وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية – أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضـوع

العمل عن بعد وأثره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

– دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية بأدرار–

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة وأعمال

إعداد الطالبين:

- تلمساني عبد الكريم
- مضرومي عبد المالك

إشراف الأستاذ:

حوتية عمر

أعضاء لجنة المناقشة:

عياد ليلى	**أستاذ محاضر " أ"**	**رئيساً**
حوتية عمر	**أستاذ محاضر " أ"**	**مشرفاً ومقرراً**
بن الدين أمحمد	**أستاذ التعليم العالي**	**مناقشاً**

السنة الجامعية1441– 1442هـ /2020– 2021م

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République algérienne populaire et démocratique

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

UNIVERSITE AHMED DRAYA - ADRAR

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE

Service de recherche bibliographique

N°.....B.C/S.R.B//U.A/2021

جامعة احمد دراية - ادرار

المكتبـــة المركـــزية

مصلحة البحث البيبليوغرافي

الرقم.....م .م/م.ب.ب /ج.أ/2021

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): .....

المشرف مذكرة الماستر.

الموسومة بـــ : العدل عن بعد وأثره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا دراسة ميدانية بجامعة الجزائر 3

من إنجاز الطالب(ة): مصنو مهم عبد المالك

و الطالب(ة): تامسالي عبد الكريم

كلية : العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم التسيير

التخصص: ادارة و اعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2021/6/30

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.

وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والاليكترونية (PDF).

- **امضاء المشرف:**

ادرار في :.....

مساعد رئيس القسم:

مساعد رئيس قسم علوم التسيير المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي

د. بوشري عبد الغني

إهداء

الحمد لله هادي الورى، طرق الهدى، وزاجرهم عن أسباب التهلكة والردى، وصلى الله على من بعثه بالدين القويم محمد عليه أزكى الصلاة والسلام.

أهدي هذا العمل إلى:

صاحب السيرة العطرة، والفكر المستنير، فلقد كان له الفضل الأوَّل في بلوغي التعليم العالي (والدي الحبيب)، رحمه الله وجعل الجنة مستقره.

إلى التي جعل الله سبحانه وتعالى الجنة تحت أقدامها، ووقَّرها في كتابه العزيز، والتي أنارت دربي بدعائها وعلمتني أن أعظم القيود قيود الأمل، (أمي الحبيبة) حفظها الله وأطال في عمرها.

تربيتكم هي من أوصلتني،

إلى الشموع التي أضاءت لي مشواري إخوتي وأخواتي الأعزاء في منظمة الاتحاد العام الطلابي الحر حفظهم الله ودام محبتهم.

إلى من قاسمني أحزاني وأفراحي وتعب هذا العمل أخي مضرومي عبد الملك.

إلى أساتذتي ومعلّميّ عبر مساري الدراسي والجامعي.

إلى كل فرد في العائلة الكريمة وإلى كل حبيب سواء من قريب أو بعيد وإلى جميع الأقارب والأصدقاء والأحبة وأخص بالذكر ابن خالتي وهاب بوزيان.

تلمساني عبد الكريم

إهداء

إلى سيّد الخلق وحبيب الحقّ محمد عليه أفضل الصلاة والسلام حبّاً واتّباعاً.

إلى الذي كان لي سراجاً منيراً في الحياة وغرس في نفسي حبّ العلم وأهله ورافق خطواتي بالدّعاء

والدي العزيز رحمه الله واسكنه فسيح جناته،

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى روح أمي الحنونأطال الله في عمرها،

تربيتكم هي من أوصلتني،

إلى الشموع التي أضاءت لي مشواري زملاء الدراسةحفظهم الله ورعاهم.

إلى من قاسمني أحزاني وأفراحي وتعب هذا العمل أخي تلمساني عبد الكريم.

إلى أساتذتي ومعلّميّ عبر مساري الدراسي.

إلى كل فرد في العائلة الكريمة وإلى كل حبيب سواء من قريب أو بعيد وإلى جميع الأقارب والأصدقاء والأحبة.

إلى كلّ من سلك طريقاً يلتمس فيه علماً سهّل الله عليه طريقاً إلى الجنّة.

مضرومي عبدالمالك

الشكر والتقدير

بعد أن من الله علينا بإنجاز هذا العمل، فإننا نتوجه إليه سبحانه وتعالى أولا وآخرا بجميع ألوان الحمد والشكر على فضله وكرمه الذي غمرنا به فوفقنا إلى ما نحن فيه راجين منه دوام نعمه وكرمه، وانطلاقا من قوله صلى الله عليه وسلم:"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فإننا نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف "**حوتية عمر**"، على إشرافه على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذله معنا، وعلى نصائحه القيمة التي مهدت لنا الطرق لإتمام هذه الدراسة، فله منا فائق التقدير والاحترام، كما نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي ولم يبخلوا في تقديم يد العون لنا.

وندين بالشكر أيضا إلى كل موظفي وعمال المكتبة الذين ساعدونا من خلال تقديم جميع التسهيلات ومختلف التوضيحات والمعلومات المقدمة من طرفهم لإنجاز هذا البحث.

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

إهداء II

إهداء III

الشكر والتقدير IV

فهرس المحتويات I

مقدمة ..... أ

الفصل الأول:

المفاهيم النظرية للعمل عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا

تمهيد: 4

المبحث الأول: المفاهيم النظرية للعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا 4

المطلب الأول: مفهوم ودوافع اللجوء للعمل عن بعد 4

الفرع الأول: مفهوم العمل عن بعد 4

الفرع الثاني: دوافع اللجوء للعمل عن بعد 4

المطلب الثاني: أهمية العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا 6

الفرع الأول: أهمية العمل عن بعد للشركات وأصحاب الأعمال 6

الفرع الثاني: أهمية العمل عن بعد للمجتمع ومنظومة العمل بشكل عام 7

الفرع الثالث: أهمية العمل عن بعد للعاملين والباحثين عن عمل 7

المطلب الثالث: ضوابط العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا 8

المبحث الثاني: تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا 8

المطلب الأول: مفاهيم حول أداء العاملين 9

الفرع الأول: مفهوم أداء العاملين 9

الفرع الثاني: مستويات الأداء 11

الفرع الثالث: طرق تقييم الأداء 12

المطلب الثالث: تأثير العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا على أداء العاملين 14
الفرع الأول: تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين 14
الفرع الثاني: إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا 16
الفرع الثالث: العوامل والتحديات المؤثرة على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا 18
المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع 22
المطلب الأول: الدراسات ذات الأصول العربية والأجنبية للعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا..... 22
الفرع الأول: الدراسات ذات الأصول العربية للعمل عن بعد..... 23
الفرع الثاني: الدراسات ذات الأصول الأجنبية 25
المطلب الثاني: الدراسات ذات الأصول العربية والأجنبية عن أداء العاملين 26
الفرع الأول: الدراسات ذات الأصول العربية عن أداء العاملين 26
الفرع الثاني: الدراسات ذات الأصول الأجنبية عن أداء العاملين 28
المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية 31
الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة **31**
الفرع الثاني: القيمة المضافة التي ستضيفها هذه الدراسة مقارنة بالدراسات السابقة 31
خلاصة الفصل الأول: 32

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية للموضوع

(دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية أدرار) 34
تمهيد: 35
المبحث الأول: الطريقة والإجراءات 35
المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية..... 35
الفرع الأول: منهج ونموذج الدراسة: **35**
الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات: **36**
الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل: **37**

المطلب الثاني: وصف عينة الدراسة 37
الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة..... **37**

الفرع الثاني:صدق وثبات أداة الدراسة 38
الفرع الثالث: المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة 38
المبحث الثاني: النتائج و المناقشة 40
المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج 40
أولا: العمل عن بعد 40
ثانيا: اداء العاملين 42
المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة 43
خلاصة الفصل الثاني: 45
الخاتمة 46
قائمة المصادر والمراجع 49
الملاحق 55

مقدمة

مقدمة :

يعتبر العمل عن بعد نظاما من الأنظمة المستحدثة في أواخر القرن العشرين، حيث ساعد انتشار وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتسارعة إلى وجود تغير جذري في السلوك الاجتماعي والنشاط الاقتصادي، وأصبح العالم بمثابة قرية صغيرة يسهل التجول في جميع أنحائه خلال ثوان معدودة، وظهر هذا النظام بالولايات المتحدة الأمريكية منذ مدة، ففي البداية كانوا يقتصرون على العمل من المنزل باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، ثم تطور وانتشر هذا النمط في الدول، ما جعل بعض الدراسات ترتكز على مدى أهمية ومزايا العمل عن بعد،وخاصة بعد انتشار وباء كورونا في العالم أواخر سنة 2019 .

أهمية الموضوع :

لقد كان لجائحة "كورونا" أثر كبير على المؤسسات والشركات بالغلق التام، وتوقيف العمال عن العمل، مما أدى بلجوء الكثير منها إلى ما يعرف بنظام العمل عن بعد والذي كان له الفضل في إرجاع هذه المؤسسات للعمل ومزاولة نشاطها العملي، مما ساعد على تجاوز بعض المشاكل والأسباب التي دفعت بالموظفين إلى مغادرة العمل، ولم يتمكن البعض منهم من التنقل يومياً إلى مقر العمل لأسباب شخصية.

إشكالية الموضوع :

يعد العمل عن بعد من المفاهيم المستحدثة التي أفرزتها ثورة المعلومات والاتصالات، والتي تستدعي الوقوف عليها ومحاولة فهمها، والاستفادة منها لحل المشاكل الاجتماعية والتنموية، وخاصة بعد لجوء العديد من الدول ومنها الجزائر لتطبيق العمل عن بعد في العديد من القطاعات كالتعليم والاتصالات، وذلك حرصا على سلامة المواطنين للحد من انتشار الأمراض، ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يؤثر العمل عن بعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا؟

أسباب اختيار الموضوع :

هناك أسباب ذاتية، وأسباب موضوعية جعلتنا نختار هذا الموضوع، ويمكن الإشارة إليها فيما يلي:

- الرغبة في الاطلاع على هذا الموضوع لنماء الفكر، والوصول إلى معرفة مدى أهميته لدى الدول.
- معرفة الميزات والفوائد التي يختص بها العمل عن بعد، وتأثيره على أداء العاملين ، وتحدياته.
- المكانة التي يلعبها العمل عن بعد في عصرنا الحالي لدفع عجلة التنمية الاجتماعية.

أهداف الموضوع :

- بيان حقيقة وضوابط العمل عن بعد، ودوافع اللجوء إليه.
- التعرف على مستويات الأداء، وطرق تقييمه.
- توضيح أثر العمل عن بعد على أداء العاملين.
- تحديد التحديات والعوامل التي تواجه العمل عن بعد.
- إعطاء نظرة شاملة على الموضوع محل الدراسة لتوضيح أهمية العمل عن بعد في المؤسسات، ودوره في دفع عجلة التنمية والتخفيف من آثار جائحة كورونا.

منهجية البحث:

تماشيا مع طبيعة هذه الدراسة، ولتحقيق أهدافها ومعالجة الإشكالية المطروحة وتحليل نتائجها والإجابة عن التساؤلات المطروحة، واختبار صحة الفرضيات المطروحة تم اعتماد على المنهج الوصفي التحليلي .

صعوبات البحث :

- الصعوبة في التعامل مع المادة العلمية نظراً لقلَّتها.
- قلة المصادر والمراجع المتخصصة في مجال العمل عن بعد، مما كان عائقاً في البحث.
- الظروف العصيبة التي تزامنت، وإنجازنا لهذا الموضوع مما أحدث فجوة في إتمامه.

منهجية الدراسة

- استخدما في درستنا المنهج الوصفي الذي نعرض من خلاله المفتهيم الاساسية المتعلقة بمتغيرات الموضوع والمنهج التحليلي لتحليل نتائج الاستبيان

هيكل الدراسة :

تتضمن هذه الدراسة جانب نظري تضمنه الفصل الأول حول المفاهيم النظرية للعمل عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا، وجانب تطبيقي في الفصل الثاني ، والذي سنقوم فيه بالدراسة الميدانية للموضوع (دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية بولاية أدرار).

الفصل الأول:

المفاهيم النظرية للعمل عن بعد وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا

تمهيد:

من أجل الإلمام بموضوع العمل عن بعد وأثره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا يجدر بنا التطرق لمفهوم العمل عن بعد وأثره على أداء العاملين في ظل أزمة جائحة كورونا، لذا سوف يتعرض هذا الفصل لمفهوم العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا في المبحث الأول، ومفهوم أداء العاملين في المبحث الثاني، ومدى تأثير العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا على أداء العاملين في المبحث الثالث.

المبحث الأول: المفاهيم النظرية للعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا

تضمن هذا المبحث ثلاثة مطالب، تطرق المطلب الأول إلى مفهوم العمل عن بعد، وتناول المطلب الثاني أهمية العمل عن بعد، أما المطلب الثالث تضمن ضوابط العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا.

المطلب الأول: مفهوم ودوافع اللجوء للعمل عن بعد

سنتناول في هذا المطلب مفهوم العمل عن بعد، وأهم دوافع اللجوء للعمل عن بعد.

الفرع الأول: مفهوم العمل عن بعد

لقد تعدد الدراسات التي تناولت العمل عن بعد، وتعددت معه تعاريف هذا المصطلح، ومن بينها:

العمل عن بعد: أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرار تأدية الأعمال وتقديم الخدمات، بعيدا عن مكان العمل بشكل دائم أو جزئي أو حسب الطلب حيث يكون الاتصال ما بين الموظف وجهة عمله إلكترونيا ... مع التزام كليهما بالتوجيهات الصادرة من الجهات المختصة بهذا الشأن في الحالات الطارئة التي تتطلب تأدية الأعمال من خارج مقر العمل عوضا عن التواجد كليا أو جزئيا في مكان العمل[1].

العمل عن بعد: هو "أداء العامل لواجباته الوظيفية في غير مكان العمل المعتاد، وذلك باستخدام أي من وسائل الاتصال وتقنية المعلومات. والعامل عن بعد هو كل شخص طبيعي يؤدي عملا عن بعد لمصلحة صاحب عمل بعيدا عن نظارته مقابل أجر، بحيث يكون تحت إشرافه وإدارته"[2].

الفرع الثاني: دوافع اللجوء للعمل عن بعد

1- توفير الوقت والمرونة في تنظيم اليوم: وذلك بالتقليل من الوقت الذي يقضيه الموظفون في

---

[1] الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية وإرشادات إجرائية في الظروف الطارئة، الإمارات العربية المتحدة، مارس 2020، ص4.

[2] سعد آل منيع، "5 وظائف الأكثر تسجيلا للمرأة في برنامج "العمل عن بعد"، جريدة المدينة السعودية، في2017/10/13.

