تقسيمه لساعات اليوم كاملة دون اشتراط أن يكون ذلك خلال أوقات العمل الرسمية (العبادي ، ٢٠١٥).

#### ٤- تحقيق التكامل بين العمل والمتطلبات الأسرية.

إن العمل عن بعد يعطي العاملين مزيداً من المرونة حيث لا يشترط عليهم الانتهاء من أعمالهم الموكلة إليهم أثناء أوقات العمل الرسمية بل يشجعهم على مواصلة العمل حتى بعد انتهاء ساعات العمل الرسمية، كما يساعد على الاستفادة بشكل أكبر بالوقت حيث أنه يساعد على تخفيض ساعات التنقل، وممارسة بعد الأعمال والنشاطات ذات الأثر النافع للفرد وأسرته (الخطيب والبديري ، ٢٠٢١).

#### متطلبات العمل عن بعد:

يوجد عدد من المتطلبات الضرورية لتفعيل العمل عن بعد في المنظمات كالتالي:

##### ١- المتطلبات الثقافية.

بما أن نجاح العمل عن بعد يتأثر إلى حد كبير بالعوامل الاجتماعية والثقافية كمستوى وعي المجتمع بآثاره الإيجابية على المؤسسات والأفراد ، ويتأثر أيضاً بوعي أفراد الأسرة وتفهمهم لطبيعته وأدوارهم، فقد بات من الضروري القيام بحملات تثقيفية إعلامية واسعة لنشر ثقافة العمل عن بعد وتذكير الناس بالتغيرات الجديدة التي كان ينظر إليها على أنها أفكاراً سيئة ، مثل ما حدث مع ظهور واستخدام الهاتف وآله التصوير وعدم تقبل الناس لهما في البداية (التميمي ، ٢٠١٦).

##### ٢- المتطلبات التنظيمية.

إن العمل عن بعد هو صيغة عمل حديثة تحتاج إلى استحداث أنظمة وتشريعات مرنة على مستوى الدولة، ويجب أن نتفاعل معها بايجابية وننقلها بعيداً عن البيروقراطية التي ظلت مسيطرة على الكثير من الأنظمة والتشريعات ( الزومان وآخرون ، ٢٠٠٤).

##### ٣- متطلبات التعليم والتدريب المستمر.

إن التعليم والتدريب من أهم متطلبات نجاح أي عمل لا سيما العمل عن بعد ، فنظراً للتغير المستمر مع مرور الوقت في التحديات والقضايا ذات العلاقة ، فقد استدعى ذلك بناء منظومة جديدة من القيم والاتجاهات والمهارات والمعارف لجميع العاملين بها يتناسب مع السياقات الجديدة التي فرضها هذا التغير، وعلى النقيض فإن العمل التقليدي قد لا يكون في حاجة لمثلها كماً أو نوعاً، وهذا ما يميز العمل عن بعد ، وكما يحتاج العاملون للتدريب والتعليم المستمر، فأيضاً يحتاج المشرفون عليهم إلى برامج تدريبية تبني لديهم المهارات والقدرات التي تمكنهم من أن يكونوا أكثر تأثيراً وتأدية لعملهم بفعالية أكثر ، كالقدرة على التواصل الجيد مع الموظف وتمكينه من اتخاذ القرارات ومنحه الثقة الكافية لفعل ذلك ، (التميمي ، ٢٠١٦).

- ولقد أكد عدد من الباحثين على جملة من المتطلبات الشخصية (قيم ، سمات ، مهارات ، معارف) لنجاح العمل عن بعد، وأشار الحارثي (٢٠١٢) إلى أهم تلك المتطلبات كالاتي:
١. البناء المعرفي ويقصد به توفر الخلفية المعرفية الكافية بطبيعة العمل المسند لدى الموظف الموكل إليه هذا العمل.
  ٢. الانضباط الذاتي والمهارات التنظيمية وإدارة الوقت من خلال جدولة عملهم وتنظيمه ووضع اجراءات تمكنه من الوفاء بالمواعيد النهائية لتنفيذ العمل المسند.
  ٣. مهارات الاتصال وكفاءتها وتعنى زيادة تركيز الموظف وقدرته للتعامل مع مشتتات الانتباه التي من المحتمل أن يتعرض لها داخل المنزل.
  ٤. الثقة بالنفس والقدرة على اتخاذ القرارات، حيث أن طبيعة العمل بعيداً عن المركز الرئيسي للمؤسسة قد تجعله أكثر عرضة لمواقف تحتاج منه اتخاذ القرارات في أوقات يصعب فيها التواصل مع مدرائه أو مشرفيه.
  ٥. الالتزام والمصداقية ، حيث يشعر الموظف في عمله عن بعد بنفس قدر المسؤولية والسرية كما لو كان يعمل في مكتب من المكاتب تحت إشراف مديره.

### أبعاد العمل عن بعد:

أشارت العديد من الدراسات إلى متغيرات أسلوب العمل عن بعد، والتي اعتبرت شرطاً أساسياً لنجاح أسلوب العمل عن بعد، حيث أعتبرت العديد من الدراسات أن أبعاد العمل عن بعد هي شروط واجبة لدى قرار التحول لأسلوب العمل عن بعد، ولقد اعتمدت الدراسة الحالية على عدد من الأبعاد الرئيسية للعمل عن بعد، ويوجزها الباحث في الأبعاد التالية:

١-الاتصال:

تعد عملية الاتصال من أهم أبعاد العمل عن بعد، فيعني الاتصال الطريقة التي يتم من خلالها إرسال واستقبال المهام عن بعد وذلك بالاعتماد على المعدات التقنية الحديثة اللازمة لذلك، ويعرف الاتصال الإداري بأنه: حالة من الربط والتشبيك بين أفراد التنظيم، تجعل منهم يتقاسمون المعارف والخبرات والمعلومات بينهم ويتناقلون الأفكار ووجهات النظر التنظيمية التي من شأنها التأثير على اتجاهاتهم تجاه الأشياء (كافي، ٢٠١١).

ويعرف كذلك الاتصال الإداري بأنه هو: عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين العاملين في المنظمة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح

بقيامهم بنشاطهم في المنظمة بصورة تحقق أهدافها، وقد يحدث ذلك وفق التنظيم الرسمي أو وفق التنظيم غير الرسمي (العبسي، ٢٠٢١).

كما أن ما يشير إليه الاتصال في هذه الدراسة هو عملية الاتصال التكنولوجي والتي تركز على الرسالة الإلكترونية ومضمونها كالمستندات والملفات الإلكترونية والتي يجب نقلها عبر قناة اتصال كفؤه نحو المستلم الأخير، كما تتمثل هذه القنوات في الشبكات السلكية واللاسلكية ووسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الحديثة.

وتجدر الإشارة أيضاً أن توافر وسائل الاتصال الحديثة للمنظمة سيساهم وبشكل كبير في تحسين العمل عن بعد، إذ سيزيد من سرعة انتقال المعلومات من وإلى طرفي العمل، كما سيساهم ذلك في تحسين دقة الأعمال عبر مراجعتها بكل سهولة ويسر، كما أن شبكات التواصل الخاصة بالمنظمة تكون أكثر أماناً نظراً لسيطرة المنظمة على إدارة شبكتها الخاصة مما يعطي مقدراً من الخصوصية لها ويساهم في تقليل حالات الانتهاك والاختراق لها (الصميدعي والعمري، ٢٠١٧).

## ٢- تقنية وتكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية والاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات ( شنيبي، ٢٠١٢) .  
وتعرف بنية تكنولوجيا المعلومات بأنها : جميع ما يتم تنسيقه من خلال شركة مركزية للمعلومات من برمجيات وتقنيات وقدرات ومكونات ووسائل الاتصال عن بعد، كما تحتوي على كافة الأنظمة التي تسهل من إجراءات العمليات المختلفة (اللامي ، ٢٠١٣).

وتشتمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على المكونات الأساسية التالية:

١. المكونات المادية: حيث يمثلها أجهزة الحاسب الآلي وكافة متعلقاته (كاميرات ، سماعات لوحة مفاتيح ، إلخ...) ، فضلاً عن الهواتف الذكية، ذات الأهمية القصوى للعمل على شبكات الإنترنت والبرمجيات المختلفة والتي بدونها لا يمكن العمل على هذه الشبكات (دلول ، ٢٠١٩).
٢. البرمجيات: وهي ما يتم تصميمه بغرض إجراء العمليات المختلفة وضبط عمل الأجهزة التكنولوجية من حواسيب وأجهزة ذكية، كإدخال للبيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها للوصول إلى معلومات قابلة للاستخدام والفهم، فالبرمجيات هي مثابة المجموع الكلي لنظم المعلومات (نوفل ، ٢٠١٨).



٣. الموارد البشرية: حيث يمثل العنصر البشري أو الكوادر البشرية أهمية بالغة تكاد تفوق أهمية الموارد المادية في تشغيل وإدارة نظم المعلومات، وذلك لأهمية هذه الكوادر المؤهلة في تحقيق النجاح إذ أن معظم حالات الفشل قد ترجع لضعف مهارات العاملين في إدارة نظم المعلومات والتعامل معها (دلول ، ٢٠١٩).

٤. قواعد البيانات: حيث تساهم في عملية الحصول على المعلومات وإعداد البيانات وحفظها واستعادتها في أي وقت لأي غرض سواء كان للتعديل أو للإضافة أو للتحديث بما يتوافق مع ما يستجد من تطورات (اللامي ، ٢٠١٣).

٥. الشبكات والاتصالات: وتمثلها جميع النقاط والمحطات والوحدات المتواجدة في مختلف المواقع، يربطها مع بعضها البعض داخل وخارج الشركة وسائط تتيح للمستخدم وتمكنه من إجراء عمليات إرسال واستقبال المعلومات والبيانات (الخطيب والبديري، ٢٠٢١).

وتسعى المنظمات إلى جمع نتائج المعرفة العلمية بشقيها المادي وغير المادي والمتضمن الأجهزة والمعدات والتي من أهمها الحاسوب وملحقاته والبرمجيات ونظم الاتصالات عن بعد وشبكاته الحاسوبية وقواعد البيانات والمعرفة الفنية المتمثلة في المهارات البشرية، والتي تستخدم في الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها وتنظيمها وتخزينها ونشرها مع إمكانية استرجاعها بما يتلاءم وحاجة المنظمة منها وصولاً لتحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة (نور الدين، ٢٠٢١).

كما تلعب تقنية المعلومات دوراً كبيراً في عملية العمل عن بعد، حيث أن جميع مكونات تقنية المعلومات ضرورية جداً وهامة لتطبيق مفهوم العمل عن بعد بعيداً عن المكتب، إذ تمثل الأجهزة الأداة الأساسية في نقل وتبادل الأعمال بين طرفي العمل، وتدير البرمجيات الأوامر التي تساعد العاملين عن بعد في أداء مهامهم عن بعد باستخدام الحاسوب، أما شبكات الاتصالات فإنها تقوم بدور نقل البيانات والمعلومات والمهام بين العاملين والمنظمة، كما تلعب تقنية المعلومات باختلاف أنواعها وأنشطتها دوراً كبيراً في المنظمات فهي تساعد في مواكبة التطور التكنولوجي الاستفادة من فوائده ومميزاته (الصميدعي والعمري، ٢٠١٧).

٣- المهارات:

تعرف المهارات الإدارية بأنها: الدقة والسهولة في إجراء عمل من الأعمال بإتقان وفق ضوابط معينة أو هي ما يصدر عن الفرد من سلوك لفظي أو مهاري، وهذا الأداء عادة ما يكون على مستوى معين يظهر منه القدرة أو عدم القدرة على أداء عمل معين (أبو علقة، ٢٠٠٠). وتعرف كذلك

المهارات الإدارية بأنها: اتقان المعلومات وتكرار ذلك حتى يصبح تطبيق المعلومات سلوك لدى الأفراد أو الإداري (الهميلي، ٢٠٠٦). وتعني المهارة أيضاً القدرة على إنجاز عمل أو تنفيذ إجراء أو اتخاذ قرار أو تحقيق هدف باستخدام أساليب تتسم بالكفاءة والتميز وتحقيق أفضل النتائج وفقاً للموارد والامكانيات المتاحة، وبناءً على ما اكتسب من البيئة وما توفر من تعليم وتدريب (البرادي، ٢٠٠٥). وتكمن أهمية المهارات الإدارية في تحسين مستوى الأداء ورفع معدلات الإنتاجية من خلال تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين وعلى رفع مستويات رضاهم الوظيفي وضمان استمرار وجودة الفعالية الإدارية والتنظيمية (ماهر، ٢٠٠٤).

كما أنه من الضروري دراسة المهارات الإدارية والتي يمكن أن تكون العامل الأساسي في تقدير فعالية وكفاءة المديرين، والإداريين بشكل عام، والذين يحتاجون للمهارات الإدارية فهي الوسيلة التي تمكنهم من تحديد أهدافهم والتخطيط لها، كما تمكنهم من تحديد اتجاهات رؤوسهم ومطالبهم وتحفيزهم على العمل واستثارة جهودهم ورفع مستوى أدائهم الوظيفي.

ووفقاً للدراسة الحالية فإن المهارات تعد أحد العوامل الهامة والواجب توافرها في العمل عن بعد خصوصاً مهارات التعامل مع الأجهزة التكنولوجية والتقنية الحديثة ومهارات قيادة الفرق الافتراضية والعمل عن بعد، حيث أشار Praagh (٢٠٠٩) أن أهم المهارات التكنولوجية اللازمة للعاملين تتمثل في إستكشاف الأخطاء وإصلاحها، وكذلك التعامل مع برمجيات الأجهزة ومهارات الإدخال والطباعة.

كما يرى Williams J. and Leung (١٩٩٥) أن مهارات تكنولوجيا المعلومات والمتعلقة بالعمل على الأجهزة التكنولوجية تقسم كما يلي:

١- مهارة الحاسوب: مثل مهارة التعامل مع برامج نقل المعلومات وإدارتها وإدارة قواعد البيانات ولغات البرمجة وغيرها.

٢- مهارة تحديد مواصفات الأجهزة المطلوبة كأجزاء الحاسوب واختبار أنظمة التشغيل ومواصفات البرامج المطلوبة.

وفي ضوء ما سبق فإن التوجه نحو العمل عن بعد يتطلب مهارات متخصصة، أهمها مهارة التعامل مع الأجهزة التكنولوجية واستخدامها، إذ أن تلك المهارات تعد مفتاح تأهيل العاملين نحو التوجه للعمل عن بعد من مكاتب المنظمة، كما أن امتلاك المهارات التكنولوجية والفنية لا يعني ترك أنواع المهارات الأخرى، فمهارة التواصل والقيادة والتعامل مع الآخرين ومهارة بناء الأسرة والتشارك مع المجتمع تعد مجتمعة عوامل تعزز من قوة العاملين عن بعد، كما أن امتلاك العاملين لمهارات متنوعة

ومتعددة قد يساهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، إذ أن تعدد وتنوع المهارات من شأنه المساهمة في تسريع الأداء وتحسين الإنتاجية والتسليم بالوقت المحدد .

#### ٤- الثقة التبادلية لأطراف العمل:

تعتبر الثقة أحد العوامل الأساسية في العلاقات التنظيمية، حيث ينظر إليها على أنها أحد الظواهر المسهلة لنجاح العلاقات بين الأطراف المختلفة، فالأطراف التي تتوفر فيهم الثقة يمكنهم بسهولة من إيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم كحلول لحل النزاعات والتأخر في تقديم الخدمة وتلبية الطلبات وقلة الربحية، فالثقة تحفز المواقف الإيجابية والسلوكيات بين الأفراد والمنظمات، كما تسمح بتبادل المعلومات والبيانات داخل وخارج حدود المنظمة (شويخي ورواسكي، ٢٠١٨).

وتعرف الثقة التنظيمية بين العاملين على أنها: هي توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة فيها والالتزام بالقيم الأخلاقية والإدارية الخاصة والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة (النجار، ٢٠١٥).

كما تعرف الثقة التنظيمية بأنها: توقعات وتصورات الأفراد والجماعات بأن الوعود والاتفاقات والقرارات المتخذة يمكن الاعتماد عليها وسيتم الالتزام بها بما يساهم في زيادة ارتفاع مستوى انتمائهم وولائهم لتحمل المسؤولية وتحقيق النتائج المرغوبة والمصالح المشتركة للأطراف ذات العلاقة (عبد اللطيف، ٢٠١٩).

وتتسم المنظمات ذات المستويات المرتفعة من الثقة بالفعالية، وتكون أكثر تكيفاً وإبداعاً وابتكاراً وإنتاجاً بالجودة والكفاءة المطلوبة من تلك التي تكون بها مستويات منخفضة من الثقة أو تلك التي يسود فيها الشكل وعدم الثقة، كذلك يساهم في بناء الثقة داخل المنظمات في حل العديد من المشكلات التي تواجهها أو الحد من آثارها.

كما يمكن بناء الثقة داخل المنظمات من خلال العديد من الآليات: كاستقطاب وتعيين وتدريب قادة وعاملين مؤهلين تأهيلاً عالي الجودة، والاهتمام بتنميتهم المهنية المستدامة، وتهيئة مناخ من الاتصال المفتوح لهدف تبادل المعلومات ونشر التعلم والمعرفة داخل المنظمات، حيث أن قدرة الإدارة على كسب ثقة العاملين بها وتحقيق احتياجاتهم ورغباتهم تجعلهم يبذلون قصارى جهدهم لتحقيق النتائج المرغوبة (رفاعي، ٢٠٠٥).

وحتى تستطيع الثقة التنظيمية القيام بالدور المنوط بها في تحسين وزيادة إنتاجية الموارد البشرية فلا بد من تنمية الأفراد ورفع قدراتهم ومهاراتهم لحل المشكلات ومواجهة المواقف ومنحهم الفرص للمبادأة وتقبل التحدي، وفي ضوء ذلك يجب تنمية المهارات الإدارية وتطوير الأساليب والطرق التي يمكن الاستعانة بها ومن بينها مهارة حل المشكلات والمشاركة في اتخاذ القرارات، والتخطيط، والمهارات القيادية، ومهارات بناء الفريق الناجح وغيرها من المهارات الفنية للتعامل الفعال مع تحديات البيئة المتجددة باستمرار (بارك، ٢٠٠٩).

ومما لا شك فيه أن الثقة التنظيمية في المنظمة ستؤدي إلى العديد من (شفافية المعلومات، شفافية اللوائح والتشريعات، شفافية الاتصالات، شفافية القرارات، شفافية تقييم الأداء) ومن ثم ستؤثر مباشرة على إنتاجية العاملين بالإيجاب (رفاعي، ٢٠٠٥). هذا بالإضافة إلى أنها تشجع على الاستقرار التنظيمي والرضا بين أعضاء المنظمة وتخفيض الصراعات السلبية وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات وتقليل الرقابة المباشرة والتوجيه المستمر في العمل الإداري، وكذلك تقلل من مستويات الاتصال وتخفف هرمية الهياكل التنظيمية، فضلاً عن الدور الذي تلعبه في تحقيق الالتزام التنظيمي بين العاملين وفي تخفيض شدة الضغط النفسي للعاملين، كذلك تعد مهمة في رفع مستوى الأداء التنظيمي وعملية خلق المعرفة بما ينعكس في النهاية على زيادة ولاء وإتناء العاملين وزيادة إنتاجياتهم (رضوي، ٢٠١٥).

