

Syrian Arab Republic
Ministry of Higher Education
Syrian Virtual University

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
الجامعة الافتراضية السورية



تقيّم فعّالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة الاتصالات سيريتل موبايل تيليكوم

Evaluation of the effectiveness of the telecommuting systems for the
telecommunications company Syriatel Mobile Telecom

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA

إعداد:

الطالبة: رانيا مورييس العنيني Rania_132378

إشراف:

د. عصام حيدر

الإهداء

إلى مَنْ آمَنَ بقدراتي

واقترخ بإنجازاتي المتواضعة

وكأنّما قد شَيِّدْتُ مُعْجَزَةَ الدُّنْيَا الثَّامِنَةَ

إلى مَنْ عَلَّمَنِي بِأَنَّ الْقُوَّةَ تَكْمُنُ

فِي أَشَدِّ اللَّحْظَاتِ ضِعْفاً

أبي الغالي

إلى مَنْ شَارَكَتَنِي تَعْبِي

واعتنَتْ بي دوماً كأنّني ما كبرت يوماً عن يومٍ ولادتي

أُمِّي الحبيبة

إلى أَعْلَى ما رَزَقَنِي اللهُ بِهِ

سَنَدِي وَعَوْنِي ... إِخْوَتِي

كاتيا الأختُ الكبرى التي طالما نظرتُ إليها كمَثَلِي الأعلى وناصحي

وروز ماري، صَغِيرَتُنَا الْمُفْعَمَةُ الحَيَوِيَّةَ كَمُسْتَقْبَلٍ وَاَعِدِ بِغَدٍ مُشْرِقٍ

إلى زُمَلَائِي السَّابِقِينَ لَا بَلْ أَصْدِقَائِي وَعَائِلَتِي الثَّانِيَةِ فِي شَرَكَةِ سِيرِينِلْ موبايل تيليكوم، موظفين ومدراء.

منهم من ربطتني بهم سنين عمل طويلة، ومنهم من ربطتني بهم مهمةً عمل واحدة.

هؤلاء الذين كانوا دعمي وقوتي في مسعائي هذا.

إلى زُمَلَائِي الطُّلَّابِ فِي الْجَامِعَةِ الْاِفْتِرَاضِيَّةِ السُّورِيَّةِ، مَنْ كَانُوا مَعِي فِي رِحْلَتِي الدِّرَاسِيَّةِ الْقِيَمَةِ وَالدَّكَاتِرَةِ الْمُحْتَرَمُونَ وَكَادِرِ الْجَامِعَةِ الْاِفْتِرَاضِيَّةِ السُّورِيَّةِ بِعَطَائِهِمُ الدَّائِمِ وَجُهُودِهِمُ الْكَرِيمَةَ.

شُكر وتقدير

و عند بلوغ الهدف وإنجاز هذا البحث العلميّ، لا يسعُنِي إلّا أن أتقدّم بجزيل الشُّكر والعرفان لجميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الافتراضية السورية لما بذلوه وببذلونه من جهد وعطاء مستمر لنا نحنُ الطّلاب خلال فترة دراستنا الجامعيّة وكلّ الشُّكر أيضاً إلى كادرها الكرام .

وأخصُّ بجزيل الشُّكر والامتنان، الدكتور المحترم عصام حيدر، الذي لم يتوانى عن تقديم النصائح والتوجيهات، التي أغنت هذا المشروع البحثي بالملاحظات العلميّة والتي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل.

وأتقدم بالشُّكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الدِّراسة وتقديم التوجيهات التي تعمل على رفع جودة مضمون الرسالة وإثرائها.

كما وأشكّر كل من لم يتوانى عن تقديم المشورة والمساعدة في شركة سيريتل موبايل تيليكم، مما مكّنني من إيجاد طريقي لمواصلة العمل للوصول للغايتي المنشودة من هذه الدِّراسة.

وأخيراً، اتجه بالشُّكر والامتنان إلى كل من ساندني وشجّعني لإكمال مسيرتي العلميّة ووقف بجانبني وكان لي خير عون في إتمام هذا البحث.

والشُّكر للربّ على كلّ شيء.

مُلخَص الدِّراسة

الطالبة: رانيا مورييس العنيني

العنوان: تقييم فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة الاتصالات سيريتل موبايل تيليكوم.

عام: 2021

الجامعة الافتراضية السورية

إشراف الدكتور: عصام حيدر

تهدف الدِّراسة المُقدَّمة إلى البحث في مدى نجاح الأنظمة المطبَّقة في شركة الاتصالات السورية سيريتل موبايل تيليكوم في التَّحول إلى الأنظمة الرقمية عند انتشار وباء كوفيد-19، ومدى قدرة هذه الأنظمة على تحقيق الغاية المرجوة منها. كما تهدف إلى التَّعرف على مقومات العمل عن بُعد، وبالتالي معرفة مدى توافرها في شركة سيريتل وما هي المعوقات التي تقف أمام الاستخدام الأمثل لهذه الأنظمة.

يتألف مجتمع الدِّراسة من جميع موظفي شركة سيريتل التي سمحت طبيعة عملهم بالتحول إلى أنظمة العمل عن بُعد، وشملت مديري الوحدات ومشرفي الأقسام حتى الموظفين. وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع البيانات وتصنيفها بالاعتماد على استبانة تمَّ تصميمها لغرض الدِّراسة وللوصول للبيانات. تمَّ توزيعها إلكترونياً على عينة تتألف من 110 مبحوث، تمَّ استبعاد عدد 10 استبانة لعدم تمثيلها مجتمع البحث. أيَّ تحليل ما يعادل 90% من عينة الدِّراسة. تمَّ العمل على عرض وتحليل نتائج الدِّراسة عبر برنامج التحليل الإحصائي SPSS من خلال عدد من الأساليب الإحصائية.

خلَّصت الدِّراسة إلى نجاح تجربة العمل عن بُعد في شركة سيريتل بشكل مجمل، وتُعزى إلى توافر مجموعة من المقومات البشريَّة والتقنيَّة والبيئيَّة التي لها أثر ذو دلالة إحصائية على فعالية أنظمة العمل عن بُعد، ووجود أثر مُعدَّل للمهارات على العلاقة بين البيئيَّة التحتيَّة وفعالية العمل عن بُعد. وقد أظهرت الدِّراسة المقدمة وجود علاقة ذو دلالة إحصائية لجميع متغيرات الدِّراسة، وبأَنَّ إتجاهات المبحوثين إيجابية حول تبني العمل عن بُعد من خلال زيادة الإنتاجية والرضا. وقد كشفت الدِّراسة على مجموعة من المعوقات التي تقف أمام الاستخدام الأمثل وهي: العزلة الإجتماعية، عدم توازن الحياة الشخصيَّة والمهنية، التخوف من المخاطر التكنولوجية، وارتفاع تكاليف تجهيز البيئة البديلة.

وانتهت الدِّراسة بتقديم مجموعة من الحلول والمقترحات أهمُّها العمل على دعم المقومات البيئيَّة، توفير أدوات ومكونات البيئيَّة التحتيَّة لتكنولوجيا المعلومات، تدريب وتأهيل الموظفين، وبالتالي رفع الرضا بما يضمن زيادة الإنتاجية. وكذلك يجب العمل على تعزيز دور الموظف في اتخاذ القرارات، والعمل على تفعيل العلاقات الغير رسميَّة بين الموظفين، تحفيزهم والمساعدة في إيجاد جوانب التوازن بين الحياة الشخصيَّة والمهنية. بالإضافة إلى توسيع استخدام خدمة (VPN الشبكة الخاصة الافتراضيَّة)، ودراصة الشركة إمكانية استخدام الموظفين العاملين عن بُعد لأجهزتهم الشخصيَّة.

الكلمات المفتاحية: العمل عن بُعد، مقومات العمل عن بُعد، سلبيات وإيجابيات، معايير الاختيار والتقييم.

Abstract

Student Name: Rania Morise Aloniny

Title: Evaluation of the effectiveness of the telecommuting systems for the telecommunications company Syriatel Mobile Telecom
Syrian Virtual University

Year:2021

Supervisor: Dr. Issam Haidar

The aim of the study is to investigate the extent to which the systems used at the Syrian telecommunications company Syriatel Mobile Telecom were successful in switching to digital systems during the spread of the Covid 19 epidemic, and the extent to which these systems can achieve their goal. It also aims to identify the elements of remote working to find out the extent to which they are available at Syriatel and the obstacles to making the best use of these systems.

The research community consists of all Syriatel employees who were able to switch to remote working systems because of their jobs, including managers, supervisors and employees. The researcher followed the descriptive analysis method to process and classify the data based on a questionnaire designed for the purpose of the study and to obtain the required data. The questionnaire was distributed electronically to a sample of 110 respondents. 10 surveys were excluded because they did not represent the community of this study, so the response rate reached 90% of the sample. The results of the study were presented and analyzed using the SPSS statistical analysis program and a variety of statistical methods.

The study concluded that the success of remote work in Syriatel is generally due to the presence of a number of humans, technical and environmental components that have a statistically significant impact on the effectiveness of remote work systems, as well as the presence of a modifying effect of skills on the relationship between infrastructure and effectiveness of remote work. A statistically significant relationship was found for all variables in the study. The respondents had a positive attitude towards the adoption of remote working as it increases productivity and satisfaction. The study revealed a number of barriers to optimal use, namely: social isolation, imbalance between personal and professional life, fear of technological risks and high cost of preparing an alternative environment. The study ended with a number of solutions and suggestions, the most important of which are to support the environment components, provide tools and infrastructure components for information technology, and train and educate employees to increase satisfaction and ensure higher productivity. Motivating employees and helping them achieve a work-life balance and expanding the use of the VPN (Virtual Private Network) service Company study the ability for remote employees to use their personal devices.

Keywords: Telecommuting, Elements of Telecommuting, negatives and positives, selection and evaluation criteria.

قائمة المحتويات

2	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
3	مقدمة
3	1.1 الدراسات السابقة
4	1.1.1 الدراسات العربية
7	2.1.1 الدراسات الأجنبية
11	3.1.1. أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
13	2.1 مشكلة وتساؤلات الدراسة
15	3.1 أهمية الدراسة
16	4.1 أهداف الدراسة
16	5.1 متغيرات الدراسة
17	6.1 تعريفات ومصطلحات متغيرات الدراسة
19	7.1 نموذج الدراسة
20	8.1 فرضيات الدراسة
21	9.1 منهجية الدراسة
22	10.1 مجتمع وعينة الدراسة
22	11.1 حدود الدراسة
22	12.1 محددات الدراسة
23	الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة
24	تمهيد
24	1.2 العمل عن بُعد (Telecommuting)
25	1.1.2 لمحة تاريخية لتطور العمل عن بُعد
27	2.1.2 تعريفات العمل عن بُعد
29	3.1.2 الأشكال التي يأخذها العمل عن بُعد
30	2.2 مقارنة بين العمل عن بُعد والعمل التقليدي
33	3.2 الآثار الناتجة من تطبيق نظام العمل عن بُعد
36	4.2 أدوات العمل عن بُعد
37	5.2 معايير الاختيار ومعايير تقييم العمل عن بُعد
38	1.5.2 مفهوم عملية التقييم
38	2.5.2 معايير اعتماد العمل عن بُعد
43	3.5.2 معايير تقييم العوامل المؤثرة لترتيبات العمل عن بُعد كما جاءت في الدراسات السابقة
46	الفصل الثالث الإطار العملي للبحث
47	تمهيد
47	1.3 شركة سيريتل موبايل تيليكم
47	1.1.3 لمحة عن شركة سيريتل موبايل تيليكم
48	2.1.3 أهمية عملية التقييم لتجربة العمل عن بُعد في شركة سيريتل:

49.....	2.3 التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات	
49.....	1.2.3 أداة الدراسة	
50.....	2.2.3 الأساليب الإحصائية المتبعة	
51.....	3.2.3 الصدق الظاهري للاستبانة والعينة الاستطلاعية:	
51.....	4.2.3 اختبار صدق وثبات الاستبانة:	
56.....	5.2.3 اختبار التوزيع الطبيعي (Normality Distribution Test)	
57	6.2.3 تحليل البيانات	
74.....	7.2.3 اختبار الفرضيات	
93.....	3.3 النتائج والتوصيات	
93.....	1.3.3 النتائج	
94.....	2.3.3 التوصيات	
95.....	3.2.3 اقتراحات لدراسات مستقبلية	
97		المراجع
104		الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
31	دراسة مقارنة بين العمل عن بُعد و العمل التقليدي	1-2
33	مقارنة بين إيجابيات وسلبيات تبني أنظمة العمل عن بُعد	2-2
50	توزيع محاور الاستبانة ومراجعتها	1-3
52	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقومات البشرية والدرجة الكلية للبُعد	2-3
52	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقومات التقنية والدرجة الكلية للبُعد	3-3
53	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقومات البيئية والدرجة الكلية للبُعد	4-3
53	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات فعالية أنظمة العمل عن بُعد والدرجة الكلية للمجال	5-3
54	معامل كرونباخ لمحاور الاستبانة ككل	6-3
55	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة	7-3
56	الاستجابة والوزن في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان	8-3
56	نتائج التحليل الوصفي لاختبار Kolmogorov-Smirnov	9-3
57	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov	10-3
58	جدول التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق الجنس	11-3
58	جدول التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للعمر	12-3
59	جدول التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للحالة الاجتماعية	13-3
59	جدول التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للحصيلة العلمية	14-3
60	جدول التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للمسمى الوظيفي	15-3
60	جدول التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للوظيفة	16-3
62	قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكرت الخماسي (Points Likert Scale 5)	17-3
62	المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لبُعد المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات	18-3
65	المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لبُعد المقومات التقنية	19-3
67	المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لبُعد المقومات البيئية	20-3
70	جدول المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد محور مقومات العمل عن بُعد	21-3
70	المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لمحور فعالية العمل عن بُعد	22-3
75	نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات	23-3
76	نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات المقومات التقنية المتمثلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	24-3
77	نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات المقومات التقنية المتمثلة بالمنزل	25-3
79	نتائج مصفوفة الارتباط الخطي الثنائي بين بُعد توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات وبين فعالية العمل عن بُعد	26-3
80	نتائج مصفوفة الارتباط الخطي الثنائي بين بُعد المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد	27-3
81	نتائج مصفوفة الارتباط الخطي الثنائي بين بُعد المقومات البيئية المتمثلة في المنزل وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد	28-3
83	نموذج الانحدار وثوابت معادلة الانحدار البسيط الخاصة باختبار الأثر بين المتغيرات (مهارات فعالية أنظمة العمل عن بُعد)	29-3
83	نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار (مهارات فعالية أنظمة العمل عن بُعد)	30-3
84	القوة التفسيرية لنموذج الانحدار (مهارات فعالية العمل عن بُعد)	31-3
85	نموذج الانحدار وثوابت معادلة الانحدار البسيط الخاصة باختبار الأثر بين المتغيرات (البنية التحتية	32-3

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	لتكنولوجيا المعلومات فعالية أنظمة العمل عن بُعد	
85	نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فعالية أنظمة العمل عن بُعد)	33-3
86	القوة التفسيرية لنموذج الانحدار (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فعالية أنظمة العمل عن بُعد)	34-3
87	نموذج الانحدار وثوابت معادلة الانحدار البسيط الخاصة باختبار الأثر بين المتغيرات (المنزل فعالية أنظمة العمل عن بُعد)	35-3
87	جدول ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار (المنزل فعالية أنظمة العمل عن بُعد)	36-3
88	القوة التفسيرية لنموذج الانحدار (المنزل فعالية أنظمة العمل عن بُعد)	37-3
90	نتائج الارتباط الجزئي بين متغير توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين متغير فعالية أنظمة العمل عن بُعد بعد استبعاد أثر توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات	38-3
92	نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات فعالية أنظمة العمل عن بُعد	39-3

قائمة الاشكال

رقم الشَّكل	عنوان الشكل	رقم الصَّفحة
1-1	نموذج متغيرات الدِّراسة	19
1-2	إحصائيات أعداد العاملين عن بُعد قبل وبعْدَ جائحة كورونا	24

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

فرصت الثورة المعلوماتية تغييرات في الاقتصاد العالمي وبيئة العمل نتيجة التطور المتسارع في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. إذ نحن الآن نواكب عصر المعرفة الرقمية، الأمر الذي يدعو إلى إعادة التفكير في الكثير من القضايا والحاجة لتطبيق تقنيات التكنولوجيا والمعلومات والأخذ بألياتها وبرامجها المختلفة في ظل المتغيرات التي تجري في العالم اليوم. حيث نجد تغيّر مفهوم العمل التقليدي، فلم يعد العمل في مقرات الشركات الرسمية المكان المثالي للعمل في وجود بدائل قادرة على تقليص التكاليف للمؤسسات وتوفير فرص عمل على نطاق جغرافي واسع، ورفع الأداء والإنتاجية للعاملين دون الحاجة إلى التواجد في مكان صاحب العمل. ومن هنا انبثقت فكرة العمل عن بُعد. والذي بدوره يتطلب إدراك التوجهات الجديدة للأعمال، والتفكير بعقلية استراتيجية للوقوف على التحديات التي قد تقف عائق أمام التحول إلى الرقمنة، والبحث عن وسائل نموها وتطويرها بما يواكب المستجدات لرفع كفاءة الشركات السورية لاستمرار عملها وسط الظروف المختلفة. هذا وقد كان انتشار وباء كوفيد-19 العامل الأكبر للتوجه السريع إلى أنظمة العمل عن بُعد وذلك للحد من انتشاره، ومحاولة لاستمرار العملية التشغيلية. مما خلق الظروف لأكبر تجربة في التاريخ بشأن العمل عن بُعد على نحو جماعي واسع. وقد أثار اهتمام الباحثة تحوّل العديد من الشركات السورية وشركة سيريتل خاصة إلى أنظمة العمل عن بُعد، بالإضافة إلى مواكبتها عملية التطبيق في سيريتل والتي استمرت لعدد من الأشهر وشملت كافة أقسام الشركة التي تسمح طبيعة وظائفها من التحول إلى أنظمة العمل عن بُعد على كل من الصعيدين الإداري والتشغيلي بعد أن كانت تنحصر على ممارسات عدد قليل من الموظفين وعند الضرورة فقط. الأمر الذي دفع الباحثة في المضي في إعداد هذه الدراسة لتقييم تجربة العمل عن بُعد، والكشف عن العوامل التي ساهمت في نجاح تطبيق أنظمة العمل لدى سيريتل، ومعرفة العوائق والتحديات التي وقفت أمامها. وهذا ما سوف يتم الخوض به في الفصول اللاحقة.

1.1 الدراسات السابقة

يستعرض هذا الجزء أهم الدراسات السابقة التي بحثت في مفهوم تطبيقات العمل عن بُعد، حيث يعتمد على استبدال لمكان العمل التقليدي. وعلى الرغم من أن مراكز العمل عن بُعد والمكاتب البعيدة

هي مواقع بديلة، نجد بأنّ المنزل هو الموقع الرئيسي والبدل الأمثل للمكاتب التقليديّة في جميع الدّراسات تقريباً.

1.1.1 الدّراسات العربية

1. دراسة (أبو ماضي، 2015) بعنوان: "تقيّم تجربة العمل عن بُعد في قطاع غزة تحديّات ومستقبل، دراسة تطبيقية على الشركات العاملة في قطاع غزة"

هدفت الدّراسة إلى تقيّم تجربة العمل عن بُعد في قطاع غزة. وقد بحثت في التحديّات التي تواجهها الشركات في هذا القطاع، من خلال دراسة العلاقة بين مستوى الاستعداد للعمل عن بُعد كمستويات المعرفة، الثقة، الثقافة التنظيميّة للعاملين ومدة التجربة بالإضافة إلى المعوقات البيئيّة ومدى تأثير هذه المتغيرات على نجاح تطبيق هذا الأسلوب من العمل. تكوّن مجتمع الدّراسة من جميع العاملين في مجال العمل عن بُعد في /24/ شركة عاملة في قطاع غزة وعددهم /115/ موظف. وتمّ الاعتماد على استبانة صُمّمت للوصول إلى البيانات المطلوبة، من ثمّ اتباع المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج وتحليلها باستخدام برنامج SPSS. وقد توصلت الدّراسة إلى أنّ مستوى المعرفة لدى الشركات للعمل عن بُعد في قطاع غزة يعدّ ضعيفاً، بينما رأت أنّ مستوى الثقة التي تتمتع بها الشركة من الزبائن عبر الإنترنت ومستوى التجربة المتاحة لدى العاملين عن بُعد في قطاع غزة تعدّ متوسطة. في حين كان مستوى الثقافة التنظيميّة يعدّ جيداً حيث بلغ 72%. وانتهت الدّراسة بمدلول على أنّ للعمل عن بُعد أثار إيجابية.

2. دراسة (الصُميدعي، 2017) بعنوان " أثر العمل عن بُعد على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن"

هدفت الدّراسة إلى قياس أثر العمل عن بُعد على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن من خلال دراسة ارتباطه وعلاقته بأداء ممارسيه وكفائتهم. استخدمت الدّراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع البيانات وتصنيفها، وذلك من خلال تصميم أداة الدّراسة متمثلة في الاستبانة لجمع البيانات، ومن ثمّ تحليلها عبر برنامج (SPSS). تكوّن مجتمع الدّراسة من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، في حين تمثلت عينة الدّراسة من /54/ شركة تمّ اختيارها عشوائياً، أمّا وحدة المعاينة فتمثلت في جميع العاملين عن بُعد في الشركات المدروسة

وكان عددهم /132/ عاملاً. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: كفاءة عالية في اعتماد العمل عن بُعد في شركات التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، فضلاً عن وجود مستوى عالٍ من الكفاءة في أداء العاملين، كما أظهرت النتائج وجود أثر هام ودال إحصائياً للعمل عن بُعد في أداء العاملين لدى شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن.

3. دراسة (نجم، 2018) بعنوان "قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بُعد وعلاقته بالإنتاجية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع العمل عن بُعد، ومحاولة قياس آثاره على إنتاجية خريجي الجامعات العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة. تناولت دراسة العلاقة بين أبعاد العمل عن بُعد والتي شملت: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، الرضا الوظيفي، مرونة العمل والثقة التبادلية بين أطراف العمل وبين الإنتاجية. تم توزيع /234/ استبانة على الموظفين العاملين عن بُعد في هذه الشركات، واستخدام التحليل الوصفي إضافة إلى المنهج القياسي للوصول إلى نتائج الدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية موجبة بين كلٍّ من أبعاد العمل عن بُعد والإنتاجية. هذا وقد أشارت الدراسة إلى أهمية امتلاك العاملين عن بُعد للمهارات والخبرات لضمان نجاح هذه التجربة. ولم تجد الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية لاختلاف ساعات العمل عن بُعد فيما لو استمر العمل من المكاتب التقليدية.

4. دراسة (محمد وآخرون، 2021) بعنوان: "تدعيم ثقافة العمل عن بُعد كمتغير للتخفيف من حدة البطالة لدى خريجي الجامعات المصرية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة الشباب خريجي الجامعات لنظام العمل عن بُعد بالمجتمع المصري. وذلك من خلال دراسة مستوى معرفة الشباب المصري بأنظمة العمل عن بُعد وقياس اتجاهاتهم نحو تطبيق هذه الأنظمة. وقد هدفت الدراسة أيضاً للكشف عن المعوقات التي تحول دون استخدام الشباب لأنظمة العمل عن بُعد. اعتمد البحث الميداني على منهج دراسة الحالة وتم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية تتألف من /452/ خريج من الجامعات المصرية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى المعرفة لدى شباب الجامعات المصرية كان ضعيفاً إلى متوسط، كما أظهرت تفاوت في اتجاهات شباب الجامعة نحو تطبيق العمل عن بُعد تراوحت الاتجاهات بين (سلبية وضعيفة، متوسطة، مرتفعة). أما المعوقات التي كشفت عنها الدراسة والتي تحول دون استخدام الشباب لنظام العمل عن بُعد ضعف شبكة الإنترنت، الافتقار إلى الخبرة

في مجال العمل عن بُعد، انتشار الثقافة التقليدية ومقاومة كل ماهو جديد، وعدم قناعة الشباب الجامعي المصري بأنظمة العمل عن بُعد.

5. دراسة (مطلق الروقي، 2021) بعنوان " درجة توافر مقومات العمل عن بُعد بجامعة شقراء على ضوء جائحة كورونا (Covid-19) "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى توافر مقومات العمل عن بُعد في جامعة شقراء خلال جائحة كورونا، والتوصل إلى الحلول التي قد تسهم في توفير هذه المقومات. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، كما استخدم الاستبانة كأداة لدراسة مجتمع البحث الذي تكوّن من عمداء، وكلاء، ومدراء الإدارات بجامعة الشقراء وبلغ عددهم 113/ مبحوث، بالإضافة إلى استخدام الباحث أسلوب الحصر الشامل. قام بتطبيق أداة الدراسة إلكترونياً على مجتمع الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للدراسة 100 استبيان. وتم تحليل البيانات المجمعة عن طريق برنامج الحزم الإحصائية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها ما يلي: توافر مقومات العمل عن بُعد في جامعة شقراء في السعودية، وامتلاكها لتطبيقات وأنظمة تقنية حديثة خاصة بها. وقد كشفت الدراسة بأنه لا يوجد لمتغير الوظيفة أي دلالة إحصائية في استجابات الأفراد نحو فاعلية العمل عن بُعد والتقنيات المستخدمة.

6. دراسة (أصرف، 2021) بعنوان " تقييم أثر العمل عن بُعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان "

عمدت هذه الدراسة إلى تقييم جدوى تطبيق العمل عن بُعد في ظل انتشار وباء Covid-19 على الأداء المؤسسي لدائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان. اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي والعديد من الأساليب الإحصائية لدراسة العلاقة بين أبعاد العمل عن بُعد وتشمّل: مستوى المعرفة لدى العاملين لمفاهيم وآليات العمل عن بُعد، توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية، وبين الأداء المؤسسي. وقد كشفت نتائج الدراسة أنه يوجد تأثير لمستوى معرفة العاملين في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان بالعمل عن بُعد في ظل جائحة فيروس كورونا على الأداء المؤسسي للدائرة، في حين أكدت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمدى توافر المتطلبات

التقنية والمعلوماتية للعمل عن بُعد في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد على الأداء المؤسسي.

7. دراسة (الخطيب، 2021) بعنوان "أثر تطبيق العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين في القطاع الهندسي (الاستشارات والتصميم الهندسي) في الأردن خلال جائحة (كوفيد-19)"

عمدت الدراسة إلى قياس أثر ممارسة العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين في القطاع الهندسي (الاستشارات والتصميم الهندسي) خلال جائحة (كوفيد-19) في الأردن. تم استخدام المنهج "الكمي الوصفي التحليلي". وتم تصميم أداة الدراسة متمثلة بالاستبانة. وقد تكونت عينة الدراسة من 380/ موظفاً في القطاع الهندسي الأردني، تم اختيارهم عن طريق العينة العشوائية البسيطة من مجتمع البحث والذي يتألف من ما يزيد على 10000 عاملاً وعاملةً من المتخصصين. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود درجة موافقة مرتفعة حول تطبيق مجالات العمل عن بُعد (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التوازن النفسي والاجتماعي، ومرونة ساعات العمل) في القطاع الهندسي، بالإضافة إلى درجة موافقة مرتفعة حول (تغير/ارتفاع) مستوى إنتاجية الموظفين. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين مجالات تطبيق العمل عن بُعد وإنتاجية الموظفين. وكذلك أظهرت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع متغيرات الدراسة.