الاجتماعات والأحاديث الجانبية، ويوفر الوقت الذي يقضيه الموظف في المواصلات ما يؤثر على صحته النفسية ويرفع إنتاجيته، ويساعده في تنظيم اليوم بكفاءة أكثر، كما يمنحه لمرونة في تنظيم وقته[1].

2- توفير جزء من المال : سواء كان الموظف سينتقل إلى العمل بسيارته الخاصة أو باستخدام المواصلات العامة؛ فلا شك أنه سينفق بعض الأموال والتي تكون في نهاية الشهر مبلغا وجزئا من الراتب الشهري، وقد كان من الممكن توفير هذا المال إذا فعّلت الشركة نظام العمل عن بعد[2].

3- **التوجه نحو استخدام أحدث التكنولوجيات وأساليب عمل أكثر كفاءة:** فأزمة كورونا وتأثيرها في الانتقال للعمل عن بعد دفع المؤسسات إلى استخدام الأدوات التكنولوجية المتطورة التي زادت من إنتاجية الموظفين، وزاد من سرعة وتطوير الأنظمة التقنية في المؤسسات وأدى إلى تبني واستخدام أدوات جديدة مثل البرامج التكنولوجية الحديثة والتطبيقات الإلكترونية، حيث أكدت الدراسات أن أزمة كورونا ألزمت الجميع بالتطور الرقمي والاستفادة من المعرفة والثورة التكنولوجية[3].

4- تحقيق التوازن في حياة الموظف: فالحياة المتوازنة هي التي تخدم الاتجاهات الأساسية في حياة الإنسان، حتى لا يطغى جانب العمل على دور الموظف في أسرته أو مجتمعه، ولا شك أن العمل بدوام كامل أحد أعداء هذا التوازن بصورة أو بأخرى؛ فلكي يصل العامل إلى عمله عند الساعة التاسعة مثلا، عليه الخروج من منزله قبل ذلك بمدة كافية لتفادي زحام المواصلات القاتل، ومن السهل أن تغيب الكثير من الأدوار المهمة في حياته بسبب هذا الروتين القاتل كممارسة الرياضة؛ فالوقت يعتبر عملة نادرة[4].

5- كشف إنتاجية الموظفين والإداريين: إن كشف العمل عن بعد بوضوح والتحقق عَن الذي يعمل بإنتاجية عالية، ومَن يعمل بإنتاجيته متدنية، باستخدام جل المؤسسات للبرامج الإلكترونية لتدوين المهام، فمثلا يتم تسليم المهام واستلامها عبر برنامج رقمي يرصد كل المهام التي قام بها الموظف، حتى يستطيع المسؤول أن يرى العمل الذي قام به الموظف كبرنامج ميكروسوفت الذي تعتمد عليه الكثير من

---

[1] غادة عبد الله، وعمر العبيدلي، " العمل عن بعد في القطاع العام البحريني أثناء جائحة كورونا، وقائع طاولة مستديرة، البحرين، يناير 2020، ص 7، اسم الموقع http: www.derasat.org.bh

[2] عوامل العمل عن بعد، نقلاً عن الموقع الإلكتروني التالي: blog.mostaql.com تاريخ الاطلاع عليه: 13-04-2021.

[3] غادة عبد الله، وعمر العبيدلي، نفس المرجع، ص 9.

[4] عوامل العمل عن بعد، مرجع سبق ذكره.

المؤسسات ترصد جميع المهام مع تاريخ التسليم بوضوح، وذكرت الدراسات كذلك أن العمل عن بعد فضح أداء بعض المديرين، وبين الضعف الإداري لديهم والبعض منهم كان مقاوما للتغيير[1].

6- توظيف الموظف المحترف بغض النظر عن مكانه الحالي: وهذه الميزة تعد من أهم أسباب العمل عن بعد، فبالإمكان الاعتماد على مواقع التوظيف عن بعد لإيجاد مستقلين محترفين بغض النظر عن أماكنهم الحالية؛ فتختار أفضلهم ويعمل كل واحد منهم بأريحية تامة من المكان الذي يفضله[2].

7- خفض التكاليف للمؤسسات : يسمح العمل عن بعد للمؤسسات أن تخفض من تكاليفها التشغيلية، فنظرا لتبعات أزمة كورونا عملت الكثير من الدول على خفض ميزانية المصروفات التشغيلية للوزارات والجهات الحكومية الخاضعة للأنظمة المركزية ما لم تقتضي المصلحة العامة غير ذلك[3].

8- توفير المال المدفوع في إيجار مكتب العمل الجماعي: حيث أن كثيرا من الشركات الناشئة لا تتمكن في البداية من شراء مقر خاص بها، ولكنها تضطر إلى توفير مكتب مصغر في أماكن الأعمال الجماعية ليكن مقر مؤقت للموظفين أن يعملوا منه[4].

المطلب الثاني: أهمية العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا

لقد كان لأزمة كورونا تأثير كبير على شريان الحياة الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، مما أدت إلى غالبية الشركات والمؤسسات إلى الغلق التام وفقدان الإيرادات اليومية، لذا كان من الضروري أن تواكب هذه السياسات التوجه العالمي والعربي نحو التحول إلى الاقتصاد الرقمي ألا وهو العمل عن بعد، فكان لهذا الأخير أهمية كبيرة لتفعيل نشاط الشركات والمؤسسات، والحد من الآثار السلبية للأزمة.

الفرع الأول: أهمية العمل عن بعد للشركات وأصحاب الأعمال

- تقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بعمل الموظفين.
- الاستفادة من الكوادر المتواجدة في مدن المملكة البعيدة عن مقر الشركة.
- زيادة إنتاجية الموظفين.

---

[1] غادة عبد الله ود، عمر العبيدلي، مرجع سبق ذكره، ص 12.

[2] عوامل العمل عن بعد، نفس المرجع.

[3] غادة عبد الله، وعمر العبيدلي، مرجع سبق ذكره، ص 14.

[4] عوامل العمل عن بعد، مرجع سبق ذكره.

- التوظيف والاحتفاظ بأفضل القوى العاملة الممكنة، وخاصة الموظفين الجدد الذين لديهم توقعات كبيرة بمكان عمل يتطلع للأمام من الناحية التكنولوجية، إضافة لأولئك الذين يقدرون التوازن بين العمل والحياة.
- مساعدة الموظفين على إدارة حياتهم اليومية من خلال تقليص حركة تنقلاتهم من وإلى مقر العمل.
- الحد من الازدحام المروري والانبعاثات وتأثير البنية التحتية بالمناطق الحضرية، وبالتالي تحسين البيئة.
- ضمان استمرارية الوظائف الأساسية في المنظمة حالات الطوارئ الوطنية أو المحلية أو المشكلات المتعلقة بمكان العمل.[1]

الفرع الثاني: أهمية العمل عن بعد للمجتمع ومنظومة العمل بشكل عام

- توفير فرص عمل إضافية، والمساعدة في تقليل معدل البطالة.
- تقليل الهجرة نحو المدن الرئيسية، ودعم التنمية في المناطق الأقل نموا.
- تقليل الاختناقات المرورية.
- توفير الدعم للفئات الخاصة مثل المرأة وذوي الإعاقة.
- الاستفادة من كافة الطاقات البشرية الوطنية.[2]

الفرع الثالث: أهمية العمل عن بعد للعاملين والباحثين عن عمل

- زيادة فرص العمل وتنوعها.
- توفير تكلفة المواصلات والتنقل.
- المرونة في زمان ومكان العمل.
- تخفيف عناء التنقل للعمل بشكل يومي.
- إدماج العاملين من الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن سوق العمل.
- خلق فرص مناسبة لذوي الإعاقة.
- المساعدة في خلق توازن بين التزامات العمل والاحتياجات الأسرية والحياتية (سواء الطارئة أو الدائمة).[3]

---

[1] وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، المعايير والتطبيقات المثلى للعمل عن بعد، النسخة الأولى المملكة العربية السعودية سنة 1441هـ، ص7.

[2] نفس المرجع، ص8.

[3] نفس المرجع، ص9.

المطلب الثالث: ضوابط العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا

1- تقرر جهة العمل ساعات العمل عن بعد وفقا لمصلحة العمل فيها وبما لا يخل بالمسؤوليات المناطة بهذه الجهة قانونا.

2- يجب ألا يؤثر تطبيق العمل عن بعد على عدم تواجد حد أدنى من الموظفين في الوحدة التنظيمية إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك ووفقا لما تقرره جهة العمل الحكومية.

3- يجوز أن تكون فترة العمل عن بعد مختلفة عن فترة العمل الرسمية للجهة الحكومية إذا اقتضت الظروف الطارئة ومصلحة العمل ذلك.

4- لا يستحق الموظف عن بعد أي تعويض عن العمل الإضافي في حالة عمله لساعات أطول من تلك المقررة رسميا.

5- يحق لجهة العمل تطبيق العمل عن بعد بشكل إجباري على أي موظف يندرج ضمن فئات الموظفين المبينة أعلاه ضمن الأطر الزمنية المحددة من الجهات المختصة في الدولة.

6- تطبق على الموظف الذي يعمل عن بعد جميع قوانين وأنظمة الموارد البشرية المعمول بها لدى الحكومة وجهة عمله.

7- يخضع الموظف الذي يعمل عن بعد نظام إدارة الأداء المعتمد لموظفي الحكومة.

8- يجب على الموظف التأكد من تجهيز بيئة عمل مناسبة في مكان عمله عن بعد بحيث تتوفر فيها مقومات النجاح وتساعد على تعزيز الإنتاجية وجودة الإنجاز وتراعى متطلبات الأمن والسلامة المهنية.

9- على الموظف الذي يعمل عن بعد الالتزام بأية اشتراطات أو ضوابط أخرى تحددها جهة العمل.[1]

المبحث الثاني: تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

تناول هذا المبحث ثلاثة مطالب، تضمن المطلب الأول مفاهيم حول أداء العاملين، والمطلب الثاني تضمن تأثير العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا على أداء العاملين، أما المطلب الثالث فقد تطرق إلى العوامل والتحديات المؤثرة على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا.

[1] الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، مرجع سبق ذكره، ص 8.

المطلب الأول: مفاهيم حول أداء العاملين

قسم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع تضمن الفرع الأول مفهوم أداء العاملين، والفرع الثاني تناول مستويات الأداء، بينما الفرع الثالث فقد تطرق إلى طرق تقييم الأداء.

الفرع الأول: مفهوم أداء العاملين

يعد أداء العاملين من المواضيع الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام لما يمثله من أهمية للوصول إلى الأهداف المرجوة، ولقد تعددت تعاريفه من باحث لآخر، وفيما يلي بعض تلك التعاريف:

أولا: تعريف الأداء:

لغة: يقصد بالأداء إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه[1].

اصطلاحا : يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها على مستوى الفرد والمؤسسة والدولة.

وقد تعددت تعاريف الأداء لدى الباحثين بتعدد واختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمدها المؤسسات في دراسة الأداء، منها: تعريف **Ecclec** للأداء بأنه : "انعكاس لقدرة المؤسسة وقابليتها على تحقيق أهدافها"[2].

يتضح أن مفهوم الأداء قد شمل فكرة الأهداف، فالمؤسسة ذات الأداء هي المؤسسة القادرة على تحقيق أهدافها بغض النظر على حكم الموارد المستعملة، وإذا نظرنا إلى أدبيات التسيير وجدنا أن الأداء بهذا المعنى يعبر عن الفعالية، وهي تمثل أحد أبعاد الأداء التنظيمي.

وفي قاموس **Encyclopédic World dictionary**، الأداء "إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز"[3]. والقصد منه أن الأداء يعبر عن وصول المؤسسة إلى حسن إنجاز الأعمال حسب ما هو مخطط له.

---

[1] عبد المليك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر 2001، ص 86.

[2] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، عمان الأردن، سنة 2007، ص477.

[3] الجودي محمد العلي، تفعيل الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قيادة فعالة، دراسة حالة، مؤسسة طيبة بلاست، الجلفة، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة بسكرة، سنة 2008/2007، ص77.

ويرى **ريمود لويس:** بأن الأداء "عبارة عن نتيجة، وهو يتكون من: الكفاءة، الفعالية،الإنتاجية، التنافسية"[1]. وهذا التعريف قد جسد أداء المؤسسة في النتيجة التي تحققها هذه الأخيرة والمتمثلة في أربعة مكونات.

وعرفه **أحمد سيد مصطفى** على أن " الأداء يعبر عن درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية"[2]. فالأداء هنا مرتبط بمدى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

وبالنسبة **لمصطفى عشوي** فيعرف الأداء بأنه: "نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال"[3]. أي أن الأداء هو نتيجة أي نشاط والتي تتجسد في تغيير المحيط، لذا فالأداء قد يكون جيدا أو سيئا حسب النتيجة.

من كل ما سبق يمكن التوصل إلى تعريف يشمل مختلف الأفكار التي جاء بها الباحثون أعلاه، وهو: "أن أداء المؤسسة يعبر عن مدى قدرتها على تحقيق الأهداف باستعمال عقلاني للموارد المتاحة بالأخذ في الاعتبار مختلف متغيرات المحيط الذي تنشط فيه.

ثانياً: تعريف أداء العاملين

يعد أداء العاملين من المواضيع الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام لما يمثله من أهمية، للوصول إلى الأهداف المرجوة، فقد تعددت تعاريفه من باحث لآخر منها:

أداء العاملين هو: "قيام الشخص بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله"[4].

والمفهوم من هذا التعريف أن أداء العاملين يعبر عن إنجاز الأعمال الموكلة إليهم.

ويعرف على أنه: "الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها، باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة بتوفير مستلزمات الإنتاج وإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية خلال الفترة المدروسة"[5].ويفهم من هذا التعريف أن أداء

---

[1] شويخي إسماعيل، دور الشراكة في تحسين أداء المؤسسات الصناعية، دراسة حالة في مجمع صيدال، سنة 2004/2000، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة 2003/2002، ص26.

[2] محمد سليماني، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة المسيلة، الجزائر، 2007/2006، ص115.

[3] مصطفى عشوي، أسس علم النفس الاصطناعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1992، ص244.

[4] نوال شين، دور الأداء الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، دراسة حالة مقاطعة نفطال لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية، بسكرة، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة بسكرة، سنة 2008/2007، ص 67.

[5] نفس المرجع، ص87.

العاملين يعبر عن بأنه الطريقة التي ينجز بها العاملون عملهم وذلك عن طريق إجراء تحويلات كمية ونوعية على العملية الإنتاجية، يعني أن الأداء يشتمل على إتقان العامل لعمله.

الفرع الثاني: مستويات الأداء

توجد مجموعة من المستويات للأداء يمكن للمؤسسة الاقتصادية من خلالها التعرف على مستوى أدائها، ولعل هذا الاختلاف يعود كما أشرنا لاختلاف المعايير والمقاييس التي يتبناها الباحثون في هذا المجال، وفيما يلي نذكر هذه المستويات[1]:

1- الأداء الاستثنائي: وهو الذي يبين التفوق في الأداء على المدى البعيد وأهم ما يعبر عنه هو العقود المربحة، وازدهار الوضع المالي للمؤسسة، وكذا الالتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة.