٥- مرونة ساعات العمل:

تعتبر المرونة إحدى الخصائص المشتركة للمنظمة التي تربط ما بين نظامها الداخلي والخارجي كما يدل مستوى المرونة على درجة كفاءة النظام الحركي للمنظمة والرقابة الاستباقية (درجة التكيف المعرفي)، كما تدل على مستوى قدرة المنظمة في مواجهة التغييرات البيئية المحيطة بها والتكيف معها (العبادي، ٢٠١٥).

كما تعد المرونة من الخصائص التي يتسم بها العمل عن بعد إذا يتيح العمل عن بعد للموظفين قدرة أكبر على أداء العمل في الوقت الذي يرغبون به دون فرض قيود عليهم في الوقت أو الوسيلة التي يستخدمونها لأداء أعمالهم (الخطيب، ٢٠٢١).

وتعرف المرونة على أنها: الدرجة التي يستطيع بها الموظفون اتخاذ الخيارات وترتيب الجوانب الأساسية لحياتهم العملية، حيث كان المفهوم الشائع عن المرونة للموارد البشرية على أنها ممارسات

للموارد البشرية التي تساعد الموظفين على الجمع بين مسؤوليات العمل والأسرة ( Bal et al,2015).

كما يعرف العمل المرن بممارسات العمل المحددة من جانب صاحب العمل وهي الممارسات المدرجة ضمن سياسات التشغيل والتعاقدات، كما تمنح هذه الممارسات مساحة من الحرية للعاملين لاتخاذ قراراتهم باستقلالية، وفيما يختص بكيفية أداء العمل وكيفية التنسيق في جدولة نشاطات العمل مع أقرانهم من العاملين داخل بيئة العمل ويضع صاحب العمل القواعد الحاكمة كتلك التي تحدد الحد الأقصى والأدنى لساعات العمل كل يوم عمل والوقت الضروري الذي يجب على العاملين التواجد خلاله، وللمعمل المرن صور أساسية منها : العمل بدوام كامل، العمل بعض الوقت، العمل عبر المسيرة المهنية في مجال محدد من مجالات النشاط (توفيق، ٢٠٢١).

ويقصد بالمرونة أيضاً عدم التقيد بساعات العمل الرسمي، وأن الموظفون يستطيعون العمل بالأوقات التي تناسب ظروفهم ، كما تزيد في دافعية الموظفين للعمل إذ تمكنهم من تنظيم أعمالهم الأخرى بشكل أفضل وبطريقة مرنة تتناسب معهم من حيث عدد ساعات العمل، بالإضافة إلى المرونة في تحديد أوقات الاجتماعات بما يتناسب مع ظروف جميع الموظفين ، دون توليد ضغوطات عليهم، فربما يمتلك الموظف جهاز حاسوب واحد في الوقت الذي يحتاجه أحد أفراد الأسرة في العمل أو في الدراسة، لذا فإن مرونة ساعات العمل تكون سبباً في تقليل الضغوط والأعباء من على كاهل الموظفين (العبادي، ٢٠١٥).

وتكمن أهمية المرونة بالنسبة للمنظمات في إيجاد استجابة تتسق مع التطورات والتقلبات المرورية، وتتمثل المرونة في قدرة نظام ما على التكيف تحت القيد المزدوج لعدم التأكد والاستعجال، وفق هذا فإن المرونة ترتبط بعدة متغيرات منها: (نور الدين، ٢٠٢١)

- المرونة تشير إلى القدرة على التكيف.

- المرونة تشير إلى القدرة على التعلم .

- المرونة تشير إلى القدرة على التوقع والاستباق.

وتتمتع الشركات التي تقدم ممارسات مرنة في مكان العمل بميزة تنافسية لأنها أكثر جاذبية للعامل، وتلبي العديد من الشركات الناشئة ذات التقنية العالية احتياجات موظفيها من أجل جذب المواهب والاحتفاظ بها ، كما يمكن أن تؤدي ممارسات العمل المرنة أيضاً إلى زيادة إنتاجية العمل ،

حيث أظهرت الدراسات أن العمال الذين يتحكمون في جداولهم وأماكن عملهم أكثر رضا وإنتاجية من غيرهم، كما تقل معدلات استقالتهم وأخذهم للإجازات المرضية وغيرها (Rundberg,2020).

ولاشك أن العمل عن بعد له دور كبير ومهم ومؤثر في التوازن النفسي والاجتماعي لدى الموظفين سواء سلباً أو إيجاباً، ويعتمد ذلك على طبيعة ظروف الأفراد العاملين، فالتأثير الإيجابي يأتي من كون العمل عن بعد قد يكون مناسباً ومريحاً للكثير من الأفراد العاملين بسبب مرونة ساعات العمل وعدم الحاجة للذهاب إلى العمل وتوفير الوقت، فضلاً عن وجودهم بالقرب من أسرهم وأطفالهم ، مما يحقق لهم الرضا الوظيفي عن العمل ويزيد من إنتاجية وكفاءة العمل ويصبحوا أكثر إبداعاً في العمل ، وفي الوقت نفسه حيث أنه قد يشكل عبئاً لدى البعض بسبب الحاجة إلى توافر التقنيات الحديثة والأجهزة التكنولوجية، وعدم القدرة على العمل في المنزل بوجود أطفال صغار وتحديداً في الوظائف التي تحتاج إلى تركيز (الخطيب والبديري ، ٢٠٢١).

٦- اتخاذ القرارات عن بعد:

يعد اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية في أي منظمة، والقرار في حد ذاته هو اختيار حل من بين عدة حلول لمشكلة معينة، وعليه فإن اتخاذ القرار يعني اختيار أحد البدائل المتاحة بغية اتخاذ القرار الأمثل من حيث تحقيق الهدف والموضوعية، لذلك فعملية اتخاذ القرار هي: مجموعة متتالية من الخطوات والإجراءات التي تؤدي في نهايتها إلى اختيار أفضل الحلول البديلة وإصدار الأوامر الخاصة بتنفيذها (مرجان، ٢٠٠٢).

كما تعني عملية اتخاذ القرار أيضاً مجموعة الخطوات التي يقوم بها متخذ القرار من أجل الوصول إلى الهدف الذي يسعى من أجله، ويكاد يتفق علماء الإدارة والسلوك التنظيمي على أن عملية اتخاذ القرارات تعني الطريقة المنظمة لمواجهة المشكلات أو المواقف أثناء العمل عن طريق توفير المعلومات الدقيقة الجيدة واتخاذ البدائل المناسبة، واختيار البديل الأفضل من بينها في سبيل تحقيق الهدف المرغوب حسب الموقف وظروفه (العديلي، ٢٠٠٩).

ويذكر أبو حمدة (٢٠٢٢) أن عملية اتخاذ القرار تتحقق من خلال ما يلي:

- القبول: وهي مدى اقتناع العاملين بالقرار والرغبة في تنفيذه وشعورهم بالرضا إزاءه، وقبول القرار من قبل المعنيين يعني بأن يكون القرار مرحباً به ومقبولاً من قبل العاملين، ولا يتحقق ذلك الا بإشراكهم في حيثياته.

- الاستمرارية: هي مواصلة متخذ القرار ومساعدته في البحث عن مدى دقة المعلومات أثناء مرحلة التطبيق للكشف عن مواطن الضعف وعلاجها.

- التأثير: وهو عملية ديناميكية تشير إلى أي تغيير في قرار الشخص أو المجموعة بسبب توقع ردود الآخرين من خلال وجود طرفين المؤثر والمستهدف.

ومن الملاحظ أيضاً أن نجاح القرارات وسلامتها يتوقف على دقة وفاعلية وسرعة نظم الاتصالات والتقنية المستخدمة في نقل البيانات والمعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، فإذا توافرت لاتخاذ القرار معلومات صحيحة ودقيقة في الوقت المناسب كان قراره أقرب للصحة والصواب والعكس صحيح. كما أن التحول إلى أسلوب العمل عن بعد في ظل ما تواجهه المنظمات المعاصرة من تحديات قد جعلها تعمل جاهدة لتحقيق أهدافها وضمان استمرار عملها للوصول إلى الأهداف المرسومة مسبقاً، والذي يعتبر تحدي نحو المزيد من الاستقلالية والثقة واتخاذ القرارات عن بعد.

كما يعد اتخاذ القرار وتنفيذه عن بعد نهجاً جديداً لعادات بعض الموظفين وخاصة مع مفهوم العمل عن بعد وذلك من خلال التوفيق بين الجهد الوظيفي للعاملين عن بعد مع المعلومات الفعلية الميدانية، حيث يجد العامل نفسه في موقف يكون فيه مسؤولاً لأنه يدرك أن المنظمة تمنحه ثقة واستقلالية معينة على عكس ما قد يخشاه ، كما تؤدي حالة العمل عن بعد في كثير من الأحيان إلى تكثيف العمل لصالح المنظمة.

### مزايا وعيوب العمل عن بعد:

أ- مزايا العمل عن بعد.

حيث يرتبط في أسلوب العمل عن بعد ثلاثة أطراف هي (المنشأة، والعامل، والحكومات )، لذا تتباين مزايا أثر تطبيق أسلوب العمل بالنسبة لكل طرف من الأطراف الثلاثة على حدة كما يلي:

(١) فبالنسبة للمنظمات:

- يعطي هذا الأسلوب فرصة وميزة للمنظمات كي تحتفظ بالموظفين المهرة والذين تراودهم فكرة ترك وظائفهم لعدم مناسبتها لأماكن إقامتهم وظروفهم الإجتماعية والأسرية.
- يعد تحسين إنتاجية الأفراد هو الميزة الجوهرية من تبني وتنفيذ أسلوب العمل عن بعد في المنظمات، فنظراً لتمتع الفرد العامل بسمات الحرية في اختيار الوقت المناسب للعمل، والاستقلالية والمرونة وغيرها من العناصر التي تسمح للفرد العامل بأن يحقق المتوقع وهو زيادة معدلات إنتاجه، فضلاً عن أن فرق العمل بهذه الشركات غالباً ما تتميز بأنها أكثر نشاطاً

والسبب في ذلك هو تقليل الوقت المنقضي في الانتقال من وإلى العمل، فضلاً عن أن الاعتماد عليهم يصبح بشكل أكبر فمن المتوقع أن يصبحوا أكثر ولاء وإخلاصاً للمنظمة ، وغالباً ما يستمرون مع المنظمة لفترة أطول مما يزيد من إنتاجيتهم (الرشيد ، ٢٠٠٥).

- كما يعمل العمل عن بعد من خلال تواجد الموظفين في مواقع قريبة جداً من الفئات المستهدفة على تمكين المنشآت من تنفيذ استراتيجية توزيع ناجحة (الزومان وآخرون ، ٢٠٠٤).
- التوفير في معدل المصروفات وجهود المراقبة لحضور وغياب العاملين، فضلاً عن توفير الوقت الضائع في المكاتب التقليدية والمتمثلة في الاجتماعات غير الرسمية أو بين الزملاء بعيداً عن قضايا العمل، وأيضاً انخفاض كلف مكاتب العاملين، وتقليل تكاليف المرافق والأبنية، بالإضافة إلى ارتفاع جودة مخرجات العمل عن بعد وفقاً للطبيعة التكنولوجية للوسائل اللازمة للعمل عن بعد، والتي من السهل مراجعتها وتعديلها وتحسينها بأقل كلفة ممكنة (الزومان وآخرون ، ٢٠٠٤).

- توفير الوقت والأيدي العاملة، حيث يؤدي اعتماد الموظفون على وسائل اتصال حديثة إلى انخفاض الزمن الذي يستغرقه الموظفون المنتقلون لتقديم التقارير عن العمل إلى المكتب المركزي، أما بالنسبة للأيدي العاملة فيؤدي إلى تخفيض عدد العاملين في مكتب واحد من موظفي المنظمة ، وتجنب الحاجة إلى الانتقال إلى مباني جديدة تكون أكثر مساحة أو اتساع ، كما أنه ربما يحقق للمنشأة إمكانية أكبر للتوافق والتكيف مع متطلبات التشريعات البيئية الجديدة والمرتبطة بضرورة سعي منظمات الأعمال لتقليص عدد الرحلات اليومية لنقل العمالة لمسافات بعيدة أوحتى من وإلى العمل (الرشيد ، ٢٠٠٥).

(٢) بالنسبة للعاملين :

يساهم العمل عن بعد وبشكل كبير في تكوين مجتمع عامل ، الأمر الذي له مردود إيجابي على الناتج القومي العام ، حيث يؤدي إلى زيادته ، وكذلك بالأخير يعود بالنفع على الفرد العامل نفسه ، فمثلاً من أهم الفوائد العائدة على العاملين عن بعد هي انخفاض مصروفاتهم الشخصية ، والتي تتمثل في أجور التنقل من وإلى مكان العمل، فضلاً عن شرائهم بدل محددة أو زي رسمي تحدده بعض الوظائف (الزومان وآخرون ، ٢٠٠٤).

يحقق العمل عن بعض إمكانية أكبر لدى العامل للتكيف مع العمل في ظل ظروفه الخاصة ، أو في ظل الظروف الجوية الصعبة، أو في حالة إذا ما حدث عطل في خدمات ووسائل التنقل بين



المدن ، كما أن العمل عن بعد يعطي العامل قدر كبير من المرونة في أداء العديد من الوظائف التي يستطيع العامل إنجازها بعد ترتيب عدد ساعات العمل حسب ظروفه الشخصية (الرشيد ، ٢٠٠٥).

٣) بالنسبة للحكومات:

هناك بعدًا اجتماعياً مهماً يحققه أسلوب العمل عن بعد للحكومات، حيث أنه يخلق كثير من الفرص لذوي المهارات النادرة أو من لديه إعاقة أو عجز جسدي، كذلك ويعتبر تشغيل المعاقين أحد أهم التطلعات الرئيسية لدى مروجي أسلوب العمل عن بعد باعتباره أسلوب تنظيمي مبتكر يهدف إلى خلق وتحسين بيئة توظيف المعاقين، ولا شك أن هذا الأسلوب قد وفر فرص كبيرة لتوظيف ذوي الإعاقة الذين منعتهم ظروف الإعاقة من الانتقال من وإلى المقر الرئيسي للعمل، والتي كانت إعاقتهم تقف حاجزاً أمام تحصيلهم لفرص توظيف تناسب درجة هذه الإعاقة (الرشيد ، ٢٠٠٥).

ب- عيوب العمل عن بعد :

وعلى الرغم من تعدد فوائد تطبيق أسلوب العمل عن بعد، لكنّه لا يخلو من بعض السلبيات والعوائق التي قد تقف عائقاً أو سبباً للحد من تطبيقه، وتلك العوائق متمثلة في المقاومة لتطبيق العمل عن بعد قبل من المديرين والعاملين على حد سواء ، بل وكلما اتجهت الإدارة إلى تطبيق النمط الرسمي في العمل تزداد معه حدة تلك المقاومة ، وقد أشار الزومان وآخرون (٢٠٠٤) إلى أهم عيوب العمل عن بعد فيما يلي:

١- على مستوى العاملين :

- أنه قد يثير لدى العاملين المخاوف من عدم الاستقرار الوظيفي، فضلاً عن مخاوف التقاعد والضمان الوظيفي وذلك بسبب ما يتركه لدى بعض العاملين من انطباع بأنه عمل مؤقت أو موسمي.
- أن هناك كثير من العاملين يفضلون العمل الجماعي داخل إطار فريق متعدد الأفراد وبالتالي يكون أسلوب العمل عن بعد ضعيف في تقديمه للاشباع النفسي بالنسبة لهم.
- كذلك يرى كثير من العاملين أن المنافسة في العمل تحقق إنتاجية أفضل ومستوى أعلى من جودة المخرجات، وبالتالي فالعمل عن بعد يفقتر لهذا الأمر أيضاً.

٢- على مستوى المنظمات:

وقد أشار إليها جري وآخرون (٢٠١٤هـ) كما يلي :

- أن أحد العيوب الرئيسية التي لا تزال تقف عائقاً وحجر عثرة أمام المنظمات عن تنفيذها وتشغيلها لأسلوب العمل عن بعد، هي زيادة تكاليف تبني وتنفيذ نظام العمل عن بعد ككل، فالمصاريف قد تكون باهظة لإدارة النظام وتشغيله وبرامج تدريب العاملين عليه، وصيانته المعدات وإحلالها.
- كما يقلص أسلوب العمل عن بعد عملية التفاعل والنفوذ الفوري والعاجل للعاملين في مكان العمل، والتي تؤدي إلى فقد روح العمل الجماعي وروح الفريق الواحد داخل المنظمة.
- قد يؤثر تطبيق أسلوب العمل عن بعد تأثيراً جوهرياً على أمن وسرية معلومات وبيانات المنظمة التي تنفذها، بسبب ما يتم خارج نطاق مكار المنظمة ومكاتبها من تبادل لهذه المعلومات والبيانات بين العاملين.

### تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي:

إن اهتمام كثير من الدول والمنظمات بتبني وتطبيق أسلوب العمل عن بعد وإمكانياته ليس من باب اللحاق بالآخرين فحسب، ولكن لما له من فوائد وتأثير كبير وإيجابي على الأفراد وأصحاب العمل وللمجتمع عموماً ، فلاهتمام بالعمل عن بعد وكما تشير التقارير والدراسات يرجع إلى مزاياه وعوائده الإيجابية، حيث أشار نعيم (٢٠١٢) أن لأسلوب العمل عن بعد تأثير كبير على أداء وإنتاجية العاملين وذلك من خلال سرعة إنجازهم للأعمال وتقليل الوقت المستغرق فيها نظراً لاعتماده على تقنية المعلومات والوسائل الالكترونية، وكذلك أيضاً يؤثر العمل عن بعد في رفع الروح المعنوية والنفسية للعاملين غير القادرين على الحضور اليومي إلى مقرات العمل وذلك بسبب ظروفهم الصحية أو الأسرية والاجتماعية، كما يساعد أيضاً في تمتع العاملين بحرية أكبر في اختيار الأعمال التي يقومون بتنفيذها واختيار الأشخاص الذين يعملوا معهم دون التقيد بأشخاص معينين.

ولقد أكدت دراسة قام بها قسم الأبحاث والتطوير في شركة اندكس القابضة، الشركة الوطنية الرائدة في مجال المعارض والمؤتمرات والرعاية الصحية والتجارة والاستثمار، دراسة حول مدى فعالية نظام العمل عن بعد في الشركات وتأثيره على أداء العاملين وإنتاجيتهم وخاصة في ظل تفشي جائحة كورونا المستجد، حيث أكدت النتائج وجود أثر فعال للعمل عن بعد على أداء العاملين، وقد أظهرت النتائج أيضاً مدى المرونة التي اتسمت بها الشركات في التأقلم مع مختلف البيئات بشكل يضمن استمرارية العمل في مختلف الظروف (أصرف، ٢٠٢١).

وتؤكد أيضاً دراسة الزومان وآخرون (٢٠٠٤) على أن العمل عن بعد له تأثير اقتصادي على الأداء التنظيمي داخل المؤسسات ويعد خياراً اقتصادياً جيداً ، وأن له مكاسب عديدة تتحقق لصاحب العمل أهمها تخفيض النفقات العامة للمنشأة الناتجة عن انخفاض تكلفة استئجار المكاتب وتجهيزها والمصاريف الموجهة لمتابعة الموظفين، كما أشارت الدراسة أن العمل عن بعد يسهم في تخفيض الجهود وتوفير الوقت وزيادة الإنتاجية للعاملين، ويقلل من الوقت الضائع في المكاتب بين الاجتماعات والزيارات غير المثمرة، ومما يزيد من إنتاجية ساعات العمل المرنة فضلاً عن تجنبه الإرهاق الذي تسببه ساعات العمل الطويلة وتلك التي قضاها في التنقل .

