



مركز الاستشارات والبحوث والتطوير
بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية

مجلة البحوث الإدارية

Journal of Management Research

علمية - متخصصة - مُدكّمة - دورية ربع سنوية

للسنة
الثانية والأربعين

Vol. 42, No.3; Jul. 2024

عدد يوليو 2024



jso.journals.ekb.eg

رئيس مجلس الإدارة
أ.د. محمد حسن عبد العظيم
رئيس أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

رئيس التحرير
أ.د. أنور محمود النقيب
مدير مركز الاستشارات والبحوث والتطوير

ISSN : 1110-225X

أثر العمل عن بعد على التميز المؤسسي

"دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين الإداريين بشركات الأدوية المصرية"

The Impact of Remote Work on the Organizational Excellence

"A Field Study Applied to Administrative Workers at the Egyptian
Pharmaceutical Companies"

اعداد الباحث/ صليب روماني أمين رزيق

ملخص البحث:

تظهر ملخص البحث في أهمية توافر أبعاد " العمل عن بعد " الواردة في هذه الدراسة لدى العاملين في شركات الادوية المصرية، وما يعكسه ذلك على مستوى التميز المؤسسي، تبين ضرورة التأكيد على المنظمات والشركات بشكل عام، وعلى شركات الادوية بشكل خاص بضرورة اتباع أساليب حديثة لتوفير معطيات جيدة لبيئة العمل، بحيث تتوافق مع متطلبات العمل عن بعد" ، الأمر الذي سينعكس تأثيره بشكل طردي، ومباشر، على مستوى التميز المؤسسي ، وعلى رفع قيمة القيادة والموارد البشرية الذي سيظهر مردودة جليا في تحسن مستوى ردود أفعال المتعاملين والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات وهو ما سيصب بالقطع في صالح المنظمة، هدفت هذه الدراسة الي تحديد تأثير أثر العمل عن بعد على التميز المؤسسي على العاملين الإداريين بشركات الادوية المصرية والوقوف على أهمية تلك الابعاد ودورها في بناء مستويات مناسبة تهدف الى تعزيز التميز المؤسسي في الشركات. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين بشركات الادوية المصرية والبالغ عددهم (700) موظف وموظفة إدارية في شركات الادوية (كيمفارم، المصرية، امون، ايفا). وتمت الدراسة على عينة تكونت من (86) موظفة وموظف اداري، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، قد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليل، حيث تم تطوير استبانة مكونة من (25) عبارة لجمع البيانات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر للعمل عن بعد على التميز المؤسسي، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لوصف لواقع أثر "العمل عن بعد" على "التميز المؤسسي " وباستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS، والإحصاء الوصفي، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، أمكن تقييم مستويات أبعاد "العمل عن بعد" لدى مفردات العينة، وتحديد مستوى علاقتها ب "التميز المؤسسي"، لدى العاملين الإداريين بشركات الادوية المصرية. وقد كشفت النتائج الإحصائية للدراسة عن أن تقييم العينة لأبعاد العمل عن بعد" كان إيجابيا وكما ان تقييم العينة لأبعاد التميز المؤسسي كان أيضا إيجابيا.

كما أظهرت نتائج الدراسة عدم صحة فرضية العدم الرئيسية التي تبنتها الدراسة حيث أظهرت النتائج ان هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية بين ابعاد العمل عن بعد مجتمعة ومنفردة وابعاد التميز المؤسسي عند مستوى الدالة $\alpha \leq 05.0$ لدى العاملين الإداريين بشركات الادوية المصرية في مصر هو ما يتفق مع عدد من الدراسات الاستطلاعية والنماذج الاستدلالية التي اعتمدها الباحث في متن هذه الدراسة .

الكلمات الدالة:

التميز المؤسسي، العمل عن بعد، شركات الادوية.

Abstract:

This study aimed to determine the impact of the impact of remote work on institutional excellence on the administrative workers in Egyptian pharmaceutical companies, and to identify the importance of these dimensions and their role in building appropriate levels aimed at enhancing institutional excellence in companies. The study population may consist of all the administrative workers in the Egyptian pharmaceutical companies, whose number is (700) male and female administrative employees in the pharmaceutical companies (Chimpharm, Al-Masria, Amoun, Eva). The study was conducted on a sample consisting of (86) female employees and administrative employees, who were selected randomly. The researcher followed the descriptive analysis method, where a questionnaire consisting of (25) items was developed to collect data, and the required data was collected from a sample of (86) individuals. Of the administrative workers in the Egyptian pharmaceutical companies, they were chosen randomly

The results of the study showed that there is an effect of remote work on institutional excellence. In his study, the researcher relied on the analytical descriptive approach to describe the reality of the impact of "remote work" on "institutional excellence" and by using the SPSS statistical software package, descriptive statistics, percentages, arithmetic averages, and deviations. Normative, it was possible to evaluate the levels of the "remote work" dimensions of the sample's vocabulary, and to determine the level of its relationship to "institutional excellence" among the administrative workers in the Egyptian pharmaceutical companies. The statistical results of the study revealed that the sample's evaluation of the dimensions of remote work was positive, and that the sample's evaluation of the dimensions of institutional excellence was positive. The results of the study also showed the invalidity of the main null hypothesis adopted by the study, as the results showed that there is a statistically significant effect between the dimensions of remote work combined and individually and the dimensions of institutional excellence at the function level $05.0 \leq \alpha$ among the administrative workers of Egyptian pharmaceutical companies in Egypt, which is consistent with the number Among the survey studies and inferential models adopted by the researcher in the body of this study.

Keywords: Organizational Excellence, Remote Work, Pharmaceutical Companies.

مقدمة

في عالم الأعمال اليوم، تقدم المزيد والمزيد من الشركات ترتيبات عمل مرنة لموظفيها. يمكن أن يتخذ العمل المرن عدة أشكال، مثل العمل من المنزل، أو أسابيع العمل المكثفة، أو أوقات البدء والانتهاؤ القابلة للتعديل، في حين أن هناك العديد من المزايا لترتيب العمل المرن، مثل تحسين التوازن بين العمل والحياة وزيادة التميز المؤسسي، إلا أن هناك أيضًا بعض العيوب المحتملة. يمكن أن يشمل ذلك العزلة عن الزملاء، والافتقار إلى البنية، وصعوبة فصل العمل عن الحياة المنزلية، حدث تغير هائل في بيئات العمل البديلة نتيجة الطفرات التكنولوجية الحديثة التي تعاضمت في أواخر القرن الماضي، وتطور بتقنيات الاتصالات والإنترنت، وأصبح أداء الكثير من الاعمال والإجراءات ممكنًا بواسطة أجهزة الكمبيوتر و"العمل عن بعد" باستخدام وسائل اتصالات صوتية ومرئية ونماذج أعمال وعمليات وإجراءات غير ورقية وغيرها الكثير من الابتكارات (دليل العمل عن بعد، 2020م: 7)، ووفقاً لتقرير المنتدى الاقتصادي العالمي الصادر عام 2018م فإن الوظائف التقليدية كانت تشكل نسبة 41% من إجمالي الوظائف كالأعمال اليدوية وإدخال البيانات والسكرتارية والحجوزات، ووظائف المحاسبة والمراجعة وخدمة العملاء والخدمات البريدية. وسوف تبدأ هذه الوظائف التقليدية بالتراجع بنسبة 26%.، وستبدأ مجموعة أخرى من وظائف "العمل عن بعد" والتي كانت تشكل نسبة 8% في عام 2018، بالصعود لتصل إلى نسبةً والازدياد سنوي 21% وسوف تتمثل في التجارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الطبية، الخدمات اللوجستية والتوزيع، وهندسة البرمجيات مما سيؤدي إلى ظهور اتجاهات عمل جديدة ونمو أسواق توظيف ناشئة بالتبعية وفرص عمل أكثر (شليمر، 2019: 78)