2- الأداء البارز: وتتميز به المؤسسة التي تقود القطاع الذي تنشط فيه، وأهم ما يعبر عنه هو الحصول على عقود عمل كبيرة، امتلاك الكفاءات، التمتع بوضع نقدي ومالي متميز.

3- الأداء الجيد جدا: وهو الذي يبين مدى صلابة الأداء وتوفر الدلائل المستقبلية، والكفاءات وكذا التمتع بوضع مالي جيد.

4- الأداء الجيد: وهو الذي يبين التمييز في الأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات (الخدمات) وقاعدة عملاء وكفاءات مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.

5- الأداء المعتدل: ويمثل صيرورة دون المعدل، وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات، وقاعدة عملاء وكوادر عاملة، وكذا عدم سهولة الوصول للأموال اللازمة للبقاء والنمو.

6- الأداء الضعيف: يمثل الأداء دون المعدل بكثير مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور، ووجود صعوبات خطيرة في استقطاب الكفاءات، إضافة لمواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

7- الأداء المتأزم: يتمثل في الأداء غير الكفء تماما، ومن المحتمل أن يسبب مشاكل متنوعة وكبيرة في جميع محاور عمل المؤسسة.

---

[1] خالد محمد بن حمدان ووائل محمد صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، سنة 2009، ص385.

الفرع الثالث: طرق تقييم الأداء

توجد العديد من الطرق لتقييم أداء العاملين في المؤسسة، وهي تصنف إلى صنفين؛ الطرق التقليدية، وكذا الطرق الحديثة يمكن توضيحها كما يلي:

أولاً: الطرق التقليدية

1- طريقة التدرج البياني:

تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعا، حيث يقاس أداء الموظف هنا وفق معايير محددة مثل توعية الأداء، كمية الأداء، المعرفة بطبيعة العمل...، وتحدد الدرجات مثلا على أساس من 1 إلى 5 حيث تمثل الدرجة 1 أقل درجة للتقييم أما بالنسبة للدرجة 5 فالأعلى؛ ورغم سهولة هذه الطريقة وانخفاض تكاليف اعدادها إلا أنها تفترض أوزان واحدة لكل الخصائص رغم اختلاف الخصائص عن بعضها البعض، كما أن المعايير المستخدمة خاضعة للجدل وليست دقيقة، إلى جانب احتمال تحيز المشرف القائم بعملية التقويم، كما يمكن ألا ترتبط بعض الخصائص بالوظيفة المراد تقييمها[1].

2- طريقة قائمة الاختبار (المراجعة) :

تعتمد هذه الطريقة على قائمة مراجعة بأسئلة وعبارات محددة حول أداء الموظف، ويقوم الرئيس المباشر بالإجابة على هذه الأسئلة، ثم تقوم بعد ذلك إدارة الموارد البشرية بإعطاء الأوزان لهذه الإجابات دون علم القائم بالتقييم وفقا لأهمية ووزن كل عبارة أو سؤال[2].

3- طريقة الترتيب :

تتميز بالسهولة في تقييم أداء العاملين حيث يقوم مدير القسم بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه ويقوم بترتيبهم تصاعديا أو تنازليا اعتمادا على أحسنهم كفاءة وأقلهم، حيث تتم المقارنة بين الأشخاص وليس استنادا إلى معايير الوظيفة، وتبدو سلبية هذه الطريقة في احتمال تحيز المدير في عملية الترتيب، لذلك يفضل قيام أكثر من شخص بعملية الترتيب إلى جانب المدير شريطة إلمامهم فعلا بأداء الموظفين الذين سيتم تقييم أعمالهم[3].

---

[1] خليل محمد حسان الشماع، مبادئ الإدارة، دار المسيرة، عمان، 2002، ص 393.

[2] نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية (حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغار)، أطروحة دكتوراه، علوم اقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر، سنة 2005، ص143.

[3] مؤيد سعيد السالم، عادل حرشوش صالح، إدارة الموارد البشرية، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2000، ص110_118

ثانياً: الطرق الحديثة

1-طريقة التوزيع الإجباري:

يطلب من المقيم بموجب هذا الأسلوب إجراء تقييم للعاملين و من ثم توزيعهم وفق نسب مئوية في مستويات أداء محددة مختلفة على شكل التوزيع الطبيعي حيث يقسم العاملين إلى مجموعات على سبيل يطلب من المقيم أن يقيم ما نسبته 40 % من العاملين بدرجة متوسط، 10% منهم كمتميزين 20 % بمستوى جيد 20 % بمستوى أقل من المتوسط، 10% غير مقبول أي ضعيف.

2- طريقة الاختيار الإجباري:

تتكون استمارة التقييم في هذه الطريقة من مجموعات عديدة من الجمل، تحتوي كل مجموعة على أربع جمل، ومن هذه الأربع جمل اثنتان تمثلان الصفات المرغوبة، واثنتان تمثلان الصفات غير المرغوبة في أداء الفرد، ويقوم المشرف في كل أربع جمل باختيار جملتين فقط واحدة تقيس الصفة المرغوبة في أداء المرؤوس، وأخرى تعبر عن الصفة غير المرغوب فيها في أداء هذا المرؤوس.

3- طريقة الوقائع الحرجة:

ترتكز هذه الطريقة على تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل، والتي تؤثر في أداء الفرد، سواء من حيث نجاحه أو إخفاقه، وتحدد قيمة لكل حادثة حسب أهميتها للعمل، لا يطلع على تلك القيمة القائم بالتقييم ويطلب من المقيم أن يقوم بملاحظة أداء الفرد بشكل دقيق، ليحدد أي من هذه الوقائع تحدث من خلال أداء الفرد لعمله، وبعد الانتهاء من هذا التقييم تقوم الإدارة بتحديد كفاءة الفرد، وذلك على أساس عدد الحوادث التي حدثت في أدائه واحتساب قيمتها في القائمة السرية، وبذلك نستخرج المعدل الأخير الذي يعبر عن كفاءة الفرد[1].

4- طريقة الإدارة بالأهداف:

هذه الطريقة تقيس الأداء وتقييمه عن طريق المقارنة بين الأهداف الموضوعة والمسطرة من قبل المؤسسة للفرد من أجل إنجازها مع ما أنجز فعلا وتمر هذه الطريقة بعدة خطوات وهي كالآتي[2]:

1- تحديد الأهداف والنتائج المطلوب تحقيقها، والتي سيتم قياس الأداء وتقييمه على أساسها، ويتم هذا بالاتفاق بين الرئيس والمرؤوس.

---

[1] مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2003، ص 211.

[2] أحمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 378.

2- أثناء التنفيذ يقوم الرئيس بمساعدة مرؤوسيه في تحقيق الأهداف، ومتابعة تحقيق النتائج.

3- في نهاية المدة المتفق عليها يتم تقييم النتائج التي تحققت وذلك بمقارنة ما تم تحقيقه، بما اتفق عليه في بداية الفترة، وتحديد الانحراف عن التنفيذ إيجابيا أو سلبيا.

المطلب الثالث: تأثير العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا على أداء العاملين

تناول هذا المطلب فرعين أساسيين، وعلى هذا الأساس تضمن الفرع الأول تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين، وتضمن الفرع الثاني إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد.

الفرع الأول: تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين

رغم الأهمية والأهداف التي تعود على أداء العاملين وأصحاب العمل والاقتصاد إلا أن ظروف العمل قد يشوبها انتهاكات متعددة قد يتعرض لها هذه الفئة من العاملين، فتطبيق قانون العمل في مجال العمل عن بعد يواجه صعوبة في العديد من النواحي، نظرا لعدم مراعاة طبيعة العمل خاصة أحكام ساعات العمل، والأجور، والإجازات، وغيرها من الآثار والتي سنذكرها فيما يلي[1]:

1- الأجور وساعات العمل :

العمل عن بعد قد لا يتبع أجور النظام التقليدي في الراتب الشهري مثلا، لكن هناك طرق جديدة متفق عليها في العمل كحساب الأجر بالساعة أو الأجر اليومي أو الأجر بالمشروع كاملا وهكذا، وهذا راجع لاتفاق الطرفين، ويمكن أن يطلب الشخص الذي يعمل عن بعد دفعة مقدمة أو كل المبلغ مقدما قبل بدء العمل، ويلجأ البعض لتوقيع عقود لضمان حقوقهم أثناء العمل عن بعد، إلا أن هناك عدد كبير لا يفضل العمل بعقود ويكتفي بقبول جزء من المبلغ قبل إتمام الشغل وجزء بعد إتمامه، فمن التحديات التي تواجه العاملين في قطاع العمل عن بعد المستوى المتدني لمعدلات أجورهم على الرغم من تفاوتها، وتتعدد أشكال دفع الأجور في هذا القطاع، وذلك على حسب اتفاق الطرفين.

[1] العمل عن بعد، دراسة استشرافية مصغرة، إنتاجية وسعادة تتجاوزان حدود المكان بحقوق وضمانات ضائعة، مركز تمكين للدعم والمساندة، من موقع http :tamkeen-jo.org ، ص 27 (بتصرف).

2- الإجازات والعطل الرسمية:

إضافة إلى ساعات العمل الطويلة، فإن العاملين في قطاع العمل عن بعد محرمون من الإجازات والعطل الرسمية بما فيها يوم العطلة الأسبوعية (يوم الجمعة)، وذلك لعملهم في المنزل، ويستطيعون تنظيم أوقاتهم بما يتناسب واحتياجاتهم، فلا يحتاجون لإجازة لإنهاء أعمالهم الخاصة.

3- الحماية الاجتماعية:

إن معظم العاملين هن بعد في ظل جائحة كورونا غير مشمولين في الضمان الاجتماعي مما يعد مخالفة لنصوص المواد الواردة في قانون الضمان الاجتماعي، وفي حالة تعرضوا لإصابة عمل فهم من يتكلفوا بالعلاج حيث أن صاحب العمل لا يعترف بأي إصابة كانت بحجة أن العمل منزلي، كذلك يحرم العمال من الاشتراك بالتأمين الصحي، وبرر بعض أصحاب العمل ذلك بالتكلفة المالية العالية، حيث أن العمل من المنزل لا يحتاج تأمين صحي وتحميل المؤسسة تكلفة مالية مرتفعة، فقد أكد بعض العمال أنهم عندما يمرضون لا يستطيعون العلاج، لأنهم غير مؤمنين ولا يستطيعون دفع تكلفة العلاج، وصاحب العمل لا يعترف بتقديم العلاج للعاملين حتى لو كان المرض بسبب العمل مثلا. [1]

4- الاستقرار الوظيفي :

في حالة العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا، يغيب الاستقرار الوظيفي في العديد من قطاعات العمل الخاص، حيث أن استمرار العاملين في العمل مرهون بدرجة ولائهم الشخصي لصاحب العمل، ونتيجة لطبيعة العمل عن بعد يجد العمال أنفسهم وبسبب ظروفهم المعيشية الصعبة بالبحث عن عمل يعيشون من خلاله بعد تسريحهم من قبل أصحاب العمل في المشروع والعمل وفق صرف رواتبهم.

5- الصحة والسلامة المهنية:

يعد توفير عمل آمن أحد المعايير الأساسية للعمل اللائق، والطي يعنى بتعزيز الفرص للجميع للحصول على فرص عمل منتجة في ظروف من الحرية والمساواة والأمن والكرامة بالإضافة إلى عدم التمييز بين الذكور والإناث، وفي هذا السياق يفتقر العمال إلى وسائل حماية بحيث أن تطبيق السلامة والصحة المهنية في مجال العمل عن بعد يثير عدة مشكلات خاصة أن غالبية هؤلاء العاملين يستعملون بعض المواد التي قد تتسبب بإصابتهم ببعض الأمراض ما يتطلب توفير الحماية لهم في هذا المجال.

[1] نفس المرجع (بتصرف).

6- عدم تحديد صاحب العمل:

يعتبر تحديد صاحب العمل الرئيسي من المشكلات الرئيسية التي تواجه العمل عن بعد حيث أن بعض الأعمال هنالك وسطاء بين العامل وصاحب العمل، مما يساهم في ضياع حقوق العمال.[1]

الفرع الثاني: إيجابيات وسلبيات العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا

سنتطرق في هذا الفرع إلى إيجابيات العمل عن بعد، وكذا سلبياته كما هو موضح فيما يلي.

أولاً: إيجابيات العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا

اختار العديد من العاملين العمل عن بعد بسبب المزايا والايجابيات التي يحققها لهم دون الحاجة إلى التنقل، أو مغادرة منازلهم واستخدام وسائل النقل، مما يحملهم أعباء مالية كبيرة للتنقل، وأهم هذه المزايا:

1- الراحة وزيادة الإنتاجية ، نتيجة العمل من المنزل، حيث تزيد إنتاجية العاملين وحسن عملهم، لأنهم لا يضطرون لخسارة ساعات بالتنقل من وإلى العمل في ظل صعوبة وسائل النقل وعدم ملاءمتها...الخ[2].

2- حسن إدارة الوقت فالعمل عن بعد يقلل من إهدار الوقت بسبب المحادثات الجانبية والاجتماعات المطولة غير المثمرة؛ ففي كثير من الأحيان تتميز الاجتماعات عن بعد بتنظيم أفضل وأجندة محددة، وخلالها تتساوى المساحة المُتاحة لمختلف الأصوات بعيداً عن سطوة صوت واحد[3].

3- يساعد هذا الشكل من أشكال العمل المرأة العاملة أكثر لأنه يوازن بين واجباتها المنزلية وواجباتها المهنية دون ضغوط؛ حيث قامت الجزائر في إطار الوقاية من انتشار جائحة كوفيد (19) بتطبيق الحجر الصحي على العديد من المدن ووضعت في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر نسبة (50%) على الأقل من مستخدمي كل مؤسسة وإدارة عمومية ومنحت الأولوية في العطلة الاستثنائية للنساء الحوامل والمتكفلات بتربية أبناء صغار والمصابين بأمراض مزمنة والذين يعانون من هشاشة صحية ولو أن هذا الشكل من العمل تم اعتماده من قبل لأمكنهم العمل من بيوتهم دون الحاجة للعطلة[4].

---

[1] العمل عن بعد، دراسة استشراقية مصغرة، مرجع سبق ذكره، ص27. (بتصرف)

[2] دراسة إستشراقية مصغرة، مرجع سبق ذكره، ص 22. (بتصرف)

[3] إبراهيم أحمد البدوي، دليل العمل عن بعد للمؤسسات الحكومية، حكومة 01، المستقبل الآن، مارس 2020، ص 4.