وفي هذا الصدد أيضاً تطرقت دراسة الرشيد (٢٠٠٥) إلى تأثيرات تبني أسلوب العمل عن بعد على فرص توظيف الموارد البشرية، حيث ركزت الدراسة على ثلاثة متغيرات تصاحب تبني أسلوب العمل عن بعد، تتمثل في المرونة والإنتاجية والمهن الحرة كما يلي:

بالنسبة لعنصر المرونة، فبلا شك يحقق أسلوب العمل عن بعد مرونة إضافية لكل من العامل وصاحب العمل، ويمكن تعريف المرونة في هذا السياق بأنها: قدرة الأنظمة والمؤسسات والأفراد على التبني الناجح للشروط المتغيرة من خلال تطبيق هياكل ونماذج جديدة للسلوك، ولا يتضمن ذلك فقط إدخال التعديلات على تلك الشروط الجديدة (المرونة الوقائية) ، ولكن أيضاً استراتيجيات فعالة ، على سبيل المثال تطوير منتجات جديدة أو طرق جديدة في العمل كما يقدم أسلوب العمل عن بعد عناصر جوهرية للمرونة منها مرونة العمل المرتبطة بالتنقل والحركة والمهارة التي تعتبر أكثر أهمية للمرونة المؤسسية، أيضاً يحقق أسلوب العمل عن بعد التوفيق بين احتياجات المنشآت الجديدة المتمثلة في مرونة الوقت ومرونة المهارة ومرونة التوظيف ، ودوافع المرونة في مواقع العمل (Martino,2001).

وبالنسبة لعنصر الإنتاجية، فمن الواضح أن تقنيات المعلومات والاتصالات لها آثاراً إيجابية على الإنتاجية، حيث أشارت التقديرات في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات قد أدت إلى زيادة معدلات النمو في الإنتاجية، ويفسر ذلك بالتطور الكبير في الأساليب الجديدة للعمل والتي سببت في زيادة ساعات العمل غير المكتسبة للعاملين ومن ثم تزايدت الإنتاجية التي تعكس ببساطة زيادة عدد الساعات الإضافية (جري وآخرون ، ١٤٢١)

أما بالنسبة للتطور التنظيمي، فإن أسلوب العمل عن بعد يمكن أن يساهم بشكل كبير في تطوير نوع جديد من التنظيم، يركز على الفعالية والقدرة على الاتصال وإنفتاح البيئات الخيالية والأصول غير

الملموسة، والمستويات العالية من الذكاء والاستجابة الفورية، واستمرار تراكم المعرفة الجديدة (جري وآخرون، ١٤٢١).

### الدراسات السابقة.

أولاً: الدراسات العربية.

دراسة الغامدي وآخرون ( ٢٠٢٢ ) بعنوان " العمل عن بعد خلال أزمة كوفيد ١٩ من وجهة نظر موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية : التحديات والحلول. والتي هدفت إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق العمل عن بعد خلال أزمة كوفيد ١٩ ، إضافة إلى التعرف على أبرز سلبيات وإيجابيات العمل عن بعد، وتقديم الحلول المقترحة لتفعيله بنجاح خلال الأزمة وبعدها، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٥٤٤) من الموظفين والموظفات بالقطاع العام في المملكة، وكان من أهم نتائج الدراسة أن أبرز التحديات التي تواجه سير العمل في القطاع العام عند تطبيق أسلوب العمل عن بعد هو عدم توفير متطلبات العمل عن بعد كاجهزة الحواسيب المحمولة للموظفين، كما توصلت الدراسة أن أهم إيجابيات العمل عن بعد هي توفير مصاريف التنقل من وإلى مقرات العمل والوقت والجهد اللازم لذلك ، كما توصلت الدراسة أن أبرز السلبيات للعمل عن بعد هي قلة النشاط البدني، وكان من أبرز الحلول المقترحة لتفعيل العمل عن بعد بنجاح هو وضع برامج تدريبية للعاملين على آلية العمل عن بعد ، وقد أوصت الدراسة بضرورة سن أنظمة وتشيعات تنظم آلية العمل عن بعد وتصميم برامج لتطوير الموارد البشرية في مجال العمل عن بعد .

كما سعت دراسة أبو جمعة والتل (٢٠٢١) بعنوان " أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام بناء على الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الإنسان بالأردن". إلى التعرف على أثر العمل عن بعد من خلال الأبعاد التالية ( ساعات العمل، تراكم الأعمال، اتخاذ القرارات عن بعد) على الرضا الوظيفي بأبعاده ( حوافز العمل، الابداع والابتكار، التواصل الفاعل بين المديرين والموظفين)، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٢٥) مفردة من الموظفين العاملين في المركز الوطني لحقوق الإنسان بالأردن، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية إلى وجود التزام نسبي لساعات العمل المقررة عن بعد بين الموظفين بوزن نسبي (٢٦%) ، كذلك ساهم العمل عن بعد بشكل ضعيف بنسبة

(٣٦% الى ٤٤%) بحسب آراء أفراد العينة في تحسين الوضع الاقتصادي للموظفين، وقد أوصت الدراسة بضرورة ايجاد استراتيجیة وخطة عمل طوارئ لتهيئة المركز الوطني لحقوق الانسان وكوادره للعمل عن بعد عبر امداده بالتقنيات والتدريب وشبكات الاتصال اللازمة وذلك لسرعة الاستجابة وليكون جاهزاً للتحويل للعمل عن بعد.

وأما دراسة أصرف (٢٠٢١) بعنوان " تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد على الأداء المؤسسي بدائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان " ، والتي هدفت الدراسة إلى تقييم أثر العمل عن بعد بابعاده (مستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد، توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية، مستوى الدعم اللوجيستي، المحفزات والمبادرات الحكومية) في ظل انتشار جائحة كورونا كوفيد ١٩ على الأداء المؤسسي لدائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة الحالية، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (١٣٠) موظفاً من موظفي دائرة البلدية والتخطيط بعجمان، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لكل من (مستوى معرفة العاملين - الدعم اللوجيستي - المحفزات والمبادرات الحكومية ) في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان بالعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا على الأداء المؤسسي للدائرة، كذلك لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمدى توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية للعمل عن بعد والأداء المؤسسي للدائرة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز إمكانيات ومتطلبات العمل عن بعد لمواجهة الظروف الاستثنائية في كافة الدوائر والهيئات الحكومية .

وركزت دراسة سمر الدين (٢٠٢١) بعنوان " أثر العمل عن بعد في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد كوفيد ١٩ : دراسة استطلاعية على موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة". على معرفة أثر العمل عن بعد بأبعاده ( الاتصال ، تكنولوجيا المعلومات ، المهارات) في إدارة الأزمات بابعادها ( احتواء الاضرار، استعادة النشاط ، التعلم) عند تفشي فايروس كورونا المستجد كوفيد ١٩ ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٣٠) موظف وموظفة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة ، وأظهرت نتائج الدراسة لوجود أثر للعمل عن بعد ككل في إدارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد (كوفيد ١٩) من وجهة نظر موظفي وموظفات الجامعة ، كذلك يوجد أثر لبعده " تقنية المعلومات " في ادارة الأزمات عند تفشي فيروس كورونا ، بينما

لا يوجد أثر لبعدي " الاتصال والمهارات " في ادارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد ، كذلك لا يوجد أثر للجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة ونوع الوظيفة في ادارة الأزمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد، وقد أوصت الدراسة بأهمية العمل على توفير قنوات اتصال للموظفين تمكنهم من أداء أعمالهم بطريقة آمنة، والعمل على استخدام البرمجيات التي تساهم في تقليل الخطأ أثناء العمل عن بعد ، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير قنوات اتصال للعاملين بعن بعد تمكنهم من أداء مهامهم بطريقة آمنة .

وتحاول دراسة نور الدين ( ٢٠٢١ ) بعنوان " دراسة أثر آلية العمل عن بعد في ظل تبني أسلوب الإدارة بالأهداف لمواجهة فايروس كورونا المستجد :دراسة ميدانية على مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تمرست " ، تسليط الضوء على استخدام آلية العمل عن بعد بسبب جائحة فايروس كورونا المستجد في تحقيق أهداف المؤسسة فيما يتعلق باعتماد أسلوب الإدارة بالأهداف في فرع مؤسسة توزيع سونلغاز - تمرست ، حيث هدفت الدراسة إلى قياس تكامل أبعاد العمل عن بعد والتمثلة في (الثقة المتبادلة بين فريق العمل، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مرونة العمل ) في ضوء اعتماد أسلوب الإدارة بالأهداف من خلال الأبعاد التالية (تحديد الأهداف، المشاركة في تحديد الأهداف، تحقيق أهداف العمل التليفزيوني) ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة (٤٠) مفردة من الفئات العمالية التابعة للمؤسسة ، وكشفت نتائج الدراسة أن الثقة التبادلية لأطراف العمل تعد جزءاً من ثقافة الأفراد بإتباعهم مختلف التغيرات والتعليمات الجديدة داخل المؤسسة، كما كشفت النتائج أن فقرات مرونة العمل كانت مرتفعة وذلك لوجود وعي لدى العاملين إلى أهمية التأقلم مع المستجدات التكنولوجية داخل العمل، كما كشفت النتائج عن وجود وعي لعينة الدراسة من أجل تسهيل تقديم خدماتها بغية امتلاك بنية مرنة يستجيب للتغيرات الحاصلة في البيئة المحيطة ، وقد أوصت الدراسة بضرورة تضمين مفاهيم العمل عن بعد في المناهج والمقررات الدراسية في مختلف المراحل التعليمية، وكذلك تشجيع وتكوين العمال حول تطبيقات العمل عن بعد والاستفادة من الأساليب والتقنيات الحديثة.

كما هدفت دراسة العمور والصمادي ( ٢٠٢١ ) بعنوان " أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان ". للتعرف على أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان، كذلك التعرف على مستوى أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة ( حجم الأداء - السرعة في

الإداء - الدقة في الأداء - جودة الأداء )، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من ( ٢٤٤ ) من الكادر الأكاديمي ، وكان من أبرز نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لمستوى تبني أسلوب العمل عن بعد جاء بتقييم متوسط، كما جاء المتوسط الحسابي العام لمستوى أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة بمستوى متوسط أيضاً، كما توصلت الدراسة إلى أن العمل عن بعد يعد بديلاً اقتصادياً ناجحاً في ظل الظروف الوبائية التي يعيشها العالم باعتباره بديلاً عن أسلوب العمل التقليدي، كما توصلت الدراسة إلى أن التوجه لأسلوب العمل عن بعد ليس بالأمر السهل واليسير ولكن يحتاج إلى مهارات وتجهيزات لضمان نجاحه، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في السياسات والتجهيزات المعمول بها في الجامعات الخاصة بخصوص أسلوب العمل عن بعد لأن التغيرات والتحديات التي طرأت على هذه الجامعات فرضت عليها ذلك .

وأشارت دراسة الخطيب والبديري ( ٢٠٢١ ) بعنوان " أثر تطبيق العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين في القطاع الهندسي " الاستشارات والتصميم الهندسي " في الأردن خلال جائحة كوفيد ١٩ . إلى تقييم واقع تطبيق العمل عن بعد لدى الموظفين في القطاع الهندسي في الأردن خلال جائحة كوفيد ١٩ ، وقياس مستوى إنتاجية الموظفين في القطاع الهندسي في الأردن، وكذلك قياس أثر كلاً من ( البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التوازن النفسي والاجتماعي، مرونة ساعات العمل ) على إنتاجية الموظفين، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من ( ٣٨٠ ) فرداً من العاملين في القطاع الهندسي الأردني ، وكان من أبرز نتائج الدراسة وجود درجة موافقة مرتفعة حول تطبيق مجالات سياسة العمل عن بعد بابعاده (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، التوازن النفسي والاجتماعي، مرونة ساعات العمل) في القطاع الهندسي ، كذلك وجود درجة موافقة مرتفعة مستوى إنتاجية الموظفين، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ايجابية بين مجالات تطبيق العمل عن بعد وإنتاجية الموظفين، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير المتطلبات اللازمة لتفعيل تطبيق العمل عن بعد والمتمثلة في وجود الدعم الفني والتقني من خلال إتاحة الأجهزة المطلوبة وملحقاتها ووسائل الاتصال عن بعد .

كما سعت دراسة الطبال ( ٢٠٢٠ ) بعنوان " دور العمل من المنزل كأحد الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في دعم التحول الرقمي " . إلى التعرف على دور العمل من المنزل بأبعاده

(ساعات العمل المرنة، توازن العمل والأسرة، تنظيم الوقت، الدعم الإداري) كأحد الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في دعم التحول الرقمي (التغيير الثقافي والتنظيمي - أتمتة العمليات - مجال عمل جديد) وذلك بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة السويس، وكذلك تحديد العلاقة بين مفهوم العمل من المنزل والتحول الرقمي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٢٣٣) مفردة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية جامعة السويس، وكان من أبرز نتائج الدراسة وجود أثر قوى ومعنوي لأبعاد العمل من المنزل محل الدراسة ( ساعات العمل المرنة - توازن العمل والأسرة - تنظيم الوقت - الدعم الإداري ) في دعم التحول الرقمي (التغيير الثقافي والتنظيمي - أتمتة العمليات - مجال عمل جديد) ، وتختلف الأهمية النسبية لأبعاد العمل من المنزل محل الدراسة في تأثيرها على دعم عملية التحول الرقمي، كما توصلت الدراسة إلى أن العمل من المنزل يعتبر من أهم الاتجاهات والطرق الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تسليط الضوء على مزايا العمل عن بعد وتضمينه في ثقافات المنظمات، وتدريب العاملين على العمل من المنزل مما يدفعهم لقبول النظام الجديد.

وهدفنا دراسة الصميدعي (٢٠١٧) بعنوان " أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن". إلى التعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاد (الموازنة بين الحياة والعمل ، الاتصال ، تكنولوجيا المعلومات ، المهارات ) على أداء العاملين (سرعة أداء العاملين ، جودة أداء العاملين ، دقة أداء العاملين ، المعرفة بمتطلبات العمل ) في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٥٤) شركة من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن ، وتمثل حجم العينة في جميع العاملين عن بعد في هذه الشركات وعددهم (١٣٢) عاملاً ، وكان من أبرز نتائج الدراسة وجود مستوى عال من الكفاءة في الاعتماد على العمل عن بعد في الشركات، كذلك وجود مستوى عال من الكفاءة في أداء العاملين في الشركات المذكورة ، كذلك وجود أثر ذو دلالة احصائية بين العمل عن بعد وأداء العاملين، وقد أوصت الدراسة بضرورة اجراء بحوث مستقبلية لمعرفة واقع تطبيق العمل عن بعد في الأردن خصوصاً وباقي البلدان العربية عموماً، ومراقبة نموه وازدياده، كذلك أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي نحو اعتماد مفهوم العمل عن بعد لما يقدمه هذا الأسلوب في العمل من فوائد ومزايا عديده للشركات.



وتطرق دراسة أبو حسان ( ٢٠١٦ ) بعنوان " مدى إمكانية تطبيق نظام العمل عن بعد للمرأة السعودية في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالخطوط الجوية العربية السعودية " . إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق نظام العمل عن بعد في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالمؤسسة العام للخطوط الجوية السعودية وذلك من أجل الحصول على فرص وظيفية مناسبة للمرأة السعودية، وكذلك تحديد أهم الأعمال والمهام الوظيفية المتاحة في هذه المكاتب والتي يمكن أن تمارسها المرأة السعودية في هذا الشأن ، بالإضافة إلى التعرف على أهم مزايا تطبيق أسلوب العمل عن بعد وأهم المعوقات التي يمكن أن تواجه المرأة السعودية أثناء تشغيلها به، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (٢٣٠) مفردة من العاملين في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات في الرياض، وكان من أبرز نتائج الدراسة هو وجود إمكانية لتطبيق نظام العمل عن بعد داخل المنظمة (محل الدراسة) وذلك لما يتوفر عندها من إمكانيات تقنية عالية، كما توصلت الدراسة إلى وجود قبول لتطبيق هذا النظام من قبل أفراد العينة وذلك لما يوفره هذا النظام من مزايا عديدة للمرأة مثل توفير فرص عمل مناسبة لها تتلائم مع طبيعة المرأة ، وكذلك تخفيض نسب البطالة بين النساء ، إضافة إلى منافع للشركات كأداة لتقليل التكاليف ومساهمة في بناء المجتمعات ، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتبني نظام العمل عن بعد للمرأة السعودية والذي بدوره يقلل من نسبة البطالة بين النساء ويحقق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة .

وأشارت دراسة الجمعة وآخرون (٢٠١٥) بعنوان " العمل عن بعد كتوجه حديث لتعزيز دور المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة في تنمية المجتمع المحلي : دراسة من منظور تقني ". إلى تفعيل أسلوب العمل عن بعد كخيار مناسب لتوفير بيئة صالحة لتوظيف المرأة في المملكة العربية السعودية مع مراعاة القيم والتقاليد، والتعرف على مجالات العمل عن بعد والتي يمكن تطبيقها على أرض الواقع في محافظة الخرج، وكذلك معرفة مدى تناسب الإمكانيات والبنية التحتية التقنية المتوفرة بالمحافظة والمطلوبة للمجالات المختلفة التي يمكن تبنيها للعمل عن بعد، وكذلك تحديد الدور الذي يمكن أن تلعبه الجهات الرسمية التي من المفترض أن تشرف على نظام العمل عن بعد، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من خلال من خلال حصر الموارد والإمكانيات في منطقة الدراسة، وجمع المعلومات والحقائق لتحديد المشكلات المتعلقة بالعمل عن بعد، واستطلاع رأي كل من أفراد المجتمع لمعرفة مدى تقبلهم للمجالات المقترحة ، وقد تم توزيع نموذج الاستقصاء على معظم المؤسسات الحكومية والاهلية في منطقة الخرج ، حيث تم استقصاء عدد (٣١) مؤسسة وشركة ، وكان من أهم

نتائج الدراسة أن حوالي (٢٣%) من المؤسسات تطبق أسلوب العمل عن بعد وأن (٦٣%) من الجهات التي تطبق العمل عن بعد هي جهات حكومية وأن أعلى نسبة للموظفين عن بعد هي المرأة وذلك بدوام كلي، كما توصلت الدراسة إلى أن أهم الأسباب التي دعت تلك الجهات لتطبيق العمل عن بعد هي سهولة الجمع بين العمل والدراسة، واختصار الوقت والجهد في المتابعة الميدانية اليومية، وعدم وجود المراجعين والزحام في إدارة المهام، وتوفير التكلفة وتحقيق أعلى عائد، وقد أوصت الدراسة بضرورة دعم الدراسات العلمية الموجهة نحو تفعيل العمل عن بعد.

ثانياً: الدراسات الأجنبية.