1-الدراسات السابقة

1.1-الدراسات العربية:

1.1.1 - (دراسة أبو مللة، 2018) بعنوان:

"قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بعد وعلاقته بالإنتاجية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع "العمل عن بعد" وقابليته من الخريجين وتحديد أثره على الإنتاجية في شركات تكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة. واستخدمت الدراسة التحليل الوصفي إضافة إلى المنهج القياسي من خلال توزيع استبانة على العاملين والشركات. وتم توزيع (234) استبانة على مجتمع الدراسة. وقد اشارت نتائج الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن هناك عائقاً طردية بين كل من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والرضا الوظيفي الثقة، والإنتاجية. واستناداً إلى نتائج الدراسة فقد أوصت نتائج الدراسة إلى ضرورة أن تهتم الجهات الرسمية بتوفير البنية التحتية كالكهرباء ووسائل الاتصال الحديثة، وذلك لزيادة الاستثمار في هذا القطاع.

1.1.2- (دراسة جراد، 2020):

متطلبات تطبيق أسلوب "العمل عن بعد" في المنظمات العامة،

دراسة مقارنة مع التطبيق على مصر.

تدور الدراسة حول تطبيق نظام "العمل عن بعد" مع البحث عن توفير مجموعة من المتطلبات والاشتراطات الضرورية لتهيئة البيئة المناسبة لتطبيقه، والتي تتمثل في الجوانب القانونية التي تحقق شرعية وقانونية النظام، وتنظيم العلاقة بين جهات العمل المختلفة عام وخاص، والعاملين عن بعد بما يضمن حقوق والتزامات كلا الطرفين إضافة إلى المتطلبات التكنولوجية اللازمة لاستخدام النظام، خاصة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأشارت نتائج الدراسة إلى تقديم نموذج مبدئي للمتطلبات الأساسية لتطبيق أسلوب "العمل عن بعد" من خلال تحديد المتطلبات القانونية اللازمة لتطبيق "العمل عن بعد" وما تتضمنه من قوانين وتشريعات لتنظيم العلاقة بين جهة العمل والعاملين عن بعد وتحديد مسؤوليات والتزامات كلا الطرفين.

1.1.3- دراسة (الليحاني، 2021) بعنوان:

التقييم الذاتي لمنظمات الطفولة باستخدام النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي

هدف الدراسة إلى إظهار تأثير استخدام التقييم الذاتي لنموذج التميز EFQM في منظمات الطفولة المبكرة بقطاعها الحكومي والخاص، قد أدت نتائج الدراسة إلى جملة من النتائج تمثلت في أهمية استخدام EFQM

في تطوير منظمات الطفولة المبكرة. في هذا السياق، يتم الحراب بالتقييم الذاتي القائم على نموذج التميز EFQM كأداة قوية للسيطرة على عملية التحسين المستمر للمنظمة، وجود فروقات واضحة في الحصول على معدل مرتفع للحصول على التميز المؤسسي بين منظمات الطفولة المبكرة عند تطبيق النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي.

1.1.4-دراسة (الحازمي، 2021) بعنوان:

درجة توفر معايير إدارة التميز بجامعة أم القرى في ضوء النموذج الأوروبي (EFQM) من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية.

هدفت الدراسة للتعرف على درجة توفر إدارة التميز بجامعة أم القرى في ضوء النموذج لأوروبي (EFQM) من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية، قد أدت نتائج الدراسة الى جملة من النتائج تمثلت في أهمية وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات أفراد العينة تعزى لاختلاف المسمى الوظيفي لصالح القادة الأكاديميين، وجود فروق تعزى لحالة الاعتماد القادة الموظفين في أقسام وإدارات حاصلة على الاعتماد، عدم وجود فروق تعزى لاختلاف الجنس أو عدد سنوات الخبرة في العمل القيادي بالجامعة.

1.2-الدراسات الأجنبية:

1.2.1-دراسة (Klopotek 2017) بعنوان:

The Advantages and Disadvantages of Remote Working from the Perspective of Young Employees

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مزايا وعيوب العمل عن بعد من وجهة نظر الموظفين الشباب، أجريت الدراسة في بولندا، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من الشباب الذين يعملون عن بعد تتراوح أعمارهم بين 18-31 ، والبالغ عددهم (111) شاب وشابة، وتوصلت النتائج إلى أن العوامل الأكثر أهمية بالنسبة للشباب العاملين عن بعد هي: ساعات العمل المرنة، وتوفير الوقت عند الانتقال إلى العمل، أما المساوى الرئيسية للعمل عن بعد، فهي تكمن في صعوبة فصل الشؤون المنزلية عن الشؤون المهنية، والعزلة الاجتماعية، وأثبتت نتائج الدراسة أن الفوائد والعيوب الأخرى ليست ذات صلة. كما أشارت الدراسة لظاهرة مثيرة للاهتمام، وهي

أنه في عصر الشبكات الاجتماعية وأدوات الاتصال واسعة النطاق، فإن المشكلة الرئيسية للعمل عن بعد للشباب العاملين عن بعد تكمن في خطر العزلة الاجتماعية.

1.2.2-دراسة (Monteiro, Straume & Valente (2019) بعنوان :

Does Remote Work Improve or Impair Firm Labor Productivity?

Longitudinal Evidence from Portugal

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير العمل عن بعد في تحسين إنتاجية العمل في الشركة أو إضعافها، أجريت الدراسة في البرتغال، واستخدمت المنهج التحليلي، وتم جمع البيانات المالية من عدد من الشركات التي شملتها الدراسة خلال الفترة من 2016-2018 وشملت المتغيرات الرئيسية : الناتج الإجمالي، والقيمة المضافة، ورأس المال، والعمالة، وفاتورة الأجور، والصناعة، والموقع الإقليمي، وتوصلت النتائج إلى أن سياسة السماح للموظفين بالعمل من المنزل لها تأثير سلبي على إنتاجية العمل في الشركة، وأن عمليات البحث والتطوير تكون ضعيفة خلال فترة العمل عن بعد

1.2.3-دراسة (Criado-García, Calvo-Mora & Martelo-Landroguez, 2020)

Knowledge management issues in the EFQM excellence model framework

هدفت الدراسة إلى تحديد المعرفة كمورد استراتيجي رئيسي في نموذج التميز EFQM كما تحلل الدراسة ما إذا كان نموذج EFQM يساعد على إنشاء سياق ملائم لإدارة المعرفة الناجحة (KM) ، استخدمت الدراسة منهج تحليل المحتوى للأدبيات، من نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود تكامل بين إدارة المعرفة ونموذج التميز EFQM
- لكي تكون المنظمات قادرة على المنافسة، تحتاج إلى توليد واستيعاب معارف ومهارات جديدة بصورة مستمرة
- إن التميز كفلسفة إدارية، تقوم على التحسين المستمر والابتكار والتعلم، يمكن أن تساعد على تشكيل قدرة ديناميكية تقود المنظمات إلى تحقيق مزايا تنافسية مستدامة.