2.1.1 الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Eurofound, 2021) بعنوان : "العمل في أي وقت، وفي أي مكان: آثار ذلك على عالم الأعمال"

“ Working anytime, anywhere: The effects on the world of work”

تتناول هذه الدراسة تأثير العمل عن بُعد على سوق العمل هادفةً إلى تحليل مدى اعتماد T / ICTM (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات / العمل المتنقل) ، وتأثيراته على ساعات العمل، الأداء والتوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين به. شمل البحث على 10/ دول أعضاء في الاتحاد الأوروبي - المملكة المتحدة وبلجيكا، وفرنسا وفنلندا، وألمانيا وهنغاريا وإيطاليا، وهولندا وإسبانيا والسويد- بالإضافة إلى الأرجنتين والبرازيل، الهند واليابان والولايات المتحدة الأمريكية. وتم تصنيف موظفي T / ICTM في ثلاث مجموعات وفقاً لنمطية وطبيعة العمل (الموظفين العاملين بشكل دائم من المنزل، الموظفين العاملين من المكتب، الموظفين الذين يعملون بين المكتب والمنزل). وقد كشفت

الدِّراسة من خلال النَّتائج التي توصلت إليها بأنَّ العاملين عن بُعد يعملون لساعات أطول وربما العمل في أيام العطل مقارنة مع العمل ضمن المكاتب، متفقاً مع دراسة (McCulley, 2020) التي أظهرت بأنَّ 38% من العاملين عن بُعد يعملون لساعات عمل إضافية وفي أوقات فراغهم لتلبية طلب العمل. إلى جانب الكشف على اختلافات ذو دلائل إحصائية وفقاً لمتغير الجنس مشيرة إلى أنَّ النساء يعملن لفترات أقصر من الرجال، مع تفضيلهن المنزل كموقع عمل بديل. أمَّا فيما يتعلق بتأثيرات T / ICTM على التوازن بين العمل والحياة، استنتجت الدِّراسة أنَّ العمل عن بُعد وبخاصة من المنزل، يبدو أنَّ لها تأثير إيجابي على التوازن العام بين العمل والحياة، ويرجع ذلك أساساً إلى المرونة المكانية والزمنية التي يوفرها. في الوقت نفسه، أشارت الدِّراسة إلى بعض مخاطر التداخل بين العمل والحياة الأسريَّة مما قد يؤدي إلى زيادة الصراعات العائلية.

2. دراسة (Airtasker, 2019) بعنوان " مقارنة الإنتاجية والإنفاق والصِّحة للموظفين العاملين عن بُعد مقابل الموظفين العمالين داخل مكاتب الشركة"

“The benefits of working from home, Comparing the productivity, spending and health of remote vs. in-office employees”

قامت الشركة الأمريكية المتخصصة في اتجاهات العمل والإنتاجية (Airtasker) بدراسة شملت 1004/ موظف بدوام كامل، في جميع أنحاء الولايات المتحدة . تمَّ مقارنة إنتاجيتهم وعادات إنفاقهم وحتى صحتهم وجوانب أخرى من حياتهم كساعات الراحة والتوقف عن الإنتاج، العوامل المشتتة للعمل، وعامل التوتر. وكان 505/ من هؤلاء الموظفين عاملين من خارج مكاتب الشركة. استخدمت الدِّراسة " Amazon's Mechanical Turk " لاستطلاع الرأي. هدفت الدِّراسة الإجابة عن السؤال فيما إذا كان العمل خارج المكتب هو أفضل طريقة للعمل. وأظهرت بوضوح أنَّ الذين يعملون عن بُعد هم أكثر إنتاجية من الذين يعملون في مكاتب الشركة بما يعادل 17/ يوماً إضافياً في العام على الرغم من أنَّ فترات الراحة تزداد أثناء العمل من المنزل 22/ دقيقة مقابل 15/ دقيقة راحة أثناء التواجد في المكاتب التقليديَّة. وأنَّ 15% من العاملين عن بُعد أقل تأثراً برب العمل وما يصاحب ذلك من تشتيت ممن يعملون تحت إمرته مباشرة. والنتيجة، إنَّ العمل عن بُعد أو من البيت خيار فعّال لكن يجب تطبيقه بصورة صحيحة وهو قد لا يكون ملائماً لكل موظف أو لكل نوع من الأعمال.

3. دراسة (Gibbs et al, 2021) بعنوان " العمل من المنزل والإنتاجية: دليل من بيانات الأفراد والتحليلات على متخصصي تكنولوجيا المعلومات"

“Work from Home & Productivity: Evidence from Personnel & Analytics Data on IT Professionals”

عمدت الدراسة إلى دراسة الإنتاجية أثناء العمل من المنزل قبل وبعد وباء Covid-19، وذلك باستخدام بيانات الأفراد لأكثر من 10000/ من المهنيين في إحدى أكبر شركات خدمات تقنية المعلومات في آسيا لفترة 17 شهراً، والتي قامت فجأة بتحويل جميع الموظفين من العمل من المكاتب (WFO) إلى العمل من المنزل (WFH) استجابةً للصدمة الوبائية (Covid-19) غير المتوقعة. استعانت الدراسة بالبيانات المقدمة من الشركة حول كيفية تخصيص الموظفين للوقت بين مهام العمل شاملةً المخرجات الرئيسية وساعات العمل لكل موظف. وهذا يشمل الاجتماعات، التعاون، الوقت الذي يقضيه العامل في أداء المهام دون تشتيت انتباهه، بالإضافة للمعلومات حول خبرة الموظف، العمر، وقت التنقل (WFO -)، الجنس، وعدد الأطفال في المنزل. تمّ بعد ذلك تحليل محددات التغيرات في الإنتاجية بناءً على المعطيات المقدمة والمقارنة والملاحظة. توصلت الدراسة إلى نتائج أهمّها : ازدياد ساعات العمل بنسبة 18% للعاملين عن بُعد مع انخفاض إنتاجيتهم بنسبة 8-19٪، وقد ازدادت ساعات العمل بنسبة أكبر للعاملين الذين لديهم أطفال مع انخفاض أكبر في الإنتاجية مقارنة مع زملائهم. وأظهرت الدراسة تأثير النساء بشكل سلبي أكثر من الرجال أثناء العمل من المنزل، مما أدى إلى فروق هامة في الإنتاجية بين الجنسين.

4. دراسة (Brink, 2020) بعنوان: "معضلة العمل عن بُعد: أثر كثافة العمل عن بُعد على الالتزام التنظيمي"

“The Telecommuting Dilemma The effect of Telecommuting intensity on Organizational commitment”

بحثت هذه الدراسة في آثار العمل عن بُعد بدوام كامل على الالتزام التنظيمي، وبحثت في اختلافات الالتزام بين العاملين عن بُعد بدوام كامل وبدوام جزئي وغير العاملين عن بُعد من خلال دراسة أثر كلّ من الرضا الوظيفي، الرتبة الوظيفية، الجنس، المستوى التعليمي والعمر على الالتزام الوظيفي. حيث تمّ استخدام تصور ثلاثي الأبعاد للالتزام التنظيمي، لإعطاء نظرة أكثر تفصيلاً على التأثيرات المحددة لكثافة العمل عن بُعد. هدفت الدراسة إعطاء المدراء رؤى تفصيلية حول ما إذا كان سيتم

تنفيذ العمل عن بُعد في المنظمة أم لا، وتقديم المشورة بشأن العوامل التي قد تؤثر على الالتزام التنظيمي عند السماح بدوام كامل للعمل عن بُعد. تمّ استخدام مسح مقطعي وتوزيع الاستبيانات عبر (Qualtrics)، نتج عنه 721/ إجابة كاملة، وقد تمّ تحليل بيانات النتائج باستخدام الإحصاء الوصفي والاستنتاجي. تُظهر النتائج أنّ العمل عن بُعد بدوام كامل ليس أسوأ، وفي بعض الحالات أفضل من الالتزام التنظيمي من العاملين في مكاتب الشركة التقليدية (غير عاملين عن بُعد).

5. دراسة (Palumbo et al,2021) بعنوان " فصل تداعيات العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة: تحليل وساطة متسلسل من خلال التحفيز والرضا"

“Disentangling the implications of teleworking on work–life balance: a serial mediation analysis through motivation and satisfaction”

سعت الدراسة إلى تسليط الضوء على الآثار الناجمة على العمل عن بُعد على توازن الحياة الشخصية والعمل، ويطلق عليها (WLB). وذلك من خلال استخدام إطار نظرية التبادل الاجتماعي. تمّ جمع البيانات الثانوية من استطلاع حالة العمل الأوروبي السادس الذي أجرته Eurofound. وتمّ إشراك عينة كبيرة من الأوروبيين / ن = 16473/ في هذه الدراسة. صمّم الباحثون تحليل وساطة متسلسل للتحقيق في الآثار المباشرة وغير المباشرة للعمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الخاصة. أدرج الباحثون الدافع الوظيفي والرضا الوظيفي كمتغيرات تدخلية تتوسط العلاقة بين العمل عن بُعد وWLB. وجدت الدراسة أنّ العمل عن بُعد يؤثر سلباً على WLB، ويُضعف قدرة العاملين عن بُعد على الموازنة بين الحياة الشخصية والعمل.

6. دراسة (Irawanto et al,2021) بعنوان "العمل من المنزل: قياس الرضا في الموازنة بين العمل والحياة وضغوطات العمل أثناء جائحة COVID-19 في إندونيسيا"

“Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia”

الغرض من هذه الدراسة هو البحث في العديد من المتغيرات المحتملة والمؤثرة على الرضا الوظيفي على العاملين من المنزل أثناء جائحة COVID-19. كانت أهداف هذه الدراسة: دراسة آثار العمل من المنزل، التوازن بين العمل والحياة، وضغوط العمل على الرضا الوظيفي. ومن ثمّ دراسة ما إذا كان التوازن بين العمل والحياة وضغوط العمل يلعبان دوراً متوازناً في العلاقة بين العمل من المنزل

والرضا الوظيفي في سياق العمال الإندونيسيين. اتبعت الدراسة النهج الكمي لفهم العلاقة بين المتغيرات المقاسة. تمّ تجميع البيانات المطلوبة من خلال استبيان عبر الإنترنت لجمع المعلومات. شارك في الدراسة /472/ عاملاً من الذين فرضت عليهم الجائحة البقاء في المنزل والعمل عن بُعد في جميع أنحاء إندونيسيا. وتمّ تحليل الردود باستخدام برنامج Smart-PLS. كشفت الدراسة أنّ العمل من المنزل، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وضغوط العمل لها تأثير كبير بشكل مباشر وغير مباشر على الرضا الوظيفي. وقد أظهرت بأنّ العمل من المنزل كمناخ جديد للعمل للعمال الإندونيسيين يمكن أن يحافظ على رضائهم الوظيفي، ومن المتوقع أن يلتزموا بعملهم وأن ينجزوا مهامهم عند تطبيق السياسات الصحيحة على الرغم من أنّه قد يصحبه بعض التداخل بين العمل والحياة الخاصة. بينما في الجانب الآخر، يعدّ ضغط العمل يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي. وأشارت الدراسة إلى التحديات في ظروف العمل عن بُعد مثل نقص دعم تكنولوجيا المعلومات التي تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي.

7. دراسة (Peter, 2018) بعنوان "تأثير نظام العمل عن بُعد على أداء الموظفين في قطاع التنقيب عن النفط والغاز النيجيري"

“The Effect of Teleworking System on Employees Performance in the Nigerian Oil and Gas Upstream Sector”

فحصت الدراسة تأثير أنظمة العمل عن بُعد على أداء الموظفين في قطاع المحروقات في نيجيريا، وقد هدفت إلى دراسة العلاقة بين التكنولوجيا والبنية المرنة واستخدام الهواتف الذكية عند ممارسة العمل عن بُعد على أداء الموظفين. تمت الدراسة على عينة عشوائية تضم /278/ عامل، تمّ اختيارهم من أربع شركات نفط وغاز في ولاية لاغوس في نيجيريا. اعتمدت الدراسة على تصميم بحث مقطعي عرضي، وتمّ تحليل البيانات عن طريق برنامج ال SPSS، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنّ لأبعاد العمل عن بُعد المتمثلة في استخدام التكنولوجيا واستخدام الهواتف الذكية ومرونة تنظيم العمل أثر على أداء الموظفين.

3.1.1. أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة تمكّنت الباحثة استخلاص ما يلي:

– أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

اختلفت الدِّراسات السَّابقة فيما بينها وبين الدِّراسة المقدِّمة من حيث الأبعاد أو المتغيرات ذات الأهمية التي تمَّ التركيز عليها في محاولة تقييم أنظمة العمل عن بُعد وبالتالي مدى أهميتها. هذا وقد عمدت بعض الدِّراسات إلى قياس الأثر على الإنتاجية والأداء فقط ودوره في الرضا الوظيفي للعاملين دون التطرق إلى العوامل الهامة التي تعتبر أساساً للتحوُّل الرقمي والتي تؤثر بدورها على الإنتاجية والإداء وغيرها، وبالتالي في القدرة على تبني أنظمة العمل عن بُعد في الدرجة الأولى. وقد اكتشفت الباحثة من خلال الإطلاع على الدِّراسات السابقة بأنَّ تطبيق أنظمة العمل عن بُعد كانت ذو تأثير إيجابي على كلِّ من الأفراد والمؤسسات على حد سواء على الرغم من وجود بعض الثغرات الناتجة عن الممارسة الفعلية كعدم توفر البرمجيات اللازمة أو مدى ملائمة البنية التحتية، أو مدى تمتع الموظفين بمستوى المعرفة بالعمل عن بُعد والمهارات، أو الشعور بالعزلة الاجتماعية، والعديد من العوامل الأخرى. وقد اتفقت مع النتائج التي توصلت إليها الباحثة في دراستها في أهمية توافر البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الموظفين ذوي المهارات العالية، وبيئة بديلة مفضلة هي المنزل ولما لها من أثر إيجابي على نجاح تجربة العمل عن بُعد.

– ما يميِّز الدِّراسة الحالية عن الدِّراسات السَّابقة

الدِّراسة الحالية دراسة ميدانية من واقع تجربة الباحثة لدى فترة عملها عن بُعد في شركة سيريتل، مما ساعد على فحص المبحوثين عن قرب وفهم وجهات نظرهم، لتقييم هذه التجربة في العديد من الجوانب التي قد لا تكون واضحة في الدِّراسات السابقة، ومحاولة إثبات العلاقات لأهم المتغيرات التي يجب توافرها وإلقاء نظرة عميقة للعوامل التي ساهمت في إنجاح عملية تطبيق العمل عن بُعد وأهم النتائج للتطبيق المباشر، للوصول إلى أهم التوصيات والمقترحات التي تساهم في تحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الأنظمة في شركة سيريتل، والقدرة على تعميم نتائج الدِّراسة ليشمل قطاع الاتصالات والقطاعات المختلفة في سورية.

– وقد استفادت الدِّراسة الحالية من الدِّراسات السابقة في التالي:

- كتابة الإطار النظري فيما يتعلق بموضوعات الدِّراسة الحالية.
- الاستفادة من توصيات واقتراحات بعض الدِّراسات السابقة في التعرف على الجوانب التي تستحق البحث وأهمها.
- بناء التساؤلات والفرضيات وإيجاد متغيرات البحث.
- الاستفادة من بعض الدِّراسات السابقة في اختيار فقرات الاستبانة الخاصة بالدِّراسة الحالية.

2.1 مُشكلة وتساؤلات الدِّراسة

السؤال اليوم لم يَعُدْ "هل الشركات ستستمر في تبني منهج العمل عن بُعد؟ بل يبدو أن العمل عن بُعد قد يكون الوضع الطبيعي لمستقبل الأعمال، حيث تقوم شركات العالم حالياً بتقييم ما إذا كان ينبغي إعادة فتح مكاتبها، أو أن يكون لدى الموظفين سياسة مرنة تُمكنهم من العمل عن بُعد كما يحلو لهم، أو اتباع سياسة العمل عن بُعد بنسبة 100٪ وفق تقرير (Gitlab,2021). حيث أكدت الدِّراسات بأن مستقبل العمل يتجه نحو اقتصاد المعرفة واستخدام التكنولوجيا والمعلومات وأنظمة العمل المرنة، وبخاصة بعد انتشار وباء كوفيد-19 الذي سرّع من عملية اعتماد هذه النظم في أنحاء العالم. ويذكر تقرير منظمة العمل الدولية بأن هناك ما يقارب 260 مليون عامل من المنزل في العالم، وهو ما يمثل 7.9 % من العمالة العالمية (منظمة العمل الدولية، 2021).

أعدت هذه الدِّراسة بناء على أهمية موضوع البحث وحداثة تطبيقه في الشركات السورية إثر جائحة كوفيد-19، بهدف استعراض طبيعة العمل الجديدة، وتقييم فعالية تجربة العمل عن بُعد. حيث كان لتطبيق هذه الأنظمة في شركة سيريتل أثر على الباحثة على العديد من الأصعدة كمحاولة الموازنة بين الحياة الشخصية والعمل، التغير في الأداء، ساعات العمل، بالإضافة إلى الصعوبات التي قد تواجه الموظفين أثناء العمل خارج مكاتب الشركة من حيث ملائمة التقنيات التكنولوجية ومدى توافرها، وتوافر البيئة البديلة المناسبة والعديد من العوامل التي أثارت فضول الباحثة والرغبة للبحث عن أثارها الحقيقية لتقييم قابلية العمل عن بُعد ومدى القدرة الحقيقية على تبنيها في قطاع الاتصالات شركة سيريتل موبايل تيليكوم في سورية.

وبالتالي يمكننا الإشارة إلى مشكلة الدِّراسة كالآتي:

إن تطبيق أنظمة العمل عن بُعد بنجاح يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها، ومقارنة النتائج المتحققة بالأهداف المرجوة منها، ومن ثمّ بذل جهود مستمرة في تطوير هذه النظم. حيث يُعتبر من أهمّ المقاييس المحددة لنجاح العمل عن بُعد، معرفة نقاط القوة والضعف في هذه المنظومة. ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدِّراسة في التساؤل التالي:

ما مدى فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة الاتصالات سيريتل موبايل تيليكوم.

ومنه نستخلص التساؤلات التالية :

التساؤل الرئيسي الأول:

هل تتوافر مقومات العمل عن بُعد المتمثلة في (المهارات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، المنزل) في شركة سيريتل؟

يتفرع منها التساؤلات الفرعية الثانوية:

1. هل يمتلك موظفو شركة سيريتل المهارات المطلوبة للعمل عن بُعد بدرجة أكثر من الوسط؟

2. هل تمتلك سيريتل بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات في وجهة نظر المبحوثين؟

3. هل يعد المنزل بيئة عمل بديلة مناسبة للعمل عن بُعد؟

التساؤل الرئيسي الثاني:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقومات العمل عن بُعد وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل؟

يتفرع منها التساؤلات الفرعية الثانوية:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل؟

2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل؟

3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل؟

التساؤل الرئيسي الثالث:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر مقومات العمل عن بُعد على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل؟

يتفرع منها التساؤلات الفرعية الثانوية:

1. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل؟

2. هل يوجد أثر ذو دلالة في توافر المقوّمات التقنيّة المتمثلة في البُنْيَة التحتيّة لتكنولوجيا المعلومات على فعاليّة أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل؟.

3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقوّمات البيئيّة المتمثلة في المنزل على فعاليّة أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل؟

التساؤل الرئيسي الرابع:

هل يوجد أثر مُعدّل لتوافر المقوّمات البشريّة المتمثلة في المهارات على العلاقة بين توافر المقوّمات التقنيّة المتمثلة في البُنْيَة التحتيّة لتكنولوجيا المعلومات وفعاليّة أنظمة العمل عن بُعد؟

التساؤل الرئيسي الخامس:

هل نجحت أنظمة العمل عن بُعد في تحقيق 50% من الأهداف المرجوة منها؟

3.1 أهمية الدّراسة

يُعتبر تطبيق العمل عن بُعد حديث نسبياً في البلاد العربية، فرض وجوده في ظلّ التغيرات السّريعة في عالم التكنولوجيا والمعلومات. هذا وقد دعت الحاجة بعد انتشار جائحة كوفيد-19 إلى التّحول السّريع إلى هذه النظم، وزيادة الأبحاث حول مفهوم العمل عن بُعد وتقييم مستوى قابلية تبنيّه ومدى نجاحه من قبل الشركات.

ومن هنا تستمد الدّراسة الحاليّة أهميّتها النظرية من خلال دورها في إثراء المكتبة العربية ببحث يتعلق بممارسة إدارية جديدة تقود المنظمة للتفاعل مع المتغيرات الموجودة في بيئة العمل ومعرفة مدى التغير الذي حققته من خلال تطبيقها. إذ سوف تكشف الدّراسة الحاليّة مدى نجاح هذه التجربة وتعمل على تحديد المعوقات لتبنيها في شركة سيريتل. هذا وقد وجدت الباحثة أثناء مراجعة الدّراسات السّابقة بشحّ الدّراسات العربية التي تتناول العمل عن بُعد، والتي تبحث في أثر تطبيقاته على قطاع الاتصالات، بالإضافة أنّ الأدلة التجريبية نادرة ومتضاربة في بعض الأحيان في تقييم العوامل المؤثرة في نجاح هذه التجربة. وبذلك تصبح الدّراسة الحاليّة استكمالاً للدّراسات السّابقة ومرجعاً للدّراسات اللاحقة في هذا المجال لما تثيره من قضايا وتساؤلات يمكن أن تؤخذ بنظر الاعتبار.

أما الأهمية التطبيقية للدّراسة ظهرت نتيجة عكس الدّراسة واقع التجربة الميدانية للباحثة وزملائها في شركة سيريتل التي تعدّ أكبر الشركات السّورية في قطاع الاتصالات، والتي استمرت في تقديم

خدماتها بجودة مرتفعة بالرغم من العديد من العقبات. واستخلاص الدِّراسة أهمَّ التوصيات التي تساهم في التنمية الاقتصادية لشركة سيريتل وتقوية تجربة العمل عن بُعد والتي تساعد متخذي القرار حول كيفية الاستخدام الأمثل للأنظمة عن بُعد، ومدى القدرة على الاستمرار بها في العديد من الأقسام التي تسمح طبيعة العمل بها بذلك. وبالتالي رفع كفاءة هذه الأنظمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة وذلك بدوره ينعكس اقتصادياً عليها من خلال رفع العوائد وخفض التكاليف. بالإضافة إلى إمكانية تعميم نتائج هذه الدِّراسة فيما استعرضته من فرص تطويرية ومعرفية لتطبيق العمل عن بُعد من شأنها أن تساهم في التطوير التنظيمي لشركات الاتصال، بالإضافة عن الكشف عن التحديات والمعوقات لانتشارها. الأمر الذي تطلب دراسة وتحليل مدى قابلية التَّحول إلى أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

4.1 أهداف الدِّراسة

ما مدى فعالية أنظمة العمل عن بُعد لممارسة الأعمال خارج مكاتب شركة سيريتل؟ وهل استطاعت تحقيق الأهداف الاستراتيجية الموضوعة للشركة.

ومنه تسعى الدِّراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التَّعرف على مفهوم العمل عن بُعد.
- 2- التَّعرف على سلبيات وإيجابيات العمل عن بُعد.
- 3- قياس مدى توافر مقوِّمات العمل عن بُعد في شركة سيريتل لتبني أنظمة العمل عن بُعد.
- 4- استطلاع رأي موظفي شركة سيريتل واتجاهاتهم لتجربة العمل عن بُعد المطبقة.
- 5- تقييم مدى فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.
- 6- تقديم بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد في مواجهة المعوِّقات والتحدِّيات لمواكبة تطبيق أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

5.1 متغيرات الدِّراسة

– المتغيرات التابعة:

فعالية أنظمة العمل عن بُعد

– المتغيرات المستقلة :

سيتم تقييم فعالية تجربة العمل عن بُعد من خلال دراسة مدى توافر مقومات العمل عن بُعد وتشمل المتغيرات التالية:

المقومات البشرية: وتشمل متغير (المهارات).

المقومات التقنية: وتشمل متغير (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات)

المقومات البيئية: وتشمل متغير (المنزل)

6.1 تعريفات ومصطلحات متغيرات الدراسة

تُعرف المقومات بأنها: "العوامل والعناصر التي تساعد على أن تجعل من العمل قادراً على تحقيق الأهداف المرجوة منه على أكمل وجه" (مطلق الروقي، 2021).

ومن أهم المقومات لنجاح واستمرار العمل عن بُعد توفر:

(1) **المقومات البشرية:** يعدُّ العنصر البشريّ من أهمّ العناصر الموجودة في الشركات، حيث للموارد البشرية المؤهلة دور بالغ الأهمية في تشغيل وإدارة نظم المعلومات، إذ تعزى معظم حالات الفشل لضعف المهارات البشرية في استخدام تكنولوجيا المعلومات (Panda & Rath, 2018). وبالتالي لا بد من توعية الأفراد بأهمية العمل عن بُعد والعمل على تطوير مهاراتهم وتأهيلهم وإكسابهم مهارات جديدة للوصول بهم إلى أعلى مستويات الكفاءة للتعامل السريع مع المتغيرات في بيئة الأعمال.

(2) **المقومات التقنية:** يتطلب العمل عن بُعد الارتباط الكامل للعمل بكافة أساليب وأدوات التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات. وبالتالي توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التي تُعرف بأنها مجموعة التقنيات والمكونات ووسائل الاتصال عن بُعد والبرمجيات التي يتم تنسيقها، وتشمل كافة الأنظمة التي تسهل إجراءات العمليات المختلفة (القواسمي، 2015).

وتتألف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من أربع مكونات أساسية:

1. **المكونات المادية:** كأجهزة الحاسوب وملحقاتها (كاميرا، سماعات، لوحة مفاتيح..). والهواتف الذكية. وتُقسم هذه المكونات إلى: وحدات إدخال/إخراج، ووحدات التخزين الثانوية والمعالجة (دلول، 2019).

2. **البرمجيات:** وتشمل كافة البرمجيات من البرمجيات التطبيقية وبرمجيات النظم والتشغيل. ولا بد أن تتمتع البرمجيات بالقدرة العالية على التخزين، إمكانية الاستعمال من قبل أكثر من مستخدم في الوقت نفسه، القدرة على تحليل ومعالجة البيانات والحصول على المعلومات (نوفل، 2018).

3. **قواعد البيانات:** ويطلق عليها أيضاً قواعد المعلومات أو المعطيات، وهي المادة الأولية التي تتم معالجتها وحفظها واستعادتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعارف. (قواسمي، 2015)

4. **الشبكات والاتصالات:** ربط المحطات والوحدات في عدة مواقع مختلفة في بيئة تتيح للمستفيدين من إجراء عمليات إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها داخل وخارج الشركة (البرزنجي وجمعة، 2013).

بالإضافة إلى ضرورة توافر دعم مناسب لصيانة الأجهزة والمعدات وتحديث البرمجيات وغيره (الغامدي، 2018).

ولابد من الإشارة إلى أن العديد من النماذج اعتبرت الموارد البشرية المؤهلة جزءاً هاماً من مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إذ أنها تتألف من خمسة أجزاء وليس أربعة وهي: الأجهزة، البرمجيات، الموارد البشرية، الشبكات والاتصالات، والبيانات (Alter, 2002).