حيث هدفت دراسة Kazekami (2020) بعنوان: آليات تحسين إنتاجية العمل عن طريق أداء العمل عن بعد، إلى التعرف على أسباب تأثير العمل عن بعد على إنتاجية العمل في اليابان، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (١٧١) مفردة من العاملين في الشركات اليابانية، وقد كشفت نتائج الدراسة أنه إذا كانت ساعات العمل مناسبة فإن إنتاجية العمل تزيد، بينما تقل إنتاجية العمل عندما يكون ساعات العمل طويلة جداً ، كما توصلت الدراسة لوجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد في زيادة الرضا عن الحياة وبالتالي يكون العامل راضياً عن حياته وتزداد إنتاجيته، كما توصلت النتائج عن وجود جانب سلبي للعمل عن بعد يتمثل في زيادة الضغط على العامل حتى يستطيع تنظيم حياته ومحاولة الموازنة بين العمل والالتزامات المنزلية والعائلية حيث يؤثر الضغط والاجهاد بشكل سلبي على رضا العاملين عن حياتهم، كما توصلت الدراسة أن العمل عن بعد يعد أفضل من ناحية الكفاءة لتحسين الإنتاجية في حالة كان العمال يستغرقون وقتاً أطول في وسائل المواصلات وخصوصاً أوقات الذروة .

وأشارت دراسة Choudhry, Foroughi & Larson (٢٠٢٠) بعنوان: العمل من أي مكان: التأثيرات الإنتاجية للمرونة المكانية، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على التطور الذي نشأ على مفهوم العمل عن بعد حيث كان الشكل التقليدي قديماً هو العمل من المنزل والبيت والذي كان يوفر المرونة الزمنية للعاملين في اجراء أعمالهم، وقد تم اجراء الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من (٢١٠) مفردة من العاملين في مكتب الولايات المتحدة للبراءات ولعلامات التجارية (USPTO) ، وقد كشفت نتائج الدراسة أن مرونة العمل عن بعد ساهمت في زيادة نسبة الإنتاج بنسبة تقدر ب (٤.٤%) ولم يؤثر على معدل إعادة العمل، كما كشفت النتائج أن ترك

الموظفين يختارون مكان عملهم ساهم بنسبة كبيرة في زيادة الإنتاجية وبشكل ملحوظ، كما قلل على الموظفين من أعباء القدوم إلى العمل كل يوم ومن تكاليف المواصلات مما عزز من دافعيتهم نحو العمل بشكل أفضل.

وكشفت دراسة Klopotek (2017) بعنوان: مزايا وعيوب العمل عن بعد من منظور الموظفين الشباب، والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على مزايا وعيوب العمل عن بعد من وجهة نظر الموظفين الشباب في بولندا، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من الشباب الذين يعملون عن بعد والذين تتراوح أعمارهم بين (١٨-٣١) سنة والبالغ عددهم (١١١) شاب وشابه، وكشفت نتائج الدراسة أن أهم العوامل تأثيراً بالنسبة للشباب العاملين عن بعد تمثلت في: ساعات العمل المرنة، وتوفير الوقت عند الانتقال إلى العمل، أما بالنسبة للعقبات الرئيسية للعمل عن بعد فتمثلت في: صعوبة فصل الشؤون المنزلية والأسرية عن الشؤون المهنية والعملية، كما كشفت نتائج الدراسة عن ظاهرة هامة وهي أنه في عصر تقنية المعلومات والشبكات الاجتماعية وتكنولوجيا الاتصال واسعة النطاق ازداد معدل شعور العاملين الشباب بالعزلة الاجتماعية.

كما هدفت دراسة LUO (٢٠١٥) بعنوان: من مكان العمل إلى إي مكان: العمل عن بعد في الصين، إلى التعرف على اتجاهات العاملين في الصين وتصوراتهم لمفهوم العمل عن بعد، وكذلك معرفة التحديات والمعوقات التي تواجه العمل عن بعد من وجهة نظر العاملين والإدارة على حد سواء، وتحديد أسباب اتجاه الصين حالياً إلى اعتماد أسلوب العمل عن بعد بشكل أوسع مستقبلاً، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٥٣) فرداً من العاملين في القطاع العام وتم اختيارهم بشكل عشوائي وفقاً لعدد من التصنيفات أهمها: العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، الموقع والمستوى الوظيفي، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن إدراك الشعب الصيني وتصوراتهم لمفهوم العمل عن بعد ما يزال منخفضاً في الوقت الذي كانت اتجاهاتهم للمفهوم نفسه إيجابية ومقبولة، كما أظهرت النتائج عن وجود دور للثقافة التنظيمية الصينية في تطبيق مفهوم العمل عن بعد، وأشارت النتائج أيضاً عن ضعف الدور الحكومي المتمثل بدعم هذا النوع من الأعمال وتوافر الإطار القانوني له، كما أشارت النتائج أن عنصر الموازنة بين الحياة والعمل من أهم العوامل تأثيراً في تطبيق مفهوم العمل عن بعد بين الصينيين.

وأشارت دراسة Jones (٢٠١٣) بعنوان " انتشار وممارسة العمل عن بعد بين الموظفين:

رؤى من داخل ثلاث منظمات، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ممارسة العمل عن بعد لكبار المديرين والمديرين التنفيذيين على المستويات الوظيفية الأدنى، وكذلك تحديد العلاقة بين مهارات وخبرات الموظفين في مجال العمل عن بعد ومقارنتها في مساهمتهم في العمل، وقد طبقت هذه الدراسة على ثلاثة مؤسسات محلية في بريطانيا هي ( منظمة تشغيل الاتصالات الدولية الكبرى، الحكومة المحلية في الساحل الجنوبي ، مؤسسة التكنولوجيا العالية الدولية)، وقد أظهرت الدراسة أهمية العمل عن بعد في خفض وتقليل التكاليف خصوصاً مع الحالات التي يتمتع بها العاملين عن بعد بمهارات أداء عالية، وقد أظهرت الدراسة دعم الإدارة العليا لمفهوم العمل عن بعد بهدف تحقيق الميزة التنافسية الأمر الذي يختلف لدى المديرين التنفيذيين والذين يفضلون الأعمال التي تتم مراقبتها وفحصها بصورة مستمرة، وبالمقارنة بين عمل الرجال والنساء عن بعد ، كما أشارت نتائج الدراسة أن الرجال يتقدمون على النساء في هذا المجال خصوصاً من حيث سلوك وأداء الأعمال، كما أشارت نتائج الدراسة أن المديرين في المنظمات عالية التكنولوجيا يكونوا أكثر رغبة لتنفيذ العمل عن بعد عن غيرهم، وقد أوصت الدراسة بضرورة قياد الإدارة العليا بدعم مفهوم العمل عن بعد بشكل أكبر لما يعود من تطبيقه على المنظمة من نتائج إيجابية بشكل أكبر .

وكشفت دراسة Lewis (2012) بعنوان: العمل عن بعد: تجارب العاملين عن بعد وزملائهم غير العاملين عن بعد، وهدفت الدراسة إلى تقييم خبرات العاملين عن بعد وغير العاملين عن بعد في المجلس العام لفينيستر بريتاني بفرنسا من خلال عدد من الأسئلة المفتوحة والاستبيانات، وتحديد أهم الفروق والمقارنات بين الخبرات للعاملين عن بعد وغير العاملين، وذلك من خلال تحليل الأدوار واستخدام مفهوم العمل الجزئي عن بعد، وكذلك تقديم توضيح عن مميزات وعيوب العمل الجزئي عن بعد للمجلس العام لفينيستر من وجهة نظر العاملين ومديريهم التنفيذيين ، كما طبقت الدراسة على مجموعة من العاملين في المجلي العام على اختلاف مستوياتهم ومهاراتهم الوظيفية وخبراتهم ونوع الأعمال التي يؤديونها ، وقد أشارت النتائج إلى وجود فوائد كثيرة للعامل الذي يعمل عن بعد برغم التعقيد في الأعمال، وقد أرجع العاملين السبب في هذه المزايا إلى وجود المرونة الزمانية والمكانية لإجراء العمل، كما أشارت النتائج عن استياء المديرين التنفيذيين من العمل عن بعد نتيجة لضعف الرقابة والإشراف على الموظفين، كذلك أظهرت النتائج أن النجاح الملحوظ في مفهوم العمل عن بعد في فرنسا لم يتحول إلى ثقافة بعد الأمر الذي يستدعي المزيد من الدراسات في هذا الشأن .

## التعقيب على الدراسات السابقة:

على الرغم من تعدد سياقات الدراسات السابقة وما بينها من أوجه شبه واختلاف، يلاحظ من خلالها قلة وندرة الدراسات المحلية التي تتعلق بالعلاقة بين العمل عن بعد والأداء الوظيفي، حيث أن معظم هذه الدراسات تتفق على أهمية أسلوب العمل عن بعد وضرورة تطبيقه في المؤسسات المختلفة، وفيما يلي أهم أوجه الاتفاق والاختلاف والاستفادة كما يلي:

أولاً: أوجه الاختلاف.

تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها للموضوع، فدراسة كلاً من الغامدي وآخرون ( ٢٠٢٢ )، و أصرف (٢٠٢١)، و سمر الدين (٢٠٢١)، والعمور والصمادي ( ٢٠٢١ ) تطرقت إلى تناول العمل عن بعد وخاصة أثناء الازمات التي تحدث مثل أزمة جائحة فيروس كورونا ، أما دراسة كلا من أبو جمعة والتل (٢٠٢١)، والخطيب والبديري ( ٢٠٢١ )، و الصميدعي (٢٠١٧) تطرقت الى تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين وانتاجيتهم في المنظمات ، أما دراسة الطبال (٢٠٢٠) تطرقت إلى دور العمل من المنزل كأحد الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في دعم التحول الرقمي، ودراسة كلاً من أبو حسان ( ٢٠١٦ ) و الجمعة وآخرون ( ٢٠١٥ ) تطرقت إلى نظام العمل عن بعد وأهمية للمرأة السعودية .

كما أن هناك اختلافاً في بيئات الدراسة حيث طبقت في المملكة العربية السعودية دراسة كلاً من الجمعة وآخرون (٢٠١٥)، و أبو حسان (٢٠١٦)، و سمر الدين(٢٠٢١)، والغامدي وآخرون(٢٠٢٢). وفي الامارات العربية المتحدة طبقت دراسة أصرف (٢٠٢١). وطبقت دراسة كلاً من العمور والصمادي (٢٠٢١)، والخطيب والبديري(٢٠٢١)، والصميدعي (٢٠١٧) ، وأبو جمعة والتل (٢٠٢١) في الأردن ، وفي مصر طبقت دراسة الطبال (٢٠٢٠)، وطبقت دراسة Kazekami (٢٠٢٠) في اليابان ، ودراسة Choudhry,Foroughi& Larson (2020) طبقت في الولايات المتحدة الأمريكية ، ودراسة Klopotek ( ٢٠١٧ ) في بولندا ، ودراسة Luo (٢٠١٥) في الصين ، ودراسة Jones (2013) في بريطانيا ، ودراسة Lewis (2012) في فرنسا ، إلا أن الدراسة الحالية طبقت على جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

ثانياً: أوجه الاتفاق.

تتفق معظم الدراسات السابقة على وجود اهتمام كبير من قبل المنظمات والمؤسسات بأهمية موضوع العمل عن بعد وأثره على أداء العاملين مثل دراسة أبو جمعة والتل(٢٠٢١)، و الخطيب

والبديري (٢٠٢١)، و الصميدعي (٢٠١٧)، كما تتفق الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة على أهمية موضوعها وفي استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة مثل دراسة كلاً من الخطيب والبديري (٢٠٢١)، و الصميدعي (٢٠١٧) ، الغامدي وآخرون (٢٠٢٢)، وأصرف (٢٠٢١)، و سمر الدين (٢٠٢١)، كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة مثل دراسة كلاً أبو حسان (٢٠١٦) ، وأبو جمعة والتل (٢٠٢١)، والخطيب والبديري (٢٠٢١).

ثالثاً: أوجه الاستفادة.

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على مجالات الدراسة ومتغيراتها والأساليب الإحصائية في تحليل نتائجها، ومن جانب آخر استفاد الباحث من هذه الدراسات في تصميم الاستبانة وفقراتها الخاصة بالدراسة وكذلك في مجال منهجية الدراسة وأسلوبها، وأيضا استفاد الباحث من النتائج والتوصيات والمقترحات التي خرجت بها هذه الدراسات؛ لذا يمكن القول بأن الخبرات الواردة في هذه الدراسات قد أفادت في إثراء هذه الدراسة.

كما استفاد الباحث من هذه الدراسات في رسم صورة لهذه المجالات والتعرف عليها كما أن الدراسات السابقة أجريت في سياق مختلف وعلى مجتمعات وبيئات مختلفة في حين أن الدراسة الحالية ركزت على الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة وألقت الضوء على مفهوم العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي وهذا أكسب الباحث أهمية ودراية واسعة في هذا المجال وجعل لديه خلفيات حول الموضوع.

### منهجية الدراسة وأجراءاتها

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة والإجراءات المتبعة، والذي يشتمل على: تحديد المنهجية المتبعة من خلال الدراسة، وتحديد المجتمع والعينة المستهدفة، وأداة جمع البيانات من حيث البناء وطرق التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى العمليات الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات.

### منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي ساعد في التوصل إلى الأهداف المرجوة والخروج بنتائج وتوصيات ومقترحات قد تسهم في إيجاد حلول لمشكلة البحث، حيث يستهدف هذا المنهج وصف الظاهرة ودراستها على أرض الواقع والحصول على البيانات من مصادرها الأساسية، ويقصد

بالمنهج الوصفي التحليلي " أحد الطرق العلمية لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها" (المحمودي، ٢٠١٩ : ٨٥).

### مجتمع الدراسة:

الخطوة الأولى في البحوث هو تعريف مجتمع البحث (Population) المستهدف بالدراسة، ومجتمع البحث هو بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة، ويتكون مجتمع الدراسة الحالي من جميع الموظفين والموظفات المعنيين بالعمل عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز فرع السليمانية من قيادات إدارية وموظفين إداريين، والبلغ عددهم (٤٥٦) موظفاً وموظفة.

### عينة الدراسة:

العينة هي وحدات جزئية من المجتمع تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس النسب الواردة في المجتمع، ويتم اختيارها وفقاً لأسس وقواعد إحصائية محددة، وقد تم الاعتماد على المعادلة التالية لتحديد حجم العينة العشوائية التي تم اختيارها لتحقيق أهداف الدراسة، باستخدام المعادلة التالية:

$$n = \frac{N}{[(N - 1)Z^2/pq] + 1}$$

حيث " n " ترمز إلى العينة المطلوبة ، " N " ترمز إلى حجم المجتمع و " p " ترمز إلى نسبة توافر الصفة في المجتمع، وعند مستوى الثقة ٩٥% تحسب عينة الدراسة كالتالي:

$$n = \frac{456}{[(456-1)(1.96)^2/(0.5)(0.5)]+1} = 214$$

ويتضح من خلال المعادلة أن حجم عينة الدراسة الكافية هو (٢١٤) موظفاً. وقد قام الباحث بتوزيع الاستبانة إلكترونياً مستفيداً من استخدام التقنية الحديثة عبر تطبيق (google forms) وتم التوصل إلى استجابة (٢٠٦) موظفاً بنسبة بلغت (٩٥.٤%) وتعتبر هذه العينة ممثلة للمجتمع.

### خصائص أفراد عينة الدراسة:

تم تحديد عدد من المتغيرات الرئيسية لوصف أفراد عينة الدراسة، وتشمل: (الجنس - الفئة العمرية - المستوى التعليمي - المسمى الوظيفي - سنوات الخبرة - الراتب الشهري)، والتي تعطي مؤشرات عامة عن العينة المستهدفة، وتفصيل ذلك فيما يلي:

(١) الجنس:

جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
43.7%	90	ذكر
56.3%	116	أنثى
100.0%	206	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن غالبية العينة بنسبة (٥٦.٣ %) من الإناث، بينما بلغت نسبة الذكور (٤٣.٧ %) من إجمالي أفراد العينة، وشكل القطاعات الدائرية التالي يوضح هذه النسب:

(٢) الفئة العمرية:

جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

النسبة %	التكرار	الفئات العمرية
13.1%	27	من ١٨ > - ٢٥ سنة
23.3%	48	من ٢٥ > - ٣٥ سنة
41.7%	86	من ٣٥ > - ٤٥ سنة
16.0%	33	من ٤٥ > - ٥٥ سنة
5.8%	12	من ٥٥ سنة فأكثر
100.0%	206	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن نسبة (٤١.٧ %) من أفراد العينة في الفئة العمرية (من ٣٥ > - ٤٥ سنة) هي الأعلى فئة عمرية من أفراد العينة، تليها نسبة (٢٣.٣ %) في الفئة العمرية (من ٢٥ > - ٣٥ سنة)، تليها نسبة (١٦ %) في الفئة العمرية (من ٤٥ > - ٥٥ سنة)، تليها نسبة (١٣.١ %) في الفئة العمرية (من ١٨ > - ٢٥ سنة)، بينما أقل نسبة بلغت (٥.٨ %) وسجلت لأفراد العينة في الفئة العمرية (من ٥٥ سنة فأكثر). وشكل الأعمدة البيانية التالي يوضح هذه النسب:

(٣) المستوى التعليمي:



### جدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
9.7%	20	ثانوي فأقل
22.3%	46	دبلوم بعد الثانوي
45.1%	93	جامعي
22.8%	47	دراسات عليا
100.0%	206	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن نسبة (٤٥.١ %) من أفراد العينة مستواهم التعليمي (جامعي) وهي النسبة الأعلى تعليماً بين أفراد العينة، وأن نسبة (٢٢.٨ %) مستواهم التعليمي (دراسات عليا)، وأن نسبة (٢٢.٣ %) مستواهم التعليمي (دبلوم بعد الثانوي)، وأن نسبة (٩.٧ %) فقط مستواهم التعليمي (ثانوي فأقل). وشكل القطاعات الدائرية التالي يوضح هذه النسب:

(٤) المسمى الوظيفي:

### جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	المسمى الوظيفي
19.4%	40	مدير إدارة
54.9%	113	إداري
25.7%	53	فني
100.0%	206	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن نسبة (٥٤.٩ %) من أفراد العينة في وظيفة (إداري) ، وأن نسبة (٢٥.٧ %) في وظيفة (فني)، وأن نسبة (١٩.٤ %) في وظيفة (مدير إدارة). وشكل القطاعات الدائرية التالي يوضح هذه النسب:

(٥) عدد سنوات الخبرة:

### جدول رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
25.7%	53	أقل من ٥ سنوات
19.4%	40	من ٥ - > ١٠ سنوات
27.7%	57	من ١٠ - > ١٥ سنة
15.0%	31	من ١٥ - > ٢٠ سنة
12.1%	25	٢٠ سنة فأكثر
100.0%	206	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن نسبة (٢٧.٧ %) من أفراد العينة تبلغ خبرتهم (من ١٠ - > ١٥ سنة)، وأن نسبة (٢٥.٧ %) تبلغ خبرتهم (أقل من ٥ سنوات)، وأن نسبة (١٩.٤ %) تبلغ خبرتهم (من ٥ - > ١٠ سنوات)، وأن نسبة (١٥ %) تبلغ خبرتهم (من ١٥ - > ٢٠ سنة)، وأن نسبة (١٢.١ %) تبلغ خبرتهم (من ٢٠ سنة فأكثر). وشكل الأعمدة البيانية التالي يوضح هذه النسب:

## ٦) الراتب الشهري:

جدول رقم (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الراتب الشهري

النسبة %	التكرار	الراتب الشهري
37.4%	77	أقل من ١٠٠٠٠ ريال
36.9%	76	من ١٠٠٠٠ - > ١٥٠٠٠ ريال
15.5%	32	من ١٥٠٠٠ - > ٢٠٠٠٠ ريال
10.2%	21	من ٢٠٠٠٠ ريال فأكثر
100.0%	206	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن نسبة (٣٧.٤ %) من أفراد العينة يبلغ راتبهم الشهري (أقل من ١٠٠٠٠ ريال)، وأن نسبة (٣٦.٩ %) يبلغ راتبهم الشهري (من ١٠٠٠٠ - > ١٥٠٠٠ ريال)، وأن نسبة (١٥.٥ %) يبلغ راتبهم الشهري (من ١٥٠٠٠ - > ٢٠٠٠٠ ريال)، وأن نسبة (١٠.٢ %) يبلغ راتبهم الشهري (من ٢٠٠٠٠ ريال فأكثر). وشكل الأعمدة البيانية التالي يوضح هذه النسب: أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بها، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها. حيث تعتبر الاستبانة من أكثر أدوات البحث انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة، وتتألف الاستبانة من جزئين: الأول عبارة عن البيانات الأساسية عن أفراد العينة وتحتوي على بيانات عن (الجنس - الفئة العمرية - المستوى التعليمي - سنوات الخبرة - الراتب الشهري). والجزء الثاني يحتوي على محاور الدراسة وهي محورين كالآتي:

المحور الأول: واقع العمل عن بُعد، ويتضمن ستة أبعاد فرعية هي:

- البعد الأول: الاتصال - يحتوي على ٧ عبارات
- البعد الثاني: تقنية المعلومات - يحتوي على ٧ عبارات
- البعد الثالث: المهارات - يحتوي على ٧ عبارات
- البعد الرابع: الثقة التبادلية لأطراف العمل - يحتوي على ٧ عبارات
- البعد الخامس: ساعات العمل المرنة - يحتوي على ٧ عبارات
- البعد السادس: اتخاذ القرارات عن بُعد - يحتوي على ٥ عبارات

المحور الثاني: مستوى الأداء الوظيفي - يحتوي على ١٠ عبارات.