[4] مرسوم تنفيذي رقم 20-70، المؤرخ في 29 رجب عام 1414، الموافق 23 أبريل 2020، يتضمن تمديد إجراءات الحجر المنزلي المتخذ في إطار الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا كوفيد 19، ومكافحته وتعديل الأوقات، الجريدة الرسمية، السنة 57، العدد 24، الصادرة يوم الأحد 3 رمضان عام 1414، الموافق ل 26 أبريل 2020.

4- من إيجابيات العمل عن بعد إمكانية العمل على الرغم من انخفاض الحركة بسبب المرض أو الإعاقة وبالتالي يساعد ذوي الاحتياجات الخاصة فهو يساعد من نسبة قبولهم في الشغل ويجعل دمجهم أسهل من خلال بيئة عمل ودية عن بعد ويمكنهم من المساهمة المهنية بارتياحية.

5- يؤدي العمل عن بعد إلى الرضا الوظيفي وإلى نوع من العلاقات الجديدة المبنية على الثقة بين المؤسسة والعامل، ويعطي نوع من الاستقلالية للعامل، ويعطيه زيادة في حرية اتخاذ القرارات.

6- يساهم في خفض تكاليف العامل ونفقاته فيما يخص المواصلات وتكاليف السفر وواجبات الطعام والملابس الخاصة بالعمل، وبالتالي يحسن من قدرته الشرائية، ويخفض من تكاليف الشركة كذلك[1].

7- له أثر إيجابي على مستوى المدينة فهو يدخل في هيكلة التخطيط الحضري المستدام للإقليم، بحكم أنه يقضي على المشكلات المتعلقة بالنقل العام ويقلل الضغط على المدن وعلى مواقف السيارات[2].

8- يعتبر الحل الأمثل في تسيير الأمور في حالة انتشار الجوائح، فهو يضمن الاستمرارية في تأدية الأعمال وتقديم كافة الخدمات المطلوبة عن بعد بحكم إمكانية استمرارية علاقة العمل من أي مكان[3].

ثانياً: سلبيات العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا

1- مشكلة العزلة الاجتماعية، والعزلة المهنية واللتان تؤديان إلى مشاكل تضر الصحة النفسية للعامل عن بعد، واضمحلال في العلاقات الاجتماعية وعلاقة العمل ليصل الشعور عند العامل بأنه مستبعد ويفقد الرابط الاجتماعي بزملائه، وللعزلة تأثير نفسي شديد بحكم أن الإنسان اجتماعي بطبعه يحتاج لاحتكاك اجتماعي ولعل أغلب الناس لاحظوا ذلك بسبب إقرار الحجر الصحي جراء جائحة كوفيد 19[4].

---

[1] بكار فتحي، بوشريعة فاطمة، إستراتيجية العمل عن بعد نقص في التشريع وفي الممارسة، المركز الجامعي أحمد زبانة غليزان الجزائر، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 34، عدد خاص، تاريخ النشر جويلية 2020، الجزائر، ص 593.

[2] جامعة الملك عبد العزيز، العمل عن بعد، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات، جدة، إصدارات مركز الإنتاج الإعلامي، الإصدار 12، سنة 1428هـ، ص 69.

[3] الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، مرجع سبق ذكره، ص 3.

[4] بكار فتحي، بوشريعة فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص 594.

2- زيادة الفروق الاجتماعية والفجوة بين الجنسين، والخفض من الأعمال المتصلة بالخدمات، وكذا زيادة معدل الأعمال غير المحمية، وتكاليف البنية التحتية للتقنية[1].

3- يقلل من تماسك العمال ويعزز فقدان الانتماء للشركة.

4- صعب من حيث التسيير والمراقبة فالاهتمام فيه بالناتج مباشرة بدلا من المراقبة عبر عملية الإنتاج[2].

5- عدم ثبات العمل، وذلك بفقدان مزايا التوظيف الدائم من التأمينات والمعاشات والمكافآت المدفوعة، فقد يعاني العامل عن بعد من عدم ثبات الدخل إذا لم يتمكن من العثور على المشروع المناسب لفترة طويلة، وقد يضطر أحيانا للعمل ساعات إضافية لتنفيذ المطلوب دون حصوله على مقابل لهذه الزيادة، ويعتمد هذا النوع من العمل على وسائل تقنية حديثة غير متوفرة في كل مكان، مما يحد استخدامه[3].

6- قد يؤدي البعد عن المؤسسة إلى انخفاض محتمل في التزام العامل ناحية عمله وفي وفائه للمنظمة.

7- تزايد متطلبات تكنولوجيا المعلومات والقضايا الأمنية وإشكالية الحماية من الاختراقات لأمن المعلومات، فالبيئة رقمية يمكن أن تكون ذات مخاطر، ويمكن التقليل منها باتخاذ التدابير اللازمة[4].

الفرع الثالث: العوامل والتحديات المؤثرة على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

أولاً: العوامل المؤثرة على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

1- غياب الأهداف المحددة ، فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف[5].

---

[1] بن أحمد آسية وآخرون، إمكانية تطبيق العمل عن بعد كآلية لتسيير الموارد البشرية في ظل أزمة كوفيد 19 مع الإشارة إلى تجارب بعض دول العالم، مجلة تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد1 الخاص، ج1، جانفي 2021، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، ص179.

[2] بكار فتحي، بوشريعة فاطمة، المرجع نفسه، من نفس الصفحة.

[3] بوقبرين عابد، العمل عن بعد، كلية الحقوق، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، مجلة نظرة في القانون الاجتماعي، جامعة محمد بن أحمد وهرن 2 ، مجلد رقم 3، العدد 1، ص 6.

[4] بكار فتحي، بوشريعة فاطمة، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

[5] عبد الرحمن الشقاوي، إدارة التنمية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، 1994، ص 86.

2- **عدم المشاركة في الإدارة** : إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة[1].

3- **اختلاف مستويات الأداء** : من العوامل المؤثرة على أداء العاملين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين، وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط، والموظف الكسول والموظف غير المنتج[2].

4- **مشكلات الرضا الوظيفي:** فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للعاملين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للعامل، كالعوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة[3].

5- **التسيب الإداري:** فالتسيب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء العاملين الآخرين، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة[4].

---

[1] محمود عساف، نظم الحوافز وربط الأجر بالإنتاج، مجلة الدراسات، المجلد 07، العدد 24، جامعة الأغواط، سنة 1997، ص 298.

[2] هاني يوسف خاشقجي، التنظيم الإداري في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق، الرياض، سنة 1993، ص 180.

[3] عبد الرحمن الشقاوي، مرجع سبق ذكره ، ص 78.

[4] محمود عساف، مرجع سبق ذكره، ص 300.

6- **مشكلات التطوير التنظيمي:** تعتبر المشكلات الناتجة عن التطوير التنظيمي من الظواهر التي لها أثر على انخفاض معدلات أداء العاملين، والحد من هدف تحسين آليات حل المشاكل تنظيمية المعقدة[1].

7- **مشكلات البيئة المادية المناسبة: والتي** تهتم بها الكثير من المنظمات بمختلف أنواعها من ناحية الإضافة أو العمل لتوفير الهدوء للعاملين والتهوية والتدفئة والاهتمام بالنظافة لتحسين ظروف العمل[2].

8- **ضعف نطاق الإشراف** : نتيجة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية التي يشهدها المجتمع فإن عبئ المسؤولية التي تتحملها المنظمات تتزايد ونظرا لكبر حجم المنظمات وتعقد العلاقات بين المنظم والعاملين والرؤساء فإن لنطاق الاشراف دور في التأثير على أداء العاملين[3].

ثانياً: التحديات المؤثرة على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

1- بعض المفاهيم الخاطئة لدى العاملين والمدراء: ليس كل الموظفين أو كل المدراء سيتقبلون مفهوم العمل عن بعد، فمثلا إن الموظفين الذين قضوا في وظائفهم سنوات عديدة، ولديهم مستوى مرتفع من التكيف مع الطريقة التي ينجزوا بها أعمالهم، في الغالب يظهرون مقاومة للتغيرات التي قد يسعى إليها العمل عن بعد[4].

2- **العوائد والتكاليف الناتجة عن تطبيق العمل عن بعد :**

توجد ثلاثة جوانب رئيسة لتكاليف العمل عن بعد والمتمثلة فيما يلي[5]:

1-تكاليف التكنولوجيا: تتمثل تكاليف التكنولوجيا في تلك النفقات المصاحبة لتنفيذ النظام، وهي تتضمن نفقات التكنولوجيا، مثل أسعار الكمبيوتر والأجهزة الأخرى والشبكات والبرامج.

---

[1] موفق الكبيسي، ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، جامعة حلوان، القاهرة، 2004، ص 54.

[2] بدر حسن حجاج، إدارة وتنظيم المكتبات الحديثة، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998، ص 35.

[3] حمدي كمال أبو الخير، الإدارة بين النظري والتطبيق، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1989، ص 371.

[4] صالح سليمان الرشيد، إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد، صندوق تنمية الموارد البشرية، السعودية، سنة 1427 هـ، ص 57.

[5] صالح سليمان الرشيد، نفس المرجع السابق، ص 68.

2- تكاليف التدريب: وقد تكون مباشرة وغير مباشرة، أما المباشرة فتتمثل في تكاليف تطوير برامج التدريب ، الخامات، الغرف، غرف التدريس، تكاليف المدرب وغيرها؛ أما التكاليف غير المباشرة فتتمثل في الخسارة في الوقت المنتج للعاملين الذين يقضون وقتا طويلا بعيدا عن وظائفهم في التدريب على العمل عن بعد.

3-التكاليف المستمرة: هي التكاليف التي تنفق على الدعم المستمر لبرنامج العمل هن بعد، مثل تكاليف أعطال جهاز معين في منزل العامل عن بعد، فواتير الهواتف والشبكات وصيانتها، وتطوير مواقع العمل.

3- **انعزال الموظف عن الآخرين** : بناءً على أن الإنسان بطبيعته مخلوق اجتماعي وفي حاجة إلى التفاعل مع الآخرين حتى يبدع فيما ينتج، ولهذا فإن تركيز الفرد منذ المراحل الأولى من عمره وخاصة الرجال على العمل منفردا قد يؤدي إلى تداعيات خطيرة في تنمية ذاته، لذا يجب على الوظائف التي تقضي العمل عن بعد المزج بين ذلك وقضاء بعض الوقت في أعمال تقليدية.[1]

4- **شبكة الاتصالات الخاصة بالعمل عن بعد** : إن العمل عن بعد يحتاج لوسيلة تقنية غير متوفرة في كل مكان، كالتجهيزات الخاصة به في الشركة وفي منزل العامل، وأي توسع في العمل يتطلب تقنية موسعة مما يعني الاعتماد على البنية الأساسية للتجهيزات الأولية، وغالبا ما تقوم بها شركات ضخمة أو أجهزة حكومية[2].

5- **طريقة تفكير المؤسسين وقناعتهم:** يجب على المدير الذي يعمل في الشركات المنتجة للتكنولوجيا أن يتمتع بعقل متفتح واستراتيجي وإبداعي وشخصية واعية، ليتمكن من تطبيق برنامج العمل عن بعد بشكل ناجح، لأن قناعات الإدارة وطريقة تفكيرهم يمكن أن تكون أكبر تحدي يقف في طريق نجاح العمل عن بعد[3].

---

[1] بافيل عبد الله، العمل عن بعد، جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية، ط 12، سنة 2007، ص 70.

[2] عبد العزيز الزومان وآخرون، العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك سعود، السعودية، سنة 2004، ص 60.

[3] تسنيم كامل أحمد أبو ماضي، تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل، دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2015م، ص 41.

6- **يحد من التعاون بين الزملاء في العمل:** فمن أهم العوائق التي تواجه العمل عن بعد هو تبادل المهام بين العاملين عن بعد ، فعدم اختلاط الموظفين ببعضهم بشكل مباشر يشكل عائق كبيرا في الاتصال المرن والمباشر بينهم، ويقلل من التعامل بروح الفريق، مما يسبب عائقاً في توزيع المهام وتكامل الأدوار الوظيفية[1].

7- **عدم إمكانية العمل عن بعد في كل الأعمال الممكنة:** رغم أن العمل عن بعد يعد من التطور المشهود في هذا الزمان إلا أنه لم يوائم جميع الاحتياجات بعد، فإنه يمكن تطبيقه في بعض الأعمال فقط وليس جميعها، وقد يساعد في بعض الأعمال الأخرى، مثل الأعمال النظرية والتي يمكن تنفيذها وانتقال موادها إلكترونيا، إلا أنه غير مناسب للأعمال الجسدية والعضلية.

8- **قلة التشريعات التي تدعم هذا النوع من العمل:** لأن هذا النوع من العمل يعتبر خروجا عن التقاليد السابقة في أنظمة العمل والأجور لحداثة الفكرة وحداثة استخدام وسيط العمل، فيفتقد إلى الكثير من التشريعات التنظيمية والقانونية لتحديد الأجور والعلاقات والارتباطات بين الموظف وصاحب العمل[2].

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع

تعتبر الدراسات السابقة من العناصر الأساسية التي تبنى عليها البحوث العلمية، فهي تعد حيثية من حيثيات البحث العلمي المهمة التي تبرز مستوى إلمام الباحث العلمي بجوانب الموضوع، لذا قسم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، تناول المطلب الأول الدراسات ذات الأصول العربية والأجنبية للعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا، أما المطلب الثاني تضمن الدراسات ذات الأصول العربية وأجنبية عن أداء العاملين، بينما تطرق المطلب الثالث إلى التعليق على الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات ذات الأصول العربية والأجنبية للعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا

قسم هذا المطلب إلى فرعين، بحيث تضمن الفرع الأول منه الدراسات ذات الأصول العربية للعمل عن بعد، بينما الفرع الثاني فقد تناول الدراسات ذات الأصول الأجنبية للعمل عن بعد في ظل جائحة كورونا.

نفس المرجع، ص 41.

[2]عبد العزيز الزومان وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 61-62.

الفرع الأول: الدراسات ذات الأصول العربية للعمل عن بعد

أولاً: دراسة (الزومان، العقيلي، السلامة والرسيني، 2004) بعنوان : "العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية"[1]

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالعمل عن بعد، ومعرفة مزاياه وعيوبه وعرض تجارب الدول، ثم عرض المؤشرات التي تبين أهمية العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية خاصة ما يخص المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة.

نتائج الدراسة:

1- للعمل عن بعد فوائد عديدة منها تقليل استهلاك الوقود، وتخفيف حركة السير والازدحام بالشوارع.

2- العمل عن بعد يفتح مجالا للراغبين في العمل، ويزيد من فرص العمل المتاحة للخريجين كذلك فإنه يقلل من حركة انتقال المواطنين للمدن.

3- العمل عن بعد بحد ذاته مجال عمل مستقل عن غيره فيجب وضع أحكام وقوانين ولوائح خاصة للمتعاملين فيه، وذلك لحفظ حقوق الطرفين.