3) **المقومات البيئية:** بيئة العمل أو مكان العمل، تُعرف بأنها الحيز الجغرافي الذي تتم فيه عملية الإنتاج، ويشمل جميع ما يحيط بالموقع بحد ذاته، كما تشمل مكونات أخرى مثل: مستوى الضوضاء. ويطلق على مكان العمل "بيئة العمل الفعالة" عند توفر جميع العناصر المكونة لبيئة العمل بشكل ملائم ومريح دون التأثير السلبي على الموظف، مما يؤدي لراحة الموظف النفسية داخل بيئة العمل ليؤثر بدوره مباشرة على تحسين الإنتاجية والكفاءة. ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة وجدت الباحثة بأن المنزل أكثر الأماكن المرغوبة للعمل والبدائل المثالي للمكاتب التقليدية. ولما لبيئة العمل من تأثير مباشر على جودة العمل الذي يمكننا إنتاجه، وعلى

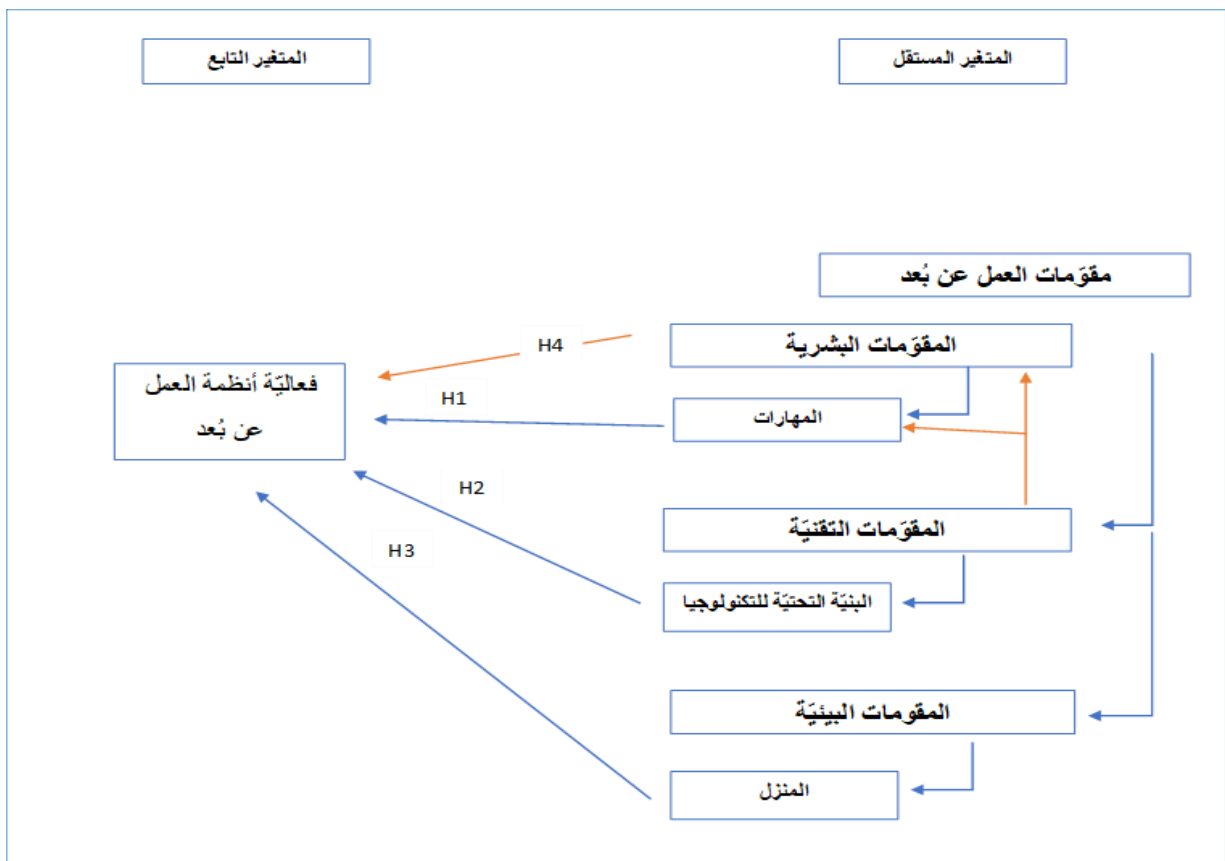
سلامتنا الجسدية أو النفسية والعقلية. أفلا يجب أن نبذل مزيداً من الجهد في التفكير في كيفية تحسينها؟.

وبالتالي عرّفت الباحثة مقومات العمل عن بُعد بأنها عدد من المكونات (البشرية - التقنية - البيئية) التي يجب توافرها في شركة ما، والتي تسهم في تحقيق أهداف أنظمة العمل عن بُعد وذلك في سعيها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة المطبقة بأعلى كفاءة.

أما فعالية أنظمة العمل عن بُعد: تُعرف بأنها مدى قدرة أنظمة العمل عن بُعد من الوصول إلى الأهداف الموضوعية بكفاءة عالية.

7.1 نموذج الدراسة

الشكل (1-1) يوضح النموذج الافتراضي للدراسة الحالية ويبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد كمتغير تابع، يتأثر بمجموعة من العوامل المستقلة.



المصدر: إعداد الباحثة

الشكل (1-1) نموذج متغيرات الدراسة

8.1 فرضيات الدراسة

وبعد صياغة تساؤلات البحث حول مشكلة الدراسة، تم استخلاص فرضيات البحث كالآتي:

1. الفرضية الرئيسية الأولى:

H1 تتوافر مقومات العمل عن بُعد المتمثلة في (المهارات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، المنزل) في شركة سيريتل.

يتفرع منها الفرضيات الفرعية الثانوية:

H1-1 يمتلك موظفو شركة سيريتل المهارات المطلوبة للعمل عن بُعد بدرجة أكثر من الوسط.

H1-2 تمتلك سيريتل بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات في وجهة نظر المبحوثين.

H1-3 يعد المنزل بيئة عمل بديلة مناسبة للعمل عن بُعد في وجهة نظر المبحوثين.

2. الفرضية الرئيسية الثانية:

H2 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقومات العمل عن بُعد وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

يتفرع منها الفرضيات الفرعية الثانوية:

H2-1 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

H2-2 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

H2-3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

3. الفرضية الرئيسية الثالثة

H3 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر مقومات العمل عن بُعد على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

يتفرع منها الفرضيات الفرعية الثانوية:

H3-1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

H3-2 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

H3-3 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

4. الفرضية الرئيسية الرابعة

H4 يوجد أثر مُعدّل لتوافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات على العلاقة بين توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وفعالية أنظمة العمل عن بُعد.

5. الفرضية الرئيسية الخامسة

H5 نجحت أنظمة العمل عن بُعد في تحقيق 50% من الأهداف المرجوة منها.

9.1 منهجية الدراسة

- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. **مصادر ثانوية:** حيث تمّ البحث في مصادر البيانات الثانوية والتي تمثلت في مراجعة التقارير، الدراسات والأبحاث السابقة العربية والأجنبية، المقالات المنشورة والوثائق التي تناولت موضوع الدراسة، إضافةً إلى البحث في المواقع الإلكترونية من أجل معالجة الإطار النظري.

2. **مصادر أولية:** متمثلة في استخدام الاستبانة كأداة رئيسية مصممة خصيصاً لغرض الدراسة، حيث تمّ جمع البيانات من موظفي شركة سيريتل موبايل تيليكون الذين مارسو نظام العمل عن بُعد، ومن تمّ تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

10.1 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركة سيريتل موبايل تيليكون من مختلف الأقسام في الإدارات الوسطى والدنيا والذين خاضوا تجربة العمل عن بُعد. ونتيجة لضخامة مجتمع البحث تمّ استخدام أسلوب العينات، حيث تمّ توزيع استبانة بواسطة أنظمة الاتصال والتكنولوجيا (إلكترونياً) على عينة عددها 110/ موظف. ثمّ مراجعتها واستبعاد الاستبانات الغير صالحة وعددها 10/ لا تمثل مجتمع البحث، ومن تمّ تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

11.1 حدود الدراسة

1. **الحدود المكانية :** شركة سيريتل موبايل تيليكون بكافة المناطق المتخذة وسيلة للعمل سواء ضمن المكاتب المخصصة للشركة أم خارجها.
2. **الحدود الزمانية :** تمّ إجراء الدراسة في نهاية الفصل الدراسي الثاني من عام 2021
3. **الحدود الموضوعية:** تتعلق بالمتغيرات المدروسة التابعة والمستقلة.

12.1 محددات الدراسة

1. عدم جدية بعض أفراد العينة المختارة عند الإجابة على الاستبيان.
2. إقصاء بعض الاستبيانات بسبب عدم تمثيلها لمجتمع البحث بدقة.
3. تُنَحَدُ نتائج الدراسة بدرجة صدق وثبات فقرات الاستبانة عند جمع البيانات.

الفصل الثاني

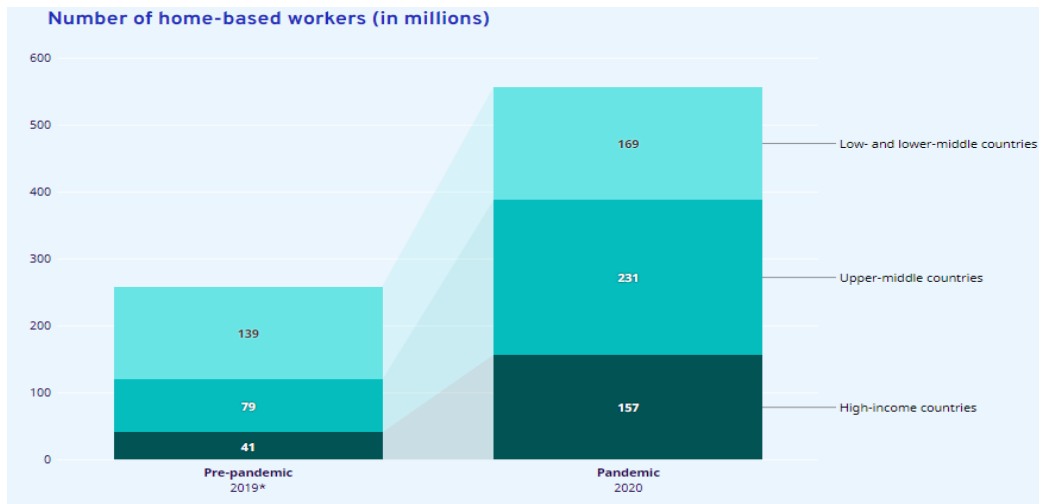
الإطار النظري للدراسة

تمهيد

في هذا الفصل، سنسلط الباحثة الضوء على مفهوم العمل عن بُعد وأشكاله، أسباب ظهوره وتبنيّه، الفوائد التي يحققها والعقبات التي تحول دون انتشاره. كما سنناقش عدداً من الفروق الجوهرية بين ممارسات العمل عن بُعد وبين العمل التقليديّ، وذلك لمعرفة أهمّ المعايير والمتطلبات البشرية والتكنولوجية والبيئية التي يجب توافرها لتقييم بناءً لفعالية هذه الأنظمة. بالإضافة إلى الأدوات الرئيسية التي يجب توافرها عند التّحول إلى أنظمة العمل عن بُعد. وبهذا تهدف الباحثة الوصول إلى مفاتيح النجاح الرئيسية للعمل عن بُعد، وكيفية تقييم واستعراض أهمّ العوامل المؤثرة، لمعرفة مدى توافرها في شركة سيريتل ومدى أثرها في نجاح التطبيق لهذه الأنظمة في الشركة.

1.2 العمل عن بُعد (Telecommuting)

لوحظ في الفترة الأخيرة وبخاصة بعد انتشار جائحة كوفيد-19 ارتفاع عدد الشركات التي تدعو إلى تبنيّ العمل عن بُعد في جميع أنحاء العالم، وبخاصة في تلك البلدان الغنية حيث تضاعف عدد العاملين عن بُعد ثلاث مرات تقريباً، وفي البلدان ذات الدخل المتوسط الأعلى زاد عمل الموظفين عن بُعد بنسبة 44٪، بينما في البلدان منخفضة الدخل والبلدان ذات الدخل المتوسط الأدنى زاد بشكل طفيف وبنسبة 4٪ فقط، كما أشار تقرير (منظمة العمل الدولية، 2021). وقد كان للتطور في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الدور الرئيسي في التغييرات الجذرية في اقتصاديات الأعمال.



المصدر: منظمة العمل الدولية ILO

الشكل (1-2) إحصائيات أعداد العاملين عن بُعد قبل وبعد جائحة كورونا

والأمر الذي زاد من أهمية أنظمة العمل عن بُعد قدرتها على خلق فرص وظيفية تختلف عن فرص العمل التي وجدت سابقاً من حيث المرونة التي تتجاوز حواجز الزمان والمكان، وتجمع صاحب العمل بالموظف من خلال بيئة عمل رقمية قادرة على استيعاب عدد كبير من الموظفين القادرين على التواصل فيما بينهم، ومشاركة التعليمات والمهام وإنجازها في وقت واحد دون الحاجة للتواجد في مقرات العمل. وتعمل أنظمة العمل عن بُعد على تخفيض التكاليف الكلية للشركات، وزيادة الإنتاجية للموظفين، وإلى انخفاض حركة المرور في المدينة مما يقلل عدد الحوادث كل عام، وحتى تحسينات في نوعية حياة الموظفين في مجال العمل عن بُعد من خلال زيادة الرضا الوظيفي وخفض الجهد والتوتر (Kitching et Smallbone, 2012) بالإضافة إلى استمرار العجلة الاقتصادية في ظل انتشار الأوبئة والحروب. والعديد من الفوائد للموظف ولصاحب العمل والمجتمع والتي تؤكد على أهمية تبني ممارسات العمل عن بُعد والتي تعكس التغير الذي طرأ على العمل وطرق تنفيذه والمفاهيم التقليدية المتعارف عليها. هذا ولا يقتصر دور الشركات على تحديد استراتيجيات العمل عن بُعد التي يجب تنفيذها من أجل استمرار أعمالها في الظروف المختلفة، ولكن أيضاً تقييم وقياس فعالية تلك الاستراتيجيات ومدى ملائمتها من أجل الوصول إلى النتيجة المرجوة. حيث يوفر قياس فعالية الإجراءات المتبعة للعمل عن بُعد الأساس لتعلم الدروس وتحديد الاستراتيجيات المستقبلية. على وجه التحديد، يمكن أن يساعد قياس النتائج على: تحديد الممارسات الفعالة، وهذا يساعد صناع القرار على تحديد الأنشطة التي يمكن الاستمرار فيها عن بُعد، والأنشطة التي قد تحتاج إلى تعديل، بالإضافة إلى تلك التي لا تقبل أي تغيير في بنيتها.

1.1.2 لمحة تاريخية لتطور العمل عن بُعد

ظهرت فكرة العمل عن بُعد لأول مرة في بوسطن الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1957 في شركات الحاسوب لكي يتمكن المعلوماتيون من تقديم تقاريرهم من مختلف المناطق. وفي سبعينيات القرن العشرين، استُخدم العمل عن بُعد لحل أزمة النفط التي حدثت إثر قرار المقاطعة الخاص بحظر تصدير النفط إلى الولايات المتحدة الأمريكية والغرب الأمر الذي أدى إلى ارتفاع شديد في أسعار الوقود.

وقد قامت مجموعة بحثية تابعة لجامعة جنوب كاليفورنيا بقيادة جاك نيلز بوحدة من أولى الدراسات الرئيسية في هذا الإطار، ويعدُّ نيلز أيضاً مؤسس أول شركة تعمل بنظام العمل عن بُعد وقد بدأها ب/30 موظف. وأشارت نتائج الدراسة عندما نُشرت عام 1976 بأن التكنولوجيا ستؤدي إلى تطبيق

اللامركزية في المنظمات، الأمر الذي يعود على هذه الأخيرة بالاقتصاد والمنفعة. إلا أنَّ التكنولوجيا لم تكن العامل الوحيد المحدد لقبول العمل عن بُعد.

في البدء كانت الممارسة تقتصر على العمل من المنزل عن طريق وسائل الاتصال الحديثة، إلا أنَّ الفكرة توسعت لتشمل العمل من أيِّ مكان وليس المنزل فقط وقد استُخدم مصطلح العمل عن بُعد للدلالة على العمل من مسافات بعيدة عن المكتب أو مقرِّ العمل، والتواصل مع الموظفين عبر الاتصالات السلكية واللاسلكية، فلبث الناس يعملون من الفنادق، في المطارات، السيارات، ومراكز العمل عن بُعد وفي أيِّ مكان تتوفر فيه الشبكات الإلكترونية (جامعة الملك عبد العزيز، 2007).

وفي بداية الثمانينيات، ازداد الطلب على أجهزة الحاسوب إلا أنَّ العمل عن بُعد لم ينتشر بنفس السرعة، وكان يُطلق على مفهوم العمل عن بُعد آنذاك "الواجبات المنزلية الإلكترونية" حيث كان نظام عقد عمل بدوام كامل (Jackson & Wielen, 2004, P:4). ويعود السبب في عدم تبنيّه بشكل واسع في تلك الفترة إلى التمسك بثقافة العمل التقليدية والخوف من التغيير، حيث كان يدعي المدراء من عدم القدرة على المراقبة. ومع مطلع التسعينيات لوحظ ازدياد الموظفين العاملين عن بُعد ولاسيما في الدول المتقدمة في مقدمتها الولايات المتحدة، وقد تمَّ تأسيس أول مركز عمل عن بُعد في فرنسا عام 1980، والثاني في السويد 1982، والثالث في نيوزيلاند 1985. وقد شهدت بدايات القرن الحادي والعشرون انتشار الاتصال عالي السرعة وأصبحت تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات السلكية واللاسلكية في متناول الجميع، بالإضافة إلى انفجار الأجهزة المحمولة. الأمر الذي ساعد في تبني ترتيبات العمل المرنة. حيث أشارت إحصائيات موقع (Global Workplace Analytics) إلى ارتفاع معدل القوى العاملة عن بُعد بين العامين 2005 حتى 2019 بنسبة 216%

وقد كان من جملة الأسباب التي أدت إلى انتشار فكرة العمل عن بُعد:

- ظهور المنظمات الرقمية التي تعمل على تخفيض التكاليف من خلال تقليص المساحات المكتبية.
- المنافسة المطردة في سوق العمل، حيث اعتمدت العديد من الشركات على جداول عمل مرنة للاستجابة بشكل أفضل لحاجات الزبائن والمحافظة على الموظفين المهرة وجذبهم.
- الاستجابة للظروف البيئية المختلفة كانتشار الحروب والأوبئة.

- تقليل ساعات التنقل للوصول إلى مكان العمل والذي في أكثر الأحيان يتمركز في المدن المأهولة، وبالتالي تقليل ازدحام الطرقات، حوادث السير، نسبة دوران الموظفين وتغير أماكن السكن (النجم، 2018).

2.1.2 تعريفات العمل عن بُعد

ذكرت الأدبيات العديد من مُسميات العمل عن بُعد، فبعضها يميل إلى تسميته العمل عن بُعد Teleworking، أو العمل من خلال شبكات الاتصال Networking، أو العمل من مسافات بعيدة Working-a-Distance، في حين يميل البعض الآخر على تسميته العمل في المنزل (WFH) Working from Home، أو العمل المرن Flexible Working. وتشير جميع هذه المصطلحات إلى معرفة العمل عن بُعد كواقع عمل افتراضي بديل عن مقرات العمل التقليدية. يضمن استمرارية العجلة التشغيلية وسير العمل بشكل دائم أو جزئي بواسطة الأنظمة الذكية.

أما مصطلح العمل عن بُعد قد جاء من ترجمة المصطلح الأجنبي "Tele Work" المؤلف من كلمتين وهما: "Tele" وتعني "عن بُعد" وهي كلمة يونانية الأصل، و"work" وتعني العمل، وعند دمجهما معاً يصبحان "العمل عن بعد" (موسى، 2014).

وقد جاء في تعريف لمفهوم العمل عن بُعد على أنه استبدال الذهاب إلى أماكن العمل بتكنولوجيا الاتصالات، ويمكن أن يشمل العمل المأجور من المنزل أو مركز العمل عن بُعد أو أي محطة عمل خارج المكاتب الرئيسية للشركة وذلك على الأقل يوم واحد في الأسبوع (Martin and MacDonnell، 2012)، وبأنه "عملية يتم من خلالها ترتيب عمل مرن، تمكن الموظف من تأدية الواجبات والمهام والمسؤوليات المرتبطة بالمنصب الذي يشغله، من موقع جغرافي بعيد عن الموقع الجغرافي الخاص بالشركة بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة" (فليح وقرماز، 2018). أي أن فكرة العمل عن بُعد تعني إنجاز المهمات الموكلة للمشغلين من قبل المشغلين دون الحاجة إلى وجود أطراف العمل في مكان فيزيائي واحد (ياسين، 2011 ص: 46).

كما يُعرف على أنه نشاط احترافي يتم تأديته عن بُعد على أساس الدوام الكامل أو بدوام جزئي وهذا يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Taskin and Bridoux, 2010)، وبأنه إعادة

تنظيم العمل بحيث يستطيع الموظف إنجاز واجباته الوظيفية في أماكن بعيدة عن مكان العمل الاعتيادي، وذلك بالاعتماد على وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات.

(Belzunegui-Eraso & Erro-Garcés, 2020)

أما منظمة اليوروفوند ومكتب العمل الدولي (2017) اعتبرت العمل عن بُعد بأنه "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الاستفادة من الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المكتبية، لأغراض العمل الذي يتم خارج مقر الإدارات المشغلة" وبعبارة أخرى يعني العمل بعيداً عن مقرات العمل الرسمية من خلال الاتصال عبر التكنولوجيا القائمة على الكمبيوترات (Shaemi et al, 2011).

وقد أخذ العمل عن بُعد منحى قانونياً في العديد من الدول المتقدمة والنامية، حيث أصدرت بعض الدول قوانين وتشريعات لمزاولة العمل عن بُعد. ومن التعريفات القانونية جاء التعريف القانوني للعمل عن بُعد في مؤتمر العمل الدولي عام 1996 حيث عرّفت الاتفاقية رقم 177/ الخاصة في العمل من المنزل على أنه "عمل يقوم به شخص ... (1) في منزله أو في أماكن أخرى من اختياره، بخلاف مكان عمل صاحب العمل (2) للحصول على أجر، (3) ينتج عنه منتج أو خدمة كما هو محدد من قبل صاحب العمل، بغض النظر عن يوفر المعدات أو المواد أو المدخلات الأخرى المستخدمة" (المادة 1). والتعريف الوارد في المادة رقم 1 من القرار الوزاري رقم 120453 المتعلق بتنظيم العمل عن بُعد، والصادر عام 2017 عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية للمملكة العربية السعودية والذي عرفه بأنه: "أداء العامل لواجباته الوظيفية في غير مكان العمل المعتاد داخل المملكة، وذلك باستخدام أي من وسائل الاتصال وتقنية المعلومات. أما القانون الأردني فقد اعتبره أحد أشكال العمل المرن في النظام رقم 22 لسنة 2017 المتضمن نظام العمل المرن، معرّفاً إيّاه في المادة 4 بأنه: "العمل الذي يتم فيه إنجاز العمل عن بُعد، وذلك بعد موافقة صاحب العمل ودون الحاجة لتواجد العامل في مكان العمل".

وبناءً على ما سبق، قامت الباحثة بتعريف العمل عن بُعد بأنه: أحد ترتيبات العمل المرنة المتفق عليها بين صاحب العمل والموظف. تعتمد بشكل أساسي على أنظمة الاتصال والمعلومات، والأدوات التكنولوجية كالحاسوب والهواتف الذكية، تمكن ممارسي هذه الأنظمة بأداء وظائفهم بشكل كامل أو جزئي من أي مكان تتوافر فيه العوامل التكنولوجية والاتصال بعيداً عن مكاتب العمل التقليدية.

ومنه نستنتج بأنَّ العامل عن بُعد (Teleworkers) أو ما يطلق عليه مصطلح "العمال النائيين (Remote Workers)" موظف دائم في المؤسسة، يستخدم تقنيّة المعلومات والاتصالات، بحيث يؤدي عمله بمعزل عن مقرات صاحب العمل، سواء دوام كامل أو جزئي أو في أيام محددة (حيشية، 2017)، أو بأنّه شخص يعمل في بيئة لجهة معينة أو منظمة معينة حيث الرابط بينهما الانترنت. وبالتالي يختلف عن العامل المُستقل Freelancing وهو الشخص الذي ينفذ المهام، وعادة لأرباب عمل متعددين على مدار السنة (حيشية، 2017).

3.1.2 الأشكال التي يأخذها العمل عن بُعد

– ينقسم العمل عن بُعد من حيث الناحية الزمنية إلى قسمين هما:

1. **عمل عن بُعد بشكل كامل:** هي الوظائف التي يمكن تأدية جميع المهام الممنوعة بها بشكل كامل من خارج مقرات صاحب العمل. وهذا النوع يؤدي إلى خفض التكاليف (تكاليف المكاتب والمياه والكهرباء...)

2. **عمل عن بُعد بشكل جزئي:** حيث يمكن للموظف بناءً على قرار من صاحب العمل، تقسيم وقت عمله بين مكان العمل الرئيسي ومكان العمل عن بُعد بنسب متساوية أو مختلفة ووفق جداول محددة. وقد يكون ذلك أياماً في الأسبوع، أو أسابيع في الشهر، أو شهوراً في السنة. وهذا النوع يساعد على مشاركة مساحات العمل (James, 2003 P:12).

3. **إلا أنّ (Ahmadi et al, 2013, P168)** أشار إلى وجود نوع ثالث للعمل عن بُعد يُعرف ب **العمل عن بُعد بحسب الظروف** (أو العمل عن بُعد بالطلب): ويُعرّفه بأنّه العمل بصورة غير منتظمة، وتشمل تلك الظروف الاستعانة بشخص بديل نتيجة ظروف طبيّة أو العمل في مشاريع خاصة مؤقتة. وهذا النوع يلعب دوراً جوهرياً في الأحوال الطارئة. ويمكننا القول بأنّ شركة سيريتل قد تبنت هذا النوع في تجربتها للعمل عن بُعد.

– أما تقسيمات العمل عن بُعد من الناحية المكانية:

1. **العمل عن بُعد من المنزل (home telework):** وهو أكثر الأشكال شيوعاً، يتم اختيار مساحة في المنزل وتحويلها إلى مكتب عمل لإنجاز المهام، ويستخدم غالباً أصحاب هذه الفئة جهاز كمبيوتر واتصال إنترنت.

2. العمل في مواقع مجهزة، وفي أكثر الأحيان تكون قرب منازل الموظفين منها:

- المكاتب الفرعية: مكاتب مُنفصلة تعود لشركة محددة.
- مراكز العمل المجاورة (neighborhood work centers) : مرافق مُجهزة إلكترونيًا، يتشارك فيها الموظفون من منظمات مختلفة المساحات والمعدات المختلفة، ويتمُّ تهيئتها من قبل المجتمع المحلي.
- أكواخ الاتصالات (Tele cottages) أو مراكز اتصال الحي: هي مواقع مُجهزة إلكترونيًا، عادة تكون خارج المدن الكبرى في المناطق الريفية والناحية، وقد اكتسبت اسمها من تواجدها في القرى.

3. العمل في أي مكان خارج المكتب الرسمي: حيث تعتبر وسائل التكنولوجيا الحديثة قادرة على توفير الاتصالات بشكل واسع.