1.2.4-دراسة (Rosak-Szyrocka & Roszak, 2019)

The role of the EFQM model in precepting quality in Polish enterprises

هدف هذه الدراسة الى تحديد درجة نضج الشركات البولندية للتقدم بطلب الحصول على شهادة الجودة بناء على نموذج ال EFQM استخدمت الدراسة الاستبانة أداة لها. تمثلت عينة الدراسة في (49) شركة. لقد قدم البحث عدة نتائج من أهمها الآتي:

- أن الشركات البولندية والتي تم اعتمادها في هذه الدراسة هي شركات تتمتع بدرجة جودة مرتفعة وتطبق التحسين المستمر والأدوات والأساليب الحديثة في إدارة الجودة.
- أن العوامل التي تحدد نضج ووعي الشركة من حيث الجودة هي العناصر المدرجة في نموذج EFQM كالآتي:

القيادة الرؤية، الاستراتيجية، السياسة، إدارة الموارد البشرية، إدارة الموارد إدارة العمليات رضا العملاء، رضا الموظفين التعاون مع البيئة، إنجازات الشركات فيما يتعلق بالأهداف.

1.3-التعليق على الدراسات السابقة:

1.3.1-اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بالآتي:

- اتفقت معظم الدراسات السابقة التي تناولت المتغير المستقل (العمل عن بعد) على هدف مشترك وهو التعرف على العمل عن بعد وهو متفق مع الدراسة الحالية.
- استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي هو متفق مع الدراسة الحالية.
- اتفقت معظم الدراسات السابقة على استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات هو متفق مع الدراسة الحالية.

1.3.2-اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بالآتي:

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اتجاهها نحو رصد علاقة المتغير المستقل العمل عن بعد بأبعاده: المتمثلة في العمل عن بعد بشكل كلي، العمل عن بعد بشكل جزئي، العمل عن بعد عند الطلب مع المتغير التابع التميز المؤسسي القيادة والموارد البشرية، حيث تسعى الدراسة الحالية الى دراسة العلاقة بين متغيرات فرعية لم يتم التطرق اليها مجتمعة مع بعضها في كثير من البحوث والدراسات السابقة كما قدمتها الدراسة الحالية وذلك على حد علم الباحث.

1.3.3- الفجوة البحثية التي تعالجها الدراسة الحالية:

من خلال استعراض أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة تشير الى ان الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي وهدفها العام؛ ألا انها تختلف عنها في عد جوانب تمثل الفجوة البحثية التي تعالجها هذه الدراسة.

2-المشكلة البحثية:

جاء عام 2020م باضطرابات غير مسبوقه لجميع دول العالم أجمع حين اطاحت جائحة كوفيد 19 بجميع القطاعات المحلية والإقليمية والدولية بلا استثناء، فكان "العمل عن بعد" أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرارية تأدية الأعمال وإنجازها بحسب خطط العمل الموضوعه (22: Aboelmegey 2019)، وفي ضوء الدراسة المكتبية والاطلاع على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، يري الباحث ان الشركات عامة وشركات الادوية بصفة خاصة تواجه صعوبات بالغة في تحقيق التميز المؤسسي في ظل ظروف غير مناسبة مثل فيروس كورونا وسخرت الشركات كل الإمكانيات ، وأن العمل عن بعد سيسهم في رفع مستوى التميز المؤسسي ، ولأن منظومة العمل عن بعد أصبحت تعتمد على سبل وأدوات وآليات متطورة تتوافق مع متطلبات البيئة، خاصة في ضوء جائحة كورونا، فقد اعتمدت على تطبيق العمل عن بعد في العديد من الحالات لاكتساب مهارات جديدة للموظفين، وبما يؤهلهم للتعامل مع المتغيرات البيئية الجديدة. ومن خلال ما سبق ومراجعة الأدلة النظرية والتطبيقية وايضا مراجعة الباحث للدراسات السابقة، فقد لاحظت وجود فجوة بحثية بعدم تناول الدراسات السابقة إثر العمل عن بعد على التميز المؤسسي، لذلك تسعى الدراسة الحالية للتعرف على إثر العمل عن بعد على التميز المؤسسي، وبناء على ما سبق يوضح أن المشكلة البحثية يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر العمل عن بعد على التميز المؤسسي بالتطبيق على الإداريين في شركات الادوية المصرية؟

وفي ضوء استعراض بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وبشكل أكثر تحديدا فإن الدراسة تسعى من خلال التقصي والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة على عدد من التساؤلات البحثية والتي يمكن حصرها في الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى تطبيق "العمل عن بعد" في شركات الادوية المصرية؟
- ما هي معايير قياس "التميز المؤسسي" بشركات الادوية المصرية محل الدراسة؟
- ما هو تأثير "العمل عن بعد" على التميز المؤسسي بشركات الادوية المصرية؟
- هل توجد فروق بين متوسطات استجابات الافراد في عينة الدراسة تجاه العمل عن بعد والتميز المؤسسي تبعا للمتغيرات (النوع، الفئة العمرية، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الوظيفة، الشركة)؟

3-منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على "المنهج الوصفي التحليلي": فقد اعتمد الباحث على هذا المنهج الوصفي لرصد واقع "العمل عن بعد" و "التميز المؤسسي" بشركات الادوية المصرية

3.1-مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين بشركات الادوية في جمهورية مصر العربية، وتم تصميم استبانة مكونة من 25 عبارة. وتم توزيعها على عينة عشوائية عددها 110 موظف من مختلف المواقع الوظيفية في مجتمع الدراسة. وبعد استبعاد الاستمارات التالفة وعددها 24 استمارة أصبح العدد الفعلي 86 استمارة استبان فقط من المجموع الكلي صالحة للتحليل. حيث كانت الاستجابة الصحيحة بنسبة 84 % تقريبا.

3.2- حدود الدراسة:

تم تعيين حدود للدراسة كالاتي: تمثلت الحدود الجغرافية للدراسة في: شركات الادوية في مصر، والحدود البشرية: في العاملين بشركات الادوية في مصر، أما الحدود الموضوعية: فكانت "العمل عن بعد" و"التميز المؤسسي" واخيرا الحدود الزمنية: وقت إعداد هذه الدراسة خلال شهر مايو من عام 2023.

3.3- أدوات جمع وتحليل البيانات:

تم الاستعانة باستمارة الاستبيان وهي أداة جمع البيانات الأولية، وقد تم إعدادها بعد أن تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين: القسم الأول، خاص بالبيانات الديموجرافية (النوع، والعمر، والمؤهل، والمستوى التنظيمي، وسنوات الخبرة) القسم الثاني: يتناول العبارات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل "التدريب الإلكتروني"، من خلال 3 محاور فرعية لكل منها (5) عبارات بإجمالي (15) عبارة. وكما يلي :

"العمل عن بعد يشكل كلي" - "العمل عن بعد يشكل جزئي" - "العمل عن بعد عند الطلب"

القسم الثالث: يتناول العبارات التي تقيس أبعاد المتغير التابع " التميز المؤسسي " من خلال محورين فرعيين لكل منها (5) عبارات بإجمالي (10) عبارات، وكما يلي:

"القيادة" - "الموارد البشرية"

كما تم الاستعانة بالمصادر الثانوية: وشملت الكتب، المراجع العربية والأجنبية، الدوريات العلمية والمجلات، التقارير، والمواقع الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت .

3.4- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تحليل آراء واستجابات عينة الباحثين من مجتمع الدراسة المتمثل بالعاملين في شركات الأدوية في مصر حول متغيرات الدراسة بأبعاد العمل عن بعد وأبعاد التميز المؤسسي ، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض مقياس ليكرت الخماسي والذي يتوزع من أعلى وزن له، حيث أعطي (5 درجات تمثل الإجابة (أوافق بشدة) ، إلى أقل وزن للإجابة والذي أعطى (1) درجة واحدة تمثل (لا أوافق مطلقاً) ، وتم اعتماد الوسط الفرضي البالغ (3) كمتوسط أداة القياس بهدف قياس وتقييم الدرجة المتحصل عليها والمتعلقة باستجابات افراد عينة الدراسة وذلك ضمن التقدير اللفظي لأوزان الاستبانة (5)، علما بان متوسط أداء القياس (3) هو عبارة عن معدل متوسط اعلى درجة في المقياس (5) ، و اقل درجة فيه (1) أي ان $(\frac{5+1}{2} = 3)$ ، واستنادا الى اهداف الدراسة وطبقا لمتغيراتها، فقد استخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتحديدًا البرامج التالية: التكرارات

والنسبة المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة، ومن ثم بيان درجة التشتت للقيم عن وسطها الحسابي، اختبار (t test) لقياس معنوية الارتباط بين متغيرين، معامل الانحدار البسيط، وذلك لتحديد طبيعة التأثير بين متغيرين وتحديد الاتصال الداخلي لفقرات الاستبانة الخاصة بالتدريب الإلكتروني وانتاجية العاملين، معامل الانحدار المتعدد لتحديد طبيعة علاقات الارتباط بين المتغيرات الرئيسية من جهة، وبين أبعاد كل منهما من جهة أخرى.

4- أهداف الدراسة:

تأتى هذه الدراسة لاستشراف أثر أبعاد "العمل عن بعد" على التميز المؤسسي لشركات الادوية المصرية، والوقوف على أهم تلك الأبعاد ودورها في تعزيز التميز المؤسسي وتتمثل اهداف الدراسة فيما يلي:
تتمثل اهداف الدراسة فيما يلي:

- I. التعرف على العمل عن بعد بقطاع الادوية في مصر.
- II. بيان إثر العمل عن بعد بأبعاده (العمل عن بعد بشكل كلى - العمل عن بعد بشكل جزئي - العمل عن بعد عند الطلب) وتحقيق التميز المؤسسي.
- III. تحديد ماهية وأبعاد العمل عن بعد والاسباب المؤدية إليه والآثار المترتبة عليه سواء كانت إيجابية أو سلبية وكيفية التغلب عليها والوقاية منها.
- IV. الكشف عن علاقة التأثير بين العمل عن بعد بأبعاده المختلفة والتميز المؤسسي بأبعاده المختلفة.
- V. الحصول على نتائج وتوصيات تساعد القائمين على إدارة المؤسسات محل الدراسة على الاستفادة من استخدام العمل عن بعد لتحقيق التميز المؤسسي بقطاع الادوية في مصر.
- VI. النظر نحو إمكانية توفير خيارات عمل متعددة للموظفين وجهات عملهم،
- VII. وضع مجموعة من التوصيات في ضوء استنتاجات الدراسة تسهم في تعزيز العمل عن بعد والتميز المؤسسي.
- VIII. اقتراح مجموعة من التوجهات المستقبلية في مجال أدبيات وأبحاث إدارة الأعمال والموارد البشرية حول موضوع الدراسة الحالية.

5- متغيرات الدراسة والنموذج المقترح تتكون الدراسة من المتغيرات التالية:

5.1- المتغير المستقل: "العمل عن بعد" وتمثل بالأبعاد التالية:

5.1.1- العمل عن بعد بشكل كلي.

5.1.2- العمل عن بعد بشكل جزئي

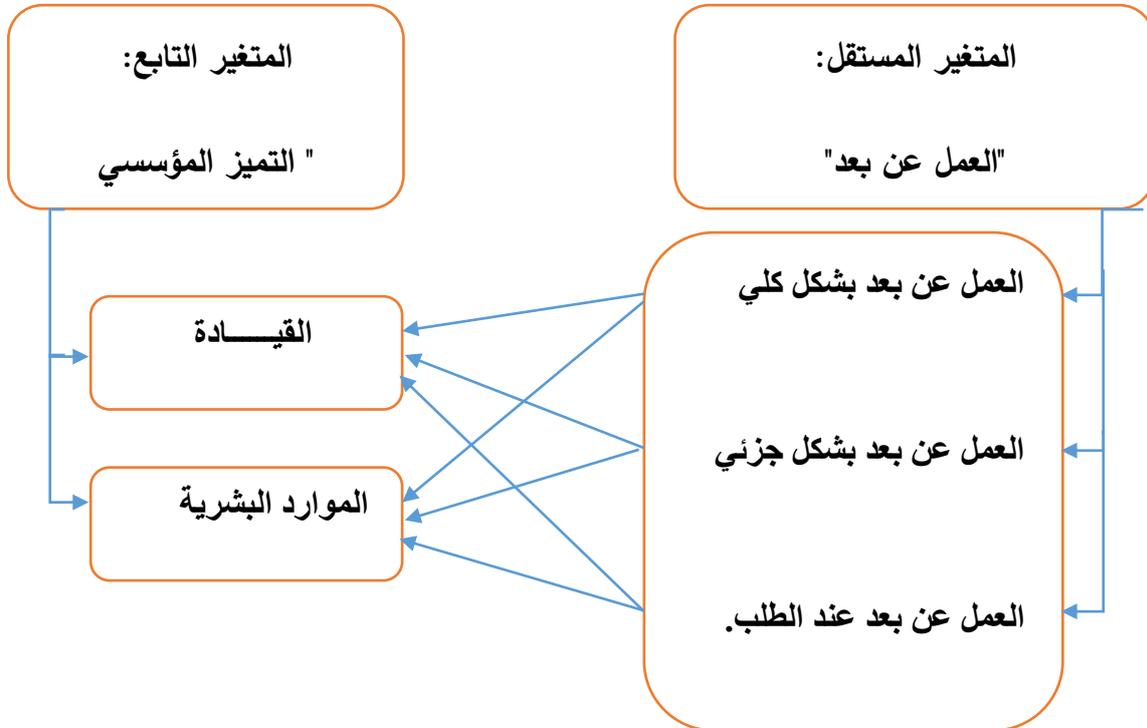
5.1.3- العمل عن بعد عند الطلب.

5.2- المتغير التابع: " التميز المؤسسي " وتمثل بالأبعاد التالية:

5.2.1- القيادة.

2.2.5- الموارد البشرية

الشكل رقم (1) النموذج المقترح



المصدر: من اعداد الباحث بعد الاطلاع على ادبيات والدراسات السابقة

6-فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $(\alpha \leq 05.0)$ للعمل عن بعد على التميز المؤسسي.

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد بشكل كلي على القيادة.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد بشكل كلي على الموارد البشرية.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد بشكل جزئي على القيادة.
- 4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد بشكل جزئي على الموارد البشرية.
- 5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد عند الطلب على القيادة.
- 6- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد عند الطلب والموارد البشرية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابات افراد عينة الدراسة تجاه كل من العمل عن بعد والتميز المؤسسي تبعاً للمتغيرات (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، شركات الادوية).