ثانياً: دراسة (بافيل، 2007) بعنوان "العمل عن بعد"[2] ،

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العمل عن بعد وتوضيح أهم مزاياه وعيوبه، إضافة إلى دراسة مدى تقبل العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية، ومدى معرفة الناس وأرباب العمل بطبيعة العمل عن بعد، ومدى تقبل انشاء حاضنة أعمال نسائية في جامعة الملك عبد العزيز في المملكة العربية السعودية، وذلك بهدف دعم ابتكار الأفكار الجديدة، وتطويرها لوضع مشاريع حديثة لبناء مجتمع المعرفة.

ثالثاً: دراسة (علوطي، 2008) بعنوان "المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد"[3]

هدفت هذه الدراسة للتعريف على ماهية المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد، وما أهم خصائصها وأهم متطلباتها، وشكل هيكلها التنظيمي، وقد أوصلت الباحثة بالتوصيات التالية:

---

[1] عبد العزيز الزومان وآخرون، العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الوطني 17 للحاسب الآلي، جامعة الملك سعود، السعودية، سنة 2004.

[2] بافيل عبد الله، العمل عن بعد، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، ط12، 2007.

[3] علوطي لمين، المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد 3، 2008.

1- دراسة الجدوى الاقتصادية لتطبيق المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد في البيئة المحلية.

2- عقد ندوات ومحاضرات ونشر الأبحاث والدراسات والمقاولات العملية حول الآثار، والنتائج الإيجابية والسلبية الناتجة عن تطبيق مثل هذا الأسلوب في العمل مع التأكد على التجارب التطبيقية الناجحة.

3- تنظيم دورات وبرامج تدريب مستمرة للعاملين في المنظمات ومدراءهم لامتلاك المهارات الضرورية للاستخدام الأمثل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءتهم التكنولوجية من ناجية ولضمان مشاركتهم وتفاعلهم مع التجديدات الالكترونية أو التجديد في أساليب وأنماط العمل.

4- التشجيع والدعم المادي والمعنوي للمبادرات الوطنية التي تسعى لتطبيق المنظمة للعمل عن بعد.

5- إجراء دراسات ميدانية لدراسة مدى فاعلية تطبيق المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد.

رابعاً: دراسة: (اليافي والعمري، 2013) بعنوان "الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد"[1]

هدفت إلى تحديد الاتجاهات نحو مفهوم العمل عن بعد، واستهدفت طلبة وطالبات كلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود ، وتم توزيع 261 استبيان على الطلبة وطالبات ، وخلصت الدراسة للنتائج التالية:

1- أن درجة التأثير في اتجاهات طلاب كلية إدارة الأعمال وطالباتها نحو العمل عن بعد تكمن في أن العمل عن بعد يساعد على زيادة إنتاجية ممارسية.

2- أهم العوامل المؤثرة في رضا ممارسي العمل عن بعد هو رضا الأهل بدرجة الأولى ثم الرؤساء والزملاء، وقدرة الفرد الإنتاجية أثناء قيامه بعمله عن بعد وجاء بالمرتبة الثالثة رضا الفرد عن ممارسته العمل عن بعد.

3- حصل تحقيق الأهداف من خلال العمل عن بعد على درجة تأثير عالية في بعد التمكين في بيئة العمل.

[1] رندة اليافي ومحمد العمري، الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد 29، عدد 2، سوريا سنة 2013، ص59.

الفرع الثاني: الدراسات ذات الأصول الأجنبية

أولا: دراسة (marja coenen, robert AW kok, 2014) / *the role of telework and flexible work schedules*[1] "دور العمل عن بعد وجداول العمل المرنة"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على آثار العمل عن بعد وجداول العمل المرنة على أداء فريق عمل مشروع تطوير منتجات جديدة، حيث قامت 5 شركات مستهدفة من الدراسة بإضافة ممارسات مرنة بالعمل فيما يتعلق بوقت ومكان العمل، وقامت بقياس الأداء بعد مدة زمنية، وتبين أن للعمل عن بعد تأثير إيجابي على الأداء.

أهم نتائج الدراسة:

1- للعمل عن بعد آثار إيجابية على الأداء من خلال تمكين تبادل المعرفة والتعاون.

2- العمل عن بعد يعطي فرصة أكبر للتعارف والتعاون بين الشركات.

3- العمل عن بعد متعدد الوظائف والمشاركة بين المنظمات، مما يؤدي لتحسين سرعة وجودة المنتجات.

4- للعمل عن بعد مساهمة في تشارك المعرفة، وتبادل الخبرات بين الموظفين.

ثانياً: دراسة (Rietveld, 2014)

Telework of the transition to lower energy use in transport[2]

"العمل عن بعد والانتقال لتقليل استخدام الطاقة في وسائل النقل"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور العمل عن بعد في تقليل الازدحام، وتقليل استهلاك الطاقة في وسائل النقل والمواصلات، حيث أن 25-30% من إجمالي الطاقة تستخدم في وسائل النقل والمواصلات في هولندا، وذلك للتعرف على إيجابيات وسلبيات استخدام نظام العمل عن بعد ومدى تأثيره على الازدحام، ومدى اهتمام الشركات في المسؤوليات الاجتماعية التي تقع على عاتقهم، وتم اجراء الدراسة في دولة هولندا أمستردام.

---

[1]marja coenen, robert AW kok, the role of telework and flexible work schedules, European Management, Journal 32, Issue 4, august 2014, Netherlands.

[2]Piet Rietveld, Telework and the transition to lower energy use in transport, On the relevance of rebound effects, University Amsterdam, Netherlands, Volume 1, Issue 1, June 2011.

نتائج الدراسة:

1- لتكنولوجيا المعلومات دور هام في ترشيد استخدام الطاقة.

2- لاستخدام نظام العمل عن بعد دور إيجابي في تقليل استخدام الطاقة في وسائل النقل.

ثالثاً: دراسة (Australian Government, 2014)

The Telework Kit*"أدوات العمل عن بعد"*[1]

قامت الحكومة الأسترالية بإعداد هذه الدراسة بهدف زيادة فهم أصحاب الأعمال بأهمية العمل عن بعد وما القيمة التي يضيفها لمؤسساتهم، وكيف يزيد العمل عن بعد المرونة لسياسات مكان العمل، والتعلم أكثر حول العمليات التي تساعد في تحقيق العمل عن بعد بشكل أفضل، والتعريف بعوامل نجاح تحقيق العمل عن بعد.

تفيد هذه الدراسة كل من: المدراء في المؤسسات، الموظفين لمعرفة كيفية العمل عن بعد، الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، فرق العمل في المؤسسات.

المطلب الثاني: الدراسات ذات الأصول العربية والأجنبية عن أداء العاملين

تطرق هذا المطلب إلى مفرعين أساسيين، فقد تناول الفرع الأول منه الدراسات ذات الأصول العربية حول أداء العاملين، وتضمن الفرع الثاني منه الدراسات ذات الأصول الأجنبية حول أداء العاملين.

الفرع الأول: الدراسات ذات الأصول العربية عن أداء العاملين

أولاً: دراسة (الرشيد، 2007): "إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد"[2] : هدفت إلى البحث في إمكانية تطبيق أسلوبين في تشغيل النساء من خلال العمل عن بعد، الأسلوب الأول يرتكز على العمل من المنزل والاتصال عن بعد مع المؤسسة التي تقوم بتشغيل المرأة،

[1]Australia, The Telework Kit, making telework a success a guide for leaders, managers and employees, Published: Canberra, Australian Capital Territory, 2013.

[2] الرشيد، إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد، صندوق التنمية الموارد البشرية، السعودية. سنة 2007.

وتسمح لها بتأدية الأعمال المطلوبة منها من منزلها، أما الأسلوب الثاني فيتحقق من خلال عمل المرأة من منزلها لحسابها الخاص، كأن تقوم بإنتاج سلع وخدمات داخل المنزل بهدف تحقيق الربح، وتصبح مهمة المرأة في هذه الحالة إدارة عملها الخاص من تخطيط وتنظيم ورقابة وتطوير وتسويق للمنتجات.

استهدفت دراسة الطالبات في السنة النهائية في الجامعة، والخريجات العاطلات عن العمل والموظفات وربات البيوت، وبلغت حجم العينة 500، وتم استرداد 424.

أهم نتائج الدراسة:

1- المرأة السعودية لديها رغبة واضحة في النهوض بدور فاعل في منظومة العمل المهني.

2- المرأة السعودية حاليا لديها قدر مرتفع من المرونة يجعلها تسير في اتجاه التجاوب مع كل منهج أو فكر يتيح لها إمكانية التعبير عن ذاتها وقدرتها.

3- المرأة السعودية ما زالت تحتفظ بموروثاتها الدينية والاجتماعية التي تخصها على أهمية التمسك بمزاولة الدور الأساسي لها في رعاية شؤون أسرتها وتلبية احتياجاتها.

4- المرأة السعودية ما زالت تبحث بكل اهتمام في إشكالية الجمع بين مزاولة الدور الأساسي المنوط بها في رعاية الأسرة وبين التمسك في حقها بالحصول على فرصة عمل ملائمة تحقق لها ذاتها، وتتيح لها المساهمة بشكل مادي في تلبية احتياجات ومتطلبات أفراد أسرتها.

5- المرأة السعودية وجدت وإلى حد كبير أن مفهوم العمل عن بعد ربما يقدم لها حلولاً إيجابية في سعيها لممارسة دورها الأساسي في رعاية أسرتها، ودورها المرغوب في مزاولة العمل المهني.

ثانياً: دراسة (المطيري، 2020)

"تأثيرات أزمة كورونا (كوفيد 19) على قضايا التشغيل وأسواق العمل العربية"[1]

هدفت هذه الدراسة إلى بيان الآثار والتداعيات الاقتصادية لجائحة فيروس كورونا المستجد على قضايا التشغيل في الدول العربية، ومن بين نتائج هذه الدراسة هي كالتالي:

[1] فايز علي المطيري، تأثيرات أزمة كورونا (كوفيد -19) على قضايا التشغيل وأسواق العمل العربية، منظمة العمل العربية، العدد 55، سنة 2020.

1- أن أزمة كورونا كشفت عن بصمات قوية على عرض العمل والطلب عليه.

2- رصد الآثار المتفاوتة على عدد من القطاعات الإنتاجية المختلفة من واقع الخبرة الدولية الراهنة.

3- بينت الدراسة أهم العوامل المشتركة للإجراءات التي اتخذتها الدول العربية للتصدي لتداعيات الأزمة، وتأثيراتها على قطاع العمل والعمال بصفة خاصة.

4- تقديم نوع من الدليل الاسترشادي للعمل في الأجلين القصير والمتوسط، من خلال استعراض الاستجابة المؤسسية السريعة لمنظمة العمل العربية.

5- كيفية بناء تصور لدور أطراف الإنتاج الثلاثة لإصلاح أسواق العمل ومواجهة قضية التشغيل والبطالة في ظل التأسيس للمنظومة الاقتصادية الرقمية.

الفرع الثاني: الدراسات ذات الأصول الأجنبية عن أداء العاملين

أولاً: دراسة (Sanchez, Pérez and Carnicer, 2002)

***Benefits and barriers of telework*[1] - "فوائد ومعيقات العمل عن بعد"**

هدفت الدراسة إلى اكتشاف مدى انسجام تقنية العمل عن بعد مع استراتيجيات الشركات المنفذة وما المعيقات في الشركات الصناعية والخدمية، وتم تنفيذ الدراسة في اسبانيا على مجموعة من الشركات لاختبار العلاقة بين الابتكار وتدريب الموظفين وغيرها من معايير الأداء الإستراتيجية، وإمكانية الاعتماد على العمل عن بعد.

نتائج الدراسة:

1- أظهرت نتائج هذه الدراسة أن العمل عن بعد يرتبط بعدة متغيرات التي تؤثر على استراتيجيات الإنتاج، مثلا هذه الشركات عندما تدرب الموظفين تؤدي إلى خفض المعيقات أمام اعتماد استراتيجية العمل عن بعد.

2- تعزيز العمل عن بعد يتم من خلال تطوير المعدات التكنولوجية والموارد البشرية.

[1]M Pérez Pérez, Angle M Sànchez, Carnicer, Benefits and barriers of telework, Volume 22, Issue 12, Deccember 2002, Spain.

3- العمل عن بعد يكون ذا جدوى بشكل جلي في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثانياً: دراسة (Blazek Roitz, Atkyns, 2002)

Measurement of environmental impacts of telework adoption amidst change in complex organizations[1]

"قياس الآثار البيئية المترتبة على تبني العمل عن بعد في خضم التغيير المعقد في المنظمات"

هدفت الدراسة للتعرف على آثار التغير السريع في البيئة التنظيمية لمؤسسات العمل عن بعد على انتشار العمل عن بعد، والسياسات الرسمية التي من الممكن أن تتخذها الشركات لتدعيم استراتيجية العمل عن بعد.

نتائج الدراسة:

1- تم تنفيذ برنامج للعمل عن بعد، ومرونة مستمرة في ترتيبات عمل الموظف وتقليل حركة النقل، وتكلل البرنامج بالنجاح.

2- استبدال تقنيات السفر بتقنية العمل عن بعد، وتقنيات العمل المرنة أدت إلى زيادة الإنتاجية، وتقليل تكاليف الإنتاج.

3- اعتراف القائمين على تنفيذ البرنامج بمساهمته الإيجابية في الإنتاج، وتعزيز الثقة لدى الموظف.

ثالثاً: دراسة (Gani, Toleman, 2006)

Success factors and barriers to telework - **"عوامل نجاح وتحديات العمل عن بعد"**[2]

هدفت الدراسة لمعرفة مدى تأثير السلوك التنظيمي وثقافة مكان العمل على نجاح أو عرقلة العمل عن بعد، وتم تطبيقها في أستراليا باستخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، استهدفت مدراء المؤسسات وموظفين عاديين.

---

[1]Elsevier R Atkyns, M Blazek, J Roitz – Resources, conservation and recycling, Measurement of environmental impacts of telework adoption amidst change in complex organizations, Volume 36, Issue 3, October 2002.

[2]Zoohan Gani, Mark Toleman, Success factors and barriers to telework adoption in ebusiness in Australia and Singapore, University of Southern Queensland, Department of Information Systems, Vol 1, Lssue 3, December 2006.

نتائج الدراسة:

1- تعد الثقافة التنظيمية من أهم معيقات العمل عن بعد.

2- اتجاهات وثقافة المدراء تعد كتحدي في وجه العمل عن بعد.

3- الاهتمام بالزبائن وتوقعات الموظفين تعد من التحديات التي تواجه العمل عن بعد.

4- فهم دور الموظف يساعد بشكل كبير في إنجاح العمل عن بعد.