- العمل عن بُعد المركزة (Tele centers): هي مراكز مُعدة بأجهزة إلكترونية، تعتمد على فئة لإنجاز الأعمال في مكاتب بعيدة عن مكان العمل التقليدي، وليس بالضرورة أن تكون قريبة من منازل الموظفين.

- مراكز الهبوط (Touchdown): محطات مؤقتة للعمل عن بُعد، تقع في مواقع مملوكة للشركة.

4. العمل عن بُعد المتجول: يتم إنجاز الأعمال في أي مكان، في المنزل، أو السيارة، أو الطائرة، أو الفنادق والتي تتغير مع الوقت. وتُعد رقابة صاحب العمل للموظفين في هذه الفئة ضئيلة. ومن أهم الأعمال التي تُلائم هذه الفئة رجال البيع ومدراء التسويق حيث يُعدون الأكثر استخداماً لها (Pyoria, 2011).

2.2 مقارنة بين العمل عن بُعد والعمل التقليدي

نلاحظ اختلاف مفاهيم العمل بين ما كان مُنتشراً وشائعاً في السابق (العمل في المكاتب الرسمية للشركات) وبين ترتيبات العمل الجديدة (تتمثل بالعمل عن بُعد).

تمّ تلخيص أهم نقاط الاختلاف بين مفهومي العمل التقليدي والمرن في الجدول رقم (1-2) التالي:

جدول رقم (1-2) دراسة مقارنة بين العمل عن بُعد والعمل التقليدي

المعيار	العمل التقليدي	العمل عن بُعد
الشكل ونمط الإدارة	إدارة مركزية وتسلسل الهرمي يعتمد على أسس ونظم ثابتة.	إدارة لامركزية، ويميل إلى التمكين. يقبل التغيير بناءً على المتغيرات التكنولوجية والتطورات العلمية.
دوران العمل	لا يمكن الاحتفاظ بالموظفين المدربين الذين يحتاجون إلى ترتيبات مرنة.	الاحتفاظ بالموظفين المدربين الذين يحتاجون إلى ترتيبات مرنة.
الحضور	يتطلب الحضور الشخصي إلى أماكن العمل.	يمكن للموظف إنجاز العمل من أي مكان عن طريق تكنولوجيا المعلومات بعيداً عن مكاتب العمل الاعتيادية.
ساعات العمل	ساعات عمل غير مرنة، ووقت عمل ثابت ومحدد من قبل صاحب العمل.	ساعات عمل مرنة ويستطيع الموظف التحكم في وقت العمل، إلا أنها قد تطول لتشمل أيام نهاية الأسبوع.
المهارات	الموظفين غير مضطرين للتعلم والتجديد.	الموظفين مضطرين للتعلم والتجديد لمواكبة التطورات.
تعدد الأعمال	ينجز الموظف مهمة واحدة قبل الانتقال لغيرها.	ينجز الموظف مهام متعددة في نفس الوقت.
توافر الخدمات	الخدمات متاحة للعملاء ضمن ساعات الدوام الرسمي فقط.	الخدمات متاحة للعملاء حتى خارج ساعات الدوام الرسمي.
عملية الاتصال	عملية الاتصال سهلة وواضحة ومفهومة.	قد تشوب عملية الاتصال بعض المعوقات، أو قد تأخذ هذه العملية وقتاً أطول مما يؤثر على فعالية هذه العملية.
الترقية	زيادة إمكانية الترقية بسبب وجود الموظف في العمل.	فقدان الاتصال، مما يؤدي إلى نقص إمكانية الترقية وتراجع الطموحات.
الإجازات	ازدياد عدد طلبات الإجازات، وخاصةً المرصية منها.	الموظفين عن بُعد أقل من غيرهم بالنسبة لطلب الإجازات المرصية.
التواجد والانتقال	تتمركز معظم مقرات عمل الشركات العملاقة في العواصم المركزية والمدن الكبرى، مما يدعو الموظفين للإقامة والعمل فيها أو السفر لساعات طويلة.	لم يعد الأشخاص مضطرين إلى الانتقال للمدن بحثاً عن فرصة عمل، ولم يعد الموقع الجغرافي يمثل شرطاً للالتحاق بالوظائف.
معايير قياس الأداء	يُقاس أداء الموظف عن طريق الأدوات التقليدية مثل مواعيد الحضور والانصراف (قياس عدد ساعات العمل داخل المكتب) ومعدل الإنتاج.	يُقاس أداء الموظف عبر تتبُّع النتائج التي يحققها، أي بناءً على الأعمال التي يتم إنجازها خلال فترة زمنية معينة (كفاءة العمل).

المعيار	العمل التقليدي	العمل عن بُعد
الأدوات المستخدمة	المراسلات الورقية تعتبر الأساس.	الاعتماد الأكبر على البريد الإلكتروني والعمل على أتمتة جميع العمليات.
اجتماعات العمل	عقد الاجتماعات ضمن مقرات الشركة.	عقد الاجتماعات بالوسائل المرئية الافتراضية.
الجدول الزمني والروتين	يحدد صاحب العمل طريقة إنجاز المهام والحدود الزمنية.	يمكن تحديد طريقة العمل حسب رغبة العامل عن بُعد ولكن يشترط إنجاز وتسليم المهام في المواعيد النهائية.
الامتثال	العمل تحت إشراف صاحب العمل، وتتبع تعليماته حول كيفية ومتى وأين يتم العمل وأيضاً حول الجودة والحجم.	يعمل دون إشراف ولا يتلقى تعليمات حول متى وأين وكيفية العمل.
عامل التشتت	عوامل تشتت عالية، وانقطاعات مستمرة في العمل نتيجة التواجد مع المشرف والزملاء في مكان العمل.	عوامل تشتت ضئيلة عند وجود بيئة عمل مناسبة.
الثقافة التنظيمية	مقاومة للتغيير.	متجددة ومنفتحة على تبني أساليب العمل الحديثة.
التفاعل الاجتماعي	تفاعل مباشر مع المشرف المباشر والزملاء.	قد يؤدي إلى عزلة اجتماعية.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على ما ورد في الدراسات السابقة

ويُستنتج مما سبق أنَّ العمل عن بُعد يتميز بخصائص تميّزه عن العمل التقليدي في المكاتب، حيث تشير المقارنة إلى أنَّ الشركات التي تعتمد اللامركزية أكثر تقبلاً لفكرة العمل عن بُعد من الشركات الأخرى وبالتالي تمتلك ثقافة داعمة للتغيير، ويؤدي إلى تحقيقها منافع اقتصادية أعلى نتيجة تخفيض التكاليف التشغيلية، والقدرة على توفير خدماتها في أيّ وقت وتلبية زبائنهم خارج أوقات العمل الرسمية. هذا بالإضافة إلى أنَّ الشركات التي تُطبق أنظمة العمل عن بُعد تعتمد مبدأ الإدارة بالأهداف في قياس أداء وإنتاجية موظفيها.

أما بالنسبة إلى الموظفين عن بُعد فهم متجددين، يتمتعون بقدر أكبر من المرونة والاستقلالية والمهارة في تنفيذ المهام الوظيفية مقارنة بالموظفين العاديين مما يعزز لديهم الدافعية للعمل. كما أنَّهم يعتمدون بشكل أكبر على تكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالهم وللتواصل مع صاحب العمل وزملائهم مقارنة بنظائرهم ممن يعملون في المكاتب الاعتيادية، مما يعزز الميزة التنافسية للشركة في سوق العمل. إلا أنَّ العامل عن بُعد يتخوف من عدم حصوله على فرص للترقية مساوية لنظيره، وإلى العمل لفترات أطول. وعلى الرغم من أنَّ عوامل التشتت عند توافر بيئة بديلة ملائمة قد تكون

أقل مما عليه في مكاتب العمل نتيجة عدم الاحتكاك المباشر مع الآخرين إلا أنها قد تكون أحد الأسباب في العزلة الاجتماعية.

ومن هنا نجد بأن تطبيق العمل عن بُعد العديد من الإيجابيات إلا أنه لا يخلو من بعض السلبيات التي يجب تسليط الضوء على أثارها.

3.2 الآثار الناتجة من تطبيق نظام العمل عن بُعد

إذا ما تمّ تطبيق أنظمة العمل عن بُعد على الوجه الصحيح مُقترناً بمجموعة من المعايير، الأدوات والموارد المتاحة، يمكن أن يُعدّ أداة فعّالة جداً لترتيبات العمل المرنة. ولم تكن رغبة الشركات في تبني أنظمة العمل عن بُعد من أجل مواكبة التطور المعرفي فحسب، ولكن لما له من ميزات إيجابية على الموظفين العاملين بأنظمتهم وصاحبي العمل والمجتمع. وقد يكون من الأخطاء الشائعة المبالغة في إيجابيات العمل عن بُعد إذ أنّ الفوائد المحتملة قد تتحقق في مجالات معينة وتختفي في المجالات الأخرى هذا وقد تتابن بين الأقاليم والإدارات والشركات المنفذة أو حتى الأفراد وبالتالي إنّ إغفال التطرق للسلبيات والمخاطر المحتملة لتطبيقه قد تؤدي إلى نتائج عكسيّة، لذلك لابد بتحديد هذه العوامل للعمل على التخفيف من حدتها للاستفادة من الإمكانيات الكاملة للعمل عن بُعد بالشكل الأمثل. الأمر الذي دعى الباحثة بإعداد الجدول رقم (2-2) مقارنة بين مزايا وإيجابيات العمل عن بُعد وبين الآثار السلبية له (على سبيل المثال لا الحصر) على ضوء الدراسات المنشورة في هذا المجال.

جدول رقم (2-2) جدول مقارنة بين إيجابيات وسلبيات تبني أنظمة العمل عن بُعد

بالنسبة إلى	إيجابيات العمل عن بُعد	سلبيات ومخاطر العمل عن بُعد
1. <u>الأفراد</u>	1. مرونة عالية في ساعات العمل.	1. فقدان التواصل الاجتماعي بين الموظفين، مما يؤدي إلى تفاقم العزلة الاجتماعية والمهنية، خاصة في الوظائف الروتينية وغياب حافز الاتصال الشخصي ومنه الحافز على العمل.
	2. تسهيل عملية تنظيم الوقت، وبالتالي خلق بيئة عمل أفضل تعمل على تحقيق التوازن بين العمل والواجبات الأسرية والمنزلية.	2. عدم احترام الوقت الخاص بالموظف، مما يؤدي إلى غياب الحدود الفاصلة بين العمل والحياة الخاصة (يوروفوند ومنظمة العمل الدولية، 2017)
	3. تقليل عملية التنقل من/إلى أماكن العمل مما يساعد على تخفيض تكاليف النقل والتخلص من الازدحام المروري.	3. القلق المحتمل بشأن تجاوز الموظف للترقيات
	4. توفير فرص عمل للموظفين الذين يسكنون في مناطق	4. عدم توافر بيئة عمل مناسبة ضمن المنزل

بالنسبة إلى	إيجابيات العمل عن بُعد	سلبيات ومخاطر العمل عن بُعد
	بعيدة عن مقرات الشركة.	
	5. زيادة إنتاجية الموظف من خلال تعزيز قدراتهم على تنفيذ الأعمال، ويزيد من دافعيتهم نحو العمل.	5. اختلاف درجة استيعاب المفهوم بين الموظفين مما يؤدي إلى مقاومة الموظفين للعمل عن بُعد.
	6. الاستقلالية في العمل مما يتيح للموظفين تمكين قراراتهم الشخصية لإنجاز مهام العمل الموكلة إليهم.	6. انخفاض مستوى التعاون بين الموظفين والعمل بروح الفريق الواحد، مما يؤدي إلى الشعور بالملل والروتين.
	7. تقليل اضطرابات العمل.	7. كثير من الموظفين معرضون لعواقب خطيرة وغير متوقعة على صحتهم العقلية بسبب العمل عن بُعد.
	8. الرفع من نسبة رضا الموظفين	8. الخوف من فقدان الوظيفة أو الخوف من استخدام التكنولوجيا (Singh, Mungly, 2010).
2. الشركات	1. انخفاض معدل دوران الموظفين، مما يساعد في الاحتفاظ بالموظفين ذوي المهارات العالية.	1. عدم إمكانية تطبيق العمل عن بُعد في كثير من الأعمال، إذ أنه يناسب الأعمال النظرية والتي يمكن تنفيذها وانتقال موادها إلكترونياً.
	2. تحقيق وفورات في التكلفة والوقت حيث تستطيع المنظمات الداعمة للعمل عن بُعد سواء بدوام كامل أو جزئي تحقيق وفورات في تكاليف المكاتب والعقارات مثل (تكاليف استهلاك الكهرباء والماء، النظافة، الحراسة، إيجارات المكاتب ومواقف السيارات، الدورات التدريبية، وتكاليف السفر والإقامة... إلخ).	2. مقاومة صاحب العمل، لاسيما المخاوف المتعلقة بالتكاليف المرتبطة بتنفيذ العمل عن بُعد، والمخاوف الأمنية، وتعقيد الإشراف على الموظفين (Baker, Moon & Ward, 2006)
	3. ارتفاع مستوى الجودة لأن أغلب الأعمال التي تنفذ من خلال هذه الوسائل التقنية يمكن مراجعتها وتحسينها وتعديلها بأقل التكاليف.	3. ضعف التدريب على استخدام أنظمة وتطبيقات العمل عن بُعد، وبالتالي ضعف الأداء.
	4. تخفيض الازدحام في المكاتب	4. تباين درجات الالتزام بساعات العمل
	5. زيادة الإنتاجية مما يحقق إيرادات عالية.	5. عدم جاهزية بعض الشركات للتحول إلى نظام العمل عن بُعد، حيث أن التقنيات قد تكون غير مدعومة أو غير متوافرة (كالافتقار إلى التكنولوجيا المناسبة والإنترنت وغيرها من الموارد)، مما

بالنسبة إلى	إيجابيات العمل عن بُعد	سلبيات ومخاطر العمل عن بُعد
	6. إتاحة الخدمات للعملاء في غير ساعات العمل الرسميّة	يؤدي إلى محدودية في إمكانية التطبيق.
	7. يقدم أسلوباً مناسباً للتركيز على نتائج الأعمال أكثر من أسلوب الأداء	6. عدم الحفاظ على أمن المعلومات وسريّة البيانات.
	8. استمرار العمليات، حيث يمكن للمنظمات التي تتمتع بإمكانيات كبيرة للعمل عن بُعد أن تحافظ على عملياتها أثناء أحداث الطقس الكبرى أو الأوبئة أو الهجمات الإرهابية أو غيرها من الأحداث التخريبية (Cho & Balutis, 2011).	7. عدم وضوح آلية تقييم الموظفين وقياس الأداء والإنتاجية. كيف يعرف المدير ما يفعله موظفه؟ (Hamilton, 2002).
		8. غياب إطار ينظم العمل عن بُعد مثل اللوائح والتنظيمات القانونية لتحديد العلاقات والارتباطات بين الموظف وصاحب العمل.
3. المجتمع	1. تقليل حركة المرور والتلوث	
	2. مما يساعد في حماية البيئة عن طريق تخفيف الازدحام المروري الحاصل بسبب الذهاب والعودة من العمل، وبالتالي بتقليل الغازات المنبعثة من وسائل النقل.	
	2. انتعاش اقتصاد الدولة، مما يؤدي إلى زيادة فرص الاستثمار. حيث أنّ أبرز الآثار الاقتصادية للعمل عن بُعد تزهر بوضوح في التوظيف والإنتاجية وتكافؤ فرص العمل.	1. اختفاء العديد من الوظائف التقليدية وبالتالي تخوف خسارة الموظفين التقليديين لوظائفهم وازدياد البطالة.
	3. خلق فرص عمل جديدة غير تقليدية، مما يساعد على الحدّ من البطالة.	2. البنية التحتية للدولة غير مجهزة لأعداد كبيرة من الموظفين عن بُعد وبالتالي حدوث العديد من الفجوات التي تهدد سلامة أمن المعلومات وبذوره زيادة تكاليف بناء بنية تحتية تقنية
	4. مواكبة التطور التقني والتكنولوجي في العالم	
	5. تقليل الهجرة نحو المدن الرئيسيّة	
	6. تعزيز العلاقات الأسريّة	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على ما ورد في الدراسات السابقة

4.2 أدوات العمل عن بُعد

قد تختلف الأدوات التي يحتاجها الموظف عند ممارسة العمل عن بُعد، تبعاً إلى طبيعة الوظيفة أو الشركة الموظفة، الحاجة الاختيارية أو الملحة للأداة، بالإضافة إلى نوع المكان البديل للعمل. ولكن هناك بعض المعدات التي لا بدّ منها من أجل ممارسة ناجحة.

يُمكن تصنيف أهمّ الأدوات اللازمة لإدارة التواصل والتعاون في أنظمة العمل عن بُعد (مكان العمل البديل: المنزل باعتباره أكثر أماكن العمل شيوعاً وتفضيلاً).

(1) مساحة مخصصة للعمل

يجب تخصيص مكان مناسب في المنزل للعمل فقط، مما يساعد على تقليل عوامل التشتت.

(2) انترنت عالي السرعة

توفير ربط سلكي أو لاسلكي عالي السرعة بالشبكة العنكبوتية. على الرغم من التطور الكبير في اتصالات الشبكة، تبقى انقطاع خدمات الإنترنت على المنازل أو ضعف شبكة الهواتف في المنطقة التي يقيم فيها الموظف الذي يعمل عن بُعد مشكلة كبيرة، وقد تؤدي إلى مواقف محرجة مع العملاء أو تأخير أداء الوظائف المطلوبة.

(3) حاسوب مكتبي، محمول، أو لوحي

وسيلة أساسية لتسيير الأعمال، ويُعتبر الحاسوب اللوحي أقل استخداماً، وهو يناسب فئة معينة من الموظفين.

(4) مودم (Computer Modem)

كلمة مودم (Modem) هي اختصار لكلمتي "Modulate/Demodulate" بمعنى "تعديل/إعادة تعديل" وكلمة مودم تعني المُعدِّل أو الكاشف، وهو ملحق حاسوبي يساعد الحاسوب (الكمبيوتر) في إرسال البيانات واستقبالها يمكن من خلاله تبادل المعلومات مع حواسيب أخرى عن طريق ترجمة الإشارات الكهربائية الرقمية المنبعثة.

(5) الهواتف الذكية

تُعدُّ من الأدوات التكنولوجية المساعدة للوصول السريع للمعلومات، قد تقوم الشركة بتأمينها أو قد تسمح باستخدام الهواتف الشخصية للموظفين عن بُعد لأغراض العمل عند الضرورة.

(6) بطارية احتياطية

توصيل الطاقة الكهربائية (UPS)، أو توصيل الطاقة بدون انقطاع، هي أداة تقنيّة رائعة للمساعدة في ضمان استمرار العمل في أوقات انقطاع الكهرباء.

(7) الوصول الآمن إلى موارد الشركة

توفير شبكة خاصة افتراضية كحل للوصول عن بُعد يعتمد على هوية المستقبل مع إدارة للملف الشخصي.

(8) مساحة تخزين افتراضية (Cloud Storage)

دعم ملفات العمل في سحابة أو منصة على الإنترنت (مثل: One Drive ,Google Drive ,Dropbox)، أو إتاحة الشركة لها في حالة الطوارئ التقنيّة على للوصول للملفات الأساسيّة والقدرة على مشاركتها. وفي شركة سيرينتل يتم العمل على منصة تدعى (Share point) وكبديل، يمكن استخدام قرص صلب خارجي للحاجات الاحتياطية.

(9) برنامج البريد الإلكتروني وبرامج التواصل والردشة

يلعب البريد الإلكتروني دوراً هاماً في التواصل ما بين الفرق العاملة عن بُعد، ومن أشهرها برنامج Outlook من Microsoft. كما تلعب برامج التّواصل دوراً هاماً في إجراء المكالمات الصوتيّة ومؤتمرات الفيديو مثل (Goto Meeting, Google Due, Skype, Zoom, Microsoft Team)، والقيام بالردشة (الرسائل فورية) التي تعتبر خدمات رسائل فورية آمنة.

(10) البرامج التعاونية

برامج تُتيح مشاركة الملفات والوثائق وشتى البيانات، ومعالجتها وإدارتها بين العديد من المستخدمين و/ أو الأنظمة. يسمح هذا النوع من البرامج لمستخدمين عن بُعد أو أكثر بالعمل بشكل مشترك في مهمة أو مشروع. وتُعرف أيضاً باسم برامج التعاون عبر الإنترنت والبرامج الجماعية.

5.2 معايير الاختيار ومعايير تقييم العمل عن بُعد

القياس الصحيح لمُدخلات أنظمة العمل عن بُعد، يُبنى عليه تقييم وتقويم علمي للمخرجات، وبالتالي مساعدة صانعي القرارات على وضع الخطط لتطوير منظومة العمل عن بُعد التي تحقق سياسة وأهداف الشركات المطبقة لها. وبالتالي يلعب كل من أفراد المجتمع العاملين عن بُعد والمنظمات

دوراً مفصلياً في تحقيق تلك الأهداف من خلال الوعي والفهم لبيئة العمل عن بُعد وكيفية الاستثمار الأمثل للمهارات والقدرات للوصول إلى بيئة عمل مثلى تعود بالنفع على الموظف والشركة والمجتمع على حد سواء.

وتعتبر التجربة هي خير دليل لتمكين المنظمة من تقييم فعالية أنظمة العمل عن بُعد، وتقوم بناءً عليه بتكييف نموذج العمل وتطويره بناءً على احتياجاتها، إذ هناك العديد من المتغيرات التي تلعب دوراً جوهرياً في تحديد ما إذا كان بالإمكان أداء العمل عن بُعد.

1.5.2 مفهوم عملية التقييم

لم يُعدْ بالإمكان اليوم إغفال التقييم كأداة لقياس فعالية أي نظام أو أي مؤسسة- وسواء كانت مؤسسة خاصة، أو عامة - تؤدي في النهاية إلى معرفة مدى فعالية ونجاعة الخدمة المقدمة.

فإنَّ قياس مجمل أو بعض النشاطات التي تمارسها الشركة يرتبط ارتباطاً وطيداً بالعلاقة بين أهدافها الاستراتيجية الموضوعية والمستفيد من هذه الأهداف. ويعدُّ التقييم من بين الطرق التي تعتمد عليها الشركات لقياس أنشطتها ومراقبة أدائها ومعرفة ما إذا كانت الخدمات التي توفرها للعملاء هي خدمات ذات جودة ونوعية أم غير ذلك. وقد بات أمراً ضرورياً تقييم أنظمة العمل عن بُعد وتطبيقها على أكثر من مستوى مختلف وفق الأهداف المحددة والوسائل المتاحة لتحقيق هذه الأهداف.

2.5.2 معايير اعتماد العمل عن بُعد

العمل عن بُعد لن يتناسب مع جميع الوظائف ولن يلئم جميع الموظفين، بالإضافة إلى أنه لا يتلاءم مع اتجاه المنظمات التقليدية. وقد أظهرت الدراسات إلى أنَّ أكثر ترتيبات العمل عن بُعد فعالية هي التي تعتمد على نهج طوعي (مكتب العمل الدولي ويوروفوند، 2017). وبالتالي فإنَّ الهدف هو تكييف ترتيبات العمل عن بُعد مع احتياجات كل موظف.

ممَّا تقدم نجد أنَّه على الشركات الراغبة في التَّحول من مفاهيم العمل التقليدية، الدِّراسة المستمرة لقابلية تحويل الوظائف كلِّ على جدي لأنظمة العمل عن بُعد، والعمل على تقييم صلاحية الأدوار الوظيفية أو المهام لهذا النمط لتأدية الأعمال. ولهذا الغرض على المنظمة الداعمة لهذه الأساليب الإيجابية على العديد من التساؤلات لتضمن نجاح هذه التجربة كالإجابة على:

♣ هل الوظيفة المعنية ومهام القيام بها ملائمة للعمل عن بُعد

♣ هل الموظفون يملكون ما يحتاجون من مهارات وأدوات لجعلهم مؤهلين لاعتماد أنظمة العمل عن بُعد

♣ هل الموقع البديل للموظف (في منزله) مكان مناسب لإداء مهامه الوظيفية.

والعديد من الأسئلة تضعها الشركات الداعمة والتي تحتاج إلى الإجابات في قياس فعالية تحول الوظائف التقليدية للعمل عن بُعد، ومدى قدرة الموظفين على الانسجام والتأقلم مع بيئة العمل المرنة.

1.2.5.2 السمات المميزة لثقافة تنظيمية داعمة لأساليب العمل عن بُعد

عدم وجود ثقافة تنظيمية داعمة، تُعدُّ عائقاً أمام الموظفين لتبني أنظمة العمل عن بُعد، على الرغم من أنها تعمل على رفع مستوى التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية وحتى رفع الأداء والإنتاجية كما أظهرت الدراسات السابقة. وعند عمل الموظفين عن بُعد في مثل هذه البيئة الغير مشجعة، فإنهم بذلك سيدفعون حتماً ثمن ذلك، إما في شكل تقييم أداء سلبي، أو في منعهم عن فرص هامة للتطوير والارتقاء في تدرجهم الوظيفي.

ومن أهم سمات الشركات الداعمة نذكر:

1. الثقة المتبادلة بين الإدارة والموظفين.
 2. سياسة داعمة للتواصل وتشمل جميع الموظفين في الشركة.
 3. الوعي لأهمية ثقافة العمل المرن وتبنيها.
 4. الرؤية على أهمية التحول من الهيكل التنظيمي البيروقراطي الجامد إلى الهيكل المرن الذي يعمل على تمكين الموظفين وإعطائهم الحرية في اتخاذ القرارات.
- وتعدُّ شركل سيرتيل من الشركات الداعمة لأنظمة العمل عن بُعد، باعتبارها أولى الشركات التي قامت بتطبيقه والعمل على تسهيل ترتيبات العمل المرن لشريحة واسعة من موظفيها، هذا ولا يعتبر مفهوم العمل عن بُعد ثقافة جديدة في سيرتيل، ولكنها كانت تقتصر على الإدارة العليا وعلى عدد قليل من الموظفين الذين تستدعي وظيفتهم الحاجة أو الضرورة.

2.2.5.2 معايير اختيار الوظائف الملائمة للعمل عن بُعد

قبل المضيّ قُدماً في ترتيب العمل من المنزل أو أيّ مكان آخر، يجب على صاحب العمل أن يقرر ما إذا كان نشاط العمل ملائماً للعمل عن بُعد، وتحديد الوظائف ضمن الهيكل التنظيمي التي يمكن أن تتمّ عبر ترتيبات العمل المرن. أيّ يجب أن يشغل الموظف وظيفة ينطبق عليها معايير العمل عن بُعد، وهي:

1. أن تقبل التجزئة.
 2. أن تقبل الأتمتة.
 3. أن تتطلب الوظيفة مدخلات محددة يتم معالجتها باستخدام أنظمة الكترونية.
 4. أيّ معايير أخرى تقررها المنظمة المطبقة لأنظمة العمل عن بُعد.
- على الرُغم من اعتبار عنصر (الوظيفة) عاملاً مُهماً للتحويل إلى أنظمة العمل عن بُعد وفي نجاحها، إلا أن الباحثة لم تطرق إلى دراسته، إنطلاقاً من أن عملية التّحول إلى أنظمة العمل المرنة تتطلب الانتقال تدريجياً عبر المراحل حيث عامل الوظيفة يستند إلى الإجابة المباشرة للسؤال حول توافر العوامل التقنيّة في المنظمة التي تساعد على أتمتة الوظائف في الدرجة الأولى وعلى توافر المهارات في الدرجة الثانية. وقد اعتبرته الباحثة عنصراً أقل أهمية من متغيرات البحث التي يشترط توافرها في المقام الأول.