7-أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في موضوعين هامين من الموضوعات الإدارية الحديثة مجتمعين؛ وهما: "العمل عن بعد" والتميز المؤسسي ". كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال:

7.1- الأهمية الأكاديمية

انطلاقاً من تصاعد الاهتمام العالمي بموضوع "العمل عن بعد" خاصة مع تزايد موجات فيروس "كورونا" ، وما اثبتته التجارب الدولية من أن "العمل عن بعد" يساهم في النمو الاقتصادي، المساعدة في تحديد طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين كل من "العمل عن بعد" و"التميز المؤسسي" لدى تلك الفئة من الإداريين في شركات الادوية في مصر، تناول مفاهيم حديثة في مجال إدارة الاعمال خصوصاً في الربط بين "العمل عن بعد" والتميز المؤسسي" في ظل ندرة الكتابات العربية وتعدد الكتابات الأجنبية التي تناولت هذه المفاهيم بالدراسة والتحليل، وبالتالي تأتي هذه الدراسة كمحاولة مكتملة للمحاولات الأخرى المبذولة وامتداداً لها

7.2- الأهمية التطبيقية.

يمثل "العمل عن بعد" إجراء احترازي يتم اتخاذه للحفاظ على سلامة وامن الموظفين في الحالات الطارئة والاستثنائية والمستقبلية، حيث يساعد "العمل عن بعد" على تقليل المخاطر التي قد تصيب الموظف أثناء التنقل وخاصة مع انتشار الأوبئة والاضطرابات وغيرها، وتوفير بيئة عمل مرنة لضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت المحدد بتحديد المهام والمسئوليات الوظيفية في بيئة تنظيمية.

8- الدراسة الميدانية: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

1. المتغيرات الديموجرافية.

جدول رقم (1) توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	57	66%
	أنثى	29	34%
	الإجمالي	86	100%
درجة التعليم الحاصل عليها	ما قبل الجامعي	20	23%
	بكالوريوس	46	54%
	ماجستير	14	16%
	دكتوراه	6	7%
	الإجمالي	86	100%
العمر	من 25 سنة فأقل	6	7%

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
	من 26 الى 35 سنة	30	35%
	من 36 الى 45 سنة	30	35%
	من 46 سنة فأكثر	20	23%
	الإجمالي	86	100%
الخبرة	من 4 سنين عمل فأقل	7	8%
	من 4 الى 10 سنوات	30	35%
	من 10 سنوات الى 15 سنة	29	35%
	أكثر من 15 سنة	20	22%
	الإجمالي	86	100%
المسمى الوظيفي	مدير إدارة	5	6%
	رئيس قسم	16	19%
	اداري موظف	65	75%
	الإجمالي	86	100%

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

2- اختبار صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة:

تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة بطريقتين هما :

الصدق الظاهري (صدق المحكمين): حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من عدد (5) من الأساتذة الأكاديميين لمعرفة تعليقاتهم حول الاستبيان، وتم الأخذ بالملاحظات التي وردت من تعليقاتهم جميعاً جانبهم على الاستبيان، وصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة: حيث قام الباحث بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية مؤلفة من (11) في مؤسسة مماثلة، ثم جمعت الملاحظات وجرى تعديل العبارات التي احتاجت للتعديل. كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على هذه العينة الاستطلاعية، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له وذلك للتأكد من وجود ارتباط من عدمه، وقد تم التحقق من تمتع الأداة بالاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل الارتباط بند الدرجة الكلية للأداة، كما تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة بين درجة كل الكلية للمجال والدرجة الكلية للأداة، وجاءت النتائج كما بالجدول رقم (2)

جدول رقم (2) معامل الارتباط لمتغيرات الدراسة

المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط	مستوى الدالة
الأول	العمل عن بعد	0.751	0
الثاني	التميز المؤسسي	0.685	0

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

يوضح الجدول رقم (2) أن معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة والمعدل الكلي لعبارات الاستبانة يتراوح بين (0.751) و(0.685) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين معدل كل محور من محاور الدراسة والمعدل الكلي لعبارات الاستبانة وبذلك تعتبر هذه المحاور صادقة لما وضعت لقياسه.

3- اختبار التوزيع الطبيعي

جدول رقم (3) اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	ابعاد المحور	القراءات	
		عدد العبارات	قيمة Z
العمل عن بعد	العمل عن بعد بشكل كلي	5	0.847
	العمل عن بعد بشكل جزئي	5	0.931
	العمل عن بعد عند الطلب	5	1.112
أجمالي القراءات		15	0.963
التميز المؤسسي	القيادة	5	0.835
	الموارد البشرية	5	0.752
أجمالي القراءات		10	0.793
أجمالي قراءات عدد الاستبيان بالكامل		25	0.878

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

يوضح الجدول رقم (3) أن قيمة مستوى الدالة لكل عبارات الاستبانة أكبر من (0.05) وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

4- تحليل اقسام الاستبيان الرئيسية

تحليل عبارات القسم الأول "العمل عن بعد"

تم تحديد قيم المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والاوزان النسبية، لأبعاد محور العمل عن بعد، كما رتب الباحث الأهمية النسبية لمتوسط إجابات عينة الدراسة بالجدول رقم (4).

جدول رقم (4) متوسط عينة الدراسة

م	ابعاد التدريب الإلكتروني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	العمل عن بعد بشكل كلي	3.21	0.86	84.11	1
2	العمل عن بعد بشكل جزئي	3.05	0.81	79.42	2
3	العمل عن بعد عند الطلب	3.11	0.83	82.65	3

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من يوضح الجدول رقم (4) أن أبعاد المتغير المستقل "العمل عن بعد" كانت متحققة بدرجة كبيرة، فقد جاء ترتيب بعد "العمل عن بعد بشكل كلي" بالمرتبة الأولى، وبوزن نسبي بلغ ترتيب بلغ 84.11، ووسط حسابي بلغ 3.21 وانحراف معياري بلغ 0.86، وجاء بعد "العمل عن بعد عند الطلب" بالمرتبة الثانية من حيث الأهمية، بوزن نسبي بلغ 82.65 ووسط حسابي بلغ 3.11 وانحراف معياري بلغ 0.83، وجاء بالمرتبة الثالثة مؤشر العمل عن بعد بشكل جزئي، إذ حصل على وزن نسبي بلغ 79.42 ووسط حسابي بلغ 3.05، وانحراف معياري بلغ 0.81، وهذا يدل على أن وجهات نظر العينة، كانت ايجابية فيما يخص أبعاد المتغير المستقل "العمل عن بعد"، لكون المتوسطات أعلى من الوسط الفرضي البالغ 3، ان بعد العمل عن بعد بشكل كلي كان هو اهم أبعاد "العمل عن بعد" من وجهة نظر المستجيبين

تحليل عبارات القسم الثاني: "التميز المؤسسي"

تم تحديد قيم المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، لأبعاد محور التميز المؤسسي، كما رتب للباحث الأهمية النسبية لمتوسط إجابات عينة الدراسة بالجدول رقم (5).

جدول رقم (5) متوسط عينة الدراسة

م	ابعاد التميز المؤسسي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	القيادة	3.12	0.96	79.23	1
2	الموارد البشرية	3.06	0.92	77.34	2

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من يوضح الجدول رقم (5) ، أن أبعاد المتغير التابع "التميز المؤسسي" قد تحققت بدرجة جيدة، فقد جاء بعد القيادة في المرتبة الأولى، بوزن نسبي بلغ 79.23 وبوسط حسابي بلغ 3.12، وانحراف معياري بلغ 0.96، أما بالنسبة لبعد الموارد البشرية فقد حل المرتبة الثانية بوزن نسبي بلغ 77.34 ووسط حسابي بلغ 3.06 وانحراف معياري بلغ 0.92، وهو ما يدل على أن وجهات النظر للعينة كانت إيجابية فيما يخص أبعاد "التميز المؤسسي"، لكون المتوسطات أعلى من الوسط الفرضي البالغ 3 من مقياس الاختبار، وأن بعد القيادة، هو أهم أبعاد "التميز المؤسسي" من وجهة نظر المستجيبين

5- اختبار فروض الدراسة

5.1- اختبار الفرض الرئيسي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ للعمل عن بعد" (المتغير المستقل) على "التميز المؤسسي" (المتغير التابع).

اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر تطبيق العمل عن بعد على التميز المؤسسي:

جدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرض الرئيسي للدراسة.

المتغير المستقل	معامل التحديد R ²	قيمة "F"	معاملات الانحدار غير المعيارية B	معاملات الانحدار غير المعيارية Beta	قيمة T	مستوى المعنوية Sig.
العمل عن بعد	.210	47.0552	.478	.431	16.860	.000

المتغير التابع: التميز المؤسسي.

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود تأثير ايجابي لمتغير العمل عن بعد على التميز المؤسسي. فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار البسيط الخاص بالفرض الرئيسي بقدرة هذا المتغير على تفسير نسبة تصل الي 21.0 % من التباين في التميز المؤسسي R² ، وهي نسبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.000. كما تكشف الاشارة الموجبة وقيمة معاملات الانحدار المعيارية الي ايجابية وقوة هذا التأثير. وبناء علي تلك النتيجة ، فإنه يتم قبول فرض الدراسة الرئيسي.

5.2-أختبار الفرض الفرعي الاول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$

العمل عن بعد بشكل كلي على القيادة.

اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر تطبيق العمل عن بعد بشكل كلي على القيادة.

جدول رقم (7) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرض الفرعي الاول للدراسة.

المتغير المستقل	معامل التحديد R ²	قيمة "F"	معاملات الانحدار غير المعيارية B	معاملات الانحدار غير المعيارية Beta	قيمة T	مستوى المعنوية Sig.
العمل عن بعد بشكل كلي	.263	188.446	.526	.628	22.244	.000

المتغير التابع: القيادة.

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود تأثير ايجابي لمتغير العمل عن بعد بشكل كلي على القيادة. فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار البسيط الخاص بالفرض الفرعي الاول بقدرة هذا المتغير على تفسير نسبة تصل الي 26.3 % من التباين في القيادة R² ، وهي نسبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.000. كما تكشف الاشارة الموجبة وقيمة معاملات الانحدار المعيارية الي ايجابية وقوة هذا التأثير. وبناء علي تلك النتيجة ، فإنه يتم قبول فرض الدراسة الفرعي الاول.

5.3-أختبار الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد بشكل كلي على الموارد البشرية.

اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر تطبيق العمل عن بعد بشكل كلي على الموارد البشرية:

جدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرض الفرعي الثاني للدراسة

المتغير المستقل	معامل التحديد R^2	قيمة "F"	معاملات الانحدار غير المعيارية B	معاملات الانحدار غير المعيارية Beta	قيمة T	مستوي المعنوية Sig.
العمل عن بعد بشكل كلي	.283	185.446	.426	.528	19.244	.000

المتغير التابع: الموارد البشرية.

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود تأثير ايجابي لمتغير العمل عن بعد بشكل كلي على الموارد البشرية. فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار البسيط الخاص بالفرض الفرعي الثاني بقدرة هذا المتغير على تفسير نسبة تصل الي 28.3 % من التباين في الموارد البشرية R^2 وهي نسبة ذات دلالة احصائية عند مستوي معنوية 0.000. كما تكشف الاشارة الموجبة وقيمة معاملات الانحدار المعيارية الي ايجابية وقوة هذا التأثير، وبناء على تلك النتيجة، فانه يتم قبول فرض الدراسة الفرعي الثاني.

5.4- اختبار الفرض الفرعي الثالث: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد بشكل جزئي على القيادة

اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر تطبيق العمل عن بعد بشكل جزئي على القيادة

جدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرض الفرعي الثالث للدراسة

المتغير المستقل	معامل التحديد R^2	قيمة "F"	معاملات الانحدار غير المعيارية B	معاملات الانحدار غير المعيارية Beta	قيمة T	مستوي المعنوية Sig.
العمل عن بعد بشكل جزئي	.685	535.555	.642	.692	26.963	.000

المتغير التابع: القيادة.

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود تأثير ايجابي لمتغير العمل عن بعد بشكل جزئي على القيادة. فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار البسيط الخاص بالفرض الفرعي الثالث بقدرة هذا المتغير على تفسير نسبة تصل الي

68.5% من التباين في القيادة R2 ، وهي نسبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.000. كما تكشف الإشارة الموجبة وقيمة معاملات الانحدار المعيارية الي ايجابية وقوة هذا التأثير. وبناء علي تلك النتيجة ، فإنه يتم قبول فرض الدراسة الفرعي الثالث.

5.5- اختبار الفرض الفرعي الرابع: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد بشكل جزئي على الموارد البشرية.

اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر تطبيق العمل عن بعد بشكل جزئي على الموارد البشرية

جدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرض الفرعي الرابع للدراسة

المتغير المستقل	معامل التحديد R ²	قيمة "F"	معاملات الانحدار غير المعيارية B	معاملات الانحدار غير المعيارية Beta	قيمة T	مستوي المعنوية Sig.
العمل عن بعد بشكل جزئي	.335	165.446	.436	.568	20.244	.000

المتغير التابع: الموارد البشرية.

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود تأثير ايجابي لمتغير العمل عن بعد بشكل جزئي على الموارد البشرية. فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار البسيط الخاص بالفرض الفرعي الرابع بقدرة هذا المتغير على تفسير نسبة تصل الي 33.5% من التباين في الموارد البشرية R2 ، وهي نسبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.000. كما تكشف الإشارة الموجبة وقيمة معاملات الانحدار المعيارية الي ايجابية وقوة هذا التأثير. وبناء علي تلك النتيجة، فإنه يتم قبول فرض الدراسة الفرعي الرابع.

5.6- اختبار الفرض الفرعي الخامس: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$ العمل عن بعد عند الطلب على القيادة

اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر تطبيق العمل عن بعد عند الطلب على القيادة:

جدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرض الفرعي الخامس للدراسة.

المتغير المستقل	معامل التحديد R ²	قيمة "F"	معاملات الانحدار غير المعيارية B	معاملات الانحدار غير المعيارية Beta	قيمة T	مستوي المعنوية Sig.
العمل عن بعد عند الطلب	.235	177.323	.427	.556	21.244	.000

المتغير التابع: القيادة

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود تأثير ايجابي لمتغير العمل عن بعد عند الطلب على القيادة. فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار البسيط الخاص بالفرض الفرعي الخامس بقدرة هذا المتغير على تفسير نسبة تصل الي 23.5 % من التباين في القيادة R² ، وهي نسبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.000. كما تكشف الاشارة الموجبة وقيمة معاملات الانحدار المعيارية الي ايجابية وقوة هذا التأثير. وبناء علي تلك النتيجة ، فإنه يتم قبول فرض الدراسة الفرعي الخامس.

5.7- اختبار الفرض الفرعي السادس: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دالة $\alpha \leq 05.0$

العمل عن بعد عند الطلب على الموارد البشرية.

اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر تطبيق العمل عن بعد عند الطلب على الموارد البشرية:

جدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرض الفرعي السادس للدراسة

المتغير المستقل	معامل التحديد R ²	قيمة "F"	معاملات الانحدار غير المعيارية B	معاملات الانحدار غير المعيارية Beta	قيمة T	مستوي المعنوية Sig.
العمل عن بعد عند الطلب	.421	178.228	.532	.514	22.334	.000

المتغير التابع: الموارد البشرية.