رابعاً : دراسة (Pirdavani, Bellemans, Brijse Kochan, 2014)

Assessing the road safety impacts of a teleworking policy[1]

"تقييم آثار سياسة العمل عن بعد على سلامة الطرق"

والغرض من هذه الدراسة وضع سيناريو للعمل عن بعد للتأثير على السلامة المرورية، وتم استخدام إستراتيجية إدارة الطلب على السفر، وذلك ليس بغرض إدارة الطلب على السفر وإنما إيجاد نموذج مناسب للعمل عن بعد يحد من حوادث النقل السنوية التي تحدث، وكانت منطقة الدراسة المستهدفة بلجيكا.

نتائج الدراسة:

1- سياسة العمل عن بعد ساهمت في تخفيض حوادث التحطم بنسبة 2.6% من الحوادث السنوية.

2- وضع نماذج للنقل وإدارة الطلب على السفر لكل موظف بعينه بدلاً من دراسة سفر عموم السكان ساهمت في زيادة السلامة المرورية.

3- اتباع سياسة العمل عن بعد أدى للحد من طلبات السفر مما يعني أنه ساهم في تنظيم حركة النقل.

4- تحليل الحوادث في منطقتين مختلفتين يمكن التنبؤ به عبر دراسة حركة السير وازدحام الطرق، وغالب الحوادث تحدث في وقت التوجه للعمل أو العودة من العمل لذا فإن العاملين عن بعد هم الأقل عرضة لمثل هذه الحوادث.

[1]Ali Pirdavani, Tom Bellemans, Tom Brijs, Bruno Kochan, Geert Wets, Assessing the road safety impacts of a teleworking policy, Journal of Transport Geography, Uni Hasselt, Belgium, V39, July 2014.

المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية

يتناول هذا المطلب فرعين، تضمن الفرع الأول منه التعليق على الدراسات السابقة، أما الفرع الثاني فقد تضمن القيمة المضافة للدراسة الحالية.

الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة

من خلال المراجعة المتأنية للباحثين للدراسات السابقة يتضح أنها تتشابه مع الدراسة الحالية في تتناول موضوع العمل عن بعد والعوامل التي تؤثر على نجاحه، ونتائجه الإيجابية على المجتمع بشكل عام، وقد توصل الباحثين إلى ما يلي:

1- بينت نتائج دراسة الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد أن صعوبات ممارسة العمل تكمن في قلة فرص الترقية.

2- بينت العديد من الدراسات أن عوامل نجاح العمل عن بعد هي (الثقافة التنظيمية، المعرفة، التجارب السابقة، الثقة)، وكلما كانت مستويات العوامل سابقة الذكر عالية كلما زادت فرص نجاح العمل عن بعد.

3- بينت دراسات بأن للعمل عن بعد آثار إيجابية جمة، منها تخفيف ازدحام الطرق، تحسين متوسط الدخل، توفير فرص عمل.

4- أوصت دراسة جين وتولمان بضرورة رفع مستوى الثقة، والثقافة عند إدارة الشركات العاملة عن بعد.

الفرع الثاني: القيمة المضافة التي ستضيفها هذه الدراسة مقارنة بالدراسات السابقة

تهدف الدراسة الحالية (العمل عن بعد وأثره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا) إلى التعرف على مفاهيم نظرية العمل عن بعد من ماهية، ودوافع، وأهمية، وضوابط للعمل عن بعد، وهدفت كذلك للتعرف على مفهوم أداء العاملين، ومستوى أداء المؤسسات والشركات، وطرق تقييم هذا الأداء، وبعدها تم توضيح إيجابيات وسلبيات، وتحديات وعوامل العمل عن بعد المؤثرة على أداء العاملين، فقد كان نظام العمل عن بعد الحل الأنسب لمواكبة جائحة كورونا، وذلك تفعيلاً لنشاط المؤسسات والشركات التي أغلقت والمهددة بالغلق التام بسبب هذه الجائحة، وعليه، توصلنا من خلال هاته الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- تطور وانتشار العمل عن بعد في معظم الدول المتقدمة لمساهمته في تسهيل عمل الموظفين، وأداء الوظيفة من مكان بعيد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة الخاصة بالعمل عن بعد.

2- للعمل عن بعد أهمية اقتصادية منها الحصول على خبرات في شتى المجالات من مناطق بعيدة ومختلفة، وكذا انخفاض رهيب لجل التكاليف كتكلفة الاستئجار وتكلفة متابعة الموظفين...، كما أن هناك أهمية اجتماعية كالاستفادة من تشغيل النساء الذين لا يرغبن في العمل المختلط، وخلق مجالات للعمل في مناطق معزولة.

3- من ضوابط العمل عن بعد إخضاع الموظفين العاملين عن بعد لوظفي الحكومة الاتحادية، والتزامه بضوابط العمل، ولا يستحق الموظف أي تعويض عن الأعمال الإضافية الغير المقررة عليه رسميا.

4- من مستويات أداء الشركات والمؤسسات الأداء الاستثنائي، والأداء البارز، والأداء الجيد جداً، والأداء المعتدل، فهي مستويات تعطي شيئا من المرونة، تستطيع بها الشركات أن تخفض التكاليف، فالشركات يوجد لديها حافز اقتصادي على تطوير تكنولوجيا أقل تكلفة.

5- يعتبر تقييم الأداء هدف لتحقيق مدى التزام العاملين بإنجاز مسؤولياتهم وواجباتهم وفق معطيات العمل، وذلك وفق طرق منها طرق تقليدية كطريقة الترتيب والتدرج البياني، ومنها طرق حديثة كطريقة الوقائع الحرجة، والتوزيع الإجباري.

6- أن للعمل عن بعد آثار إيجابية بلغ متوسطها 76.8%.

7- من العوائق التي تواجه العاملون عن بعد مماطلة بعض الشركات في الدفع، وتأخرهم في كثير من الأحيان خاصة حين يتم الدفع بعد تسليم العمل.

8- يساعد العمل عن بعد على تكافؤ فرص العمل بين شرائح المجتمع المختلفة من حيث النوع والعمر والظروف الصحية والاجتماعية.

خلاصة الفصل الأول:

تناول هذا الفصل مفهوم العمل عن بعد، وأبرز التعريفات التي ذكرت، كان من أبرزها: أن أداء العامل لواجباته الوظيفية في غير مكان العمل المعتاد، وذلك باستخدام أي من وسائل الاتصال وتقنية المعلومات. إضافة إلى التطرق إلى مدى أهمية العمل عن بعد بالنسبة للشركات وأصحاب العمل، وأهميته لدى المجتمع ومنظومة العمل بشكل عام، وكذا أهميته بالنسبة للعاملين والباحثين عن عمل، إضافة إلى التطرق إلى ضوابط العمل عن بعد؛ وتطرقنا كذلك إلى تعريف أداء العاملين بأنه: قيام الشخص بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله. والتطرق إلى مستويات الأداء منها الأداء الاستثنائي، والأداء البارز، إضافة إلى التطرق إلى طرق تقييم الأداء وهي الطرق التقليدية كطريقة التدرج البياني، وكذا الطرق الحديثة كطريقة التوزيع الإجباري، ثم تحدثنا عن مدى تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين، مع ذكر تحديات وعوامل العمال تجاه العمل عن بعد، ثم شرعنا بالتحدث عن أهم الدراسات السابقة للموضوع لبيان مدى علاقتها بموضوع محل الدراسة من ناحية أهمية العمل عن بعد، ومدى تأثيره على أداء العاملين من الناحية الإيجابية والسلبية كتوفير فرص عمل للخريجين، وتنشيط الاقتصاد في المؤسسات.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية بجامعة أحمد دراية بأدرار

تمهيد:

بعدما تطرقنا لأهم المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرين الدراسة العمل عند بعد وأداء العاملين وبعد عرضنا للدراسات السابقة في الموضوع سنحاول في هذا الفصل الاطلاع على الواقع الحقيقي لتلك المفاهيم وذلك بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي.

حيث حاولنا القيام بدراسة ميدانية بجامعة أدرار التي تم اختيارها من بين مجتمع المؤسسات المحلية، ولذا سنحاول دراسة تأثير العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا على أداء العاملين بجامعة أدرار.

بحيث يتناول المبحث الأول الطريقة والإجراءات ، والذي سنتناول فيه منهج ونموذج الدراسة ومجتمع الدراسة الميدانية وكذا مميزات أفراد عينة الدراسة، إضافتا إلى الأدوات المستخدمة في تحليل البيانات،

أما في المبحث الثاني تم عرض النتائج والمناقشة باستخدام معامل التحديد بين المتغير المستقل الذي يكمل في أبعاد العمل عن بعد والمتغير التابع المتمثل في أداء العاملين، واختبار فرضيات الدراسة من خلال الاختبارات اللازمة.

المبحث الأول: الطريقة والإجراءات

قسم هذا المبحث إلى مطلبين، تناول المطلب الأول منه منهجية الدراسة الميدانية، بينما المطلب الثاني فقد تطرق إلى ذكر وصف عينة الدراسة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية.

الفرع الأول: منهج ونموذج الدراسة:

أ.منهج الدراسة: من خلال الدراسات السابقة وتماشيا مع طبيعة هذه الدراسة، ومن اجل تحقيق أهدافها ومعالجة الإشكالية المطروحة وتحليل نتائجها والإجابة عن التساؤلات المطروحة، واختبار صحة الفرضيات المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي

ب. أنموذج الدراسة: يتكون من متغيرين هما المتغير المستقل والمتغير التابع، فالمتغير المستقل يتمثل في العمل عن بعد المتغير المستقل وأداء العاملين المتغير التابع

الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات:

مصادر جمع البيانات : للتمكن من الوصول إلى أهداف هذه الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة أساسية، وكذلك اعتمدنا على المقابلة بهدف الحول على المزيد من المعلومات والبيانات التي تساعدنا في تحليل وتفسير إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة.

أ. **الاستبانة:** تعتبر الأداة الرئيسية للدراسة، حيث اعتمدت في الحصول على جملة من المعلومات حول متغيرات الدراسة، وكذا معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية للعينة بجامعة ادرار

تصميم الاستبانة: عند تصميمها حولنا الاطلاع على أكبر عدد من الدراسات السابقة للموضوع، والاعتماد على الخلفية النظرية للدراسة في بنائها ومنه تم بناء الاستبانة الموضحة بالملحق (1) وتكونت من 3 محاور.

المحور الأول: وهو القسم الخاص بالبيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة في المؤسسة.

المحور الثاني: المتعلق بالمتغير المستقل وهو العمل عند بعد يحتوي على 20 عبارة .

المحور الثالث: فيتعلق بالمتغير التابع اداء العاملين ويحتوي على 12 عبارة .

الفرع الثاني: مقياس أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" لقياساستجابات المبحوثين لفقرات الاستمارة، كما يبينه الجدول.

جدول رقم (1) : درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

وقد تم تحديد الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي كالآتي:

جدول رقم (2) : الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:

تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPss v 23 بغية الوصول إلى أهداف الدراسة، وهذا البرنامج يضم مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي وفي ما يلي سيتم عرض مجموعة من الأساليب الإحصائية التي استعملت في الدراسة:

1. **النسب المئوية والتمثيل البياني:** تم استخدامها لمعالجة البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة.
2. **الوسط الحسابي:** باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية، فقد تم استخدامه في هذه الدراسة كمؤشر لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
3. **الانحراف المعياري:** يعتبر من مقاييس التشتت، واستخدم لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي
4. **اختبار** Alpha Cronbach : لمعرفة ثبات عبارات الاستمارة.
5. **اختبار T للعينات المستقلة:** لمعرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين تعزى لاختلاف عامل الجنس.
6. **معامل الارتباط بيرسون:** لقياس مقدار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
7. **تحليل التباين الأحادي:** لمعرفة الفروقات بين المتغيرات الشخصية في المتغير المستقل (العمل عن بعد)

المطلب الثاني: وصف عينة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين يجامعة أحمد دراية بأدرار، إذ يبلغ حجم المجتمع 31 عامل، تم استطلاع أراء العاملين وهم يشغلون مختلف المناصب بالجامعة، من خلال توزيع الاستبيان عليهم.
2. **عينة الدراسة:** تعتبر العينة بأنها جزء ممثل للمجتمع الأصلي ويشترط فيها أن تتمتع بنفس المجتمع الذي أخذت منه ، وقد تم توسيع الاستبيان بجامعة ادرار وتم توزيع 31 استبانة حيث أن كلها استرجعت منها.

الجدول رقم (3) : الإحصائيات الخاصة لمعالجة الاستبيان

الاستبانة	الموزعة	المسترجعة	الغير صالحة	القابلة لتحليل
العدد	31	31	0	31
النسبة المئوية	%100	%100	%0	%100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss v 23

الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

الجدول رقم (4) نتائج اختبار الفاكرونباخ ومعامل الصدق لقياس ثبات الاستمارة

العينة	قيمة ألفا	معامل لصدق
31	0,8860	0,93

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss v 23

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الثبات الفاكرونباخ بلغت قيمته 0.88 وهي قيمة مرتفعة، لقياس ثبات الاستمارة حيث بلغ معامل الصدق 0.93 أي بنسبة 93 % مما يمنح الإذن باستخدامها والاستعانة بها.

الفرع الثالث: المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

تناولت الدراسة مجموعة من المتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة متمثلة في(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخدمة في المؤسسة) من خلال المعلومات التي احتوتها الاستبانة ومن خلال هذا يتم وصف العينة كما يلي:

الجنس:

		التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	26	83,9
	أنثى	5	16,1
	المجموع	31	100,0

من خلال الجدول يتضح ان جل المبحوثين من فئة الذكور بنسبة 83.9 % مقارنة بالإناث الذين بلغت نسبتهم 5 % وهذا راجع لأن العينة عشوائية .

جدول رقم 5: وصف العينة حسب متغير السن

		التكرار	النسبة
السن	(18- 30)	3	9,7
	(31 40)	23	74,2
	(41 50)	4	12,9
	المجموع	31	100,0

من خلال الجدول معظم المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 31 40 بنسبة 74.2 % وهي نسبة الشباب وفي الأخير فئة 12.9 % وهي نسبة الكبار.

جدول رقم 6: يبين وصف العينة حسب متغير المستوى لتعلمي

	العينة	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	ثانوي	4	12,9
	جامعي	15	48,4
	فوق جامعي (دراسات عليا)	10	32,3
	المجموع	31	100,0

من خلال الجدول يتضح أن معظم المبحوثين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 48.4 % تليها مستوى فوق الجامعي بنسبة 32.3 % مما يؤكد أن المؤسسة تحتوي على إطارات دو مستوى عالي.

جدول رقم 7: يبين وصف العينة حسب متغير الوظيفة

		التكرار	النسبة
الوظيفة	موظف	24	77,4
	متعاقد	1	3,2
	اخرى اذكر	3	9,7
	المجموع	31	100,0

من الجدول يتضح أن المبحوثين من صنف الموظفين بنسبة 77.4%، فهم الفئة الأكثر تواجدا بالمؤسسة.