3.2.5.2 معايير اختيار البيئة البديلة لمكاتب الشركة الرسميّة

ينبغي على صاحب العمل أن يتناقش مع الموظف للتأكد مما يلي:

1. ضمان ملائمة مساحات العمل في المنزل أو أيّ موقع آخر يتخذ مركزاً للعمل.
2. مدى توافر المعدات والتكنولوجيا (يجب أن يتوفر على الأقل حاسوب محمول أو حاسوب شخصي، وبرمجيات التطبيقات التي يحتاجها الموظفون، وربط سلكي أو السلكي عالي السرعة بالشبكة العنكبوتية. ويمكن أن تشمل التجهيزات الإضافية طابعة و/أو ماسحة، وسماعة رأس، وميكروفون، وهاتفاً ذكياً) وأيضاً مدى توافر المهارات.
3. وضوح التوقعات من المديرين والموظفين بشأن ما ينبغي أن يكون عليه العمل وظروفه.
4. مدى المرونة للموظف في تحديد الأزمنة والأماكن المناسبة للعمل حتى تكون إنتاجيتهم أفضل ما يمكن.

5. تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية على مكان العمل بالمنزل وذلك عن طريق تقييم:

✓ المخاطر

✓ الأمان الكهربائي

✓ البيئة العامة، كالضوضاء والإسعافات الأولية ومخارج الحريق، إلخ

6. تقييم المخاطر المحتملة التي يعيها الموظف، وأي مخاطر تخص العمل من المنزل (المشاكل العائلية).

7. إنشاء وسيلة اتصال بين صاحب العمل والعامل والترتيب المسبق لوسيلة الاتصال.

4.2.5.2 معايير اختيار الموظفين للعمل عن بُعد

يتطلب العمل عن بُعد أبعد من جهاز كمبيوتر محمول وأدوات مساعدة لكي يتمكن الموظفين من تحقيق النجاح والازدهار في هذه البيئة الافتراضية. يُفترض مبدئياً بأن جميع موظفي الشركة قادرين للعمل عن بُعد باستثناء هؤلاء الذين تدعو وظائفهم إلى الاتصال الشخصي مع الزبائن أو الاتصال المباشر مع معدات الإنتاج أو المركبات، أو أي وظيفة أخرى تعتمد على ضرورة الالتزام بمكان العمل الرسمي أو الموقع. إلا أن ليس الجميع مؤهلين للعمل عن بُعد. يجب على المنظمة تحديد أهلية جميع موظفي المنظمة الحاليين. حيث يجب أن يتمتع الموظف المؤهل بمجموعة من السمات الشخصية، نذكر أهمها:

(1) الجدارة بالثقة

(2) الانضباط والرقابة الذاتية

(3) القدرة على ترتيب الأولويات وإدارة الوقت

(4) القدرة على القيام بتقييم ذاتي

(5) الدافع للتنفيذ دون وجود الحاجة للمراقبة المكثفة

(6) يتحلى بأخلاقيات العمل (وتشمل: الأمانة، المسؤولية، روح المبادرة، الثقة، استغلال وقت

العمل بالشكل الأمثل، الحفاظ على السرية).

(7) مستقل وقادر على اتخاذ القرارات

وبالإضافة إلى بعض السمات الشخصية، وتأمين البيئة الملائمة للعمل، يحتاج الموظفون إلى مهارات لنجاحهم عند تأديتهم لمهامهم عن بُعد. وتدور هذه المهارات حول فعالية التواصل بوضوح بالدرجة الأولى، فضلاً عن معالجة المشاكل وتصحيح معظم المشاكل التقنية البسيطة. أي :

- الفطنة من الناحية التكنولوجية.
 - مهارات اتصال لفظي ممتازة، القدرة على التعبير عن الذات بالكتابة، وإتقان مهارات الكتابة.
- حيث يحتاج الموظفون العاملون عن بُعد إلى الارتقاء لمستوى أعلى في مهارات الاتصال، والاستفادة من البرامج التكنولوجية كالبريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية ومكالمات الفيديو وبرامج الدردشة عبر الإنترنت وأي أدوات أخرى متاحة من أجل التواصل الفعّال مع المدير وأعضاء فرق العمل حتى العملاء .

وهناك خمسة مستويات من الاتصالات في عالم الأعمال وهي:

- المستوى الخامس - المقابلة الشخصية: التخطيط لمقابلة وجهاً لوجه يتيح للأفراد التفكير بموضوع النقاش بشكل مُبكر. ويسمح بجمع المعلومات الضرورية للقاء.
 - المستوى الرابع - محادثة الفيديو: المشاهدة البصرية تعمل على إضافة مستوى جديد للمناقشة والتفاهم.
 - المستوى الثالث - المكالمات الهاتفية: يُمكننا من خلالها البحث في الآراء والتّعرف على ردود الأفعال من نبذة الصوت.
 - المستوى الثاني - الرسائل النصية: وهي سريعة في الأخذ والرد، ولكنها لا تُناسب عملية النقاش في المسائل المُعقدة والتي تحتاج إلى أخذ قرارات هامة.
 - المستوى الأول - البريد العادي أو الإلكتروني: وقد يستغرق ساعات أو أيام لوصوله والرد عليه.
- وبالتالي يجب على الموظف عن بُعد أن يعي أهمية اختيار أداة الاتصال وأي الأساليب فعّالة للمهام الوظيفية المختلفة، مما يساعد في الحدّ من إهدار الموارد والطاقة والوقت.
- وعلى الرغم من أن السمات والمهارات الأساسية المذكورة أعلاه شائعة، فقد يكون لأصحاب العمل مُتطلبات مختلفة. نظراً لاختلاف الوظائف، وبالتالي يجب البحث عن مهمات الوظيفة والشركة من أجل الفهم الكامل لما هو مطلوب للموظفين للعمل بعيداً عن مقرات الشركة الاعتيادية.

ولا بد أن تجري عملية تقييم مستمرة لمعرفة ما إذا كان يتم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة كما كان في السابق أم تراجع، وذلك قبل أن يقرر المسؤولون أن يعمل موظفونهم من المكتب أم من المنزل بشكل دائم أو جزئي.

3.5.2 معايير تقييم العوامل المؤثرة لترتيبات العمل عن بُعد كما جاءت في الدراسات السابقة

1.3.5.2 معايير تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال بالمعلومات:

قد تعاني بعض الدول النامية من نقص النطاق العريض والقدرة على الاتصال بشبكة الإنترنت، هذا بالإضافة إلى عدم أو نقص أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة لتمكين العمل عن بُعد. فعلى سبيل المثال: البلدان التي تحدث فيها الانقطاعات المتكررة في الطاقة، وسوء أو انقطاع خدمة الإنترنت، سيجعل من الصعب إرسال بريد إلكتروني أو الاستمرار بدون انقطاع في ساعات العمل، الأمر الذي يجعل من العمل عن بُعد مستحيلاً عملياً وبخاصة بدون الدعم النوعي من صاحب العمل، من حيث شراء الحواسيب وملحقاتها الصلبة (Hardware) وتوفير النطاق العريض (منظمة العمل الدولية، 2020).

وبالتالي على صاحب العمل /أو المنظمة مراعاة العوامل التكنولوجية وتقييم مدى توافرها وإمكانية استخدامها عند الانتقال إلى أنظمة العمل عن بُعد، عن طريق:

1. مراجعة احتياجات التكنولوجيا والعمل على توفير الأدوات والتسهيلات التقنية للموظفين العاملين من المنزل، بالإضافة إلى مراجعة مستوى مهاراتهم في التعامل مع التكنولوجيا والوصول إليها.
2. تنقيح السياسة حول ما إذا كان سيسمح للموظفين عن بُعد باستخدام أجهزتهم الشخصية للاتصال بمُخَدِّمات المنظمة والوصول إلى البيانات، أو سيتم تزويدهم بدلاً من ذلك من قبل صاحب العمل بالمعدات التكنولوجية المناسبة، ومحاولة تأمين الإنترنت وعرض النطاق الترددي وأدوات الاتصالات، وغيرها من المعوقات التي تنشأ نتيجة الممارسة التطبيقية في إطار تحقيق أهداف الشركة.
3. تقديم الدعم الفني عن بُعد، في حال حدوث أي مشاكل عند الممارسة العملية.
4. توفير برامج التدريب للعاملين على الأدوات المختلفة التي سيطلب منهم استخدامها.

5. وجود الأنظمة التقنيّة المتعلقة بالأمن السيبراني لحماية بيانات وملفات الشركة - ويطلق عليه أمن المعلومات وأمن الحاسوب، وهو فرع من فروع التكنولوجيا يُعنى بحماية الأنظمة والممتلكات والشبكات والبرامج من الهجمات الرقمية التي تهدف عادة للوصول إلى المعلومات الحساسة، أو تغييرها وإتلافها وغيرها- وذلك لضمان سرّيّة وخصوصية المعلومات كما جاء في معيار أمن المعلومات الدولي (ISO, IEC 27001).

6. وجود الأنظمة التقنيّة لمتابعة تطبيق الإجراءات المتعلقة بأنظمة العمل عن بُعد (كقياس الالتزام ومتابعة الأداء خلال العمل من المنزل، وأصدار القرارات).

2.3.5.2 معايير تقييم الموظفين العاملين بأنظمة العمل عن بُعد:

يجب تقييم الأعمال بالتركيز على العمل الفعليّ بدلاً من اتباع عمليات التقييم التقليديّة كالملاحظة والالتزام بمواعيد الحضور والانصراف وغيرها، حيث يُمكن أن تتمّ عمليات تقييم الموظفين العاملين عن بُعد على المحاور التالية:

1. الإنتاجية: وتعتمد عملية تقييم إنتاجية الموظفين العاملين عن بُعد إلى عدد من المخرجات، مثال: عدد المهام المنجزة من المستهدفة، عدد التسليمات...

2. جودة المخرجات: تعتمد على الدقة في التسليمات، وعدد الأخطاء في العمل المُسلّم. وبالتالي يجب الإجابة على: هل هناك أيّ تغيير في جودة العمل المنجز؟

3. الإطار الزمني المحدد لتنفيذ المهام: حيث يعتمد على الالتزام بإنجاز المهام وفق مواعيد التسليم النهائية.

وبالتالي يجب الإجابة على: هل تمّ تسليم إنجاز المهام بالمواعيد النهائية للتسليم؟

4. نسبة رضا الرئيس المباشر والمتعاملين عن مخرجات العمل المنجز: وفق ما يتم الاتفاق عليه.

5. أيّة محاور أخرى قد تحددها جهة العمل بناء على طبيعة عملها والعديد من العوامل الأخرى.

ويعتبر إجراء تقييم ذاتي صادق، من أهمّ عمليات تقييم العمل عن بُعد. ويجب على الموظف مراعاة العوامل التالية عند تقييم قدراته للعمل عن بُعد

1. القدرة على العمل بشكل منفرد ومستقل، دون الحاجة إلى إجراءات إشرافية صارمة.

2. القدرة على التحلّي بالمرونة فيما يتعلق بترتيبات العمل الحديثة للاستجابة لمتطلبات المدير والمهام الوظيفية والقدرة على تحمّل عبء العمل.

3. توافر مساحة للعمل عن بُعد.
 4. مستوى تواصل الجيد مع المدير المباشر وزملاء العمل والعملاء.
 5. مستوى الخبرة التقنيّة اللازمة للعمل عن بُعد.
- أيّ يجب على الموظفين تقييم قابلية تحولهم إلى أنظمة العمل عن بُعد ومدى التكنولوجيا المتاحة والقدرة على العمل في الموقع البديل قبل الشروع في ممارسة هذه النظم.

3.3.5.2 معايير تقييم العمل عن بُعد على مستوى الشركة ككل

يُمكن أن يتم على المحاور التالية:

1. مدى جودة ودقة المخرجات (نوعية الخدمات وكميتها).
2. نسبة تبني أنظمة العمل عن بُعد (كمتوسط عدد الأيام المتخذة للعمل عن بُعد مقابل العدد الإجمالي للأيام المؤهلة لهذا النمط من أنظمة الأعمال)
3. نسبة الإجازات المرضيّة والغيابات عن العمل.
4. ساعات العمل الإضافي لكل موظف على جدى.
5. نسبة رضا الموظفين عن بُعد ومدى التزامهم بالعمل.
6. أية ضوابط أخرى تتخذها جهة العمل.

الفصل الثالث

الإطار العملي للبحث

تمهيد

يشتمل هذا الفصل على عرض لطريقة إعداد البيانات وجمعها، وعلى التحليلات الإحصائية للبيانات المُجمَّعة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS V23 لاختبار فرضيات الدراسة. بالإضافة لاستعراض أهم النتائج التي تمَّ التَّوصل إليها من خلال تحليل فقرات الاستبانة، ودراسة أهم العوامل التي ينبغي توافرها من وجهة نظر الباحثة والتي اعتبرت الركيزة الأولى لعملية التحول إلى ترتيبات العمل المرنة والأساس في استعداد الشركات لتبني مفهوم العمل الجديد، ومدى تأثيرها على نجاح تجربة العمل عن بُعد في شركة سيريتل. وباعتبار أنَّ الشركة المُطبَّقة لهذه الأنظمة - وفي دراستنا الحالية شركة سيريتل- هي شركة داعمة لها. تمَّ استبعاد متغير الثقافة التنظيمية التي تعدُّ من أهم أركان تحول الشركات لأنظمة العمل عن بُعد.

شملت التحليلات الإحصائية دراسة توافر كُلِّ من مقومات العمل عن بُعد والتي تشمل (المهارات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، المنزل) وعلاقتها بنجاح تطبيق أنظمة العمل عن بُعد.

1.3 شركة سيريتل موبايل تيليكوم

1.1.3 لمحة عن شركة سيريتل موبايل تيليكوم

استطاعت سيريتل منذ تأسيسها عام 2000 من الاستمرار كونها الشركة الأولى والرائدة في مجال الاتصالات في سورية، حيث استطاعت بناء سُمعيتها الجيدة من خلال فعاليتها الاجتماعية والسعي الدائم لكسب رضا زبائنهم والمحافظة عليهم.

تتميز شركة سيريتل بنموها المتسارع كمشغل خلوي في سورية، فلديها حوالي 5,164 موظفاً من بينهم 908 شاباً وشابة تمَّ اختيارهم ضمن برنامج دعم الطلاب الجامعيين، حيث أنَّ جميع موظفي سيريتل من ذوي المهارات العالية ويقدمون أفضل الخدمات لأكثر من 11 مليون زبون.

هذا بالإضافة إلى امتلاك شركة سيريتل ما يقارب حوالي 4926 موقعاً للاتصالات متضمنة خدمات الجيلين الثالث والرَّابع. و26 مركز خدمة تغطي جميع المناطق السورية، و4 مراكز للتواصل في كل من دمشق وحلب واللاذقية وطرطوس تقدم المساعدة لأكثر من 28,000 زبون يومياً.

إنَّ مهمة سيريتل السَّعي لتقديم أفضل خدمات الاتصالات لزبائنِها، ورعاية كوارِها البشريَّة، مع استمرارية النُّمو المُربح للمستثمرين والمساهمة باعتزاز في خدمة البلاد.

وانطلاقاً من رؤية الشركة والتزاماً لشعارها " ملتزمون بأن نكون الشركة السوريّة الأولى " فإنَّها تسعى دائماً لتقديم مجموعة كبيرة من المنتجات والخدمات الممتازة بأسعار مناسبة لتلبية احتياجات زبائنِها وتأمين التسهيلات لهم.

ومنه نَجِدُ وبالرَّغم من تفشي وباء كوفيد-19 وتأثيره السلبي على كافة القطاعات الاقتصادية السوريّة، استطاعت سيريتل من الحد من آثاره السَّلبية على الأنشطة التشغيلية وذلك بعد جملة من الإجراءات التي اتخذتها إدارة الشركة اعتماداً على شبكة المعلوماتية التي تملكها وتديرها والتي أتاحت إتمام عمل العاملين في الشركة من المنزل واستمرار الأنشطة التشغيلية والبيعية بكفاءة عالية.

2.1.3 أهمية عملية التقييم لتجربة العمل عن بُعد في شركة سيريتل:

سَعَتْ الباحثة إلى إيضاح أهمية عملية التقييم لتجربة العمل عن بُعد المطبقة في سيريتل ومحاولة في اتخاذها أساساً لمراحل عمليات التقييم المستقبلية في الشركة عن طريق الاستفادة من التجربة. قد يتطلب الأمر تكثيف عمليات تقييم واستعراض آليات العمل عن بُعد خاصة في المرحلة الأولى عند رغبة شركة سيريتل في العودة إلى أنظمة العمل عن بُعد بشكل دائم أو بشكل مختلط مع العمل المكتبي. وينبغي أن تتم عملية التقييم بشكل دوري بمجرد البدء في تطبيق سياسة العمل عن بُعد، وخاصة في السنة الأولى منه. ومن شأن ذلك أن يوفر معلومات قيّمة لقسم الموارد البشرية والإدارة في سيريتل بشأن الممارسات السَّليمة لهذه الأنظمة التي تؤدي الغرض منها بالشكل الصحيح، وما هي الممارسات التي يُلزم تغييرها. ولا بدّ من إشارة الباحثة إلى أنَّ التقييم يجب أن يتمّ على مجموعة من البيانات والمعلومات النوعية، وأنَّ يشمُل في بعض الدِّراسات المستقبلية كُلاً من الموظفين العاملين عن بُعد والعاملين من مكاتب الشركة. وبهذه الطريقة فقط تحصل إدارة سيريتل على إيضاح حول المفاهيم الواقعية لما يصلح على مستوى سياسة اعتماد أنظمة العمل عن بُعد، وما يحتاج إلى تكييف أو تحسين.

وتوضّح الباحثة على أنَّه على إدارة سيريتل الاستفادة من المرحلة التجريبية لأنظمة العمل عن بُعد والتحقيق من جدواها ومدى ملاءمتها وتحقيقها لأهداف الشركة الاستراتيجية، وما قد يَنْقُصها أو

يُعرقل عملها. إذ تمنح الفترة التجريبية الفرصة لإعادة البحث في أساليب العمل عن بُعد المتبعة وإدخال التعديلات اللازمة عليها، فضلاً عن توعيتها بالعوامل المحتملة التي قد تعوق بدء اعتماد العمل عن بُعد على نطاق واسع، نتيجة ضعف في أحد العوامل كتقادم التكنولوجيا، وضعف أو انعدام المهارات لدى الموظفين في المستويات التشغيلية، أو المهارات الإدارية، ومدى توافر وجاهزية البيئة البديلة وغيرها من العوامل. وبالإضافة إلى ذلك، فإنَّ المرحلة التجريبية تكون ذات أهمية بالغة في حال لم تحسم إدارة سيريتل أمرها بعد بشأن العمل عن بُعد. كما تُعتبر تجربة العمل عن بُعد فرصة للموظفين لاختبار مدى قدرتهم على اعتماد العمل عن بُعد بنجاح، فضلاً عن حَسْمهم في الاختيار بين العمل من المنزل أو من مكان بديل آخر. ولا بد من إعادة الذِّكر إلى أنَّ العمل عن بُعد لا يُعتبر صالحاً للجميع، وبالتأكيد لن يناسب كل الوظائف.

2.3 التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

1.2.3 أداة الدِّراسة

تمَّ تصميم أداة الدِّراسة متمثلة بالاستبانة، لجمع البيانات الأولية المتعلقة بدراسة مدى فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل. وذلك بالاعتماد على الإطار النظري للدِّراسة والدِّراسات السابقة والاستفادة منها في صياغة الباحثة لفقرات الاستبانة. وتمَّ إعداد الاستبانة بعد أن تمَّ تحديد أبعاد الدِّراسة بحيث تحتوي على مجموعة أسئلة تدعم موضوع مشكلة البحث.

وقد تمَّ تقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: يتألف من البيانات الديمغرافية للمبحوثين واشتمل على (7) فقرات.

القسم الثاني: ويضمُّ محورين أساسيين: هما محور مَقَوِّمات العمل عن بُعد ومحور فعالية العمل عن بُعد

وقد اشتمل المحور الأول على (17) فقرة، مؤلفة من ثلاث أبعاد:

البُعد الأول: المهارات، ويشتمل على (5) فقرات.

البُعد الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ويشتمل على (6) فقرات.

البُعد الثالث: المنزل، ويشتمل على (6) فقرات.

وقد تضمنَ المحور الثاني عبارات تقيس المتغير التابع (فعّالية أنظمة العمل عن بُعد) وتشمل (9) فقرات.

كما يُوضح الجدول (1-3)

جدول رقم (1-3) توزيع محاور الاستبانة ومراجعتها

القسم	المحور	الأبعاد	عدد الفقرات
القسم الأول	البيانات الديمغرافية		7
القسم الثاني	1. مقومات العمل عن بُعد	البُعد الأول: المهارات	5
		البُعد الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	6
		البُعد الثالث: المنزل	6
	2. فعّالية أنظمة العمل عن بُعد		9
	مجموع فقرات المحاور الكلي		33

المصدر: إعداد الباحثة

2.2.3 الأساليب الإحصائية المتبعة

تمّ استخدام برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) نسخة V23 في تحليل بيانات الاستبيان. وذلك بالاعتماد على عدد من أساليب تحليل البيانات الإحصائية لإيجاد طبيعة العلاقة بين المتغيرات وإثبات الفرضيات أو رفضها.

وقد تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية :

1. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
2. استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test) K-S، لمعرفة طبيعة توزيع البيانات إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
3. النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي، وقد هدفت الباحثة من أساليب التحليل الوصفي بشكل أساسي لمعرفة تكرارات فئات متغيرات الدراسة والاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
4. اختبار الارتباط الثنائي (Bivariate Linear Correlation) ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تمّ استخدامه لحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.

5. اختبار الارتباط الجزئي (Partial Correlation) لمعرفة فيما إذا كانت علاقة الارتباط الخطية بين متغيرين تتأثر بمتغيرات أخرى.

6. اختبار (One Sample T-Test) ولقد تمّ استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة

7. اختبار الانحدار البسيط (Simple Linear Regression Analysis)

3.2.3 الصدق الظاهري للاستبانة والعينة الاستطلاعية:

للتحقّق من صدق الاستبانة تمّ عرضها على 3/ مدراء من شركة سيريتل، وذلك للتأكد من مدى ملائمة فقراتها للمحاور التي تنتمي إليها ومدى عكسها لمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى التّحقّق من دقة الصياغة اللغوية ووضوح الفقرات، وقد تمّ تعديل الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة عدة مرات بناء على الآراء المقدمة والملاحظات.

ومن ثمّ توزيع الاستبانة إلكترونياً على عينة استطلاعية عددها 30/ موظف من شركة سيريتل، من أجل التّحقّق من مدى ثبات واتساق محاور وفقرات الاستبانة، وبالتالي التّأكد من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية وقد تمّ إدخالها في التحليل النهائي نظراً لعدم وجود مشاكل في الصدق والثبات.

4.2.3 اختبار صدق وثبات الاستبانة:

ويقصد بصدق الاستبانة أن تكون أداة الدراسة (الاستبانة) قادرة على إنجاز وقياس ما وضعت لأجله بما يحقق أهداف الدراسة ويجب على أسئلتها وفرضياتها. وقد قامت الباحثة باختبار كلّ من الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة.

1.4.1.3 صدق المقياس

الاتساق الداخلي (Internal Validity)

وهي تعني أن تكون كل عبارة من العبارات والبنود التي تضمنتها الأداة لها علاقة ارتباط قوية مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. بمعنى آخر مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة. وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة عبر حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة والقيمة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه.

نتائج الاتساق الداخلي:

المحور الأول: مقومات العمل عن بُعد

جدول رقم (2-3): مُعامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقومّات البشريّة والدرجة الكلّيّة للبعد

الفقرة	البعد الأول: المقومّات البشريّة المتمثلة بالمهارات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أمتلك مهارات تواصل عالية لإنجاز مهامي خلال فترة عملي من المنزل	.845**	.000
2	أمتلك القدرة على إدارة الوقت خلال فترة عملي من المنزل	.927**	.000
3	أجيد استخدام البرامج و التطبيقات الخاصة بعملتي خلال فترة عملي من المنزل	.918**	.000
4	يحتاج العمل عن بُعد إلى تطويري لمهاراتي بشكل مستمر	.915**	.000
5	يُعزّز العمل عن بُعد قدرتي على اتخاذ القرارات حسب المسؤوليات الموكلة إليّ	.758**	.000

**يوجد دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

يوضّح جدول رقم (2-3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بُعد " المقومّات البشريّة المتمثلة بالمهارات" والدرجة الكلّيّة للبعد، والذي يبين أنّ معاملات الارتباط المبينة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.01$ وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (3-3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقومّات التقنيّة والدرجة الكلّيّة للبعد

الفقرة	البعد الثاني: المقومّات التقنيّة المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	عمّلت سيريتل على توفير الأجهزة الحاسوبية المحمولة للعمل عن بُعد	.626**	.000
2	عمّلت سيريتل على توفير الاتصال بشبكة الانترنت (مودم وخطوط انترنت)	.483**	.000
3	توفر سيريتل البرامج والتطبيقات البرمجية التي تمكنني من أداء عملي عن بُعد	.641**	.000
4	تمتلك سيريتل أنظمة حماية للمعلومات	.570**	.000
5	تمتلك سيريتل قسم للدعم التقنيّ عند حصول مشاكل تقنيّة أثناء العمل في المنزل	.613**	.000
6	يتم استخدام أنظمة الكترونية لمتابعة الأداء خلال فترة العمل عن بعد	.471**	.000

**يوجد دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

يوضّح جدول رقم (3-3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بُعد " المقومّات التقنيّة المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات" والدرجة الكلّيّة للمحور، والذي يبين أنّ معاملات الارتباط المبينة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.01$ وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (3-4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقومات البيئية والدرجة الكلية للبعد

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	البعد الثالث: فقرات المقومات البيئية والمتمثلة في المنزل	الفقرة
.000	.744**	أمتلك مساحة ملائمة للعمل في المنزل	1
.000	.936**	تساعدني البيئة المناخية في المنزل على إنجاز مهامي الوظيفية(مستوى الهدوء والوضوء)	2
.000	.926**	أستطيع القيام بمهامي الروتينية من المنزل كما لو كنت ما أزال أعمل في المكتب	3
.000	.943**	ألتزم بتحقيق عدد ساعات العمل المطلوبة	4
.000	.966**	عملي من المنزل يبعدني عن زملائي	5
.000	.908**	زادت ساعتني للعمل خلال فترة العمل عن بعد (سواء خارج ساعات الدوام أو في أيام العطل)	6

**يوجد دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

يوضح جدول رقم (3-4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بُعد "المقومات البيئية المتمثلة في المنزل" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.01$ وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

المحور الثاني: فعالية أنظمة العمل عن بُعد

جدول رقم (3-5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات فعالية أنظمة العمل عن بُعد والدرجة الكلية للمجال

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	فعالية أنظمة العمل عن بُعد	الفقرة
.000	.877**	تمّ التحول إلى أنظمة العمل عن بعد بناء على خطة معدة سابقا	1
.000	.851**	نجاح تجربة العمل عن بعد في سيريتل يعود لوجود بنية تحتية مجهزة	2
.000	.708**	ساعد العمل عن بعد إلى تقليل التكاليف الكلية لشركة سيريتل	3
.000	.774**	تتيح أنظمة العمل عن بعد استمرار تقديم الخدمات بجودة عالية أثناء الإغلاق عند انتشار جائحة كورونا	4
.000	.481**	أتاح العمل عن بعد المرونة في أداء الأعمال	5
.000	.424**	يساعد العمل عن بعد على التركيز على نتائج الأداء	6

الفقرة	فعالية أنظمة العمل عن بُعد	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
7	أرى بأن امتلاك سيريتل موارد بشرية مدربة يزيد من نجاح تجربة العمل عن بُعد	.842**	.000
8	يساعد العمل عن بعد على زيادة قدرتي الإنتاجية	.331*	.047
9	أنا راض عن تجربة العمل عن بعد التي قمت بها	.492**	.000

**يوجد دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01
المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

يوضح جدول رقم (3-5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "فعالية أنظمة العمل عن بُعد" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.01$ وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

2.4.1.3 ثبات الاستبانة (Reliability)

ليس كافياً أن تكون أداة القياس صادقة فقط وإنما لابد من توفر صفة أخرى فيها وهي الثبات. حيث يُعرف ثبات أداة القياس بأن الاختبار يعطي النتائج نفسها إذا ما أعيد على الأفراد أنفسهم في نفس الظروف، بمعنى لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الشروط والظروف، سوف تعطي الاستبانة نفس النتيجة في كل مرة دون تغيير كبير في النتائج. وقد قامت الباحثة بالتحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

وقد أظهرت نتيجة تحليل ألفا كرونباخ كما يتبين في الجدول رقم (3-6) بأن عامل الثبات = 93% وهذا دليل على قوة ثبات فقرات الاستبانة ككل.