وقد تم تدريج الاستجابات للعبارات باستخدام مقياس ليكرت للتدريج الخماسي على النحو الآتي: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) تأخذ الدرجات (٥ - ٤ - ٣ - ٢ - ١) على التوالي.

جدول رقم (٧) أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الإجابة	الوزن	المتوسط الموزون
موافق بشدة	٥	٤.٢٠ - ٥.٠
موافق	٤	٣.٤٠ > - ٤.٢٠
محايد	٣	٢.٦٠ > - ٣.٤٠
غير موافق	٢	١.٨٠ > - ٢.٦٠
غير موافق بشدة	١	١ - ١.٨٠ >

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة. صدق وثبات أداة الدراسة:

يُعتبر صدق وثبات البيانات التي توفرها الأداة هي من أهم أسس جمع البيانات في البحث العلمي، وتأتي أهميتها من كون أن وجوب توفرها يؤدي إلى صحة نتائج البحث العلمي وتجعل له قيمة علمية.

أ- صدق الاتساق الداخلي للاستبانة:

صدق الاتساق الداخلي هو مدى مقدرة الاستبيان على قياس ما صُمم من أجله، وقد تم حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تتبع له، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٨) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول حسب الأبعاد

الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبُعد	الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبُعد
١. الاتصال	١	.761**	٢. تقنية المعلومات	١	.796**
	٢	.744**		٢	.789**
	٣	.774**		٣	.828**
	٤	.739**		٤	.784**
	٥	.814**		٥	.788**
	٦	.816**		٦	.660**
	٧	.716**		٧	.804**
٣. المهارات	١	.834**	٤. الثقة التبادلية لأطراف العمل	١	.796**
	٢	.884**		٢	.835**
	٣	.869**		٣	.860**
	٤	.753**		٤	.841**
	٥	.856**		٥	.885**
	٦	.822**		٦	.874**
	٧	.830**		٧	.885**
٥. ساعات العمل	١	.741**	٦. اتخاذ	١	.848**

.875**	٢	القرارات عن بُعد	.880**	٢	المرنة
.840**	٣		.880**	٣	
.860**	٤		.834**	٤	
.822**	٥		.719**	٥	
			.819**	٦	
		.798**	٧		

الجدول السابق يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (واقع العمل عن بُعد) حسب الأبعاد وذلك بحساب قيمة معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تتبع له. يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة البعد الذي تتبع له جاءت في المدى (٠.٦٦٠ - ٠.٨٨٥) وجميعها قيم موجبة مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى أن العبارات في كل بُعد تقيس ما صُممت من أجله، وبالتالي فإن المحور الأول يمتاز بصدق البناء الداخلي في أبعاده.

#### جدول رقم (٩) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
.859**	٦	.782**	١
.830**	٧	.837**	٢
.858**	٨	.844**	٣
.805**	٩	.847**	٤
.815**	١٠	.828**	٥

الجدول السابق يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (مستوى الأداء الوظيفي) وذلك بحساب قيمة معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني. يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة المحور الثاني جاءت في المدى (٠.٧٨٢ - ٠.٨٥٩) وجميعها قيم موجبة مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى أن العبارات تقيس ما صُممت من أجله، وبالتالي فإن المحور الثاني يمتاز بصدق البناء الداخلي.

#### ثبات الاستبانة:

ثبات الأداة نعني من خلالها قدرة الإستبانة على إعطاء نتائج مشابهة عند تكرار القياس تحت ظروف أخرى مشابهة، وللتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٠) معاملات الثبات للاستبانة بطريقة كرونباخ-ألفا

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	كرونباخ-ألفا
واقع العمل عن بُعد	الاتصال	٧	٠.٨٨١
	تقنية المعلومات	٧	٠.٨٩٢
	المهارات	٧	٠.٩٢٨
	الثقة التبادلية لأطراف العمل	٧	٠.٩٣٨
	ساعات العمل المرنة	٧	٠.٩١٢
	اتخاذ القرارات عن بُعد	٥	٠.٩٠٣
المحور الثاني: مستوى الأداء الوظيفي			٠.٩٥٠
الاستبيان كاملاً			٠.٩٧٨

الجدول السابق يوضح نتائج الثبات لأداة الدراسة بطريقة كرونباخ-ألفا. بالنسبة لأبعاد المحور الأول فقد تراوحت قيم ألفا كرونباخ بين (٠.٨٨١ - ٠.٩٣٨)، وللمحور الثاني فقد بلغ (٠.٩٥٠). أما للاستبيان كاملاً فقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ (٠.٩٧٨)، ونلاحظ أن جميع معاملات الثبات جاءت مرتفعة (>٠.٨٥). مما سبق من نتائج الثبات فإنه يمكن التوصل إلى أن الأداة تمتاز بالثبات، مما يجعل الباحث مطمئن لإجابات أفراد العينة على الاستبيان وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبيان ستكون موثوقة ويعتمد عليها في الوصول إلى القرارات السليمة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS) لتحليل البيانات للتحقق من الأهداف التي تم طرحها واختبار فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

١. معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي
٢. معامل كرونباخ-ألفا لحساب معامل الثبات لأداة الدراسة
٣. التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وفقاً للبيانات الأساسية
٤. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف محاور أداة الدراسة
٥. تحليل الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات
٦. اختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في محاور الاستبانة وفقاً للمتغيرات الأولية.

تم اعتماد القيمة ( $\alpha \leq 0.05$ ) كنقطة فصل للدلالة الإحصائية.

كما تم استخدام برنامج (إكسل) لعمل الرسومات البيانية.

## تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

وصف محاور أداة الدراسة:

واقع العمل عن بُعد:

للتعرف على واقع العمل عن بُعد بجامعة الملك عبد العزيز فرع السليمانية، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات أبعاد المحور الأول:

(واقع العمل عن بُعد)، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (11) استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر الاتصال،

مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	أمتلك قناة اتصال فاعلة لأداء المهام المناطة بي عن بعد.	4.06	0.93	موافق	٦
٢	تشجعني بيئة العمل على استخدام البريد الإلكتروني في التواصل الرسمي.	4.17	0.88	موافق	٢
٣	يوجد في الجامعة شبكة اتصالات داخلية تدعم العمل عن بعد.	4.22	0.88	موافق بشدة	١
٤	أمتلك مهارات الاتصال الإلكترونية اللازمة لأداء أعمالي عن بعد.	4.12	0.94	موافق	٣
٥	ساعدت جودة الاتصال في الجامعة على تمكين عمل الموظفين عن بعد.	4.12	0.92	موافق	٤
٦	تستخدم الجامعة منصات ووسائل اتصال سهلة التعامل للعمل عن بعد	4.07	0.90	موافق	٥
٧	يوجد تدريب مستمر للموظفين على وسائل الاتصال المستخدمة في العمل عن بعد	3.95	1.01	موافق	٧
	المتوسط العام للبعد	4.10	0.92	موافق	

الجدول (11) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البعد الأول (الاتصال) من المحور الأول

(واقع العمل عن بُعد)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة

على عبارات البعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.١٠) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣.٤٠ - >

٤.٢٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق)، كما بلغ الانحراف المعياري

الكلي (٠.٩٢) وهي قيمة تقل عن الواحد الصحيح مما يشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السلیمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر الاتصال. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (يوجد في الجامعة شبكة اتصالات داخلية تدعم العمل عن بعد) على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٢٢) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة (تشجعني بيئة العمل على استخدام البريد الإلكتروني في التواصل الرسمي) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٧) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارتان (أمتلك مهارات الاتصال الإلكتروني اللازمة لأداء أعمالي عن بعد) و (ساعدت جودة الاتصال في الجامعة على تمكين عمل الموظفين عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٢) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (تستخدم الجامعة منصات ووسائل اتصال سهلة التعامل للعمل عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٧) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (أمتلك قناة اتصال فاعلة لأداء المهام المناطة بي عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٦) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (يوجد تدريب مستمر للموظفين على وسائل الاتصال المستخدمة في العمل عن بعد) بأقل متوسط حسابي بلغ (٣.٩٥) ومستوى استجابة (موافق).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموافقة عن واقع العمل عن بعد من خلال بُعد "الإتصال" يتمثل في وجود شبكة اتصالات داخلية في الجامعة تدعم العمل عن بعد، كما أن بيئة العمل تشجع الموظفين على استخدام البريد الإلكتروني في التواصل الرسمي، كما أن الموظفين يمتلكون مهارات الاتصال الإلكتروني اللازمة لأداء أعمالهم عن بعد، كما ساعدت جودة الاتصال في الجامعة على تمكين عمل الموظفين عن بعد، فضلاً عن قيام الجامعة باستخدام منصات ووسائل اتصال سهلة التعامل للعمل عن بعد، كما تمتلك أيضاً قناة اتصال فاعلة لأداء المهام المناطة بي عن بعد، وأخيراً يوجد تدريب مستمر للموظفين على وسائل الاتصال المستخدمة في العمل عن بعد.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة الصميدعي (٢٠١٧) والتي توصلت لوجود مستوى مرتفع لأفراد العينة نحو فقرات بُعد الإتصال وأهمها توافر شبكة اتصالات داخلية تدعم تطبيق أسلوب العمل عن بعد. كما تختلف هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة سمر الدين (٢٠٢١) والتي توصلت لعدم وجود أثر بين بُعد الاتصال في إدارة الازمات عند تفشي فيروس كورونا.

جدول رقم (12) استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر تقنية

المعلومات، مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	أقوم بعمل على أجهزة تكنولوجية تعالج البيانات بسرعة عالية.	4.00	0.95	موافق	٦
٢	أستخدم البرمجيات التي تساهم في تقليل الأخطاء في العمل عن بعد.	4.04	0.97	موافق	٥
٣	أمتلك المعرفة اللازمة للتعامل مع الأجهزة التكنولوجية في العمل عن بعد.	3.99	0.97	موافق	٧
٤	أستخدم الشبكات الآمنة في إنجاز مهامي في العمل عن بعد.	4.19	0.79	موافق	٢
٥	التقنية المعتمدة في الجامعة تشجع وتدعم استخدام أسلوب العمل عن بعد.	4.05	0.90	موافق	٣
٦	أتعامل مع البيانات المتعلقة بالجامعة بسرية تامة أثناء العمل عن بعد.	4.36	0.78	موافق بشدة	١
٧	تدعم التكنولوجيا المتوفرة في الجامعة أسلوب العمل عن بعد.	4.05	0.92	موافق	٤
	المتوسط العام للبعد	4.10	0.90	موافق	

الجدول (12) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البعد الثاني (تقنية المعلومات) من المحور

الأول (واقع العمل عن بُعد)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات البعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.١٠) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣.٤٠ > - ٤.٢٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٩٠) وهي قيمة تقل عن الواحد الصحيح مما يشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السلیمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر تقنية المعلومات. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (أتعامل مع البيانات المتعلقة بالجامعة بسرية تامة أثناء العمل عن بعد) على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٣٦) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (أستخدم الشبكات الآمنة في إنجاز مهامي في العمل عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٩) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارتان (التقنية المعتمدة في الجامعة تشجع وتدعم استخدام أسلوب العمل عن بعد) و (تدعم التكنولوجيا المتوفرة في الجامعة



أسلوب العمل عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٥) لكل ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (أستخدم البرمجيات التي تساهم في تقليل الأخطاء في العمل عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٤) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (أقوم بعملية على أجهزة تكنولوجية تعالج البيانات بسرعة عالية) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السابعة والأخيرة العبارة (أمتلك المعرفة اللازمة للتعامل مع الأجهزة التكنولوجية في العمل عن بعد) بأقل متوسط حسابي بلغ (٣.٩٩) ومستوى استجابة (موافق). ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموافقة عن واقع العمل عن بعد من خلال بُعد "تقنية المعلومات" يتمثل في أن الموظفين يتعاملون مع البيانات المتعلقة بالجامعة بسرية تامة أثناء العمل عن بعد، كما أنهم يستخدمون الشبكات الآمنة في إنجاز مهامهم في العمل عن بعد، كما أن التقنية المعتمدة في الجامعة تشجع وتدعم استخدام أسلوب العمل عن بعد. كما تدعم التكنولوجيا المتوفرة في الجامعة أسلوب العمل عن بعد، كما أن الموظفين يستخدمون البرمجيات التي تساهم في تقليل الأخطاء في العمل عن بعد، كما أن الموظفين يقومون بعملهم على أجهزة تكنولوجية تعالج البيانات بسرعة عالية، فضلاً عن امتلاك الموظفين للمعرفة اللازمة للتعامل مع الأجهزة التكنولوجية في العمل عن بعد.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة الصميدعي (٢٠١٧) والتي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع لبُعد تكنولوجيا المعلومات حيث أن الموظفين يستخدمون الشبكات الآمنة في إنجاز مهامهم في العمل عن بعد.

جدول رقم (13) استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر المهارات،

مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	أمتلك من المعرفة التقنية ما يؤهني باستخدام أساليب العمل عن بعد	4.04	0.92	موافق	٦
٢	أمتلك المهارات اللازمة للعمل عن بعد مع فرق العمل الافتراضية التابعة للجامعة	4.07	0.90	موافق	٥
٣	لدى مهارات فنية تساعدني على إنجاز عملي عن بعد بشكل أسرع	4.07	0.96	موافق	٤

٤	لدى من المهارات الوظيفية التي تساعدني في أداء مهامي بكل دقة	4.26	0.76	موافق بشدة	١
٥	أمتلك مهارات حل المشكلات التي أوجهها في عملي عن بعد	4.12	0.94	موافق	٣
٦	أمتلك مهارات التعامل مع المواقع والشبكات الالكترونية	4.00	0.93	موافق	٧
٧	ساعدني العمل عن بعد في تنفيذ مهام عملي بما يتلائم مع قوانين العمل داخل الجامعة	4.18	0.85	موافق	٢
	المتوسط العام للبعد	4.11	0.89	موافق	

الجدول (13) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البعد الثالث (المهارات) من المحور الأول

(واقع العمل عن بُعد)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات البعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.١١) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣.٤٠) > من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٨٩) وهي قيمة تقل عن الواحد الصحيح مما يشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السليمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر المهارات. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (لدى من المهارات الوظيفية التي تساعدني في أداء مهامي بكل دقة) على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٢٦) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة (ساعدني العمل عن بعد في تنفيذ مهام عملي بما يتلائم مع قوانين العمل داخل الجامعة) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٨) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (أمتلك مهارات حل المشكلات التي أوجهها في عملي عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٢) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (لدى مهارات فنية تساعدني على إنجاز عملي عن بعد بشكل أسرع) و (أمتلك المهارات اللازمة للعمل عن بعد مع فرق العمل الافتراضية التابعة للجامعة) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٧) لكل ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (أمتلك من المعرفة التقنية ما يؤهني باستخدام أساليب العمل عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٤) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السابعة والأخيرة العبارة (أمتلك مهارات التعامل مع المواقع والشبكات الالكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٠) ومستوى استجابة (موافق).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموافقة عن واقع العمل عن بعد من خلال بُعد "توافر المهارات" يتمثل أن الموظفين لديهم من المهارات الوظيفية التي تساعدهم في أداء مهامهم بكل دقة، كما أن العمل عن بعد ساعدهم في تنفيذ مهام عملهم بما يتلائم مع قوانين العمل داخل الجامعة، كما أنهم يمتلكون مهارات حل المشكلات التي تواجههم في عملهم عن بعد ، كما أن الموظفين لديهم مهارات فنية تساعدهم على إنجاز عملهم عن بعد بشكل أسرع ، كما أن الموظفين يمتلكون المهارات اللازمة للعمل عن بعد مع فرق العمل الافتراضية التابعة للجامعة ، كذلك يمتلكون من المعرفة التقنية ما يؤهلهم لاستخدام أساليب العمل عن بعد، فضلاً عن امتلاكهم لمهارات التعامل مع المواقع والشبكات الالكترونية.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة الصميدعي (٢٠١٧) في وجود مستوى عال من توافر المهارات الوظيفية لدى العاملين في عملهم عن بعد وذلك بإمتلاكهم مهارات حل المشكلات التي تواجههم في عملهم. كما تختلف هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة سمر الدين (٢٠٢١) والتي توصلت لعدم وجود أثر بين بُعد المهارات في إدارة الازمات عند تفشي فايروس كورونا.