المبحث الثاني: النتائج و المناقشة

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج

أولا: العمل عن بعد

1. فيما يتعلق بعبارات بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

الجدول (9) : المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية الاستجابات أفراد العينة على بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

العبارات	المتوسط	الانحراف	الدرجة
استخدام أنظمة التكنولوجيا سهل العمل عن بعد في الجزائر	3,7419	1,18231	متوافقة
يساهم للعمل عن بعد في الاستقرار الاقتصادي في ظل أزمة كورونا	3,5333	,973200	متوافقة
تشجع بيئة عملي على استخدام لبريد الالكتروني في التواصل الرسمي	4,2903	,692510	متوافقة
تتبنى إدارة المؤسسة تجديد أساليب أداء العمل لتتوافق في ظل الحجر المفروض	3,6333	,808720	متوافقة
تقدم الإدارة شرحا حول التعامل مع المواقع الإلكترونية أثناء العمل عن بعد	3,3226	1,10716	متوافقة
تغطي وسائل التواصل الاجتماعي قصص نجاح رياديي الأعمال بشكل كبير	3,2581	,855090	متوافقة

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجا ت23 v spss

يلاحظ من خلال الجدول يتضح ان المتوسطات الحسابية تراوحت بين 3.25 و4.29 مما يفسر حسب ديكارت أنها بلغت مستوى الموافقة مما يدل أن هناك بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات .

2. فيما يتعلق بعبارات بعد الرضا الوظيفي.

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية الاستجابات أفراد العينة على بعد الرضا الوظيفي

العبارات	متوسط حسابي	انحراف معياري	
تسمح إدارة المؤسسة بمشاركة الأفكار والمعارف الجديدة بين الموظفين بطرق متنوعة	3,2581	,893220	محايد
تتبع إدارة المؤسسة سياسة عادلة في الأجور والحوافز المادية	3,3226	1,07663	محايد
يشعر الموظف بالأمن المادي والصحي في ظل العمل عن بعد	3,2258	,883540	محايد
تترك إدارة المؤسسة المساحة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار	3,161	1,0359	محايد
يمكن لأي شخص العمل عن بعد دون صعوبات	2,9677	1,07963	محايد

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss v 23

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 2.96 و4.25 مما يفسر حسب ديكارت أنها بلغت مستوى المحايدة ، مما يدل أنه ليس هناك رضا وظيفي .

3. فيما يتعلق بعبارات بعد مرونة العمل.

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية الاستجابات أفراد العينة على بعد مرونة العمل.

العبارات	المتوسط	الانحراف	الدرجة
تقوم المؤسسة بتسهيل استخدام العمل عن بعد	3,6129	,91933	موافقة
علاقتي بعملي وعائلتي بحالة توزان أثناء العمل عن بعد	3,3548	1,11201	موافق
تساعد المؤسسة الموظف على تطوير ذاته بشكل مستمر	3,4000	,96847	متوافقة
يمكن استخدام البرامج وقواعد البيانات المتعلقة بالمؤسسة أثناء العمل عن بعد	3,0000	1,23828	محايدة
تساهم الأزمة الصحية في إبراز كفاءة الموظف عن طريق العمل عن بعد	3,1613	1,03591	محايدة

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss v 23

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 3.00 و3.61 مما يفسر حسب ديكارت أنها تنوعت بين المحايدة والموافقة مما يدل أن هناك المرونة في العمل نسبية .

4. فيما يتعلق بعبارات بعد مرونة الثقة.

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية الاستجابات أفراد العينة على بعد الثقة

العبارات	المتوسط	الانحراف	
تلتزم إدارة المؤسسة بتنفيذ الاتفاقيات والتعاقدات (المالية والقانونية) مع العاملين عن بعد	3,2903	1,00643	متوافقة
تلتزم المؤسسة التي أعمل بها بأنها لن تستخدم معلوماتي الشخصية لأي أغراض أخرى	3,5161	,889610	متوافقة
يخضع سلوك وأفعال المؤسسة للقوانين والأنظمة وليس للمزاجية	3,6129	,882320	متوافقة
تأخذ المؤسسة في الاعتبار مضاعفات أعمالها على المستهلك	2,8621	,742780	محايدة

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss v 23

يلاحظ من خلال الجدول يتضح أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 2.81 و 3.61 مما يفسر حسب ديكارت أنها تنوعت بين المحايدة والموافقة مما يدل أن هناك مرونة الثقة في العمل نسبية.

ثانيا: أداء العاملين

الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية الاستجابات أفراد العينة على محور اداء العاملين

العبارات	المتوسط	الانحراف	الدرجة
يحقق لي العمل دخل يغنيني عن الوظيفة التقليدية	3,2581	,99892	محايدة
تولي شركات العمل عن بعد اهتمامها لتقديم خدماتها للمجتمع	3,1667	1,01992	محايدة
يسهم العمل في الحفاظ على سيروة العمل ومردودية مستمرة	3,5806	,84751	متوافقة
تستخدم المؤسسة الأساليب الرقابية التي تعمل على الاستخدام الأمثل للموارد	2,9667	1,09807	محايدة
تضع المؤسسة خطة لمستويات الإنتاجية المطلوب الوصول إليها.	3,1290	1,08756	محايدة
توفر المؤسسة التجهيزات الإنتاجية المتقدمة	2,9667	1,12903	محايدة
تتخلص المؤسسة من بعض الأنشطة التي ليس لها ميزة تنافسية	3,1613	,93441	محايدة
يسهم العمل عن بعد في التخفيف من أزمة البطالة	3,0968	1,16490	محايدة

أحرص على تنفيذ العمل وفق الخطط و البرامج المرسومة	3,6452	1,01812	محايدة
تراعي إدارة المؤسسة ظروف العامل أثناء تقييم الأداء	2,9677	1,04830	محايدة
لدي كامل الحرية في طريقة أداء	3,0333	,92786	
تهمني درجات الوظيفة بقدر اهتمامي بأداء عملي اليومي بصورة جيدة	3,6774	1,13687	متوافقة

يتضح من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 2.96 و3.67 مما يفسر حسب ديكارت أنها تنوعت بين المحايدة والموافقة مما يدل أن هناك أداء العاملين، وتوضح ذلك العبارة الأخيرة " تهمني الدرجات الوظيفية بقدر اهتمامي بأداء عملي اليومي بصورة جيدة" أن الاهتمام بالوظيفة نفس الاهتمام بالعمل واتقنه.

المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة

1. معامل الارتباط والتحديد

الجدول (15) معامل الارتباط والتحديد

المتغيير	معامل الارتباط R	معامل التحديد	الخطأ المعياري
أداء العاملين	,704[a]0	,4960	5,20562
المرونة، البنية، الثقة، الرضا			

من الجدول يتضح أن هناك ارتباط وذلك لأن معامل الارتباط بلغ 0.70 وهي قيمة قريبة من 1 مما يوضح أنها قوية بمعامل التحديد قيمة 0.496 أى ينسبة 49.6% وبخطأ معياري قدر بـ 5.20.

2-اختبار التبيان F

الجدول (16) معامل اختبار التباين

المتغير	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	F	Sig.
اداء_العاملين	4	126,741	4,677	,008[b]0
المرونة، البنية، الثقة، الرضا	19	27,098		

من خلال الجدول يتضح أن هناك تباين في العلاقة قد بلغت قيمة F 4.67 بمستوى دلالة بلغ 0.008 وقيمة اقل من 0.05 المعنوية أي أنها دلالة إحصائيا .

3 – معادلة الانحدار البسيط

الجدول (17) معامل الانحدار البسيط

	المتغير	قيمة α	الخطأ المعياري	قيمة β	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	أداء_العاملين	16,716	8,960		1,866	,0780
	الثقة	-,009	,5250	-,0040	-,0170	,9870
	البنية	,143	,4410	,0630	,3250	,7490
	الرضا	,105	,5030	,0610	,2090	,8360
	المرونة	,850	,3390	,6430	2,507	,0210

من خلال الجدول نستنتج معادلة الانحدار البسيط لأبعاد العمل عن بعد التي بلغت قيمة α موجبة مما يدل على أنها العلاقة طردية بين أبعاد العمل عن بعد بمستوى دلالة بلغت 0.07 وهي غير أحصائيا أما قيمة β هي أيضا موجبة حيث كانت 16.71 مما يؤكد طردية العلاقة كلما رذات عوامل العمل عند بعد (الثقة والبنية والرضا والمرونة) يزيد الأداء بـ 17.71.

من خلال اختبارات معامل الارتباط واختبار التبيان والانحدار البسيط تستنتج صحة الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين والعمل عن بعد.

خلاصة الفصل الثاني:

تعرضنا في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية للموضوع (دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية بأدرار)، وقد تضمن المبحث الأول الطريقة والإجراءات والتي تم البحث فيها من قبل باحثين سابقين تصب في نفس الموضوع، وذلك لبناء معرفة أعم وأدق حول الموضوع المبحوث، ومعرفة علاقاته ومتغيراته بالدراسات السابقة، والاستفادة من جهود ونتائج الآخرين، والإلمام بجميع جوانب الدراسات لعدم العودة للبحث فيما بحثوه، فقد تم توضيح منهجية الدراسة الميدانية، ثم بعدا تم التطرق إلى بيان وصف عينة الدراسة، ثم التطرق إلى النتائج والمناقشة ومعرفة نتائج وفرضيات الدراسة، وبعدها تم تسليط الضوء لمتغير الدراسة على جامعة أدرار حيث قمنا توزيع استبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spsp من التحقق من الفرضيات واستنتجنا في الأخير وجود علاقة بين متغير الدراسة أنه إذا توفر المؤهلات والعوامل يكون هناك أداء فعال للعاملين.

الخاتمة

الخاتمة:

بعد استعرضنا للموضوع محل الدراسة وتحليل الاستبانة التي تم توزيعها، حيث كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الماهية العامة للعمل عن بعد ومدى تأثيره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا، خلصنا في الأخير لجملة من النتائج أهمها:

– تحتاج فكرة العمل عن بعد إلى المزيد من الإشهار والإعلان والتوعية عنها، كونه يحمل في طياته الكثير من المنافع من حيث فتح مزيد من الأعمال، وفتح مجال للعمل للكثير من الراغبين في العمل والقادرين عليه، وتقليل التكلفة لكلا الطرفين.

– يعد العمل عن بعد واحدة من الأمور التي لا يمكن الاستغناء عنها في الآونة الأخيرة، سواء كان بسبب الظروف السائدة كأزمة جائحة كورونا، أو بسبب مميزاته وإيجابياته الكثيرة.

– القيام بالعمل عن بعد بحذر نظراً لسلبياته وتأثيراته على أداء الموظفين، لذا يجب أن يتم استغلال الجانب المفيد منها فيما يخدم الموظف.

– مساهمة العمل عن بعد في تسهيل عمل الموظفين، وتيسير عملية التنقل إلى العمل من داخل المنزل بواسطة وسائل الاتصال الحديثة.

– يساعد العمل عن بعد على تجاوز المشاكل والأسباب التي تدفع الموظفين إلى مغادرة المؤسسات الإدارية.

– تبني العمل عن بعد يحقق للكثير من العاملين إمكانية أكبر التكيف مع العمل في ظل الظروف المناخية الصعبة، وفي حالة تعطل خدمات وسائل النقل بين المدن، فالعمل عن بعد يعد وسيلة مناسبة لوضعنا الاجتماعي لتوظيف المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة.

– زيادة معدلات إنتاجية العاملين عن بعد، نظراً لتمتعهم بالحرية في اختيار الوقت المناسب للعمل.

– من معيقات العمل عن بعد عدم توفر شبكات الاتصالات عريضة الحزمة ومعدات الاتصال اللاسلكية خاصة في المنازل، وهذا ما يحبط همم المتحمسين للدخول في ميدان العمل عن بعد.

–تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات أحد العوامل الرئيس لتحسن أداء العاملين في ظروف العمل عن بعد.

–رغم الأزمة إلا أن الجامعة تمكنت من تحقيق نوع من الأداء المهني وذلك بواسطة عامل الرضا الوظيفي

– يعتبر المرونة في العمل مؤثرا على الأداء العاملين.

وقد أفضت توصيات الدراسة إلى ما يلي:

- ضرورة توفير أجهزة الإعلام الآلي من أجل تسهيل العمل عن بعد.
- ضرورة خلق منصات تدريبية من شأنها تساعد في تأهيل العاملين وتمكن من الإنتاج.
- دراسة كيفية العمل عند والتحضير له المسبق قبل وقوع الأزمات.
- ضرورة إعطاء المؤسسات العاملة في مجال العمل عن بعد كتيبات ومنشورات للتعريف بالعمل عن بعد.
- ضرورة تولي الجامعات والدراسات العامة دورها في نشر المعرفة بالعمل عن بعد.
- ضرورة تولي وزارة الاقتصاد ووزارة الاتصالات دورها بنشر المعرفة بالعمل عن بعد.
- إلزام شركة الاتصالات، شركة جوال، ووزارة الاتصالات ووزارة الاقتصاد، في المساهمة لأجل تسهيل دور العمل عن بعد في الجزائر.
- ضرورة المساهمة في تحسين ظروف الكهرباء والاتصالات اللاسلكية، وشبكات الأنترنت في قطاع الجزائر، لتيسير عمل الموظفين في العمل.
- ضرورة تحسين الخبرة لدى الشركات العاملة في مجال العمل عن بعد.
- اللجوء إلى عمل مشاريع شبابية للعمل عن بعد.
- ضرورة إعطاء الموظف كافة حقوقه الوظيفية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب بالعربية:

1- أحمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد، الدار الجامعية، مصر، سنة 2003.

2- الرشيد، إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد، صندوق التنمية الموارد البشرية، السعودية. سنة 2007.

3- بافيل عبد الله، العمل عن بعد، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، ط 12، سنة 2007.

4- بدر حسن حجاج، إدارة وتنظيم المكتبات الحديثة، مكتبة عين شمس، القاهرة، سنة 1998.

5- حمدي كمال أبو الخير، الإدارة بين النظري والتطبيق، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1989.

6- حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، عمان، سنة 2009.

7- خالد محمد بن حمدان ووائل محمد صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، سنة 2009.

8- خليل محمد حسان الشماع، مبادئ الإدارة، دار المسيرة، عمان، 2002.

9- صالح سليمان الرشيد، إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بعد، صندوق تنمية الموارد البشرية، السعودية، سنة 1427 هـ.

10- طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، عمان الأردن، سنة 2007.

11- عبد الرحمن الشقاوي، إدارة التنمية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبدالعزيز، الرياض، سنة 1994.

12- عبد العزيز الزومان وآخرون، العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك سعود، السعودية، سنة 2004.

13- غادة عبد الله، وعمر العبيدلي، " العمل عن بعد في القطاع العام البحريني أثناء جائحة كورونا، وقائع طاولة مستديرة، البحرين، يناير 2020، ص 7، اسم الموقع :http www.derasat.org.bh

14- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الاصطناعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1992.

15- مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد، دار الصفاء للنشر، الأردن، سنة 2003.

16- مؤيد سعيد السالم، عادل حرشوش صالح، إدارة الموارد البشرية، جدار للكتاب العالمي، الأردن، سنة 2000.

ثانياً: الرسائل العلمية:

1- الجودي محمد العلي، تفعيل الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قيادة فعالة، دراسة حالة، مؤسسة طيبة بلاست، الجلفة، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة بسكرة، سنة 2008/2007.

2- تسنيم كامل أحمد أبو ماضي، تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل، دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2015م.

3- شويخي إسماعيل، دور الشراكة في تحسين أداء المؤسسات الصناعية، دراسة حالة في مجمع صيدال، سنة 2004/2000، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة 2003/2002.

4- محمد سليماني، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة المسيلة، الجزائر، 2007/2006.

5- نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية (حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغار)، أطروحة دكتوراه، علوم اقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر، سنة 2005.

6- هاني يوسف خاشقجي، التنظيم الإداري في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق، الرياض، سنة 1993.

7- نوال شين، دور الأداء الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، دراسة حالة مقاطعة نفطال لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية، بسكرة، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة بسكرة، سنة 2008/2007.

ثالثاً: المقالات والمجلات العلمية

1- إبراهيم أحمد البدوي، دليل العمل عن بعد للمؤسسات الحكومية، حكومة 01، المستقبل الآن، مارس 2020.

2- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، المعايير والتطبيقات المثلى للعمل عن بعد، النسخة الأولى سنة 1441هـ، متاح على الموقع https:teleworks.sa.

3- بن أحمد آسية وآخرون، إمكانية تطبيق العمل عن بعد كآلية لتسيير الموارد البشرية في ظل أزمة كوفيد 19 مع الإشارة إلى تجارب بعض دول العالم، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد1 الخاص، ج1، جانفي 2021، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس.

4- بوقبرين عابد، العمل عن بعد، كلية الحقوق، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، مجلة نظرة على القانون الاجتماعي، جامعة وهران ، الجزائر، مجلد رقم 3، العدد 1.

5- رندة اليافي ومحمد العمري، الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد 29، عدد 2، سوريا سنة 2013.

6- صالح بن سليمان الرشيد، اتجاهات المرأة السعودية نحو أسلوب العمل عن بعد، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والتخطيط، جامعة الملك فيصل، مجلة جامعة الامام، العدد 12، دار المنظومة السعودية، رجب 1430هـ.

7- عبد المليك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر 2001.

8- علوطي لمين، المنظمة الالكترونية للعمل عن بعد، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد 3، سنة 2008.

9- محمود عساف، نظم الحوافز وربط الأجر بالإنتاج، مجلة الدراسات، المجلد 07، العدد 24، جامعة الأغواط، سنة 1997.

10- موفق الكبيسي، ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، جامعة حلوان، القاهرة، سنة 2004.

11- فايز علي المطيري، تأثيرات أزمة كورونا (كوفيد -19) على قضايا التشغيل وأسواق العمل العربية، منظمة العمل العربية، العدد 55، سنة 2020.

12- بكار فتحي، بوشريعة فاطمة، إستراتيجية العمل عن بعد نقص في التشريع وفي الممارسة، المركز الجامعي أحمد زبانة غليزان الجزائر، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 34، عدد خاص، تاريخ النشر جويلية 2020.

رابعاً: الملتقيات

1- العمل عن بعد، دراسة استشراقية مصغرة، إنتاجية وسعادة تتجاوزان حدود المكان بحقوق وضمانات ضائعة، مركز تمكين للدعم والمساندة، من موقع http :tamkeen-jo.org.

2- جامعة الملك عبد العزيز، العمل عن بعد، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات، جدة، إصدارات مركز الإنتاج الإعلامي، الإصدار 12، سنة 1428هـ.

3- سعد آل منيع، جريدة المدينة، 5 وظائف الأكثر تسجيلا للمرأة في برنامج "العمل عن بعد"، في جدة.

4- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية وارشادات إجرائية في الظروف الطارئة، الإمارات العربية المتحدة، مارس 2020.

خامساً: المواقع الإلكترونية

1- عوامل العمل عن بعد، نقلاً عن الموقع الإلكتروني التالي: blog.mostaql.com تاريخ الاطلاع عليه: 13-04-2021.

2- موقع http :tamkeen-jo.org.

سادساً: النصوص القانونية

1- مرسوم تنفيذي رقم 20-70، المؤرخ في 29 رجب عام 1414، الموافق 23 أبريل 2020، يتضمن تمديد إجراءات الحجر المنزلي المتخذ في إطار الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا كوفيد 19، ومكافحته وتعديل الأوقات، الجريدة الرسمية، السنة 57، العدد 24، الصادرة يوم الأحد 3 رمضان عام 1414، الموافق ل 26 أبريل 2020.

سابعاً: قائمة الكتب باللغة الأجنبية

1- Ali Pirdavani, Tom Bellemans, Tom Brijs, Bruno Kochan, Geert Wets, Assessing the road safety impacts of a teleworking policy, Journal of Transport Geography, Uni Hasselt, Belgium, V39, July 2014.

2- Australia, The Telework Kit, making telework a success a guide for leaders, managers and employees, Published: Canberra, Australian Capital Territory, 2013.

3- Elsevier R Atkyns, M Blazek, J Roitz - Resources, conservation and recycling, Measurement of environmental impacts of telework adoption amidst change in complex organizations, Volume 36, Issue 3, October 2002.

4- M Pérez Pérez, Angle M Sànchez, Carnicer, Benefits and barriers of telework, Volume 22, Issue 12, Deccember 2002, Spain.

5- Marja coenen, robert AW kok, the role of telework and flexible work schedules, European Management, Journal 32, Issue 4, august 2014, Netherlands.

6- Piet Rietveld, Telework and the transition to lower energy use in transport, On the relevance of rebound effects, University Amsterdam, Netherlands, Volume 1, Issue 1, June 2011.

7- Zoohan Gani, Mark Toleman, Success factors and barriers to telework adoption in ebusiness in Australia and Singapore, University of Southern Queensland, Department of Information Systems, Vol 1, Lssue 3, December 2006.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم:علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال

استمارة بحث (استبانة الدراسة)

تحية طيبة وبعد:

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تدخل في إطار إعداد مذكرة ماستر بعنوان ""**العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا وأثره على أداء العاملين**"

لذا نرجو منكم الإجابة بكل موضوعية عن أسئلة هذه الاستمارة بوضع علامة (×) في المكان المناسب،مع العلم بأن المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

وفي الأخير تقبلوا أسمى عبارات التقدير والاحترام

إعداد الطالبين

مضرومي عبد المالك

تلمساني عبد الكريم

السنة الجامعية: 2020_ 2021

البيانات الشخصية

1/ الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2/ السن:(18-30) ☐(31 40) ☐(41 50) ☐ (أكثر من 50) ☐

3/المستوى التعليمي: ثانوي☐ جامعي☐ فوق جامعي (دراسات عليا)☐

5/ نوع الوظيفة:موظف ☐ متعاقد ☐ اخرى اذكر ☐

المجال الأول: العمل عن بعد

العبارات	أوافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول :البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات					
استخدام أنظمة التكنولوجيا سهل العمل عن بعد في الجزائر					
يساهم للعمل عن بعد في الاستقرار الاقتصادي في ظل ازمة كورونا					
تشجع بيئة عملي على استخدام البريد الالكتروني في التواصل الرسمي					
تتبنى إدارة المؤسسة تجديد أساليب أداء العمل لتتوافق في ظل الحجر المفروض					
تقدم الإدارة شرحا حول التعامل مع المواقع الإلكترونية أثناء العمل عن بعد					
تغطي وسائل التواصل الاجتماعي قصص نجاح رياديي الأعمال بشكل كبير					
البعد الثاني : الرضا الوظيفي					
تسمح إدارة المؤسسة بمشاركة الأفكار والمعارف الجديدة بين الموظفين بطرق متنوعة					
تتبع إدارة المؤسسة سياسة عادلة في الأجور والحوافز المادية					
يشعر الموظف بالأمن المادي والصحي في ظل العمل عن بعد					
تترك إدارة المؤسسة المساحة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار					
يمكن لأي شخص العمل عن بعد دون صعوبات					
البعد الثالث : مرونة العمل					
يتابع الرؤساء مرؤوسيهم في تنفيذ المهام بما يتلاءم مع قوانين العمل					
تقوم المؤسسة بتسهيل استخدام العمل عن بعد					

علاقتي بعملي وعائلتي بحالة توزان اثناء العمل عن بعد					
تساعد المؤسسة الموظف على تطوير ذاته بشكل مستمر					
يمكن استخدام البرامج وقواعد البيانات المتعلقة بالمؤسسة أثناء العمل عن بعد					
تساهم الازمة الصحية في ابراز كفاءة الموظف عند طريق العمل عن بعد					
البعد الرابع : الثقة					
تلتزم إدارة المؤسسة بتنفيذ الاتفاقيات والتعاقدات(المالية والقانونية)مع العاملين عن بعد					
تلتزم المؤسسة التي أعمل بها بأنها لن تستخدم معلوماتي الشخصية لأي اغزاض أخرى					
يخضع سلوك وأفعال المؤسسة للقوانين والأنظمة وليس للمزاجية					
تأخذ المؤسسة في الاعتبار مضاعفات أعمالها على المستهلك					
المجال الثاني : اداء العاملين					
يحقق لي العمل دخل يغنيني عن الوظيفة التقليدية					
تولي شركات العمل عن بعد اهتمامها لتقديم خدماتها للمجتمع					
يسهم العمل في الحفاظ على سيروة العمل ومردودية مستمرة					
تستخدم المؤسسة الاساليب الرقابية التي تعمل على الاستخدام الامثل للموارد					
تضع المؤسسة خطة لمستويات الانتاجية المطلوب الوصول إليها.					
توفر المؤسسة التجهيزات الانتاجية المتقدمة					
تتخلص المؤسسة من بعض الانشطة التي ليس لها ميزة تنافسية					
يسهم العمل عن بعد في التخفيف من أزمة البطالة					
أحرص على تنفيذ العمل وفق الخطط و البرامج المرسومة					
تراعي إدارة المؤسسة ظروف العامل أثناء تقييم الأداء					
لدي كامل الحرية في طريقة أداء					
تهمني الدرجات الوظيفية بقدر اهتمامي بأداء عملي اليومي بصورة جيدة					

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	26	83,9	83,9	83,9
	2,00	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	9,7	10,0	10,0
	2,00	23	74,2	76,7	86,7
	3,00	4	12,9	13,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Missing	System	1	3,2		
	Total	31	100,0		

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,9	13,8	13,8
	2,00	15	48,4	51,7	65,5
	3,00	10	32,3	34,5	100,0
	Total	29	93,5	100,0	
Missing	System	2	6,5		
	Total	31	100,0		

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	24	77,4	85,7	85,7
	2,00	1	3,2	3,6	89,3
	3,00	3	9,7	10,7	100,0
	Total	28	90,3	100,0	
Missing	System	3	9,7		
	Total	31	100,0		

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	3

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ب1	3,7419	1,18231	31
ب2	3,5333	,97320	30
ب3	4,2903	,69251	31
ب4	3,6333	,80872	30
ب5	3,3226	1,10716	31
ب6	3,2581	,85509	31

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ر1	3,2581	,89322	31
ر2	3,3226	1,07663	31
ر3	3,2258	,88354	31
ر4	3,161	1,0359	31
ر5	2,9677	1,07963	31

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
م1	3,6129	,91933	31
م2	3,3548	1,11201	31
م3	3,4000	,96847	30
م4	3,0000	1,23828	31
م5	3,1613	1,03591	31
م6	3,3548	1,14159	31

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ث1	3,2903	1,00643	31
ث2	3,5161	,88961	31
ث3	3,6129	,88232	31
ث4	2,8621	,74278	29

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
1ا	3,2581	,99892	31
2ا	3,1667	1,01992	30
3ا	3,5806	,84751	31
4ا	2,9667	1,09807	30
5ا	3,1290	1,08756	31
6ا	2,9667	1,12903	30
7ا	3,1613	,93441	31
8ا	3,0968	1,16490	31
9ا	3,6452	1,01812	31
10ا	2,9677	1,04830	31
11ا	3,0333	,92786	30
12ا	3,6774	1,13687	31
اداء_العاملين	37,8148	6,33086	27

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704[a]	,496	,390	5,20562

a. Predictors: (Constant), المرونة, البنية, الثقة, الرضا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	506,963	4	126,741	4,677	,008[b]
	Residual	514,870	19	27,098		
	Total	1021,833	23			

a. Dependent Variable: اداء_العاملين

b. Predictors: (Constant), المرونة, البنية, الثقة, الرضا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	16,716	8,960		1,866	,078
	الثقة	-,009	,525	-,004	-,017	,987
	البنية	,143	,441	,063	,325	,749
	الرضا	,105	,503	,061	,209	,836
	المرونة	,850	,339	,643	2,507	,021

a. Dependent Variable: اداء_العاملين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,652[a]	,425	,398	5,16977

a. Predictors: (Constant), العمل_عن_بعد

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	433,850	1	433,850	16,233	,001[b]
	Residual	587,984	22	26,727		
	Total	1021,833	23			

a. Dependent Variable: اداء_العاملين

b. Predictors: (Constant), العمل_عن_بعد

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	12,506	6,435		1,943	,065
	العمل_عن_بعد	,380	,094	,652	4,029	,001

a. Dependent Variable: اداء_العاملين

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة لمعرفة اثر العمل عن بعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا ، ومعالجة الاشكالية المطروحة إلى أي مدى يؤثر العمل عن بعد على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا؟ وقد تطرق من خلال الجانب النظري الى المفاهيم الاساسية والنظرية حول العمل عن بعد وكذا جائحة، ومن خلال الجانب العملي تم تسليط العمل على جامعة أحمد دراية بأدرار باستعمال استبيان حول الموضوع على عينة من العاملين بلغت 31 ، وقد خلصت الدراسة في الأخير الى جملة من النتائج أهمها توجد علاقة دات دلالة احصائية بين العمل عن بعد واداء العاملين.

الكلمات المفتاحية : العمل عند بعد ، اداء العاملين، جامعة ادرار

Summary

The study aimed to find out the impact of remote work on the performance of workers under the Corona pandemic, and to address the problem at hand. To what extent does remote work affect the performance of workers under the Corona pandemic? Through the theoretical side, he touched on the basic and theoretical concepts about remote work as well as a pandemic, and through the practical side, work was shed on Ahmed Deraya University in Adrar using a questionnaire on the subject on a sample of employees amounting to 31, and the study concluded in the end to a number of results, the most important of which are There is a statistically significant relationship between remote work and employee performance.

Keywords: remote work, employee performance, Adrar University