جدول رقم (3-6) معامل كرونباخ لمحاوَر الاستبانة ككل

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	26

ويتضح من الجدول رقم (3-7) أن معامل الثبات للمحور الأول (0.878)، بينما بلغ معامل الثبات للمحور الثاني (0.870)، أما الثبات العام لأداة الدراسة فقد بلغ (0.930) وجميعها قيم مرتفعة، وتدلُّ

على أنَّ الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

جدول رقم (3-7) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

#		عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
1	المحور الأول: مقومات العمل عن بُعد	البُعد الأول: المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات	5
2		البُعد الثاني: المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	6
3		البُعد الثالث: فقرات المقومات البيئية والمتمثلة في المنزل	6
	المحور الأول: مقومات العمل عن بُعد		17
	المحور الثاني: فعالية العمل عن بُعد		9
	إجمالي محاور الاستبيان		26
			921
			881
			932
			878
			870
			930

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

– تم توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) إلكترونياً بعد أن تم التأكد من عملية الثبات والاتساق-عن طريق شبكة الإنترنت، على عينة عددها 110 موظف في شركة سيريتل، من مختلف الأقسام والمستويات الإدارية، وتم استبعاد 10/ استبانة لعدم تمثيلها لعينة البحث. وبالتالي بلغت نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل الأحصائي 100/ استبانة أي بمعدل 90% من المجموع الكلي لعدد الاستبانات.

– وقد استخدمت الباحثة أسلوب ليكرت (Likert) خماسي التدرجات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وذلك لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستبيان. حيث تشير الدرجة 5/ إلى أعلى درجة موافقة على ما ورد في الفقرة محل الدراسة وتقول بالتدرج حسب الجدول رقم (3-8).

جدول رقم (3-8) الاستجابة والوزن في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان

الفئة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

المصدر: إعداد الباحثة

5.2.3 اختبار التوزيع الطبيعي (Normality Distribution Test)

عمدت الباحثة استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث يعتبر من الاختبارات الإحصائية الهامة التي تُحدد إمكانية استخدام الاختبارات البارامترية (المعلمية) والتي تشترط توزع البيانات طبيعياً.

تفترض الفرضية العدم للاختبار $H_0 =$ البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي $\text{Sig.} > 0.05$

أما الفرضية البديلة للاختبار $H_1 =$ البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي $\text{Sig.} \leq 0.05$

جدول رقم (3-9) نتائج التحليل الوصفي لاختبار Kolmogorov-Smirnov

Maximum	Minimum	Std. Deviation	Mean	N		
5.00	2.20	.59850	4.2240	100	البُعد الأول: المقومات البشريّة المتتملة بالمهارات (Skills)	المحور الأول مقومات العمل عن بُعد
5.00	2.44	.43424	4.2411	100	البُعد الثاني: المقومات التقنيّة المتتملة في البنية التحتيّة لتكنولوجيا المعلومات (Technology_Infrastructure)	
5.00	3.00	.44594	4.1417	100	البُعد الثالث: فقرات المقومات البيئيّة والتمتملة في المنزل (Home)	
5.00	3.33	.35709	4.2375	100	المحور الأول: مقومات العمل عن بُعد	
5.00	3.00	.37721	4.2286	100	المحور الثاني: فعاليّة العمل عن بُعد (Effectiveness_of_Telecommuting)	
4.97	3.18	.36374	4.2353	100	إجمالي محاور الاستبيان	

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

جدول رقم (3-10): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov

المعنوية Sig.	كولمجوروف سمرنوف (K-S)	عدد الفقرات	
.000	.189	5	البُعد الأول: المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات
.000	.159	6	البُعد الثاني: المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
.000	.415	6	البُعد الثالث: فقرات المقومات البيئية والمتمثلة في المنزل
.004	.112	17	المحور الأول: مقومات العمل عن بُعد
.001	.124	9	المحور الثاني: فعالية العمل عن بُعد
.034	.093	26	إجمالي محاور الاستبيان

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

وقد اتضح من نتائج الاختبار الموضحة في جدول رقم (3-10) أنَّ القيمة الاحتمالية Sig. لجميع مجالات الدراسة كانت أصغر من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بأنَّ البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي. إلا أنَّ الباحثة استعاضت عن تحقق هذا الشرط بنظرية نهاية المركزية التي تنصُّ على أنَّه إذا كان حجم العينة يساوي أو أكثر من 30/ مفردة، فإنَّ البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي. وبالتالي سيتمُّ استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

6.2.3 تحليل البيانات

1.6.1.3 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة تبعاً للبيانات الشخصية:

تمَّ استخدام أساليب التحليل الوصفي للحصول على عدد الإجابات على حالات المتغير، وللتعرف على الصفات الشخصية لأفراد العينة وتوزيع مفرداتها، وذلك بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية كالاتي:

1. التوزيع النسبي للعينة محل الدراسة وفقاً لعامل الجنس

الجدول رقم (3-11) التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للجنس

الجنس. 1		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	48	48.0	48.0	48.0
	أنثى	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

يتضح من خلال الجدول رقم (3-11) أن 52 % من المستجوبين هم من الإناث، بينما 48 % من المستجوبين هم من الذكور، يتفوق عينة الإناث بفارق ضئيل مما يدل على تفضيل الإناث للعمل عن بُعد بنسبة أكثر من الرجال. وهذا ما قد وجدناه في الدراسات السابقة حيث يعود السبب لمساعدتها في الموازنة بين الواجبات الأسرية والعمل وخاصة المتزوجات.

2. التوزيع النسبي للعينة محل الدراسة وفقاً لعامل العمر :

الجدول رقم (3-12) التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للعمر

العمر. 6		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 عاماً	26	26.0	26.0	26.0
	30-40 عاماً	67	67.0	67.0	93.0
	41-50 عاماً	6	6.0	6.0	99.0
	أكبر من 50 عاماً	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

يتضح من الجدول رقم (3-12) أن 67 % تتراوح أعمارهم بين 30-40 عاماً أي فئة المنتجين، و26 % أعمارهم أقل من 30 عاماً، بينما تقل لتصبح 6 % لمن هم بين 41-50 عاماً، و1 % من أعمارهم تتجاوز الـ 50 عاماً. وهذا يدل على أن نظام العمل عن بُعد يلئم جميع الأعمار وإن كان بنسب متفاوتة.

3. التوزيع النسبي للعينة محل الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (3-13) التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية 7.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أعزب	74	74.0	74.0	74.0
متزوج Valid	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

يتضح من الجدول رقم (3-13) بأن 74% غير متزوجين مقابل 26% متزوج. وهذا قد يكون مؤشر جيد لتوافر بيئة منزلية مناسبة للعمل عن بُعد، خالية من الضوضاء.

4. التوزيع النسبي للعينة محل الدراسة وفقاً لعامل التحصيل العلمي:

الجدول رقم (3-14) التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للتحصيل العلمي

التحصيل العلمي (أخر شهادة تملكها) 5.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
معهد متوسط فما دون Valid	2	2.0	2.0	2.0
إجازة جامعية	63	63.0	63.0	65.0
دراسات عليا	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

يتضح من الجدول رقم (3-14) أن 63% من أفراد العينة يحملون إجازة جامعية، و35% ممن يحملون دراسات عليا، بينما 2% فقط من يحملون شهادة معهد أو أقل. وهذا مؤشر إيجابي للقدرة على التحول لأنظمة العمل عن بُعد التي تحتاج إلى معرفة واسعة وقدرات علمية للتعامل مع التكنولوجيا.

5. التوزيع النسبي للعينة محل الدراسة وفقاً لعامل المسمى الوظيفي:

الجدول رقم (3-15) التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للمسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي 3.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مدير وحدة	9	9.0	9.0	9.0
رئيس قسم	24	24.0	24.0	33.0
إداري (موظف)	67	67.0	67.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

يتضح من الجدول رقم (3-15) أنَّ 67% من العينة من الموظفين، 24% رؤساء أقسام، و9% مدراء وحدة. وهذا يدلُّ على أنَّ تطبيقات العمل عن بُعد قادرة على تلبية مختلف المهام الوظيفية سواء على مستويات الإدارة العليا أم الوسطى أم الدنيا. وإن كانت تخدم المستويات الإدارية الأعلى بشكل أكثر كفاءة (حيث تمَّ استبعاد عدد من الاستبانات لعدم تمثيلها مجتمع البحث بممارسة العمل عن بُعد وجميعهم من المستويات التشغيلية (الموظفين)).

5. التوزيع النسبي للعينة محل الدراسة وفقاً لعامل الوظيفة :

الجدول رقم (3-16) التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للوظيفة

مجال العمل و طبيعة الوظيفة 2.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid المالية	39	39.0	39.0	39.0
أمن معلومات وإدارة مخاطر	6	6.0	6.0	45.0
الهندسة	13	13.0	13.0	58.0
المعلوماتية	7	7.0	7.0	65.0
خدمة العملاء	6	6.0	6.0	71.0
المشتريات	6	6.0	6.0	77.0
التخطيط	2	2.0	2.0	79.0
الموارد البشرية	8	8.0	8.0	87.0
التسويق	8	8.0	8.0	95.0
إدارة جودة	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

يتضح من الجدول رقم (3-16) بأنَّه ليست جميع الوظائف قابلة للتَّحول لأنظمة العمل عن بُعد، وهذا ما قد تمَّ الإشارة إليه في الإطار النظري وتحدثت عنه الدراسات السابقة. ولكن ما لم تذكره الدراسات

بأنَّ الوظائف في المستويات الإدارية العليا قابلة للتحويل بشكل أسرع إلى أنظمة العمل عن بُعد مقارنةً لفروعها في الأقسام الدنيا. بالإضافة إلى استبعاد عدداً من الاستبيانات التي لا تمثل عينة البحث إما لأن الوظيفة تستدعي التواجد في مقرّات الشركة وإما بناء على خطة العمل الموضوعة من قبل الشركة حيث أنَّ عدداً من الموظفين استمر في التواجد في مكاتب الشركة بينما القسم الآخر عمل بدوام كامل من المنزل.

2.6.1.3 تحليل فقرات الاستبيان:

عمّدت الباحثة في معرفة مدى توافر مقومات العمل عن بُعد في شركة سيرتيل إلى الإحصاء الوصفي بالاعتماد على حساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وترتيب الفقرات لاستجابات المبحوثين، وفق ما يلي:

1. تمّ احتساب المتوسط الحسابي لفقرات الاستبيان وفق القانون

المتوسط الحسابي = مجموع(التكرار * الدرجة) / حجم العينة

2. تمّ احتساب الانحراف المعياري وفق القانون

$$\sqrt{\frac{\text{مجموع(مربع الدرجة*التكرار)} - \text{مربع المتوسط*حجم العينة}}{\text{حجم العينة}-1}}$$

3. تمّ احتساب النسبة المئوية(الوزن النسبي) وفق القانون

المتوسط الحسابي / أكبر درجة (وهي 5 في مقياس ليكرت الخماسي)*100%

4. تمّ تحديد اتجاه العينة وفق القانون (حساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكرت الخماسي)

(أكبر درجة - أقل درجة) / أعلى درجة

$$\text{أي: } 0.8 = 5/5 - 1$$

ومنه نجد أنَّ الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي: من 1 إلى 0.80+1، وهكذا بالنسبة إلى بقية المتوسطات الحسابية. حيث يتم اختيار الفئة التي ينتمي إليها المتوسط الحسابي لكل فقرة بناءً على الجدول رقم (3-17) الذي يبين طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية وأوزانها النسبية.

الجدول رقم (3-17) قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكرت الخماسي (5 Points Likert Scale)

الفئة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسط المرجح	4.21-5	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1-1.80
الوزن النسبي	84.1 – 100%	68.1 – 84%	52.1- 68%	36.1 – 52%	20 – 36%
درجة الموافقة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

المصدر: إعداد الباحثة

وتتم ترتيب الأسئلة بناءً على متوسطات الحسابية من الأكبر للأصغر، وفي حال تساوي المتوسطات تعتمد الباحثة على الانحراف المعياري الأقل.

1.2.6.1.3 تحليل محور مقومات العمل عن بعد

– درجة توافر المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات

الجدول رقم (3-18) المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لبُعد المقومات البشرية

العبارة	متوسط النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	النتيجة وفق ليكرت	ترتيب العبارة حسب الأهمية	درجة الموافقة
1. أمتلاك مهارات تواصل عالية لإنجاز مهامي خلال فترة عملي من المنزل	تكرار	30	65	0	5	0	عالية
	%	30.0	65.0	0	5.0	0	

العبارة	موافق بشدة	موافق	متوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	النتيجة وفق ليكرت	ترتيب العبارة حسب الأهمية	درجة الموافقة
2. أمتلك القدرة على إدارة الوقت خلال فترة عملي من المنزل	تكرار	44	52	1	3	0	2	عالية جداً
	%	44.0	52.0	1.0	3.0	0		
3. أجيد استخدام البرامج والتطبيقات الخاصة بعملتي خلال فترة عملي من المنزل	تكرار	45	51	1	3	0	1	عالية جداً
	%	45.0	51.0	1.0	3.0	0		
4. يحتاج العمل عن بعد إلى تطوير لمهاراتي بشكل مستمر	تكرار	33	56	7	4	0	4	عالية
	%	33.0	56.0	7.0	4.0	0		
5. يُعزّز العمل عن بُعد قدرتي على اتخاذ القرارات حسب المسؤوليات الموكلة إليّ	تكرار	23	52	25	0	0	5	عالية
	%	23.0	52.0	25.0	0	0		
المتوسط الموزون والانحراف المعياري للبعد الأول ككل								
4.2240 59850. 84 موافق عالية								

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

يتّضح من الجدول رقم (3-18) أنّ الوزن النسبي لإجمالي بُعد المقومّات البشريّة المتمثلة بالمهارات (Skills) بلغ 84% وبمتوسط حسابي بلغ / 4.2240 / وانحراف معياري بلغ / 59850. /، وهذا دليل على أنّ موظفي سيرينتل يتمتّعون بدرجة عالية من المهارات اللازمة التي تسمح باعتماد الشركة عليهم أثناء العمل عن بُعد) وقد أكّدت التجربة العمليّة التي استمرت لعدة شهور مدى تمتع الموظفين

بالمهارات المطلوبة) وهكذا نجد بأنها تتفق مع كل من دراسة (الصُميدعي، 2017) و (ونجم، 2018). بينما لفقرات هذا البُعد كانت الفقرة الثالثة " أجد استخدام البرامج والتطبيقات الخاصة بعملتي خلال فترة عملي من المنزل " قد احتلت المرتبة الأولى بقبول شديد من أفراد العينة بمتوسط حسابي /4.38/ وانحراف معياري /0.663/. ووزن نسبي بلغ 88 %، وهذا يعزى إلى ثقة الموظفين بامتلاكهم مستوى عالي من المعرفة بالبرامج والتطبيقات المستخدمة في أنظمة العمل عن بُعد وبذلك تتفق مع دراسة (أصرف، 2021). يليها قبول المبحوثين بدرجة عالية جداً على امتلاكهم القدرة في إدارة الوقت أثناء عملهم من المنزل، حيث بلغ الوزن النسبي لفقرة " أمتلك القدرة على إدارة الوقت خلال فترة عملي من المنزل " 87% بمتوسط الحسابي /4.37/ وانحراف المعياري /0.661/، وهذا يُعزى في رأي الباحثة على قدرة الموظفين على ترتيب الأولويات الوظيفية والقدرة على التنسيق بين عدة مهام في آن واحد حسب ما تطلبه الأعمال، الأمر الذي بدوره يقلل الوقت المهدور ويزيد الإنتاجية. أمّا في المرتبة الثالثة جاءت فقرة " أمتلك مهارات تواصل عالية لإنجاز مهامي خلال فترة عملي من المنزل " حيث اتفق المبحوثون بنسبة 84% ومتوسط حسابي /4.20/ وانحراف معياري /0.682/ على امتلاك مهارات التواصل الفعّال، والتي تُعتبر من المهارات الأساسية التي يجب امتلاكها عند ممارسة العمل عن بُعد حيث تعتمد عملية التواصل الفعّالة على مدى القدرة في إيصال المعلومة بالشكل الصحيح دون هدر الوقت والطاقة، وبالتالي القدرة على إنجاز المهام الوظيفية وتسليم المخرجات في المواعيد النهائية. وقد أكّد المبحوثون على أهمية التطوير الذاتي من أجل ترتيبات العمل المرنة حيث حصلت فقرة " يحتاج العمل عن بُعد إلى تطويري لمهاراتي بشكل مستمر " على موافقة بنسبة 84% ومتوسط حسابي /4.18/ وانحراف معياري /0.730/. وهذا يؤكد دور شركة سيريتل المتواصل إلى متابعة موظفيها والعمل على تدريبهم وصقل المهارات الموجودة سابقاً إلى جانب إكسابهم مهارات جديدة لمساعدتهم في أداء وظائفهم. أمّا فقرة " يُعزّز العمل عن بُعد قدرتي على اتخاذ القرارات حسب المسؤوليات الموكلة إليّ " فقد حصلت على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 80% ومتوسط حسابي /3.98/ وانحراف معياري /0.696/ وتعزّو الباحثة ذلك إلى قيام المبحوثين بأعمالهم الروتينية التي كانوا يُمارسونها في مكاتب الشركة دون التعرض إلى مسائل تستدعي اتخاذ القرارات السريعة دون وجود المشرف المباشر في الجوار.

– درجة توافر المقومات التقنية المتمثلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (3-19) المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لبُعد المقومات التقنية

العبارة	متوسط	انحراف	الوزن	النتيجة	ترتيب	درجة
العبارة	المتوسط	الانحراف	الوزن	النتيجة	ترتيب	درجة
عملت سيرينتل على توفير الأجهزة الحاسوبية المحمولة للعمل عن بُعد	36	64	0	0	4	عالية جداً
عملت سيرينتل على توفير الاتصال بشبكة الانترنت (مودم وخطوط انترنت)	40	58	2	0	3	عالية جداً
توفر سيرينتل البرامج والتطبيقات البرمجية التي تمكنني من أداء عملي عن بُعد	50	21	29	0	5	عالية
تمتلك سيرينتل أنظمة حماية للمعلومات	30	61	9	0	6	عالية
تمتلك سيرينتل قسم للدعم التقني	54	46	0	0	1	عالية جداً

العبارة	موافقة بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	النتيجة وفق ليكرت	ترتيب العبارة حسب الأهمية	درجة الموافقة
عند حصول مشاكل تقنية أثناء العمل في المنزل	54.0	46.0	0	0						
يتم استخدام أنظمة الكترونية لمتابعة الأداء خلال فترة العمل عن بعد	39	61	0	0	4.39	.490	88	موافق بشدة	2	عالية جداً
	39.0	61.0	0	0						
المتوسط الموزون والانحراف المعياري للبُعد الثاني ككل										
					4.2411	.43424	85	موافق بشدة		عالية جداً

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

يُتضح من الجدول رقم (3-19) أنَّ الوزن النسبي لإجمالي لبُعد المقوّمات التكنولوجية المتمثلة بالبنية التحتية (Technology Infrastructure) بلغ 85% وبمتوسط حسابي بلغ /4.2411/ وانحراف معياري بلغ /4.3424/.

وهذا دليل على امتلاك شركة سيرينتل لبنية تحتية مجهزة بأنظمة التكنولوجيا والمعلومات، تُمكن الشركة من أن تكون من رواد الشركات السورية في اعتماد أنظمة العمل عن بُعد والنجاح بتبني هذه الأنظمة لما تملكه من مقوّمات تكنولوجية وبذلك تتفق مع كل من دراسة (مطلق الروقي، 2021) و(الخطيب، 2021).

وقد اتفق المبحوثون بدرجة عالية جداً على وجود قسم تقني مختص بالمشاكل التقنية وحلّها أثناء تأدية وظائفهم عن بُعد بنسبة 91% ومتوسط حسابي /4.54/ وانحراف معياري /5.01/. يليها اتفاقهم بدرجة عالية أيضاً على وجود أنظمة تقيس عدد ساعات العمل أثناء عملهم من المنزل حيث حازت فقرة " يتم استخدام أنظمة الكترونية لمتابعة الأداء خلال فترة العمل عن بعد" على 88% من الإجابات وبلغ المتوسط الحسابي /4.39/ والانحراف المعياري /4.90/. هذا وقد اتفقت بشدة إجابات

المبحوثين واجتمعت آرائهم بنسبة 88 % ومتوسط حسابي /4.38/ وانحراف معياري /5.28/ على توفير سيرياتيل الاتصال بشبكة الإنترنت، حيث قامت بتوزيع أجهزة مودم وخطوط سيرف لجميع الموظفين العاملين من المنزل وذلك محاولة لتسهيل ترتيبات العمل المرن. بالإضافة إلى توزيع أجهزة حاسب محمولة، حيث حصلت فقرة " عملت سيريتل على توفير الأجهزة الحاسوبية المحمولة للعمل عن بُعد " على وزن نسبي بلغ 87% ومتوسط حسابي /4.36/ وانحراف معياري /4.482/. يليها فقرة " توفر سيرتيل البرامج والتطبيقات البرمجية التي تمكنني من أداء عملي عن بُعد " بوزن نسبي 84% ومتوسط حسابي /4.21/ وانحراف معياري /8.68/. حيث عملت على إتاحة الوصول إلى البرامج الأساسية لإنجاز الأعمال، أما في المرتبة الأخيرة فقرة " تمتلك سيريتل أنظمة حماية للمعلومات " بوزن نسبي 84% ومتوسط حسابي /4.21/ وانحراف معياري /5.91/. وهذا يستدعي تسليط الضوء على تطوير وتحديث أنظمة حماية المعلومات الأمر الذي قد يزداد خطورة عند كثافة الاعتماد على ترتيبات العمل المرن.

– درجة توافر المقومات البيئية المتمثلة بالمنزل

الجدول رقم (3-20) المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لُبعد المقومات البيئية

العبارة	الترتيب	النتيجة	الوزن	الانحراف	المتوسط	المتوسط	الانحراف	الوزن	النتيجة	الترتيب	العبارة
العبارة	الترتيب	النتيجة	الوزن	الانحراف	المتوسط	المتوسط	الانحراف	الوزن	النتيجة	الترتيب	العبارة
1. أمتلاك مساحة ملائمة للعمل في المنزل.	6	موافق	80	.765	3.98	0	9	3	69	19	تكرار
						0	9.0	3.0	69.0	19.0	%
2. تساعدني البيئة المناخية في المنزل على إنجاز مهامي الوظيفية(مستوى الهدوء والضوضاء)	4	موافق	83	.465	4.16	0	0	4	76	20	تكرار
						0	0	4.0	76.0	20.0	%
3. أستطيع القيام بمهامي الروتينية من المنزل كما لو كنت ما أزال أعمل في المكتب.	3	موافق	83	.451	4.17	0	0	3	77	20	تكرار
						0	0	3.0	77.0	20.0	%
4. ألتزم بتحقيق عدد ساعات العمل المطلوبة.	2	موافق	84	.435	4.18	0	0	2	78	20	تكرار
						0	0	2.0	78.0	20.0	%

العبارة	مؤشر موافقة	متوسط	انحراف المعياري	الوزن النسبي	النتيجة وفق ليكرت	ترتيب العبارة حسب الأهمية	درجة الموافقة
5. عملي من المنزل يبعديني عن زملائي.	تكرار	19	78	3	0	0	عالية
	%	19.0	78.0	3.0	0	0	
6. زادت ساعاتي للعمل خلال فترة العمل عن بعد (سواء خارج ساعات الدوام أو في أيام العطل).	تكرار	20	79	1	0	0	عالية
	%	20.0	79.0	1.0	0	0	
المتوسط الموزون والانحراف المعياري للبُعد الثالث ككل							
		4.1417	.44594	83	موافق	عالية	

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

يُتضح من الجدول رقم (3-20) أنَّ الوزن النَّسبي لإجمالي بُعد المقوِّمات البيئيَّة المتمثلة بالمنزل بلغ 83% ومتوسط حسابي /4.1417/ وانحراف معياري /4.4594/. وهذا مؤشر مقبول للوقوف على أهميَّة توافر مكان عمل بديل مناسب مجهَّز بمساحة وبيئة مناخية مناسبة للعمل من وجهة نظر الموظفين الذين شاركوا تجربة العمل عن بُعد في سيريتل. اعتُبر المنزل مكان مناسب ومريح ومجهز للعمل كبديلٍ لمكاتب الشركة حيث بإمكان الموظف أن يتحكم بنوع الملابس التي يرغب بارتدائها، والديكور، وبمعدل الإضاءة، وتهوية الغرفة وغيرها من ظروف العمل (Elsbach,2003). وقد اتفق المبحوثون بدرجةٍ عاليَّةٍ على أنَّ ساعات العمل قد ازدادت عند ممارستهم لأعمالهم من المنزل بوزن نسبي 84%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لفقرة "زادت ساعاتي للعمل خلال فترة العمل عن بُعد (سواء خارج ساعات الدوام أو في أيام العطل)" /4.19/ وانحراف معياري /4.419/. الأمر الذي يشير إلى احتمالية تداخل الحياة المهنية مع الحياة الأسرية للموظف عن بُعد، الأمر الذي يؤدي إلى اختلال WLB وبذلك تتفق مع دراسة (Palumbo et al,2021) بينما تختلف مع دراسة (Eurofound, 2021) التي أشارت إلى أنَّ العمل عن بُعد له تأثيرات إيجابية على WLB. يليها موافقة المبحوثين على تحقيقهم لعدد ساعات العمل الرسميَّة أثناء العمل من المنزل بنسبة 84% وبمتوسط حسابي /4.18/ وانحراف معياري /4.435/. وهذا دليل على مدى شعور الموظفين بالمسؤولية تجاه أعمالهم، يليها فقرة "أستطيع القيام بمهامي الروتينية من المنزل كما لو كنت ما أزال أعمل في المكتب" بنسبة 83% ومتوسط حسابي /4.17/ وانحراف معياري /4.451/. ممَّا يؤكد على استمرار العملية الإنتاجية وسير الخدمات، وبالتالي تحقيق العمل عن بُعد أهدافه في استمرار الأعمال

الأساسية في شركة سيريتل أثناء التصدي لوباء Covid-19 واتخاذ الإجراءات التدبيرية في العمل من المنزل. وقد وافق المبحوثون بتوافر بيئة مناسبة للعمل في المنزل، ويعدُّ مؤشراً إيجابياً لافتراض أنَّ عوامل التششت قليلة أو شبه معدومة، حيث حصلت فقرة "تساعدني البيئة المناخية في المنزل على إنجاز مهامّي الوظيفية (مستوى الهدوء والضوضاء) على وزن نسبي 83% ومتوسط حسابي /4.16/ وانحراف معياري /4.465/، لتأتي فقرة "عملي من المنزل يبعدي عن زملائي" في المرتبة ما قبل الأخيرة بوزن نسبي 83% ومتوسط حسابي /4.16/ وانحراف معياري /4.443/ حيث أغلب الإيجابيات اتجهت نحو الموافقة والموافقة بشدة على شعور الموظف للعزلة عن زملائه عند ممارسته للعمل عن بُعد، ويعود ذلك إلى طبع الإنسان الاجتماعي. ويعدُّ هذا مؤشر هام يجب عدم إهماله لما له تأثير على سلامة الموظف العقلية، لتأتي فقرة "أمتلك مساحة ملائمة للعمل في المنزل" في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 80% ومتوسط حسابي /3.98/ وانحراف معياري /4.765/ هذا دليل على أنَّه بالرغم من توافر بيئة مناخية تساعد الموظف على العمل، إلا أنَّ وجود مساحة خاصة للعمل قد لا تكون متوافرة أو تكون صغيرة مقارنة في المكتب، ويعتبر أيضاً مؤشراً لا يقل أهمية في التأثير على سلامة الموظف العقلية و شعوره بالراحة في البيئة البديلة.