جدول رقم (14) استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر الثقة التبادلية لأطراف العمل، مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	تحرص الجامعة على توسيع وتعزيز التواصل بين عناصر نظام العمل عن بعد.	4.16	0.79	موافق	١
٢	تحرص الجامعة على تهيئة بيئة العمل الوظيفي بين الموظفين والتي تساعدهم في عملهم عن بعد.	4.06	0.84	موافق	٢
٣	يحرص العاملين داخل الجامعة على التعاون المشترك بينهم في تنفيذ مهامهم الوظيفية عن بعد.	3.93	0.96	موافق	٧
٤	تحرص الجامعة على إعطاء العاملين عن بعد كافة حقوقهم دون أي خصومات.	4.05	0.90	موافق	٤
٥	تحرص إدارة الجامعة على بناء علاقات قوية قائمة على الثقة بين أطراف العمل عن بعد.	4.00	0.93	موافق	٥
٦	تثق إدارة الجامعة في قدرة العاملين على اتخاذ قرارات حكيمة ومناسبة في عملهم عن بعد.	3.98	0.89	موافق	٦
٧	تعزز إدارة الجامعة من ثقة العاملين ونجاحهم في تطبيق أسلوب العمل عن بعد.	4.06	0.88	موافق	٣
	المتوسط العام للبُعد	4.03	0.88	موافق	

#### الجدول (14) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البُعد الرابع (الثقة التبادلية لأطراف العمل)

من المحور الأول (واقع العمل عن بُعد)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.٠٣) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣.٤٠ - ٤.٢٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٨٨) وهي قيمة تقل عن الواحد الصحيح مما يشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السليمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر الثقة التبادلية لأطراف العمل. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (تحرص الجامعة على توسيع وتعزيز التواصل بين عناصر نظام العمل عن بعد) على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.١٦) ومستوى استجابة (موافق)، تلتها في المرتبة الثانية العبارتان (تحرص الجامعة على تهيئة بيئة العمل الوظيفي بين الموظفين والتي تساعدهم في عملهم عن بعد) و (تعزز إدارة الجامعة من ثقة العاملين ونجاحهم في تطبيق أسلوب العمل عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٦) لكل ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (تحرص الجامعة على إعطاء العاملين عن بعد كافة حقوقهم دون أي خصومات) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٥) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (تحرص إدارة الجامعة على بناء علاقات قوية قائمة على الثقة بين أطراف العمل عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٠) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (تثق إدارة الجامعة في قدرة العاملين على اتخاذ قرارات حكيمة ومناسبة في عملهم عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٨) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السابعة والأخيرة العبارة (يحرص العاملين داخل الجامعة على التعاون المشترك بينهم في تنفيذ مهامهم الوظيفية عن بعد) بأقل متوسط حسابي بلغ (٣.٩٣) ومستوى استجابة (موافق).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموافقة عن واقع العمل عن بعد من خلال بُعد "الثقة التبادلية لأطراف العمل" يتمثل أن الجامعة تحرص على توسيع وتعزيز التواصل بين عناصر نظام العمل عن بعد، كما تحرص أيضاً على تهيئة بيئة العمل الوظيفي بين الموظفين والتي تساعدهم في عملهم عن بعد، كما تعزز إدارة الجامعة من ثقة العاملين ونجاحهم في تطبيق أسلوب

العمل عن بعد، فضلاً عن حرص الجامعة على إعطاء العاملين عن بعد كافة حقوقهم دون أي خصومات، كما تحرص كذلك على بناء علاقات قوية قائمة على الثقة بين أطراف العمل عن بعد، كما تثق إدارة الجامعة في قدرة العاملين على اتخاذ قرارات حكيمة ومناسبة في عملهم عن بعد، وأيضاً يحرص العاملون داخل الجامعة على التعاون المشترك بينهم في تنفيذ مهامهم الوظيفية عن بعد. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة نور الدين (٢٠٢١) والتي كشفت عن وجود ثقة تبادلية كبيرة لأطراف العمل والتي تعد جزءاً من ثقافة الأفراد بإتباعهم مختلف التغيرات والتعليمات الجديدة داخل العمل .

جدول رقم (15) استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر ساعات

العمل المرنة، مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	أتاحت لي مرونة العمل عن بعد الاهتمام بمسؤولياتي الاجتماعية والشخصية.	4.15	0.87	موافق	١
٢	ساعدني العمل عن بعد في انتظام مواعيت العمل اليومي رغم التغير في بيئة العمل وعدم التواجد داخل مقر العمل.	4.05	0.92	موافق	٢
٣	ساعدني العمل عن بعد في تنظيم وقتي بشكل أفضل.	3.90	1.03	موافق	٦
٤	ساهم العمل عن بعد في تقليل الجهد البدني والنفسي للموظفين.	4.05	0.93	موافق	٤
٥	يتم إلزام الموظفين بالعمل لعدد ساعات محدد دون التقيد بمواعيد الدوام الرسمي.	3.82	1.05	موافق	٧
٦	أشعر بالاندماج بشكل كبير في عملي عن بعد.	3.91	0.98	موافق	٥
٧	أتاحت الجامعة خيارات العمل المرنة ضمن أنظمة الموارد البشرية بما يتناسب مع طبيعة العمل.	4.05	0.86	موافق	٣
	المتوسط العام للبعد	3.99	0.95	موافق	

الجدول (15) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البعد الخامس (ساعات العمل المرنة) من

المحور الأول (واقع العمل عن بُعد)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات البعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٣.٩٩) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣.٤٠ - > ٤.٢٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٩٥) وهي قيمة تقل عن الواحد الصحيح مما يشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك

عبدالعزيز فرع السلیمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر ساعات العمل المرنة. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (أتاحت لي مرونة العمل عن بعد الاهتمام بمسؤولياتي الاجتماعية والشخصية) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٥) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارات (ساعدني العمل عن بعد في انتظام مواقيت العمل اليومي رغم التغير في بيئة العمل وعدم التواجد داخل مقر العمل) و (أتاحت الجامعة خيارات العمل المرنة ضمن أنظمة الموارد البشرية بما يتناسب مع طبيعة العمل) و (ساهم العمل عن بعد في تقليل الجهد البدني والنفسي للموظفين) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٥) لكل ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (أشعر بالاندماج بشكل كبير في عملي عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩١) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (ساعدني العمل عن بعد في تنظيم وقتي بشكل أفضل) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٠) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة السابعة والأخيرة العبارة (يتم إلزام الموظفين بالعمل لعدد ساعات محدد دون التقيد بمواعيد الدوام الرسمي) بأقل متوسط حسابي بلغ (٣.٨٢) ومستوى استجابة (موافق).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموافقة عن واقع العمل عن بعد من خلال بُعد " ساعات العمل المرنة " يتمثل في أن مرونة العمل عن بعد أتاحت للموظفين الاهتمام بمسؤولياتهم الاجتماعية والشخصية، كما أن العمل عن بعد ساعدهم في انتظام مواقيت العمل اليومي رغم التغير في بيئة العمل وعدم التواجد داخل مقر العمل، كما أتاحت الجامعة خيارات العمل المرنة ضمن أنظمة الموارد البشرية بما يتناسب مع طبيعة العمل، وأيضاً ساهم العمل عن بعد في تقليل الجهد البدني والنفسي للموظفين، وأن الموظفين يشعرون بالاندماج بشكل كبير في عملهم عن بعد ، وأيضاً ساعدهم العمل عن بعد في تنظيم وقتهم بشكل أفضل ، كما يتم إلزام الموظفين بالعمل لعدد ساعات محدد دون التقيد بمواعيد الدوام الرسمي.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة نور الدين (٢٠٢١) والتي توصلت إلى أن مرونة ساعات العمل كانت مرتفعة وقد أتاحت للموظفين الاهتمام بمسؤولياتهم الاجتماعية والشخصية. واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة الخطيب والبديري (٢٠٢١) والتي توصلت إلى وجود درجة مرتفعة حول تطبيق مرونة ساعات العمل داخل المنظمة. كما تتفق كذلك مع نتائج دراسة الطبال (٢٠٢٠) والتي

توصلت إلى وجود أثر قوى ومعنوي لبُعد ساعات العمل المرنة والذي ساهم العمل عن بعد في تقليل الجهد البدني والنفسي للموظفين.

جدول رقم (16) استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر اتخاذ

القرارات عن بُعد، مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
١	أتاحت لي الجامعة خيارات اتخاذ القرارات عن بعد بكل سهولة.	4.08	0.90	موافق	٢
٢	ساعدني العمل عن بعد في استشارة العاملين بشكل مستمر عند اتخاذ القرار .	3.99	0.89	موافق	٣
٣	تترك إدارة الجامعة المساحة الكافية للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار عن بعد.	3.88	0.96	موافق	٥
٤	أتاح لي العمل عن بعد من السرعة والدقة اللازمة لاتخاذ القرارات داخل العمل.	3.96	0.96	موافق	٤
٥	ساعد العمل عن بعد المدراء والمشرفين في متابعتهم المستمرة للأعمال المنجزة عن بعد.	4.11	0.85	موافق	١
	المتوسط العام للبُعد	4.00	0.91	موافق	

الجدول (16) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البُعد السادس (اتخاذ القرارات عن بُعد )

من المحور الأول (واقع العمل عن بُعد)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.٠) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣.٤٠ - > ٤.٢٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٩١) وهي قيمة تقل عن الواحد الصحيح مما يشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السلیمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق باتخاذ القرارات عن بُعد. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (ساعد العمل عن بعد المدراء والمشرفين في متابعتهم المستمرة للأعمال المنجزة عن بعد) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤.١١) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (أتاحت لي الجامعة خيارات اتخاذ القرارات عن بعد بكل سهولة) بمتوسط حسابي

بلغ (٤.٠٨) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (ساعدني العمل عن بعد في استشارة العاملين بشكل مستمر عند اتخاذ القرار) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٩) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (أتاح لي العمل عن بعد من السرعة والدقة اللازمة لاتخاذ القرارات داخل العمل) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٦) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (تترك إدارة الجامعة المساحة الكافية للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار عن بعد) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٨) ومستوى استجابة (موافق).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموافقة عن واقع العمل عن بعد من خلال بُعد " اتخاذ القرارات عن بُعد" يتمثل في أن العمل عن بعد ساعد المدراء والمشرفين في متابعتهم المستمرة للأعمال المنجزة عن بعد، كما أن الجامعة أتاحت لهم خيارات اتخاذ القرارات عن بعد بكل سهولة، كما ساعدتهم العمل عن بعد في استشارة العاملين بشكل مستمر عند اتخاذ القرار ، كما أتاحت لهم العمل عن بعد من السرعة والدقة اللازمة لاتخاذ القرارات داخل العمل، فضلاً عن أن إدارة الجامعة تترك المساحة الكافية للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار عن بعد.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة أبو جمعة والتل (٢٠٢١) في وجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد في اتخاذ القرارات عن بعد حيث ساعد المديرين في متابعة أعمالهم المستمرة عن بعد.

#### مستوى الأداء الوظيفي:

للتعرف على مستوى (الأداء الوظيفي) بجامعة الملك عبد العزيز فرع السليمانية، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني (مستوى الأداء الوظيفي)، وجاءت النتائج كما يلي:



جدول رقم (17) استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي مرتبة تنازلياً حسب

متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الرتبة
١	أسعى باستمرار إلى رفع جودة أدائي بشأن الأعمال المناطة بي.	4.42	0.77	موافق بشدة	١
٢	أحرص على انجاز الأعمال الموكلة لي بدقة وبدون أخطاء بشكل مستمر.	4.37	0.75	موافق بشدة	٣
٣	أنجز مهامي الوظيفية المطلوبة مني وفقاً للخصائص والمعايير المطلوبة.	4.31	0.83	موافق بشدة	٧
٤	أتعامل بمرونة مع المواقف الصعبة التي قد تواجهني في عملي.	4.22	0.82	موافق بشدة	٩
٥	أراجع أعمالي بصورة مستمرة للتأكد من انجازها بالشكل المطلوب.	4.29	0.78	موافق بشدة	٨
٦	أبادر في حل المشكلات التي قد تواجهني في عملي.	4.32	0.75	موافق بشدة	٦
٧	أحدد الوقت اللازم لإنجاز عملي بصورة مستقلة.	4.22	0.82	موافق بشدة	١٠
٨	أخذ بالاقتراحات التي تسعى إلى تحسين جودة العمل.	4.32	0.75	موافق بشدة	٥
٩	ألتزم بالقوانين والتعليمات عند انجاز الأعمال الموكلة لي.	4.40	0.72	موافق بشدة	٢
١٠	أقوم بمراجعة الأعمال بعد انجازها للتأكد من خلوها من الأخطاء.	4.35	0.75	موافق بشدة	٤
	المتوسط العام للمحور	4.33	0.77	موافق بشدة	

الجدول (17) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني (مستوى الأداء الوظيفي)،

وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.٣٣) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤.٢٠ - ٥.٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٧٧) وهي قيمة تقل عن الواحد الصحيح مما يشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات المحور، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السليمانية يوافقون بشدة على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز فرع السليمانية. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (أسعى باستمرار إلى رفع جودة أدائي بشأن الأعمال المناطة بي) على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٤٢) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة (ألتزم بالقوانين والتعليمات عند إنجاز الأعمال الموكلة لي) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٤٠) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (أحرص على إنجاز الأعمال الموكلة لي بدقة وبدون أخطاء بشكل مستمر) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٧) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (أقوم بمراجعة الأعمال بعد إنجازها للتأكد من خلوها من الأخطاء) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٥) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارتان (أخذ بالاقترحات التي تسعى إلى تحسين جودة العمل) و (أبادر في حل المشكلات التي قد تواجهني في عملي) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٢) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (أنجز مهامي الوظيفية المطلوبة مني وفقاً للخصائص والمعايير المطلوبة) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣١) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (أراجع أعمالي بصورة مستمرة للتأكد من إنجازها بالشكل المطلوب) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٩) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة التاسعة العبارتان (أتعامل بمرونة مع المواقف الصعبة التي قد تواجهني في عملي) و (أحدد الوقت اللازم لإنجاز عملي بصورة مستقلة) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٢) لكل ومستوى استجابة (موافق بشدة).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموافقة عن مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في جامعة الملك عبد العزيز يتضح من خلال السعي باستمرار إلى رفع جودة أدائهم بشأن الأعمال المناطة بهم ، كذلك إلتزامهم بالقوانين والتعليمات عند إنجاز الأعمال الموكلة لهم ، كذلك حرصهم على إنجاز الأعمال الموكلة لهم بدقة وبدون أخطاء بشكل مستمر، كما أنهم يقومون بمراجعة الأعمال بعد إنجازها للتأكد من خلوها من الأخطاء، كذلك الأخذ بالاقترحات التي تسعى إلى تحسين جودة العمل، كما يبادرون في حل المشكلات التي قد تواجههم في عملهم ، كما أنهم ينجزون مهامهم الوظيفية المطلوبة منهم وفقاً للخصائص والمعايير المطلوبة، كما أنهم يراجعون أعمالهم بصورة مستمرة للتأكد من إنجازها بالشكل المطلوب، فضلاً عن تعاملهم بمرونة مع المواقف الصعبة التي قد تواجههم في عملهم ، كما أنهم يحددون الوقت اللازم لإنجاز عملهم بصورة مستقلة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة الصميدعي (٢٠١٧) والتي توصلت إلى وجود مستوى عالٍ ومرتفع في أداء العاملين حيث يقومون بإنجاز الأعمال الموكلة لهم بدقة وبدون أخطاء بشكل مستمر.

كما تتخلف هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة العمور والصمادي (٢٠٢١) في أن مستوى أداء الكادر الأكاديمي في العمل عن بعد كان متوسطاً.

### نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوافر الاتصال على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

لاختبار الفرضية الأولى، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل بُعد (الاتصال) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (18). أثر الاتصال على مستوى الأداء الوظيفي بطريقة الإنحدار الخطي البسيط

النموذج	معاملات الانحدار $\beta$	اختبار (ت)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	اختبار F
الحد الثابت	١.٧٧٤	**٩.١٣	**٠.٦٨٢	٠.٤٦٥	**١٧٧.٥
الاتصال	٠.٦٢٢	**١٣.٣٢			

المتغير التابع: مستوى الأداء الوظيفي

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي لنموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار مدى وجود أثر معنوي للمتغير المستقل (الاتصال) على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، فنجد أن قيمة معامل الارتباط R بين المتغيرين بلغت (٠.٦٨٢) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً، كما أن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> والتي بلغت (٠.٤٦٥) وتشير إلى نسبة مساهمة المتغير المستقل (الاتصال) في إحداث أثر على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) هي (٤٦.٥ %) وهي نسبة تشير إلى تأثير متوسط.

كما نجد أن قيمة الاختبار المتعلق بمعنوية نموذج الانحدار (ف = ١٧٧.٥) وهي قيمة كبيرة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائي (أقل من ٠.٠٠٠) مما يعني أن المتغير المستقل (الاتصال) له المقدرة على إحداث تغيير على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) عند مستوى (أقل من ٠.٠٠٠)، وبالتالي معنوية نموذج الإنحدار. كما يتضح أن معامل الإنحدار يساوي (٠.٦٢٢) وهو ذو دلالة إحصائية وفقاً لقيمة (t) التي بلغت (١٣.٣٢) أي توجد علاقة خطية إيجابية بين المتغير

المستقل (الاتصال) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، بمعنى أنه في حالة العمل عن بُعد فكلما زاد توافر الاتصال أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبدالعزيز. ومن خلال النتائج أعلاه، نتوصل إلى إثبات صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوافر الاتصال على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز. الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوافر تقنية المعلومات على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

لاختبار الفرضية الثانية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل بُعد (تقنية المعلومات) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (19). أثر تقنية المعلومات على مستوى الأداء الوظيفي بطريقة الانحدار الخطي البسيط

النموذج	معاملات الانحدار $\beta$	اختبار (ت)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	اختبار F
الحد الثابت	١.٨٧٧	**٩.٢٥	**٠.٦٥١	٠.٤٢٤	**١٤٩.٩
تقنية المعلومات	٠.٥٩٧	**١٢.٢٤			

المتغير التابع: مستوى الأداء الوظيفي

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي لنموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار مدى وجود أثر معنوي للمتغير المستقل (تقنية المعلومات) على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، فنجد أن قيمة معامل الارتباط R بين المتغيرين بلغت (٠.٦٥١) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً، كما أن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> والتي بلغت (٠.٤٢٤) وتشير إلى نسبة مساهمة المتغير المستقل (تقنية المعلومات) في إحداث أثر على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) هي (٤٢.٤ %) وهي نسبة تشير إلى تأثير متوسط.

كما نجد أن قيمة الاختبار المتعلق بمعنوية نموذج الانحدار (ف = ١٤٩.٩) وهي قيمة كبيرة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائي (أقل من ٠.٠٠٠) مما يعني أن المتغير المستقل (تقنية المعلومات) له المقدرة على إحداث تغيير على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) عند مستوى (أقل من ٠.٠٠٠)، وبالتالي معنوية نموذج الانحدار. كما يتضح أن معامل الانحدار يساوي (٠.٥٩٧) وهو ذو دلالة إحصائية وفقاً لقيمة (t) التي بلغت (١٢.٢٤) أي توجد علاقة خطية إيجابية بين

المتغير المستقل (تقنية المعلومات) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، بمعنى أنه في حالة العمل عن بُعد فكلما زاد توافر تقنية المعلومات أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز.

ومن خلال النتائج أعلاه، نتوصل إلى إثبات صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوافر تقنية المعلومات على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز. الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوافر المهارات على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

لاختبار الفرضية الثالثة، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (المهارات) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (20). أثر المهارات على مستوى الأداء الوظيفي بطريقة الانحدار الخطي البسيط

النموذج	معاملات الانحدار $\beta$	اختبار (ت)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	اختبار F
الحد الثابت	٢.٠٨٩	**١٠.٧٦	**٠.٦٣٤	٠.٤٠٢	**١٣٧.١
المهارات	٠.٥٤٥	**١١.٧١			

المتغير التابع: مستوى الأداء الوظيفي

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي لنموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار مدى وجود أثر معنوي للمتغير المستقل (المهارات) على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، فنجد أن قيمة معامل الارتباط R بين المتغيرين بلغت (٠.٦٣٤) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً، كما أن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> والتي بلغت (٠.٤٠٢) وتشير إلى نسبة مساهمة المتغير المستقل (المهارات) في إحداث أثر على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) هي (٤٠.٢ %) وهي نسبة تشير إلى تأثير متوسط.