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود تأثير ايجابي لمتغير العمل عن بعد عند الطلب على الموارد البشرية. فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار البسيط الخاص بالفرض الفرعي السادس بقدرة هذا المتغير على تفسير نسبة تصل الي 23.5 % من التباين في الموارد البشرية R² ، وهي نسبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.000. كما تكشف الاشارة الموجبة وقيمة معاملات الانحدار المعيارية الي ايجابية وقوة هذا التأثير. وبناء علي تلك النتيجة، فإنه يتم قبول فرض الدراسة الفرعي السادس.

الخاتمة: النتائج والتوصيات

النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية:

1- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد على "التميز المؤسسي". وهو ما توضحه نتائج اختبار الفرض الرئيسي.

1- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد بشكل كلي على القيادة. وهو ما توضحه نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول.

2- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد بشكل كلي على الموارد البشرية. وهو ما توضحه نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني.

3- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد بشكل جزئي على القيادة. وهو ما توضحه نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث.

4- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد بشكل جزئي على الموارد البشرية. وهو ما توضحه نتائج اختبار الفرض الفرعي الرابع.

5- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد عند الطلب على القيادة. وهو ما توضحه نتائج اختبار الفرض الفرعي الخامس.

6- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للعمل عن بعد عند الطلب على الموارد البشرية. وهو ما توضحه نتائج اختبار الفرض الفرعي السادس.

ب- عدم صحة فرضيات عدم الفرعية التي تبنتها الدراسة، حيث توجد علاقة إيجابية بين العمل عن بعد ومجتمعة، وبين أبعاد "التميز المؤسسي" وتم وقبول الفرضيات البديلة والعلاقة بينهما علاقة طردية، مما يدل على أن التميز المؤسسي تتأثر إيجابيا عد المستخدم من العاملين بشركات الادوية وطرديا بأسلوب العمل عن بعد المستخدم من العاملين داخل شركات الادوية.

1- وجود تأثير ذو دلالة معنوية من "العمل عن بعد" كمتغير مستقل في المتغير التابع "التميز المؤسسي".

2- وجود تأثير ذو دلالة معنوية من "العمل عن بعد" كمتغير مستقل مع جميع المتغيرات الفرعية للمتغير التابع "التميز المؤسسي" مع اختلاف مستوى التأثير.

النتائج التي توصلت اليها الورقة البحثية:

- 1- يمارس العاملون بشركات الادوية في مصر العمل عن بعد بأنواعه الثالث الواردة في هذه الدراسة.
- 2- يدرك العاملون بالشركة أبعاد التميز المؤسسي الواردة في هذه الدراسة.
- 3- توفير الأجهزة والمعدات والتقنيات الحديثة المطلوبة في عملية العمل عن بعد.

التوصيات:

بناء على ما تقدم، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات الى قادة ومديري الشركات الادوية المصرية مع بيان اليات التنفيذ والجهة المسؤولة على النحو الموضح بالجدول (13) الاتي:

جدول رقم (13)

جهة التنفيذ	الاية التنفيذ	التوصية
الإدارة العليا بالتنسيق مع إدارة التدريب مع إدارة تكنولوجيا المعلومات	عمل دورات بصفة مستمرة للتدريب على العمل من المنزل حيث يتبنى ترتيبات العمل المرن وتفعيل نظام معلومات متكامل للتواصل بين المديرين وفريق العمل وأيضاً التدريب على برامج الحاسب الألى المتطورة والتدريب على وسائل الاتصال الالكترونية لنقل البيانات والتقارير من الموظفين الى المديرين والعكس	(1) -التدريب المستمر على برامج التواصل بين المديرين والموظفين التي يستخدمونها للعمل في المنزل واستخدام الأجهزة في البرامج الجديدة التي من شأنها زيادة التميز المؤسسي بإعادة تأهيل العاملين للقيام بالوظائف التي تتطلب "العمل عن بعد".
إدارة الموارد البشرية مع فريق التعيين	ان يقوم فريق التعيين بالشركة التابع لادارة الموارد البشرية بتعديل نموذج الوظائف المنشور ليضع من ضمن المميزات التي تقدمها الشركة انها تعمل في	(2) -على شركات الادوية توفير بيئة عمل مشجعة للعاملين عن بعد في أماكن تواجدهم فيما يساعد

بالشركة	بيئة عمل مرنة هو العمل عن بعد بشتى أشكاله وتتوافر تلك الميزة داخل تلك المؤسسة	المنظمة على استقطاب وزيادة العاملين عن بعد.
الإدارة العليا مع الإدارة المالية لتوفير المال الازم مع إدارة تكنولوجيا المعلومات	شراء أجهزة الاتصال الجديدة والحديثة التي بها تقنيات ومواصفات لاستخدامها في عملية العمل عن بعد ودعمها بالاتصال بشبكة الانترنت قوية الى من خلالها يمكن مباشرة الاعمال بين الموظفين بعضهم لبعض وبين المديرين أيضا	(3) - العمل على إتاحة متطلبات تفعيل "العمل عن بعد" والمتمثلة في توفير الدعم الفني والتقني من خلال الأجهزة المطلوبة من وسائل الاتصال وملحقاتها للعمل بكفاءة وفعالية عن بعد.
إدارة التدريب مع مؤسسات ومراكز تدريب خارجية بالتعاون مع إدارة تكنولوجيا المعلومات	وضع سياسيات جديدة من ضمن أنظمة الشركة وتعتمد تلك السياسيات الجديدة والحديثة على تدريب جميع العاملين على استخدام تلك السياسة والتأكد من تحقيق فاعلية تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والوصول بهم الى مستوى الاحترافية في التشغيل وليس الاستخدام	(4) - تأهيل العاملين وتدريبهم على العمل عن بعد كأسلوب جديد يحتاج إلى نوعية معينة من الإدارة أكثر تطورا تختلف عن الأساليب الإدارية التقليدية.
مشاركة بين الإدارة العليا والإدارة المالية	اتاحة الموارد المالية للشركة للمساهمة في شراء أجهزة اتصالات ذكية تواكب عملية العمل عن بعد في نقل البيانات والتأكد من انهاء الاعمال المطلوب باستخدام تلك الأنظمة الذكية	(5) - استخدام الأنظمة الذكية والإلكترونية لمتابعة وتوثيق أداء المهام أثناء فترة "العمل عن بعد".
الإدارة العليا مع إدارة التعينات في	يتم وضع تلك الخيارات في العرض الوظيفي المرسل من قبل الموارد البشرية الى المعينين بالشركة حديثة. على ان يتم اختيار النظام من قبل	(6) - إتاحة خيارات العمل المرنة ضمن أنظمة الموارد البشرية بما يتناسب مع طبيعة العمل.

الموارد البشرية	المعين بالشركة حتى يتم توفير الأنظمة الخاصة.	
الإدارة العليا مع إدارة الموارد البشرية	تحديد ساعات العمل بما لا يتعارض مع حياته الخاصة وتكون تلك الساعات كما هو متبع بساعات العمل الفعلية بالشركة	(7) - تطوير منظومة "العمل عن بعد" بما لا يخل بمبادئ تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملين.
الإدارة العليا مع الإدارة القانونية بالمشاركة مع إدارة الموارد البشرية	التوقيع على إقرار بعدم افشاء الاسرار الخاصة بالشركة مع دعم البرامج التي تدعم الثقة للموظف مع وضع اختبارات متعددة للموظفين لقياس مدى ثقتهم ولأنهم لصاحب العمل	(8) - تعزيز الثقة بين العامل عن بعد وصاحب العمل من خلال الحفاظ على اسرار العمل وعدم استغلالها.