— وبعد الدراسة الوصفية لاستجابات المبحوثين حول أبعاد مقومات العمل عن بُعد، قامت الباحثة في إيجاد الأهمية النسبية لكل بُعد من أبعاد الاستبانة لمعرفة أيّ الأبعاد الأكثر أهمية وتأثيراً على العينة المدروسة في تقييم فعالية أنظمة العمل عن بُعد، وأيّ الأبعاد التي تستدعي إعادة النظر فيها والعمل على تحسينها.

ويُبين الجدول رقم (3-21) ترتيب الأهمية النسبية لمحور مقومات العمل عن بُعد بأبعاده الثلاث (المهارات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، المنزل) بناءً على استجابات أفراد الدراسة. وقد اتفق المبحوثون بدرجة عالية على توافر مقومات العمل عن بُعد في شركة سيريتل، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور /4.2375/ والانحراف المعياري /0.35709/، وقد يعود ذلك إلى وعي شركة سيريتل بأهمية تطبيق التكنولوجيا الحديثة والعمل على مواكبة التطورات التكنولوجية بشكل مستمر مما ساعد في عملية تبني أنظمة العمل عن بُعد، بالإضافة إلى الوعي لأهمية تدريب وتطوير الموظفين وتأهيلهم الدائم من أجل مواكبة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال، ولاننسى دور سيريتل الهام في محاولة لتقديم التسهيلات الممكنة لإتاحة القيام بالأعمال من المنزل.

وقد احتلت البنية التحتية المرتبة الأولى، تليها المهارات، ليحتل متغير المقومات البيئية المتمثلة بالمنزل المرتبة الأخيرة. وبالتالي على إدارة شركة سيريتل إعطاء أهمية للبيئة التي يعمل فيها الموظف خارج مكاتب الشركة، من حيث توافر مكان مناسب للعمل كوجود مساحة مناسبة ودراسة البيئة المحيطة، وما مدى تأهيلها وتأثير عوامل التشنت وعوامل أخرى يجب أن تُأخذ بعين الاعتبار.

الجدول رقم (3-21) المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد محور مقومات العمل عن بُعد

المتغير المستقل	الأبعاد والمتغيرات الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية
مقومات العمل عن بُعد	المهارات	4.2240	.59850	84	2
	البنية التحتية	4.2411	.43424	85	1
	المنزل	4.1417	.44594	83	3
المتوسط العام لمحوّر مقومات العمل عن بُعد		4.2375	0.35709	85	

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

2.2.6.1.3 تحليل محور فعالية العمل عن بُعد

الجدول رقم (3-22) المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لمحوّر فعالية أنظمة العمل عن بُعد

العبارة	متوسط موافق بشدة	متوسط موافق	متوسط محايد	متوسط معارض	متوسط معارض بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	النتيجة وفق ليكرت	ترتيب العبارة حسب الأهمية	درجة الموافقة
1. تم التحوّل إلى أنظمة العمل عن بُعد بناء على خطة معدة سابقاً	33	56	7	4	0	4.18	.730	84	موافق	8	عالية
	% 33.0	56.0	7.0	4.0	0						
2. نجاح تجربة العمل عن بُعد في سيريتل يعود لوجود بنية تحتية مجهزة	45	51	1	3	0	4.38	.663	88	موافق بشدة	2	عالية جداً
	% 45.0	51.0	1.0	3.0	0						

العبارة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	النتيجة وفق ليكرت	ترتيب العبارة حسب الأهمية	درجة الموافقة
3. ساعد العمل عن بعد إلى تقليل التكاليف الكلية لشركة سيرينل	تكرار	23	52	25	0	0	3.98	.696	80	موافق	9	عالية
	%	23.0	52.0	25.0	0	0						
4. تتيح أنظمة العمل عن بعد استمرار تقديم الخدمات بجودة عالية أثناء الإغلاق عند انتشار جائحة كورونا	تكرار	30	65	0	5	0	4.20	.682	84	موافق	7	عالية
	%	30.0	65.0	0	5.0	0						
5. أتاح العمل عن بعد المرونة في أداء الأعمال	تكرار	40	60	0	0	0	4.40	.492	88	موافق بشدة	1	عالية جداً
	%	40.0	60.0	0	0	0						
6. يساعد العمل عن بعد على التركيز على نتائج الأداء	تكرار	26	73	0	1	0	4.24	.495	85	موافق بشدة	4	عالية جداً
	%	26.0	73.0	0	1.0	0						
7. أرى بأن امتلاك سيرينل موارد بشرية مدربة يزيد من نجاح تجربة العمل عن بعد	تكرار	44	51	2	3	0	4.36	.674	87	موافق بشدة	3	عالية جداً
	%	44.0	51.0	2.0	3.0	0						
8. يساعد العمل عن بعد على زيادة قدرتي الإنتاجية	تكرار	25	72	2	1	0	4.21	.518	84	موافق	6	عالية
	%	25.0	72.0	2.0	1.0	0						
9. أنا راض عن تجربة العمل عن بعد التي قمت بها	تكرار	28	70	0	2	0	4.24	.553	85	موافق بشدة	5	عالية جداً
	%	28.0	70.0	0	2.0	0						

العبارة	موافق بشدة	موافق	متوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	النتيجة وفق ليكرت	ترتيب العبارة حسب الأهمية	درجة الموافقة
المتوسط الموزون والانحراف المعياري لمحور فعالية العمل عن بُعد	4.2286	3.7721	85	موافق بشدة	عالية جداً			

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول رقم (3-22) أنَّ الوزن النسبي لإجمالي محور فعالية العمل عن بُعد بلغ 85 % بمتوسط حسابي /4.2286/ وانحراف معياري /3.7721/. أيّ قد استطاعت أنظمة العمل عن بُعد بوجهة نظر أكثر المبحوثين من تحقيق أهدافها التي وضعت من أجلها في شركة سيريتل. حيث اتفقت آراء المستجيبين بشدة حول فقرة "أتاح العمل عن بُعد المرونة في أداء الأعمال" بنسبة 88% ومتوسط حسابي /4.40/ وانحراف معياري /4.492/. الأمر الذي يجعل ترتيبات العمل عن بُعد لها ميزة يفتقر لها العمل التقليدي، هل لديك أمر طارئ عليك فعله خلال ساعات النهار؟، لم تعد مشكلة، يمكنك تعويض ساعات العمل في المساء. يليها فقرة "نجاح تجربة العمل عن بُعد في سيريتل يعود لوجود بنية تحتية مجهزة" بنسبة 88% ومتوسط حسابي /4.38/ وانحراف معياري /4.663/. حيث اتفقت آراء المشاركين بدرجة عالية جداً حول أنَّ السبب في قدرة سيريتل انتهاز أنظمة العمل عن بُعد والنجاح في هذه التجربة يعود إلى امتلاك الشركة بنية تحتية تكنولوجية متطورة، تدعم أساليب العمل الحديثة، يليها فقرة "أرى بأنَّ امتلاك سيريتل موارد بشرية مدربة يزيد من نجاح تجربة العمل عن بُعد" بنسبة 87% ومتوسط حسابي /4.36/ وانحراف معياري /4.674/. حيث اتفقت بدرجة عالية جداً آراء المبحوثين من حيث امتلاك سيريتل لموارد بشرية ماهرة قادرة على التعلم والتجديد بما يناسب التطور التكنولوجي الحاصل، الأمر الذي يجعل من أنظمة العمل عن بُعد تُحقّق الأهداف المرجوة من تطبيقها، يليها فقرة "يساعد العمل عن بُعد على التركيز على نتائج الأداء" بوزن نسبي بلغ 85% ومتوسط حسابي /4.24/ وانحراف معياري /4.495/. وهذا ما تطرقت إليه الباحثة سابقاً من جدول المقارنة بين ترتيبات العمل التقليدية والحديثة، حيث أشارت بأنَّه لم تعد أدوات القياس والتقييم التقليدية للأداء تفي بالغرض، حيث مع اتجاهات الإدارة الحديثة وتبني نهج الإدارة بالأهداف، أصبح تركيز الإدارة على النتائج بدلاً من الطريقة والكيفية. وعلى الرغم من وجود بعض المشاكل التي تعرض لها الموظفين عند ممارسة العمل من المنزل (كعدم امتلاك مساحة، أو الشعور بالعزلة الاجتماعية، أو غيرها) إلا أنَّ اتجاهات أفراد العينة كانت إيجابية حول درجة الرضا عن هذه

التجربة، حيث أعرب 85 % من المبحوثين على درجة عالية جداً من الرضا على تجربة العمل عن بُعد، وهذا مؤشر مهم للمستقبل في حال قررت سيريتل اتخاذ أنظمة العمل عن بُعد نهجاً دائماً وإن لم يكن بشكل كامل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لفقرة " أنا راض عن تجربة العمل عن بعد التي قمت بها " 4.24/ وانحراف معياري /553./. ويُعدُّ رضى الموظف وتوافر العوامل المساعدة من بيئة وبنية تحيئية عامل أساسي في احتمالية زيادة الإنتاجية، وهذا ما أكدته فقرة " يساعد العمل عن بُعد على زيادة قدرتي الإنتاجية " حيث بلغ الوزن النسبي للفقرة 84% و بلغ المتوسط حسابي /4.21/ والانحراف معياري/518./. وتعزو الباحثة التحسن الحاصل في الإنتاجية إلى المرونة التي أتاحتها أنظمة العمل عن بُعد من حيث المرونة المكانية والزمانية، فلم يُعد الموظفون بحاجة إلى الانتقال إلى مكاتب الشركة، الأمر الذي بدوره خفض الساعات التي كانوا يقضونها في ازدحام الطرقات والاستفادة منها في العمل. وبالتالي ضمان أنظمة العمل عن بُعد استمرار شركة سيريتل تقديم خدماتها والاستمرار بعملياتها التشغيلية بجودة عالية كما عهّدت قبل اللجوء إلى أنظمة العمل المرنة، حيث اتفق المبحوثين حول فقرة " تتيح أنظمة العمل عن بُعد استمرار تقديم الخدمات بجودة عالية أثناء الإغلاق عند انتشار جائحة كورونا " بنسبة 84% ومتوسط حسابي/4.20/ وانحراف معياري/682./. يليها فقرة " تمّ التحوّل إلى أنظمة العمل عن بُعد بناء على خطة معدة سابقاً " حيث اتفق المبحوثون على أنّه قد تمّ إعداد دراسة والتخطيط من قبل شركة سيريتل لكيفية تطبيق هذه الأنظمة، الإجراءات المُتبعة، عدد الموظفين المشاركين في التجربة والوظائف القابلة للتحوّل لأنظمة العمل عن بُعد، وهل سوف يتمّ العمل بدوام كامل أم جزئي بهذه الأنظمة، حيث بلغت نسبة الاستجابة بالإيجاب للفقرة 84% ومتوسط حسابي /4.18/ وانحراف معياري /730./. أمّا العبارة التي احتلت "ساعد العمل عن بُعد إلى تقليل التكاليف الكلية لشركة سيريتل" فقد حصلت على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 80% ومتوسط حسابي /3.98/ وانحراف معياري/696./. ونظراً لإلمام الباحثة بهذه التجربة في الشركة المدروسة، فقد أسندت الباحثة رؤية المبحوثين تعود إلى أنّه بالرغم من تقليل التكاليف المتعلقة بالمواصلات والمواد وربما أجور بعض المكاتب وغيرها من التكاليف التشغيلية (كالكهرباء، الماء..) إلّا أنّ سيريتل تكبدت مصاريف في تأمين المعدات المادية (كشراء أجهزة حاسوبية محمولة لعدد كبير من الموظفين المشاركين وغيرها من الملحقات و الأدوات اللازمة في أنظمة العمل عن بُعد) الأمر الذي يدعو للبحث عن الإجابة الحقيقية حول مجمل التكاليف، وهل تجربة العمل عن بُعد، أحقاً تعمل على خفض التكاليف الكلية للشركة أم لا، وهل على المدى القريب أمّ البعيد.

إذاً هل للمدلولات لتوافر المتغيرات المدروسة من مقومات بشرية، وتقنية، وبيئية في شركة سيريتل التي تمّ استنتاجها من التحليل الوصفي دلالة إحصائية على توافرها، وهل هي متغيرات لها مدلولات إحصائية على مدى نجاح تجربة العمل عن بُعد في شركة سيريتل أم أنها تعود إلى الصدفة أو غيرها. وهذا ما ستحاول التطرق إليه الباحثة في اختبار فرضيات البحث والإجابة على أسئلته.

7.2.3 اختبار الفرضيات

1. الفرضية الرئيسية الأولى H1

الفرضية العدم H0: لا تتوافر مقومات العمل عن بُعد المتمثلة في (المهارات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، المنزل) في شركة سيريتل.

الفرضية البديلة H1: تتوافر مقومات العمل عن بُعد المتمثلة في (المهارات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، المنزل) في شركة سيريتل.

لاختبار هذه الفرضية عمدت الباحثة إلى استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T Test) للكشف عن وجود اختلاف معنوي لمتوسط المتغيرات المستقلة المتمثلة بمقومات العمل عن بُعد والتي تشمل (المهارات - البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات - المنزل) للعينة المدروسة عن قيمة ثابتة وهي قيمة وسطي مقياس ليكرت الخماسي وهي تساوي (Test Value=3).

– الفرضية الفرعية الأولى H1-1:

يمتلك موظفو شركة سيريتل المهارات المطلوبة للعمل عن بُعد بدرجة أكثر من الوسط

الفرضية العدم H0: لا يوجد اختلاف بين المتوسط الحسابي لبُعد المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات ومتوسط المقياس الحسابي لمقياس المتغير.

الفرضية البديلة H1: يوجد اختلاف بين المتوسط الحسابي لبُعد المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات ومتوسط المقياس الحسابي لمقياس المتغير.

نتائج اختبار T للعينة الواحدة لبُعد المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات

يوضح الجدول رقم (23-3) بأن المتوسط الحسابي لبُعد المقوّمات البشرية المتمثلة في المهارات يميل إلى الاتجاه الموجب، وهو أكبر من وسطي المقياس (Test Value=3). وكذلك المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البُعد تميل إلى الاتجاه الموجب، وجميعها أيضاً أكبر من وسطي المقياس.

وكما نجد أنّ قيمة Sig(2-Tailed) أقل من مستوى الدلالة المعنوية ($P < 0.05$) لكل من بُعد المهارات وفقراته، ومنه نرفض الفرضية العدم على مستوى بُعد المهارات وفقراته، ونقبل الفرضية البديلة، أيّ يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لجميع فقرات بُعد المهارات وبين المتوسط الحسابي للمقياس. وكذلك يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لبُعد المقوّمات البشرية المتمثلة في المهارات وبين المتوسط الحسابي للمقياس، وبالتالي يميل موظفو شركة سيريتل إلى امتلاك المهارات المطلوبة للعمل عن بُعد بدرجة أكثر من الوسط.

الجدول رقم (23-3) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات المقوّمات البشرية المتمثلة بالمهارات

النتيجة	Sig (2-Tailed)	معامل فيشر	المتوسط الحسابي للعينة	#
$P < 0.05$	.000	17.604	4.20	1. أمتلاك مهارات تواصل عالية لإنجاز مهامي خلال فترة عملي من المنزل
$P < 0.05$	.000	20.713	4.37	2. أمتلاك القدرة على إدارة الوقت خلال فترة عملي من المنزل
$P < 0.05$	.000	20.804	4.38	3. أجد استخدام البرامج و التطبيقات الخاصة بعملتي خلال فترة عملي من المنزل
$P < 0.05$	.000	16.164	4.18	4. يحتاج العمل عن بعد إلى تطويري لمهاراتي بشكل مستمر
$P < 0.05$	.000	14.080	3.98	5. يُعزّز العمل عن بُعد قدرتي على اتخاذ القرارات حسب المسؤوليات الموكلة إليّ
$P < 0.05$	.000	20.451	4.2240	بُعد المهارات (Skills)

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

– الفرضية الفرعية الثانية H1-2:

تمتلك سيريتل بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات في وجهة نظر المبحوثين (اتجاه المبحوثين لامتلاك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في سيريتل يميل إلى الإيجاب)

الفرضية العدم H0: لا يوجد اختلاف بين المتوسط الحسابي لبُعد المقوّمات التقنيّة المتمثلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومتوسط المقياس الحسابي لمقياس المتغير.

الفرضية البديلة H1: يوجد اختلاف بين المتوسط الحسابي لُبُعد المقوّمات التّقنيّة المتمثلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومتوسط المقياس الحسابي لمقياس المتغير.

نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات المقوّمات التّقنيّة المتمثلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا

المعلومات

يوضّح الجدول رقم (24-3) بأنّ المتوسط الحسابي لُبُعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يميل إلى الاتجاه الموجب، وهو أكبر من وسطي المقياس (Test Value=3). وكذلك المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البُعد تميل إلى الاتجاه الموجب، وجميعها أيضاً أكبر من وسطي المقياس.

وكما نجد أنّ قيمة Sig(2-Tailed) أقل من مستوى الدلالة المعنوية ($P < 0.05$) لكل من بُعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وفقراته، ومنه نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أيّ يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لجميع فقرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين المتوسط الحسابي للمقياس. وكذلك يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لُبُعد المقوّمات التّقنيّة المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين المتوسط الحسابي للمقياس. وبالتالي اتجاه المبحوثين لامتلاك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في سيريتل يميل إلى الإيجاب. الجدول رقم (24-3) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات المقوّمات التّقنيّة المتمثلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

#	المتوسط الحسابي للعينة	معامل فيشر	Sig(2- Tailed)	النتيجة
1. عمّلت سيريتل على توفير الأجهزة الحاسوبية المحمولة للعمل عن بُعد	4.36	28.191	.000	$P < 0.05$
2. عمّلت سيريتل على توفير الاتصال بشبكة الانترنت (مودم وخطوط انترنت)	4.38	26.155	.000	$P < 0.05$
3. توفر سيريتل البرامج والتطبيقات البرمجية التي تمكنني من أداء عملي عن بُعد	4.21	13.940	.000	$P < 0.05$
4. تمتلك سيريتل أنظمة حماية للمعلومات	4.21	20.470	.000	$P < 0.05$
5. تمتلك سيريتل قسم للدعم التقني عند حصول مشاكل تقنيّة أثناء العمل في المنزل	4.54	30.744	.000	$P < 0.05$
6. يتم استخدام أنظمة الكترونية لمتابعة الأداء خلال فترة العمل عن بعد	4.39	28.355	.000	$P < 0.05$
بُعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	4.2411	28.581	.000	$P < 0.05$

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

– الفرضية الفرعية الثالثة H1-3 :

يعدُّ المنزل بيئة عمل بديلة مناسبة للعمل عن بُعد في وجهة نظر المبحوثين

الفرضية العدم H0: لا يوجد اختلاف بين المتوسط الحسابي لُبُعد المقوّمات البيئية المتمثلة بالمنزل ومتوسط المقياس الحسابي لمقياس المتغير.

الفرضية البديلة H1: يوجد اختلاف بين المتوسط الحسابي لُبُعد المقوّمات التقنيّة المتمثلة بالبيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومتوسط المقياس الحسابي لمقياس المتغير.

نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات المقوّمات التقنيّة المتمثلة بالمنزل

يوضّح الجدول رقم (3-25) بأنَّ المتوسط الحسابي لُبُعد المقوّمات البيئية المتمثلة بالمنزل يميل إلى الاتجاه الموجب، وهو أكبر من وسطي المقياس (Test Value=3). وكذلك المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البُعد تميل إلى الاتجاه الموجب، وجميعها أيضاً أكبر من وسطي المقياس.

وكما نجد أنَّ قيمة Sig(2-Tailed) أقل من مستوى الدلالة المعنوية ($P < 0.05$) لكل من بُعد المقوّمات البيئية (المنزل) وفقراته، ومنه نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أيّ يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لجميع فقرات المقوّمات البيئية المتمثلة بالمنزل وبين المتوسط الحسابي للمقياس. وكذلك يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لُبُعد المقوّمات البيئية المتمثلة في المنزل وبين المتوسط الحسابي للمقياس. وبالتالي وجهة نظر المبحوثين في اعتبار المنزل بيئة عمل بديلة مناسبة للعمل عن بُعد تميل إلى الإيجاب بالموافقة.

الجدول رقم (3-25) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات المقوّمات التقنيّة المتمثلة بالمنزل

#	المتوسط الحسابي للعينة	معامل فيشر	Sig(2-Tailed)	النتيجة
1. أمتلاك مساحة ملائمة للعمل في المنزل	3.98	12.808	.000	$P < 0.05$
2. تساعدني البيئة المناخية في المنزل على إنجاز مهامّي الوظيفية(مستوى الهدوء و الضوضاء)	4.16	24.927	.000	$P < 0.05$
3. أستطيع القيام بمهامّي الروتينية من المنزل كما لو كنت ما أزال أعمل في المكتب	4.17	25.960	.000	$P < 0.05$

#	المتوسط الحسابي للعيينة	معامل فيشر	Sig(2- Tailed)	النتيجة
4. ألتزم بتحقيق عدد ساعات العمل المطلوبة	4.18	27.107	.000	$P < 0.05$
5. عملي من المنزل يبعدي عن زملائي	4.16	26.177	.000	$P < 0.05$
6. زادت ساعتاتي للعمل خلال فترة العمل عن بعد (سواء خارج ساعات الدوام أو في أيام العطل) بعد المنزل	4.19	28.393	.000	$P < 0.05$
	4.1417	25.601	.000	$P < 0.05$

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

ومن تحليل الفرضيات الفرعية، نجد بأن سيريتل تمتلك مقومات العمل عن بُعد سواء من الناحية البشرية، التقنية، أم البيئية، وبالتالي نرفض الفرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة وبالتالي تتوافر مقومات العمل عن بُعد المتمثلة في (المهارات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، المنزل) في شركة سيريتل.

2. الفرضية الرئيسية الثانية H2:

الفرضية العدم H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقومات العمل عن بُعد وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقومات العمل عن بُعد وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

وقد استخدمت الباحثة تحليل الارتباط الخطي الثنائي (Bivariate Linear Correlation)، لمعرفة طبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة، بالاعتماد على معامل الارتباط (Correlation Coefficient) الذي يقيس قوة الارتباط بين المتغيرات وتتراوح قيمته $-1 \leq r \leq 1$ حيث r ترمز لمعامل الارتباط.

– الفرضية الفرعية الأولى H2-1

الفرضية العدم H0: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

الفرضية البديلة H1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

تُظهر نتائج تحليل الارتباط الخطي الثنائي (Bivariate Linear Correlation) بين المتغير المستقل (المقومات البشرية المتمثلة في المهارات) وبين المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد) الموضحة في الجدول رقم (26-3) وجود علاقة ارتباط خطي بين المتغيرين.

حيث قيمة Sig(2-Tailed) الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد. أما قيمة معامل بيرسون بلغت ($r=0.931$) وتشير إلى وجود علاقة ارتباط طردي قوية (موجبة) بين متغير المهارات ومتغير فعالية أنظمة العمل عن بُعد، وكلما اقتربت قيمة معامل بيرسون من الواحد كلما دلّ على علاقة ارتباط أقوى، أيّ أنّه كلما زادت المهارات لدى الموظفين العاملين عن بُعد بنسبة 100% كلما زادت فعالية أنظمة العمل عن بُعد بنسبة 93%. وهذا يدلّ على مدى أهمية إعداد موظفين مؤهلين يتمتعون بمهارات استخدام أنظمة العمل عن بُعد.

الجدول رقم (26-3) نتائج مصفوفة الارتباط الخطي الثنائي بين بُعد توافر المقومات البشرية وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد

Correlations			
		المهارات_Skills	Effective_Telework فعالية العمل عن بُعد
المهارات_Skills	Pearson Correlation	1	.931**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Effective_Telework فعالية العمل عن بُعد	Pearson Correlation	.931**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

– الفرضية الفرعية الثانية H2-2

الفرضية العدم H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيرتيل.

تُظهر نتائج تحليل الارتباط الخطي الثنائي (Bivariate Linear Correlation) بين المتغير المستقل (المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) وبين المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد) الموضحة في الجدول رقم (3-27) وجود علاقة ارتباط خطي بين المتغيرين. حيث قيمة Sig(2-Tailed) الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد. أمّا قيمة معامل بيرسون بلغت ($r=0.948$) وتُشير إلى وجود علاقة ارتباط طردي قوية (موجبة) بين متغير توافر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومتغير فعالية أنظمة العمل عن بُعد، أيّ أنّه كلما زادت البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المطبقة في شركة سيرتيل بنسبة 100% كلما زادت فعالية أنظمة العمل عن بُعد بنسبة 94%. ويدلّ ذلك على مدى أهميّة البنية التحتية (من شبكات إنترنت وأجهزة اتصال وتواصل وأجهزة حاسوبية وغيرها) في المساهمة في رفع فعالية أنظمة العمل عن بُعد.

الجدول رقم (3-27) نتائج مصفوفة الارتباط الخطي الثنائي بين
بُعد المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد

Correlations		
	Infrastructure _Technology تكنولوجيا	Effective_Telework فعالية العمل عن بعد
Infrastructure_Technology_تكنولوجيا		
Pearson Correlation	1	.948**
Sig. (2-tailed)		.000
N	100	100
Effective_Telework_فعالية العمل عن بعد		
Pearson Correlation	.948**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

– الفرضية الفرعية الثالثة H2-3

الفرضية العدم H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

تُظهر نتائج تحليل الارتباط الخطي الثنائي (Bivariate Linear Correlation) بين المتغير المستقل (المنزل) وبين المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد) الموضحة في الجدول رقم (3-28) وجود علاقة ارتباط خطي بين المتغيرين. حيث قيمة Sig(2-Tailed) الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل على فعالية أنظمة العمل عن بُعد. أما قيمة معامل بيرسون بلغت ($r=0.270$) وتُشير إلى وجود علاقة ارتباط طردي ضعيفة (موجبة) بين متغير مقومات البيئية المتمثلة في المنزل ومتغير فعالية أنظمة العمل عن بُعد. وكلما ابتعدت قيمة معامل بيرسون عن الواحد كلما دلّ على علاقة ارتباط ضعيفة، وإنّ أي زيادة في توافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل يرافقه ازدياد بنسبة 27% في فعالية أنظمة العمل عن بُعد.