كما نجد أن قيمة الاختبار المتعلق بمعنوية نموذج الانحدار (ف = ١٣٧.١) وهي قيمة كبيرة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائي (أقل من ٠.٠٠٠) مما يعني أن المتغير المستقل (المهارات) له المقدرة على إحداث تغيير على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) عند مستوى (أقل من ٠.٠٠٠)، وبالتالي معنوية نموذج الانحدار. كما يتضح أن معامل الانحدار يساوي (٠.٥٤٥) وهو ذو

دلالة إحصائية وفقاً لقيمة (t) التي بلغت (11.71) أي توجد علاقة خطية إيجابية بين المتغير المستقل (المهارات) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، بمعنى أنه في حالة العمل عن بُعد فكلما زاد توافر المهارات أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز. ومن خلال النتائج أعلاه، نتوصل إلى إثبات صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المهارات على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز. الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر الثقة المتبادلة لأطراف العمل على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

لاختبار الفرضية الرابعة، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل بُعد (الثقة المتبادلة لأطراف العمل) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (21). أثر الثقة المتبادلة لأطراف العمل على مستوى الأداء الوظيفي بطريقة الانحدار الخطي البسيط

النموذج	معاملات الانحدار $\beta$	اختبار (ت)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	اختبار F
الحد الثابت	٢.٤٦٩	**١١.٩٩			
الثقة المتبادلة لأطراف العمل	٠.٤٦٠	**٩.١٧	**٠.٥٤٠	٠.٣٩٢	**٨٤.٠٥

المتغير التابع: مستوى الأداء الوظيفي

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي لنموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار مدى وجود أثر معنوي للمتغير المستقل (الثقة المتبادلة لأطراف العمل) على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، فنجد أن قيمة معامل الارتباط R بين المتغيرين بلغت (٠.٥٤٠) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً، كما أن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> والتي بلغت (٠.٣٩٢) وتشير إلى نسبة مساهمة المتغير المستقل (الثقة المتبادلة لأطراف العمل) في إحداث أثر على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) هي (٣٩.٢ %) وهي نسبة تشير إلى تأثير متوسط.

كما نجد أن قيمة الاختبار المتعلق بمعنوية نموذج الانحدار (ف = ٨٤.٠٥) وهي قيمة كبيرة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائي (أقل من ٠.٠٠٠) مما يعني أن المتغير المستقل (الثقة المتبادلة لأطراف العمل) له المقدرة على إحداث تغيير على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) عند مستوى

(أقل من ٠.٠٠٠)، وبالتالي معنوية نموذج الانحدار. كما يتضح أن معامل الانحدار يساوي (٠.٤٦٠) وهو ذو دلالة إحصائية وفقاً لقيمة (t) التي بلغت (٩.١٧) أي توجد علاقة خطية إيجابية بين المتغير المستقل (الثقة المتبادلة لأطراف العمل) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، بمعنى أنه في حالة العمل عن بُعد فكلما زاد توافر الثقة المتبادلة لأطراف العمل أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز.

ومن خلال النتائج أعلاه، نتوصل إلى إثبات صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر الثقة المتبادلة لأطراف العمل على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر ساعات العمل المرنة على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

لاختبار الفرضية الخامسة، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل بُعد (ساعات العمل المرنة) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (22). أثر ساعات العمل المرنة على مستوى الأداء الوظيفي بطريقة الانحدار الخطي البسيط

النموذج	معاملات الانحدار $\beta$	اختبار (ت)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	اختبار F
الحد الثابت	٢.٢٥٨	**١٢.٠٦	**٠.٦١٨	٠.٣٨٣	**١٢٦.٤
ساعات العمل المرنة	٠.٥١٨	**١١.٢٤			

المتغير التابع: مستوى الأداء الوظيفي

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي لنموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار مدى وجود أثر معنوي للمتغير المستقل (ساعات العمل المرنة) على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، فنجد أن قيمة معامل الارتباط R بين المتغيرين بلغت (٠.٦١٨) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً، كما أن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> والتي بلغت (٠.٣٨٣) وتشير إلى نسبة مساهمة المتغير المستقل (ساعات العمل المرنة) في إحداث أثر على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) هي (٣٨.٣%) وهي نسبة تشير إلى تأثير متوسط.

كما نجد أن قيمة الاختبار المتعلق بمعنوية نموذج الانحدار (ف = ١٢٦.٤) وهي قيمة كبيرة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائي (أقل من ٠.٠٠٠) مما يعني أن المتغير المستقل (ساعات العمل المرنة) له المقدرة على إحداث تغيير على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) عند مستوى (أقل من ٠.٠٠٠)، وبالتالي معنوية نموذج الانحدار. كما يتضح أن معامل الانحدار يساوي (٠.٥١٨) وهو ذو دلالة إحصائية وفقاً لقيمة (t) التي بلغت (١١.٢٤) أي توجد علاقة خطية إيجابية بين المتغير المستقل (ساعات العمل المرنة) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، بمعنى أنه في حالة العمل عن بُعد فكلما زاد توافر ساعات العمل المرنة أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبدالعزيز.

ومن خلال النتائج أعلاه، نتوصل إلى إثبات صحة الفرضية الخامسة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر ساعات العمل المرنة على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

الفرضية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتخاذ القرارات عن بُعد على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز.

لاختبار الفرضية السادسة، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل بُعد (اتخاذ القرارات عن بُعد) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (23). أثر اتخاذ القرارات عن بُعد على مستوى الأداء الوظيفي بطريقة الانحدار الخطي البسيط

النموذج	معاملات الانحدار $\beta$	اختبار (ت)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	اختبار F
الحد الثابت	٢.٥٣٤	**١٢.٦٣	**٠.٥٣٧	٠.٢٨٨	**٨٢.٦
اتخاذ القرارات عن بُعد	٠.٤٤٨	**٩.٠٩			

المتغير التابع: مستوى الأداء الوظيفي

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي لنموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار مدى وجود أثر معنوي للمتغير المستقل (اتخاذ القرارات عن بُعد) على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، فنجد أن قيمة معامل الارتباط R بين المتغيرين بلغت (٠.٥٣٧) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً، كما



أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  والتي بلغت (0.288) وتشير إلى نسبة مساهمة المتغير المستقل (اتخاذ القرارات عن بُعد) في إحداث أثر على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) هي (28.8%) فقط وهي نسبة تشير إلى تأثير منخفض.

كما نجد أن قيمة الاختبار المتعلق بمعنوية نموذج الانحدار (ف = 82.6) وهي قيمة كبيرة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائي (أقل من 0.000) مما يعني أن المتغير المستقل (اتخاذ القرارات عن بُعد) له المقدرة على إحداث تغيير على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) عند مستوى (أقل من 0.000)، وبالتالي معنوية نموذج الانحدار. كما يتضح أن معامل الانحدار يساوي (0.448) وهو ذو دلالة إحصائية وفقاً لقيمة (t) التي بلغت (9.09) أي توجد علاقة خطية إيجابية بين المتغير المستقل (اتخاذ القرارات عن بُعد) والمتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، بمعنى أنه في حالة العمل عن بُعد فكلما زاد امكانية اتخاذ القرارات عن بُعد أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبدالعزيز.

ومن خلال النتائج أعلاه، نتوصل إلى إثبات صحة الفرضية السادسة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتخاذ القرارات عن بُعد على مستوى الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز. الفروق في محاور الأداة وفقاً للمتغيرات الأولية والشخصية.

تم استخدام اختبار (ت) للفروق بين متوسطات العينات المستقلة وأسلوب تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (24). نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.

المحاور	فئات الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (ت)	الدلالة الإحصائية
واقع العمل عن بُعد	نكر	90	4.12	0.60	1.129	0.260
	أنثى	116	4.02	0.68		
مستوى الأداء الوظيفي	نكر	90	4.42	0.60	1.828	0.069
	أنثى	116	4.25	0.67		

## الجدول (24) يوضح نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات العينات المستقلة لدراسة

الفروق في محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، وبمتابعة قيم الاختبار (ت) والدلالة الإحصائية نجدها جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي فإنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير الجنس، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.260) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير الجنس، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.069) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

جدول (25). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
واقع العمل عن بُعد	بين المجموعات	4.4	4	1.11	2.73	0.030
	داخل المجموعات	81.9	201	0.41		
	الكلي	86.3	205			
مستوى الأداء الوظيفي	بين المجموعات	3.0	4	0.75	1.83	0.124
	داخل المجموعات	82.0	201	0.41		
	الكلي	84.9	205			

الجدول (25) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية ومقارنتها مع مستوى المعنوية (0.05) نجد الآتي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير العمر، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.030) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وأظهرت نتائج اختبار المقارنات البعدية (أقل فرق معنوي LSD) أن الفروق بين الفئة العمرية (من 35 - > 45 سنة)

وجميع الفئات العمرية الأخرى لصالح الفئة العمرية (من ٣٥ - > ٤٥ سنة) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية وفقاً لمتغير العمر، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (٠.١٢٤) وهي أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

جدول (26). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
واقع العمل عن بُعد	بين المجموعات	6.4	3	2.14	5.41	0.001
	داخل المجموعات	79.9	202	0.40		
	الكلي	86.3	205			
مستوى الأداء الوظيفي	بين المجموعات	6.0	3	2.00	5.12	0.002
	داخل المجموعات	79.0	202	0.39		
	الكلي	84.9	205			

الجدول (26) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات

آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية ومقارنتها مع مستوى المعنوية (٠.٠٥) نجد الآتي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (٠.٠٠١) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وأظهرت نتائج اختبار المقارنات البعدية (أقل فرق معنوي LSD) أن الفروق بين الفئة بالمؤهل (جامعي) والفئتين (ثانوي وأقل) و (دبلوم بعد الثانوي) لصالح الفئة بالمؤهل (جامعي) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية وفقاً لمتغير المستوى التعليمي،

حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (٠.٠٠٢) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وأظهرت نتائج اختبار المقارنات البعدية (أقل فرق معنوي LSD) أن الفروق بين الفئة بالمؤهل (جامعي) والفئتين (ثانوي وأقل) و (دبلوم بعد الثانوي) لصالح الفئة بالمؤهل (جامعي) بالمتوسط الحسابي الأعلى، وكذلك بين الفئة بالمؤهل (دراسات عليا) والفئتين (ثانوي وأقل) و (دبلوم بعد الثانوي) لصالح الفئة بالمؤهل (دراسات عليا) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

جدول (٢٧). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
واقع العمل عن بُعد	بين المجموعات	0.3	2	0.13	0.30	0.745
	داخل المجموعات	86.1	203	0.42		
	الكلي	86.3	205			
مستوى الأداء الوظيفي	بين المجموعات	0.6	2	0.28	0.68	0.509
	داخل المجموعات	84.4	203	0.42		
	الكلي	84.9	205			

الجدول (٢٧) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية ومقارنتها مع مستوى المعنوية (٠.٠٥) نجد الآتي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (٠.٧٤٥) وهي أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (٠.٥٠٩) وهي أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

جدول (٢٨). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير الراتب الشهري.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
واقع العمل عن بُعد	بين المجموعات	0.4	3	0.13	0.32	0.814
	داخل المجموعات	85.9	202	0.43		
	الكلية	86.3	205			
مستوى الأداء الوظيفي	بين المجموعات	0.3	3	0.10	0.24	0.868
	داخل المجموعات	84.6	202	0.42		
	الكلية	84.9	205			

الجدول (٢٨) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات

آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير الراتب الشهري، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية ومقارنتها مع مستوى المعنوية (٠.٠٥) نجد الآتي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية وفقاً لمتغير الراتب الشهري، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (٠.٧٤٥) وهي أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية وفقاً لمتغير الراتب الشهري، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (٠.٥٠٩) وهي أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

### النتائج والتوصيات

يناقش هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، بالإضافة إلى التوصيات والمقترحات التي تقدمها الدراسة الحالية وهي كما يلي:

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة للنتائج التالية:

١- أشارت النتائج أن نسبة (٥٦.٣ %) من أفراد العينة من الإناث وأن نسبة الذكور بلغت (٤٣.٧ %)، كما تم التوصل إلى أن نسبة (٤١.٧ %) في الفئة العمرية (من ٣٥ - > ٤٥ سنة)، وأن

نسبة (٤٥.١ %) مستواهم التعليمي (جامعي)، وأن نسبة (٥٤.٩ %) في وظيفة (إداري)، وأن نسبة (٢٧.٧ %) تبلغ خبرتهم (من ١٠ - > ١٥ سنة)، وأن نسبة (٣٧.٤ %) يبلغ راتبهم الشهري (أقل من ١٠٠٠٠ ريال).

٢- أشارت النتائج أن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السليمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر الاتصال، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٠) ، وأن أهم فقرات الموافقة تمثلت في وجود شبكة اتصالات داخلية في الجامعة تدعم العمل عن بعد، كما أن بيئة العمل تشجع الموظفين على استخدام البريد الإلكتروني في التواصل الرسمي، كما أن الموظفين يمتلكون مهارات الاتصال الإلكترونية اللازمة لأداء أعمالهم عن بعد، كما ساعدت جودة الاتصال في الجامعة على تمكين عمل الموظفين عن بعد، فضلاً عن قيام الجامعة باستخدام منصات ووسائل اتصال سهلة التعامل للعمل عن بعد.

٣- أشارت النتائج أن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السليمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر تقنية المعلومات، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٠) ، وأن أهم فقرات الموافقة تمثلت في أن الموظفين يتعاملون مع البيانات المتعلقة بالجامعة بسرية تامة أثناء العمل عن بعد، كما أنهم يستخدمون الشبكات الآمنة في إنجاز مهامهم في العمل عن بعد، كما أن التقنية المعتمدة في الجامعة تشجع وتدعم استخدام أسلوب العمل عن بعد. كما تدعم التكنولوجيا المتوفرة في الجامعة أسلوب العمل عن بعد، كما أن الموظفين يستخدمون البرمجيات التي تساهم في تقليل الأخطاء في العمل عن بعد.

٤- أشارت النتائج أن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السليمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر المهارات، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (٤.١١) ، وأن أهم فقرات الموافقة تمثلت في أن الموظفين لديهم من المهارات الوظيفية التي تساعدهم في أداء مهامهم بكل دقة، كما أن العمل عن بعد ساعدهم في تنفيذ مهام عملهم بما يتلائم مع قوانين العمل داخل الجامعة، كما أنهم يمتلكون مهارات حل المشكلات التي تواجههم في عملهم عن بعد ، كما أن الموظفين لديهم مهارات فنية تساعدهم على إنجاز عملهم عن بعد بشكل أسرع ، كما أن الموظفين يمتلكون المهارات اللازمة للعمل عن بعد مع فرق العمل الافتراضية التابعة للجامعة.

٥- أشارت النتائج أن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السليمانية يوافقون على واقع العمل عن بُعد فيما يتعلق بتوافر الثقة التبادلية لأطراف العمل، وذلك بمتوسط حسابي

بلغ (٤.٠٣) ، وأن أهم فقرات الموافقة تمثلت في أن الجامعة تحرص على توسيع وتعزيز التواصل بين عناصر نظام العمل عن بعد، كما تحرص أيضاً على تهيئة بيئة العمل الوظيفي بين الموظفين والتي تساعدهم في عملهم عن بعد، كما تعزز إدارة الجامعة من ثقة العاملين ونجاحهم في تطبيق أسلوب العمل عن بعد، فضلاً عن حرص الجامعة على إعطاء العاملين عن بعد كافة حقوقهم دون أي خصومات، كما تحرص كذلك على بناء علاقات قوية قائمة على الثقة بين أطراف العمل عن بعد.

٦- أشارت النتائج أن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السلیمانية يوافقون على واقع العمل عن بعد فيما يتعلق بتوافر ساعات العمل المرنة، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٩) ، وأن أبرز فقرات الموافقة تمثلت في أن مرونة العمل عن بعد أتاحت للموظفين الاهتمام بمسؤولياتهم الاجتماعية والشخصية، كما أن العمل عن بعد ساعدهم في انتظام مواقيت العمل اليومي رغم التغير في بيئة العمل وعدم التواجد داخل مقر العمل، كما أتاحت الجامعة خيارات العمل المرنة ضمن أنظمة الموارد البشرية بما يتناسب مع طبيعة العمل، وأيضاً ساهم العمل عن بعد في تقليل الجهد البدني والنفسي للموظفين، وأن الموظفين يشعرون بالاندماج بشكل كبير في عملهم عن بعد.

٧- أشارت النتائج أن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبدالعزيز فرع السلیمانية يوافقون على واقع العمل عن بعد فيما يتعلق باتخاذ القرارات عن بعد، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٠)، وأن أبرز فقرات الموافقة تمثلت في أن العمل عن بعد ساعد المدراء والمشرفين في متابعتهم المستمرة للأعمال المنجزة عن بعد، كما أن الجامعة أتاحت لهم خيارات اتخاذ القرارات عن بعد بكل سهولة، كما ساعدهم العمل عن بعد في استشارة العاملين بشكل مستمر عند اتخاذ القرار ، كما أتاحت لهم العمل عن بعد من السرعة والدقة اللازمة لاتخاذ القرارات داخل العمل.

٨- أشارت النتائج أن غالبية أفراد العينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز فرع السلیمانية يوافقون بشدة على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز فرع السلیمانية، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٣) ، وجاءت أبرز فقرات الموافقة في سعي الموظفين باستمرار إلى رفع جودة أدائهم بشأن الأعمال المناطة بهم ، كذلك إلتزامهم بالقوانين والتعليمات عند انجاز الأعمال الموكلة لهم ، كذلك حرصهم على إنجاز الأعمال الموكلة لهم بدقة وبدون أخطاء بشكل مستمر، كما أنهم يقومون بمراجعة الأعمال بعد انجازها للتأكد من خلوها من الأخطاء، كذلك الأخذ

- بالاقتراحات التي تسعى إلى تحسين جودة العمل، كما يبادرون في حل المشكلات التي قد تواجههم في عملهم ، كما أنهم ينجزون مهامهم الوظيفية المطلوبة منهم وفقاً للخصائص والمعايير المطلوبة، كما أنهم يراجعون أعمالهم بصورة مستمرة للتأكد من انجازها بالشكل المطلوب.
- ٩- أشارت النتائج عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العمل عن بعد بأبعاده (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات، الثقة التبادلية لأطراف العمل، ساعات العمل المرنة، اتخاذ القرارات عن بعد) ومستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز ، أي أنه أي تأثير في المتغير المستقل (العمل عن بعد) له القدرة على إحداث تغيير على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي).
- ١٠- توصلت النتائج لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد و مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير الجنس.
- ١١- أشارت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير العمر، وأن الفروق بين الفئة العمرية (من ٣٥ - > ٤٥ سنة) وجميع الفئات العمرية الأخرى لصالح الفئة العمرية (من ٣٥ - > ٤٥ سنة) بالمتوسط الحسابي الأعلى.
- ١٢- توصلت النتائج لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير العمر.
- ١٣- أشارت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، وأن الفروق بين الفئة بالمؤهل (جامعي) والفئتين (ثانوي وأقل) و (دبلوم بعد الثانوي) لصالح الفئة بالمؤهل (جامعي) بالمتوسط الحسابي الأعلى.
- ١٤- أشارت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السليمانية وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، وأن الفروق بين الفئة بالمؤهل (جامعي) والفئتين (ثانوي وأقل) و (دبلوم بعد الثانوي) لصالح الفئة بالمؤهل (جامعي) بالمتوسط الحسابي الأعلى،



وكذلك بين الفئة بالمؤهل (دراسات عليا) والفئتين (ثانوي وأقل) و (دبلوم بعد الثانوي) لصالح الفئة بالمؤهل (دراسات عليا) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

١٥- توصلت النتائج لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد ومستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.