قائمة المراجع (المراجع العربية)

- أبو ماضي، تسنيم (2015) تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل "رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الأسمرى، مشيب 2013: اتجاهات الشباب نحو العمل الحر: دراسة تطبيقية في مدينة جدة. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 10، العدد 1
- جراد، عبير محمود حنفي 2020 متطلبات تطبيق أسلوب العمل عن بعد في المنظمات العامة، دراسة مقارنة مع التطبيق على مصر، المجلة العربية للإدارة، مجلد 40، ال عدد2 يونيو 2020.
- شلير، علي صالح 2019 العمل عن بعد ودوره في تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة أربيل، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، ع 4
- قرني، حسام (2021) دور أخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين، في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية دراسة ميدانية المجلة العربية للإدارة: 41، (إصدار خاص، مارس 2021)

- نعيم، نور (2012) دراسة العوامل المؤثرة على تطبيق العمل عن بعد في فلسطين، دراسة حالة: شركة اعمل بال حدود وشركة مداد -قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين
- غازي، علي (2014) " الممارسات التطبيقية لمعيار العمليات كأحد معايير الممكنات لتحقيق التميز المؤسسي"، سلسلة التميز، مجلة المدير الناجح، مصر
- المليجي، على (2014) التميز المؤسسي النظرية والتطبيق "، الطبعة الأولى القاهرة: دار عالم الكتاب للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. Telecommunications Policy, 44(2),
- 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.
- Upadyaya, Katja (2019) from job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health. Burnout Research, V. 3, 4, Dec.101.
- Monteiro, N. P., Straume, O. R., & Valente, M. (2019). Does remote work improve or impair firm labor productivity?
- Longitudinal evidence from Portugal. Working Paper, National Funds of the FCT ñ Portuguese Foundation for Science and Technology.
- Lorente, et al(2015) EFQM Excellence Model and TQM: an empirical comparison Total Quality Management & Business Excellence journal, Volume 28, 2017 – Issue 1-2

استمارة استبيان

السيدة الفاضلة / السيد الفاضل

تحية طيبة وبعد

يهدف الباحث إلى القيام بدراسة بحثية بعنوان:

أثر العمل عن بعد على التميز المؤسسي - بالتطبيق على الإداريين بشركات الأدوية المصرية

لذا المرجو من حضراتكم، تعاونكم، والتكرم بالإجابة على فقراتها بكل صراحة وموضوعية، وذلك بوضع علامة (√) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منهما، علما بان المعلومات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة، لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي في هذه الدراسة.

ولسيادتكم خالص الشكر والتقدير لما ستقدمونه من إسهامات جليلة للبحث العلمي

الباحث

أولا: المتغيرات الديموغرافية (المعلومات شخصية):

الرجاء وضع إشارة (√) حول الإجابة المناسبة:

- | | | |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1- النوع: | <input type="checkbox"/> ذكر | <input type="checkbox"/> أنثي |
| 2- الحالة الاجتماعية: | <input type="checkbox"/> متزوج | <input type="checkbox"/> أعزب |
| 3- العمر : | <input type="checkbox"/> 30 سنة فأقل | <input type="checkbox"/> من 31:40 سنة |
| | <input type="checkbox"/> 41:50 سنة | <input type="checkbox"/> 51 سنة فأكثر |
| 4- المؤهل التعليمي : | <input type="checkbox"/> مؤهل جامعي | <input type="checkbox"/> جستير |

دكتوراه

رئيس قسم

مدير إدارة

5- الوظيفة :

ادارى موظف

من 4:10 سنة

من 4 سنين عمل فاقل

6- الخبرة:

15 سنة فأكثر

من 10 : 15 سنة

القسم الثاني: البيانات المتعلقة بمحوري الدراسة

الرجاء وضع إشارة (√) حول الإجابة المناسبة:

المحور الأول: العبارات التي تقيس المحور الأول المتعلق ب العمل عن بعد (بشكل كلى - بشكل جزئي - عند الطلب)

مستوى الأراء					العبارة
لا أوافق مطلقا	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
البعد الأول: العمل عن بعد بشكل كلى					
					1 يقوم أطراف العمل بتكرار التواصل خارج أوقات العمل الرسمي.
					2 أشعر بالقلق المتعلق بالأمان الوظيفي والخوف من فقدان الوظيفة والانقطاع من الراتب أو تأخيره.
					3 تزداد حالات التصادم والخالف مع الرؤساء والزلاء في العمل بسبب انعدام التواصل الشخصي نتيجة التواصل عن بعد
					4 تتبنى إدارة الشركة سياسة تجديد أساليب أداء العمل مما يسهم في تعزيز مبدأ العمل عن بعد
					5 تسمح إدارة الشركة بمشاركة الافكار والمعارف الجديدة بين الموظفين بطرق متنوعة

البعد الثاني: العمل عن بعد بشكل جزئي					
				يتم إلزام العاملين بدوام رسمي مقيد بساعات وأيام عمل وأيام عطل أسبوعية محددة وثابتة	6
				تواجهني العديد من المشكلات نتيجة عدم توجيهي من خلال مشرف مباشر في العمل	7
				يساعدني العمل عن بعد على تطوير مهاراتي وقدراتي	8
				يسهم العمل عن بعد في تخفيف حدة ضغوط العمل التي تنشأ في المكتب الطبيعي	9
				عالقني بعلمي وعائلي بحالة ائزان نتيجة العمل عن بعد	10
البعد الثالث: العمل عن بعد عند الطلب					
				يتم إلزام الموظفين بالعمل لعدد ساعات محدد دون التقيد بمواعيد الدوام الرسمي	11
				يمكن استخدام البرامج وقواعد البيانات المتعلقة بالشركة أثناء العمل عن بعد	12
				يمكن لأي شخص استخدام نظام العمل عن بعد دون صعوبات	13
				يسهم العمل عن بعد في التخفيف من أزمة البطالة	14
				يتابع الرؤساء مرؤوسيهم في تنفيذ المهام بما يتلاءم مع قوانين العمل	15

المحور الثاني: العبارات التي تقيس المحور الثاني المتعلق ب (التميز المؤسسي) القيادة - الموارد البشرية:

مستوى الأراء					العبارة	
لاوافق مطلقا	لاوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
البعد الأول: القيادة						
					يشارك العاملین بالشركة في عملية اتخاذ القرار	1
					تقوم إدارة الشركة بعملية التخطيط لاحتياجات المستقبلية	2
					توافر وسائل الاتصال الفعالة بالشركة بين العاملين والمديرين	3
					يتوافق الهيكل التنظيمي الحالي مع خطط واستراتيجيات الشركة	4
					تقوم إدارة الشركة باستخدام الإمكانيات المادية والبشرية أفضل استغلال	5
البعد الثاني: الموارد البشرية						
					تعزز إدارة الشركة قدرات وخبرات الموظفين بطرق متنوعة	1
					تقيس إدارة الشركة رضا الموظفين بشكل مستمر ودائم	2
					تعمل إدارة الشركة على تطوير المؤهلات العلمية للموظفين	3
					تطور إدارة الشركة نظم ادارة الموارد البشرية باستمرار	4
					القيام بعملية تقييم العاملين بالشركة بشكل دوري	5