١٦- توصلت النتائج لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة نحو واقع العمل عن بُعد ومستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية وفقاً لمتغير الراتب الشهري.

### التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة يقدم الباحث التوصيات التالية:

- ١- من الضروري أن تستمر الجامعة في دعم وتعزيز ونشر ثقافة العمل عن بعد كأسلوب جديد يحتاج إلى نوعية معينة من الإدارة أكثر تطوراً تختلف عن الأساليب الإدارية التقليدية والتي تهدف من خلاله إلى تحسين الأداء الوظيفي وأداء الجامعة ككل.
- ٢- ضرورة توجيه مزيد من الإمكانيات لتوفير المتطلبات التقنية والمعلوماتية للعمل عن بعد داخل الجامعة مع توفير قنوات اتصال للعاملين عن بعد تمكنهم من أداء مهامهم بطريقة آمنة، فضلاً عن استخدام البرمجيات التي تساهم في تقليل الخطأ أثناء العمل عن بعد.
- ٣- العمل على إنشاء نظام فعال لآلية العمل عن بعد بالجامعة يعد بمثابة أحد العوامل الأساسية لتدعيم إنشاء أفكار وطرق إبداعية وأساليب عمل جديدة بما يساهم حتماً في تحسين أداء الجامعة على إتخاذ قرارات فعالة ومواجهة التحديات المستقبلية.
- ٤- ضرورة توفير بيئة عمل مشجعة للعاملين عن بعد في أماكن تواجدهم فيما يساعد الجامعة على استقطاب وزيادة العاملين عن بعد.
- ٥- ضرورة استخدام الأنظمة الذكية والالكترونية لمتابعة وتوثيق أداء المهام أثناء فترة العمل عن بعد، مع إتاحة خيارات العمل المرنة ضمن أنظمة الموارد البشرية بما يتناسب مع طبيعة العمل.
- ٦- العمل على تطوير منظومة العمل عن بعد بما لا يخل بمبادئ تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملين.

٧- وضع حوافز ومكافآت للمديرين وذلك نظراً لدورهم الأساسي في نجاح تطبيق مفهوم العمل عن بعد داخل الجامعة وخاصة أثناء أزمة جائحة كورونا ، حيث قامت الجامعة بدورها على أكمل وجه لضمان إستمرار العملية التعليمية.

٨- ضرورة قيام الجامعة بتوفير مراكز تدريبية وورش عمل لتأهيل الموظفين في كافة الأقسام والإدارات للعمل عن بعد تحسباً لحدوث أي أزمات طارئة مستقبلاً.

٩- ضرورة سعي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية إلى سن التشريعات والأنظمة التي تنظم آلية العمل عن بعد في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية.

١٠- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في نجاح أسلوب العمل عن بعد من خلال توحيد المرجعية لشؤون العمل عن بعد ومنسوبيه، وذلك بالتعاون مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بإنشاء وحدة العمل عن بعد لتنظيم شؤونه وتحد من التداخل بين شؤون العمل عن بعد والعمل التقليدي بما يضمن استمرارية الأعمال.

#### مقترحات لدراسات مستقبلية:

اعتماداً على نتائج الدراسة التي بينت أهم النقاط البحثية التي يمكن أن تكون مجالاً لإجراء بعض الدراسات والبحوث المستقبلية، تقدم الدراسة الحالية عدداً من المقترحات البحثية وهي على النحو الآتي:

يوصى الباحث بإجراء مزيد من الدراسات المستقبلية في مجال العمل عن بعد تتناول القضايا التالية:

- أثر العمل عن بعد على فعالية اتخاذ القرارات.
- قياس رضا العاملين واتجاهاتهم نحو مفهوم العمل عن بعد.
- دراسة المشكلات والمعوقات التي تواجه العمل عن بعد.
- وضع برامج مقترحة لتنفيذ أسلوب العمل عن بعد بكافة المنظمات الحكومية والخاصة بالمملكة.

#### الصعوبات التي واجهت الدراسة الحالية:

واجهت الدراسة الحالية عدة صعوبات خلال إجرائها على الرغم من حصول الباحث على خطاب تسهيل مهمة من عمادة الدراسات العليا بالجامعة، ومن أهم هذه التحديات:

١- التأخر في درجة الاستجابة لتعبئة الاستبانة من قبل بعض الموظفين مما أدى إلى زيادة مدة إجراء الدراسة للوصول لعدد العينة المطلوب.

٢- صعوبة التواصل المباشر مع جميع أفراد العينة وخاصة العنصر النسائي ويرجع ذلك بسبب طبيعة العمل من ناحية، ومن ناحية أخرى وجود اعتبارات اجتماعية وأخرى تنظيمية.

٣- صعوبة توزيع الاستبانة ورقياً على عينة الدراسة.

٤- صعوبة الحصول على بيانات وإحصائيات رسمية من موقع الجامعة يحدد الأقسام والإدارات الرئيسية فيها وعدد الموظفين.

## الخاتمة:

جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الاتصال، تقنية المعلومات، المهارات، الثقة التبادلية لأطراف العمل، ساعات العمل المرنة، اتخاذ القرارات عن بعد) على مستوى الأداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز فرع السليمانية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات المطلوبة من عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبد العزيز فرع السليمانية. ولقد تم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول ، أشتمل الفصل الأول على المقدمة وتطرق إلى مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وفرضياتها ومصطلحات الدراسة ، وتطرق الفصل الثاني إلى أدبيات الدراسة حيث تناول المفاهيم النظرية لموضوع الدراسة وأهم الدراسات السابقة ذات الشأن ، بينما خصص الفصل الثالث إلى الإجراءات المنهجية للدراسة ، والفصل الرابع لتحليل وتفسير نتائج الدراسة بالتركيز على الإجابة على محاور الدراسة واختبار فرضياتها، وأخيراً الفصل الخامس والذي تطرق إلى أبرز النتائج والتوصيات .

## المراجع والمصادر

### أولاً: المراجع والمصادر العربية.

- ١- أبو جمعة، محمود و التل ، أمينة (٢٠٢١) . أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام بناء على الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الانسان، مجلة رماح للبحوث والدراسات، (٥٧) ، ٢٠٧ - ٢٣١ .
- ٢- أبو حسان ، رنا (٢٠١٦) . مدى امكانية تطبيق نظام العمل عن بعد للمرأة السعودية في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالخطوط الجوية العربية السعودية ، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال ، الجامعة الاردنية ، ١٢ (٢) ، ٣٣١-٣٤٦ .
- ٣- أبو حمدة ، سارة (٢٠٢٢) . أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية : دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارة الاشرافية في مراكز الوزارات الأردنية ، المجلة العربية للإدارة ، ٤٢ (٢) ، ١٩٧ - ٢٢٢ .
- ٤- أبو علقة ، عصام الدين (٢٠٠٠) . إدارة الموارد البشرية : النظرية والتطبيق ، القاهرة : المؤسسة الدولية الحديثة.
- ٥- أصرف ، حامد جودت (٢٠٢١) . تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا المستجد على الاداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في امانة عجمان ، مجلة الفكر الشرطي ، ٣٠ (١١٦) ، ١٩ - ٥٧ .
- ٦- آل نمشة ، علي عبيد محمد (٢٠٠٦) . أثر البرامج التدريبية على أداء المتدربين في المعاهد الأمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ٧- بارك ، نعيمة (٢٠٠٩) . تنمية الموارد البشرية في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية ، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا ، ع٧ ، الجزائر .
- ٨- البرادي ، بسيوني محمد (٢٠٠٥) . تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية ، القاهرة : اترك للنشر والتوزيع.
- ٩- التيمي ، نوف بنت ناصر (٢٠١٦) . العمل عن بعد كمدخل لتفعيل دور الجامعات في تعزيز مشاركة المرأة في التنمية : دراسة تطبيقية على جامعة الأمير سظام بن عبد العزيز ، دراسات تربوية ونفسية ، جامعة الزقازيق ، (٩٢) ، ١ - ٥٤ .
- ١٠- توفيق ، دعاء أحمد (٢٠٢١) ، الأبعاد الاجتماعية للعمل المرن في ظل الازمات : دراسة ميدانية على عينة من الخبراء والعمال بمصنع نستله مصر ، مجلة كلية التربية في العلوم الإنسانية والأدبية ، جامعة عين شمس ، ٢٧ (٣) ، ٢٥٣ - ٣١٣ .

- ١١- جري ، مايك وآخرون (١٤٢١) . دليل العمل عن بعد : ترجمة عمر بن عبد الرحمن العيسى ، معهد الإدارة العامة ، مركز البحوث .
- ١٢- الجمعة ، عبد الله و نغميش ، أحمد الحسين و السيد ، أبو زيد (٢٠١٥) . العمل عن بعد كتوجه حديث لتعزيز دور المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة في تنمية المجتمع المحلي: دراسة من منظور تقني ، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية ، اتحاد الجامعات العربية ، ٤(٨) ، ٢٥-٣٣ .
- ١٣- الحارثي ، سعاد (٢٠١٢) . استراتيجيات العمل عن بعد لمواجهة التحديات المستقبلية في بيئة الاعمال ، ورقة عمل مقدمة في ندوة البيئة التنظيمية والتشريعية لنظام العمل الجزئي والعمل عن بعد للمرأة في المملكة العربية السعودية ، جامعة الملك سعود ، الرياض .
- ١٤- الخطيب ، علا عيسى و البدري ، فايز (٢٠٢١) . أثر تطبيق العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين في القطاع الهندسي " الاستشارات والتصميم الهندسي " في الأردن خلال جائحة كوفيد ١٩ ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن .
- ١٥- خليل ، باهي أنور (٢٠١٩) . أثر برامج التدريب الموجهة للعمل الحر عبر الانترنت في الحد من مشكلة البطالة، دراسة حالة قطاع غزة، رسالة ماجستير، غزة الجامعة الإسلامية.
- ١٦- الدحلة ، فيصل (٢٠١١) . تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى تحسين تقييم الأداء ، مكتبة بن سينا ، القاهرة ، مصر .
- ١٧- دلول ، محمود (٢٠١٩) . مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته بكفاءة نظم المحاسبة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية الفلسطينية، دراسة تطبيقية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، ٣(٣) ، ١٠١-١٢٨ .
- ١٨- الرتيمي، محمد أبو القاسم (٢٠٠٢) . البنية التحتية لتقنية المعلومات ومستقبل التعليم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ٦ أكتوبر، القاهرة، مصر .
- ١٩- الرشيد، صالح بن سليمان (٢٠٠٥) . استشراف امكانيات تطبيق أسلوب العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود ، ١٨(١) ، ٨١-١٤٢ .
- ٢٠- رضوي ، سندس (٢٠١٥) . الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى الافراد ، المجلة العلمية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العراق .
- ٢١- رفاعي، رجب حسنين (٢٠٠٥) . دراسة وتحليل المحددات ذات التأثير على الثقة بين الرئيس والمرؤوس وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية ، المجلة العلمية ، كلية التجارة ، جامعة أسيوط .
- ٢٢- الزومان ، عبد العزيز و العقيلي ، محمد و السلامة ، عبد العزيز (٢٠٠٤) . العمل عن بعد عالمياً ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية، ورقة بحثية ، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي ، جامعة الملك سعود .

- ٢٣- سمر الدين، رشا رشاد (٢٠٢١). أثر العمل عن بعد في إدارة الازمات عند تفشي فايروس كورونا المستجد كوفيد ١٩ : دراسة استطلاعية على موظفي وموظفات جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة"، *مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية* ، المركز القومي للبحوث بغزة ، ٥ (٥) ، ٦٧-٥٢.
- ٢٤- شنيني، حسين (٢٠١٢). واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر ومصر، الامارات خلال الفترة ٢٠٠٠ - ٢٠١٠ : دراسة مقارنة ، *مجلة الباحث* ، (١١) ، ٦٧-٧٤.
- ٢٥- شويخي ، إسماعيل و رواسكي ، خالد (٢٠١٨). أثر الثقة بين الشركاء على مشاركة المعرفة في المشاريع المشتركة من وجهة نظر عمال المشروع المشترك : دراسة شركة لافارج بسكرة ، *مجلة الباحث* ، (١٧) ، ٣٩٧-٤١٢.
- ٢٦- الصمادي، عبد الله (٢٠١٧). *إدارة المواهب وأثرها على أداء العاملين في بلدية إربد الكبرى من وجهة نظر الإدارة العليا والمتوسطة فيها*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارا ، الأردن.
- ٢٧- الصمدي ، مصطفى محمود و العمري ، غسان عيسى (٢٠١٧). *أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.
- ٢٨- الطبال، عبد الله أحمد (٢٠٢٠). دور العمل من المنزل كأحد الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في دعم التحول الرقمي: دراسة ميدانية ، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية* ، ١١(٤) ، ٤٦٦-٥٠٠.
- ٢٩- العبادي ، هاشم فوزي (٢٠١٥). *نظام ادارة المعلومات منظور استراتيجي، عمان* ، دار الصفا للنشر والتوزيع.
- ٣٠- عبد الغفار ، حنفي (٢٠٠٩). *السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية*، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- ٣١- العبسي ، علي (٢٠٢١). دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري : دراسة ميدانية بجامعة التكوين المتواصل مركز الوادي ، *مجلة التنمية الاقتصادية* ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، ٦ (١) ، ٧١-٨٩.
- ٣٢- العديلي ، ناصر محمد (٢٠٠٩). *إدارة السلوك التنظيمي* ، مرار للطباعة الإلكترونية .
- ٣٣- العمور ، عمر أحمد و الصمادي ، زياد محمد (٢٠٢١). *أثر العمل عن بعد في ضوء جائحة كورونا على أداء الكادر الأكاديمي في الجامعات الخاصة في العاصمة عمان* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت، الاردن .

- ٣٤- الغامدي ، أسماء عبد الرحمن و القرني ، مرام محمد و الشنيقي ، نجلاء ابراهيم (٢٠٢٢). العمل عن بعد خلال أزمة كوفيد ١٩ من وجهة نظر موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية : التحديات والحلول ، *المجلة العربية للإدارة* ، ٤٣(٤) ، ٣٥-٥٤
- ٣٥- ماهر ، أحمد (٢٠٠٤). *الإدارة بالمبادئ والمهارات* ، مصر، الدار الجامعية .
- ٣٦- المحاسنة، ابراهيم (٢٠١٣) . *إدارة وتقويم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق*، د.ط ، دار جريز للنشر والتوزيع ، عمان.
- ٣٧- مرجان ، سليمان محمد (٢٠٠٢). *بحوث العمليات* ، ط١، دار الكتب الوطنية ، بنغازي .
- ٣٨- النجار ، حميدة محمد (٢٠١٥). *تأثير القيادة الجديرة بالثقة على البراعة التنظيمية : دراسة تطبيقية* ، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة* ، ٤٤ ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس .
- ٣٩- نعيم ، نور (٢٠١٢). *دراسة العوامل المؤثرة على تطبيق العمل عن بعد في فلسطين : دراسة حالة شركة اعمل بالحدة وشركة مداد بقطاع غزة* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين .
- ٤٠- النمر ، سعود بن محمد وآخرون (١٩٩٧). *الإدارة العامة : الأسس والوظائف* ، الرياض : مطابع الفرزدق التجارية.
- ٤١- نور الدين ، لهوازي (٢٠٢١). *دراسة أثر آلية العمل عن بعد في ظل تبني أسلوب الإدارة بالاهداف لمواجهة فيروس كورونا المستجد*: دراسة ميدانية على مديرية توزيع الكهرباء والغاز - تمرناست، *مجلة اقتصاد المال والاعمال* ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، ٦ (٢) ، ٣٣ - ٥٠ .
- ٤٢- نوفل ، بتول (٢٠١٨) . *أثر البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة التدقيق من وجهة نظر مدققي الحسابات الخارجيين الاردنيين* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، عمان.
- ٤٣- نوير ، طارق نوير (٢٠٠٣). *العمل عن بعد ومتطلبات التطبيق في مصر* ، مجلة مصر المعاصرة ، ٩٥(٤٧٣) ، ٣٨٣ - ٣٤٧ .
- ٤٤- الهيملي ، جمال (٢٠٠٦). *الابداع في مهارة الإقناع* ، ط١، بيروت : دار بن حزم .
- ٤٥- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية (٢٠٢٠) . *دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية وارشادات إجرائية في الظروف الطارئة* .
- ٤٦- يونس ، مجدي و أحمد ، أميرة (٢٠١٧). *الالتزام التنظيمي مدخلاً لتحقيق جودة الاداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات* ، بحث منشور في مؤتمر كلية التربية الدولي الأول ، الخرطوم ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

## ثانياً: المراجع الأجنبية.

1. Bal, P. M., & De Lange, A. H. (2015). From flexibility human resource management to employee engagement and perceived job performance across the lifespan: A multisample study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 126–154.
2. Choudhury, P., Foroughi, C., & Larson, B. Z. (2020). Work-from-anywhere: The productivity effects of geographic flexibility. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2020, No. 1, p. 21199). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy
3. Jones, A. (2013). A Qualitative Multi-level Analysis of Factors Influencing the Diffusion and Practice of Teleworking among Employees: Insights from within Three Organizations, (Doctoral dissertation, King's College London (University of London)).
4. Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2),
5. Kłopotek, M. (2017). The advantages and disadvantages of Remote working from the perspective of young employees. *Scientific Quarterly "Organization and Management"*, 4(40), 40–49.
6. Lewis, R. (2012). Telework: the Experiences of Teleworkers, their Nonteleworking Colleagues and their line Managers at the Conseil General du Finistere (Doctoral dissertation, University of Gloucestershire).
7. Luo, H. (2015). From Workplace to Any place: Telework in China—Based on a Mixed Method Research, (Doctoral dissertation, Yokohama National University).,
8. Martino ,V.(2001)High Road the to Teleworking , International Labour Organization, Safe Work , Geneva.
9. Nicols ,Rachard ARCAND,(2008). La Communication efficace, s.é , Deboeck Université.



10. of Management.
11. Praagh, A. (2009). Information and Communications Technology Skill Requirements for Hospitality Students, Master thesis, Unitec NewZealand.
12. Rundberg, J. (2020). Telework in a client company: The cornerstones of successful telework. Master Thesis, Savonia University of Applied Sciences, Finland.
13. Williams, J & Leung, P. (1995) IT: What Should Graduates Know? Charter, vol. 66, pp. 36– 37.