الجدول رقم (3-28) نتائج مصفوفة الارتباط الخطي الثنائي بين بُعد المقومات البيئية المتمثلة في المنزل وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد

Correlations		Home_المنزل	Effective_Telework_فعالية العمل عن بُعد
Home_المنزل	Pearson Correlation	1	.270**
	Sig. (2-tailed)		.007
	N	100	100
Effective_Telework_فعالية العمل عن بُعد	Pearson Correlation	.270**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ومن تحليل الفرضيات الفرعية نجد بأنه توجد علاقة بين أبعاد مقومات العمل عن بُعد الثلاث وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد، وبالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقوّمات العمل عن بُعد وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

3. الفرضية الرئيسية الثالثة H3

الفرضية العدم H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر مقوّمات العمل عن بُعد على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر مقوّمات العمل عن بُعد على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

ويُتّبع اختبار هذه الفرضية، اختبار الفرضيات الفرعية المُتفرّعة عنها. وقد استخدمت الباحثة اختبار الانحدار الخطي البسيط Simple linear Regression Analysis حيث يقوم هذا الاختبار بتحديد وتوضيح التأثيرات بين المتغيرات المستقلة والتي تُشمل (المقوّمات البشرية المتمثلة بالمهارات، والمقوّمات التقنية المتمثلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والمقوّمات البيئية المتمثلة بالمنزل) والمتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد)، أيّ يقوم هذا التحليل بقياس أثر مُتغير مستقل كمي على متغير تابع كمي.

وكما تمّ الاستنتاج سابقاً، إنّ جميع أبعاد مقوّمات العمل عن بُعد ترتبط ارتباطاً خطياً مع المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد) وبالتالي تحقيق الشرط الذي يتطلبه تحليل الانحدار الخطي البسيط بوجود توفر علاقة ارتباط خطي بين المتغيرين المستقل X والتابع Y.

– الفرضية الفرعية الأولى H3-1

الفرضية العدم H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقوّمات البشرية المتمثلة في المهارات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقوّمات البشرية المتمثلة في المهارات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

يتبين من النتائج الموضّحة في الجدول رقم (3-29) بأنّ (P-Value = 0.000) لمعلمة الميل B1 أصغر من مستوى الدلالة 0.05 بينما قيمة (B1=0.587)، و (P-Value =0.000) لمعلمة الحد الثابت B0، وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 بينما قيمة (B0=1.750).

واستناداً لهذه النتائج نرفض فرضيتنا العدم لكلتا المعلمتين والتي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد، ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد.

الجدول رقم (3-29) نموذج الانحدار وثوابت معادلة الانحدار البسيط الخاصة باختبار الأثر بين المتغيرات (مهارات - فعالية أنظمة العمل عن بُعد)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.750	.099		17.659	.000
المهارات Skills	.587	.023	.931	25.259	.000

a. Dependent Variable: Effective_Telework_فعالية_العمل_عن_بعد

وقد تمّ اختبار معنوية نموذج الانحدار من خلال جدول تحليل التباين (اختبار ANOVA) لمعرفة إمكانية استخدام نموذج الانحدار لشرح تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد).

ويبين الجدول رقم (3-30) قيمة F والبالغة (638.25) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وبما أنّ $P=0.000 < 0.05$ إذاً يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار في شرح تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد).

الجدول رقم (3-30) نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار (مهارات - فعالية أنظمة العمل عن بُعد)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12.211	1	12.211	638.025	.000 ^b
Residual	1.876	98	.019		
Total	14.087	99			

a. Dependent Variable: Effective_Telework_فعالية_العمل_عن_بعد

b. Predictors: (Constant), Skills_المهارات

ويبين الجدول رقم (31-3) أنَّ قيمة معامل التحديد في نموذج الانحدار الخطي البسيط بلغت ($R^2=0.867$)، حيث يعتبر معامل التحديد (Coefficient of determination) من أهم المؤشرات لنموذج الانحدار، وهو يدلُّ على نسبة تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد) التي يشرحها نموذج الانحدار ومقياساً لجودة تفسير النموذج كلما اقتربت قيمة R^2 من 100%. بينما بلغ معامل الارتباط ($R=r=0.931$) ومعامل التحديد المعدل ($\text{Adjusted R Square} = 0.865$) وهذا يعني أنَّ 86% من التغير في فعالية أنظمة العمل عن بُعد يعود إلى تأثير المتغير المستقل (المهارات) والباقي 14% يعود لعوامل أخرى تؤثر على فعالية أنظمة العمل عن بُعد. وبالتالي نجد أنَّ نموذج الانحدار يفسر نحو 86% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أي المتغير المستقل المهارات يشرح مقدار 86% من تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد).

الجدول رقم (31-3) القوة التفسيرية لنموذج الانحدار (مهارات_فعالية أنظمة العمل عن بُعد)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.931 ^a	.867	.865	.13834

a. Predictors: (Constant), Skills_المهارات

وتصبح معادلة الانحدار الخطي البسيط من الشكل:

$$(\text{المهارات_Skills}) 0.587 + 1.750 = (\text{Effective_Telework عن بُعد العمل_فعالية})$$

حيث نلاحظ أنَّ معلمة الميل B1 تشير إلى أنَّ زيادة واحدة في متغير المهارات، يرافقه زيادة بمقدار 0.587 في فعالية أنظمة العمل عن بُعد.

ومنه نستنتج بأنَّ نموذج الانحدار النهائي يُبين أنَّ فعالية أنظمة العمل عن بُعد والتي تمثل التابع المتغير يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بالمتغير المستقل المهارات.

– الفرضية الفرعية الثانية H3-2

الفرضية العدم H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول رقم (32-3) بأن (P-Value = 0.000) لمعلمة الميل B1 أصغر من مستوى الدلالة 0.05 بينما قيمة (B1=0.824)، و (P-Value =0.000) لمعلمة الحد الثابت B0، وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 بينما قيمة (B0=0.735).

واستناداً لهذه النتائج نرفض فرضيتنا العدم لكلتا المعلمتين والتي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد، ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على فعالية أنظمة العمل عن بُعد.

الجدول رقم (32-3) نموذج الانحدار وثوابت معادلة الانحدار البسيط الخاصة باختبار الأثر بين المتغيرات (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات_فعالية أنظمة العمل عن بُعد)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.735	.119		6.192
	ت_Infrastructure_Technology_بنية تكنولوجيا	.824	.028	.948	29.593

a. Dependent Variable: Effective_Telework_عن_بُعد_فعالية_العمل

وقد تمّ اختبار معنوية نموذج الانحدار من خلال جدول تحليل التباين (اختبار ANOVA) لمعرفة إمكانية استخدام نموذج الانحدار لشرح تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد).

ويبين الجدول رقم (33-3) قيمة F والبالغة (875.775) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وبما أن $P=0.000 < 0.05$ إذاً يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار في شرح تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد).

الجدول رقم (33-3) نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات_فعالية أنظمة العمل عن بُعد)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12.669	1	12.669	875.775	.000 ^b
Residual	1.418	98	.014		
Total	14.087	99			

a. Dependent Variable: Effective_Telework_عن_بُعد_فعالية_العمل

b. Predictors: (Constant), Infrastructure_Technology_بنية
تكنولوجيا

ويبين الجدول رقم (3-34) أنَّ قيمة معامل التحديد في نموذج الانحدار الخطي البسيط بلغت ($R^2=0.899$)، حيث يعتبر معامل التحديد (Coefficient of determination) من أهم المؤشرات لنموذج الانحدار، وهو يدلُّ على نسبة تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد) التي يشرحها نموذج الانحدار ومقياساً لجودة تفسير النموذج كلما اقتربت قيمة R^2 من 100%. بينما بلغ معامل الارتباط ($R=r=0.948$) ومعامل التحديد المعدل ($\text{Adjusted R Square} = 0.898$) وهذا يعني أنَّ 89% من التغير في فعالية أنظمة العمل عن بُعد يعود إلى تأثير المتغير المستقل (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) والباقي 11% يعود لعوامل أخرى تؤثر على فعالية أنظمة العمل عن بُعد. وبالتالي نجد أنَّ نموذج الانحدار يفسر نحو 89% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أيَّ المتغير المستقل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يشرح مقدار 89% من تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد).

الجدول رقم (3-34) القوة التفسيرية لنموذج الانحدار
(البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات_فعالية أنظمة العمل عن بُعد)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948 ^a	.899	.898	.12028

a. Predictors: (Constant), Infrastructure_Technology_تكنولوجيا

وتصبح معادلة الانحدار الخطي البسيط من الشكل:

$$\text{(فعالية العمل عن بُعد Effective_Telework)} = 0.824 + 0.735 \text{ (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات)}$$

حيث نلاحظ أنَّ معلمة الميل B1 تشير إلى أنَّ زيادة واحدة في متغير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، يرافقه زيادة بمقدار 0.824 في فعالية أنظمة العمل عن بُعد. ومنه نستنتج بأنَّ نموذج الانحدار النهائي يُبين أنَّ فعالية أنظمة العمل عن بُعد والتي تمثل التابع المتغير يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بالمتغير المستقل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

– الفرضية الفرعية الثالثة H3-3

الفرضية العدم H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في توافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل على فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيريتل.

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-35) بأن (P-Value = 0.007) لمعلمة الميل B1 أصغر من مستوى الدلالة 0.05 بينما قيمة (B1=0.299)، و (P-Value =0.000) لمعلمة الحد الثابت B0، وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 بينما قيمة (B0=3.282). واستناداً لهذه النتائج نرفض فرضية العدم لكلا المعلمتين والتي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل على فعالية أنظمة العمل عن بُعد، ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المقومات البيئية المتمثلة في المنزل على فعالية أنظمة العمل عن بُعد.

الجدول رقم (3-35) نموذج الانحدار وثوابت معادلة الانحدار البسيط الخاصة باختبار الأثر بين المتغيرات (المنزل_فعالية أنظمة العمل عن بُعد)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.282	.343		9.578	.000
المنزل Home	.229	.082	.270	2.778	.007

a. Dependent Variable: Effective_Telework_عن_بُعد_العمل_فعالية

وقد تمّ اختبار معنوية نموذج الانحدار من خلال جدول تحليل التباين (اختبار ANOVA) لمعرفة إمكانية استخدام نموذج الانحدار لشرح تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد). ويبين الجدول رقم (3-36) قيمة F والبالغة (7.717) عند مستوى دلالة إحصائية (0.007)، وبما أن $P=0.007 < 0.05$ إذاً يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار في شرح تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد).

الجدول رقم (3-36) نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار (المنزل_فعالية أنظمة العمل عن بُعد)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.028	1	1.028	7.717	.007 ^b
Residual	13.058	98	.133		
Total	14.087	99			

a. Dependent Variable: Effective_Telework_عن_بُعد_العمل_فعالية

b. Predictors: (Constant), Home_المنزل

ويبين الجدول رقم (3-38) أنَّ قيمة معامل التحديد في نموذج الانحدار الخطي البسيط بلغت ($R^2=0.073$)، حيث يعتبر معامل التحديد (Coefficient of determination) من أهم المؤشرات لنموذج الانحدار، وهو يدلُّ على نسبة تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد) التي يشرحها نموذج الانحدار وهنا يوضَّح ضعف جودة النموذج في شرح التغيرات الحاصلة في المتغير التابع. بينما بلغ معامل الارتباط ($R=r=0.270$) ومعامل التحديد المعدل (Adjusted R Square = 0.064). وهذا يعني أنَّ 7% من التغير في فعالية أنظمة العمل عن بُعد يعود إلى تأثير المتغير المستقل (المنزل) والباقي 93% يعود لعوامل أخرى تؤثر على فعالية أنظمة العمل عن بُعد. وبالتالي نجد أنَّ نموذج الانحدار يفسر نحو 7% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أي المتغير المستقل المنزل يشرح مقدار 7% فقط من تغيرات المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد).

الجدول رقم (3-37) القوة التفسيرية لنموذج الانحدار
(المنزل_ فعالية أنظمة العمل عن بُعد)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.270 ^a	.073	.064	.36503

a. Predictors: (Constant), Home_المنزل

وتصبح معادلة الانحدار الخطي البسيط من الشكل:

$$(فاعلية_العمل_عن_بُعد_Effective_Telework) = 0.229 + 3.282 (\text{المنزل})$$

حيث نلاحظ أنَّ معلمة الميل B1 تشير إلى أنَّ زيادة واحدة في متغير المنزل، يرافقه زيادة بمقدار 0.229 في فعالية أنظمة العمل عن بُعد.

ومنه نستنتج بأنَّ نموذج الانحدار النهائي يُبين أنَّ فعالية أنظمة العمل عن بُعد والتي تمثل التابع المتغير يتأثر إحصائياً بالمتغير المستقل المنزل.

والخلاصة من دراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة وأثرها على المتغير التابع بأنَّ أبعاد مقوّمات العمل عن بُعد التي تتمثل بالمقوّمات البشريّة والتقنيّة والبيئيّة والشاملة لكل من (المهارات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، المنزل) على التوالي، ترتبط ارتباطاً خطياً يتراوح ما بين قويّ وضعيفٍ مع فعالية أنظمة العمل عن بُعد. كما نستنتج بأنَّ الأبعاد الثلاث لها أثر على المتغير التابع (فعالية أنظمة العمل عن بُعد).

الأمر الذي يدعو شركة سيريتل على الاستمرار في توفير هذه الأبعاد الثلاث والعمل على تحسينها لما له دور هام في نجاح تجربة العمل عن بُعد في تحقيق الأهداف المرجوة منها أثناء جائحة كورونا والإجراءات الاحترازية.

3. الفرضية الرئيسية الرابعة H4

الفرضية العدم H0: لا يوجد أثر معدل لتوافر المقوّمات البشريّة المتمثلة في المهارات على العلاقة بين توافر المقوّمات التقنيّة المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وفعالية أنظمة العمل عن بُعد.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر معدل لتوافر المقوّمات البشريّة المتمثلة في المهارات على العلاقة بين توافر المقوّمات التقنيّة المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وفعالية أنظمة العمل عن بُعد.

اعتمدت الباحثة لدراسة أثر المتغير المعدّل (المقوّمات البشريّة المتمثلة في المهارات) على العلاقة الخطية بين المقوّمات التقنيّة وفعالية أنظمة العمل عن بُعد على تحليل الارتباط الجزئي، وتثبيت أثر هذا المتغير.

قد وجدنا سابقاً وجود علاقة ارتباط طردي قوية (موجبة) بين متغير توافر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومتغير فعالية أنظمة العمل عن بُعد، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون ($r=0.948$).

سعت الباحثة لمعرفة فيما إذا كانت العلاقة الخطية بين متغير المقوّمات التقنيّة ومتغير فعالية أنظمة العمل عن بُعد تتأثر بمتغيرات أخرى كتوافر المقوّمات البشريّة. قامت بضبط أثر المتغير المعدّل (المقوّمات البشريّة المتمثلة في المهارات) وقد أظهرت النتائج كما في الجدول رقم (3-38) أنّ

العلاقة بين توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين فعالية أنظمة العمل عن بُعد، تتأثر بمتغير توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات. حيث تأثرت العلاقة بشكل واضح وبلغت قيمة معامل بيرسون ($r=.607$) وتحولت من علاقة ارتباط طردي موجبة إلى ارتباط طردي متوسطة.

وبالتالي لتوافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات أثر معنوي على العلاقة بين المتغيرين.

الجدول رقم (3-38) نتائج الارتباط الجزئي بين متغير توافر المقومات التقنية المتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبين متغير فعالية أنظمة العمل عن بُعد استبعاد أثر توافر المقومات البشرية المتمثلة في المهارات.

Correlations			
Control Variables		Infrastructure_Technology تكنولوجيا	Effective_Telework فعالية العمل عن بُعد
المهارات_Skills	Correlation	1.000	.607
	Significance (2-tailed)	.	.000
	df	0	97
تكنولوجيا_Infrastructure_Technology	Correlation	.607	1.000
	Significance (2-tailed)	.000	.
	df	97	0

4. الفرضية الرئيسية الخامسة H5

نجاح أنظمة العمل عن بُعد في تحقيق 50% من الأهداف المرجوة منها

الفرضية العدم H0: لا يوجد اختلاف بين المتوسط الحسابي لبُعد فعالية أنظمة العمل عن بُعد ومتوسط المقياس الحسابي لمقياس المتغير.

الفرضية البديلة H1: يوجد اختلاف بين المتوسط الحسابي لبُعد فعالية أنظمة العمل عن بُعد ومتوسط المقياس الحسابي لمقياس المتغير.

نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات محور لبُعد فعالية أنظمة العمل عن بُعد

لاختبار هذه الفرضية عمدت الباحثة إلى استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T Test) للكشف عن وجود اختلاف معنوي لمتوسط محور المتغير التابع (فعالية العمل عن بُعد) وفقراته للعينة المدروسة عن قيمة ثابتة وهي قيمة وسطي مقياس ليكرت الخماسي وهي تساوي (Test Value=3)

يوضح الجدول رقم (3-39) بأن المتوسط الحسابي لمحور فعالية أنظمة العمل عن بُعد يميل إلى الاتجاه الموجب، وهو أكبر من وسطي المقياس (Test Value=3). وكذلك المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المحور تميل إلى الاتجاه الموجب، وجميعها أيضاً أكبر من وسطي المقياس.

وكما نجد أن قيمة Sig(2-Tailed) أقل من مستوى الدلالة المعنوية ($P < 0.05$) لكل من المحور وفقراته، ومنه نرفض الفرضية العدم على مستوى محور فعالية العمل عن بُعد وفقراته، ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور فعالية العمل عن بُعد وبين المتوسط الحسابي للمقياس. وكذلك يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي للمحور وبين المتوسط الحسابي للمقياس.

ومنه نستنتج بأن أنظمة العمل عن بُعد في شركة سيرتيل قد حققت أكثر من 50% من الأهداف المرجوة منها، وبالتالي نجاح أنظمة العمل عن بُعد ليس محض صدفة، وإنما بناءً على نتائج التحليل العلمي الذي يؤكد بأن نجاح التجربة الفعلية المطبقة خلال فترة الإغلاق وقايةً من انتشار فيروس كورونا المستجد يعود إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها سيرتيل في الدرجة الأولى، وإلى الكادر البشري المؤهل الذي تعمل على استقطابه وتنمية مهاراته والمحافظة عليه في الدرجة الثانية، وإلى توافر بيئة عمل بديلة مناسبة للموظفين (المنزل) الأمر الذي ساهم في زيادة فعالية أنظمة العمل عن بُعد.

ووجب تنويه الباحثة بأن عوامل النجاح قد لا تقتصر على هذه العوامل فقط، إذ أن التحول إلى الأنظمة المرنة يحتاج العديد من الدراسات المستمرة والمتابعة لتقييم أثاره وتقييم العوامل التي تؤدي إلى الاستخدام الأمثل له.

الجدول رقم (3-39) نتائج اختبار T للعينة الواحدة لفقرات فعالية أنظمة العمل عن بُعد

النتيجة	Sig (2-Tailed)	معامل فيشر	المتوسط الحسابي للعينة	#
P < 0.05	.000	16.164	4.18	1. تمّ التحوّل إلى أنظمة العمل عن بعد بناء على خطة معدة سابقاً.
P < 0.05	.000	20.804	4.38	2. نجاح تجربة العمل عن بعد في سيريتل يعود لوجود بنية تحتية مجهزة.
P < 0.05	.000	14.080	3.98	3. ساعد العمل عن بعد إلى تقليل التكاليف الكلية لشركة سيريتل.
P < 0.05	.000	17.604	4.20	4. تتيح أنظمة العمل عن بعد استمرار تقديم الخدمات بجودة عالية أثناء الإغلاق عند انتشار جائحة كورونا.
P < 0.05	.000	28.434	4.40	5. أتاح العمل عن بعد المرونة في أداء الأعمال.
P < 0.05	.000	25.060	4.24	6. يساعد العمل عن بعد على التركيز على نتائج الأداء.
P < 0.05	.000	20.163	4.36	7. أرى بأن امتلاك سيريتل موارد بشرية مدربة يزيد من نجاح تجربة العمل عن بُعد.
P < 0.05	.000	23.348	4.21	8. يساعد العمل عن بعد على زيادة قدرتي الإنتاجية.
P < 0.05	.000	22.436	4.24	9. أنا راض عن تجربة العمل عن بعد التي قمت بها.
P < 0.05	.000	32.571	4.2286	Effective Telework فعالية العمل عن بعد

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات التحليل في البرنامج الإحصائي SPSS

3.3 النتائج والتوصيات

1.3.3 النتائج

توصلت الدراسة المُقدمة إلى عدد من النتائج كالتالي:

1. أظهرت الدراسة المُقدمة بأنَّ تجربة العمل عن بُعد في شركة سيريتل كانت ناجحة بالمجمل بناءً على استجابات المبحوثين الإيجابية حول توافر مقومات بشرية وتقنية وبيئية ذات أثر دالٍ إحصائياً وعلاقة ارتباط موجبة في نجاح أنظمة العمل عن بُعد. حيث كان لتوافر البنية التحتية الأثر الأكبر على نجاح أنظمة العمل عن بُعد من خلال مُلائمة التقنيات التكنولوجية وتوفيرها من قبل الشركة (المكونات المادية، البرمجيات المختلفة وبرامج قياس الأداء وقواعد البيانات، الاتصالات وغيرها) بالإضافة إلى امتلاكها لقسم خاص بأعمال الصيانة والمشاكل التقنية. يليها المهارات العالية التي يمتلكها الموظفون (مهارات التواصل، وإدارة الوقت، المهارات اللازمة للتعامل مع الأنظمة والبرامج التقنية المستخدمة) والتي كشفت الدراسة أثرها على استخدام التقنيات التكنولوجية الأمر الذي ينعكس إيجاباً على فعالية أنظمة العمل المرن. أما المقومات البيئية المتمثلة بالمنزل جاءت في المرتبة الأخيرة. ونتيجة لتضافر العوامل السابقة تبينت زيادة إنتاجية الموظفين بدرجة ملحوظة نتيجة لزيادة الرضا عن طريقة العمل الجديدة.

2. أظهرت الدراسة قصور في جانب إتخاذ الموظفين للقرارات المتعلقة بوظائفهم، وذلك يعود إلى أنَّ اتخاذ القرارات الهامة تؤخذ من قبل المدير المشرف، أو إلى الأعمال الروتينية التي يقومون بها.

3. من أهمِّ معوقات العمل عن بُعد التي كشفتها الدراسة: شعور بالعزلة الاجتماعية، ازدياد ساعات العمل دون الحصول على مقابل لهذه الزيادة في الساعات وعدم التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعاملين عن بُعد.

4. أنَّ توسع الشركة بالعمل عن بُعد ليشمل كافة عملياتها التشغيلية والإدارية قد زاد من احتمالية وأثر مخاطر الهجمات الرقمية نتيجة زيادة الاعتماد على التقنيات التكنولوجية وعدم توفر مزودي خدمات الأمن السيبراني بشكل مستقل عن الشركة مما يفرض عليها دعم وتوسيع إجراءات الأمن والخصوصية.

5. ارتفاع تكاليف الإعداد والتجهيز لأمكانية تحوّل الموظفين للعمل من المنزل (تكاليف في تجهيز البنى التحتية)

2.3.3 التوصيات

وقد توصلت الدراسة المقدمة إلى مجموعة من التّوصيات والمقترحات لشركة سيريتل لعلّ أبرزها

1. على شركة سيريتل بالدرجة الأولى دعم المقوّمات البيئيّة من خلال العمل على توفير بيئة عمل فعّالة للموظفين العاملين من المنزل وذلك بوضع سياسات وإجراءات تضبط عملية العمل عن بُعد، بالإضافة إلى تفعيل أنظمة الصّحة والسلامة المهنية خلال فترة العمل عن بُعد لضمان سلامتهم وصحتهم النفسيّة والعقليّة من خلال زيادة خدمات التأمين الصحي والإرشاد النفسي. وأيضاً ولغاية أن تحافظ الشركة على فعاليّة عملياتها عن بُعد وذلك من خلال توفير أدوات ومكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كالمكونات الماديّة وضمان صيانتها وتحديثها بشكل مستمر، وهذا يفرض على الشركة العمل على إعداد وتأهيل موظفين مهرة من خلال إشراكهم في برامج تدريبية لتطوير مهاراتهم الحاليّة وإكسابهم مهارات جديدة وبالتالي الرفع من رضا الموظفين بما يضمن زيادة انتاجيتهم بشكل كفؤ وفعال.

2. يجب على الشركة تعزيز دور الموظف في المشاركة في القرارات الإداريّة والخطط التنفيذية في القسم الذي يعمل به أو على مستوى الوحدة الذي ينتسب إليها من خلال توسيع الصلاحيات والمسؤوليات للموظفين العاملين في المستويات التشغيليّة ضمن نطاق يضمن سير العمل بكفاءة وفعاليّة وبالتالي تمكين عملية اتخاذ القرارات دون الرجوع إلى المدير المباشر.

3. يجب على الشركة العمل على تفعيل العلاقات الغير رسميّة بين الموظفين عن بُعد وذلك من خلال عقد اجتماعات دورية في أماكن عامة للفريق الذي ينتمي إليه الموظف، أو تخصيص أندية خاصة بموظفي الشركة للقيام باللقاءات والأنشطة المختلفة، إجراء المدير المباشر مكالمات وديّة مع الموظفين العاملين لديه، أو جعل الموظفين يعملون يوم واحد على الأقل من مكاتب الشركة، والعمل على تحفيز الموظفين عن بُعد من خلال مكافآت معنوية أو مادية لقاء ساعات العمل الإضافية. كما يُمكن أن تساهم الشركة في مساعدة الموظف في الموازنة بين حياته المهنيّة والشخصيّة من خلال استبدال أيام العطل التي قام بالعمل بها بأيام دوام رسميّة وإضافة رصيد لإجازاته بما يقابل ساعات العمل الإضافية.

4. على الشركة توسيع استخدام خدمة (VPN الشبكة الخاصة الافتراضية) للحد من مخاطر الأمن السيبراني، وتعزيز أنظمة المرور وكلمات السر وغيرها من عوامل الحماية والتركيز على توعية الموظفين على أهمية سرية المعلومات، والتعريف بالإجراءات الداعمة لأمن المعلومات والخصوصية وتوسيع هذه الإجراءات في المستويات التشغيلية وعمليات اتخاذ القرارات في الشركة.
5. دراسة الشركة إمكانية استخدام الموظفين العاملين عن بُعد لأجهزتهم الشخصية وتقديم صيانة مجانية والعمل على توفير قطع الصيانة ذات الكفاءة العالية والكفالة المضمونة لها، أو اعتبارها بأنها مصاريف تدفع لمرة واحدة فقط وانخفاض التكاليف على المدى البعيد.

3.2.3 اقتراحات لدراسات مستقبلية

1. إعادة تطبيق هذه الدراسة لتجربة العمل عن بُعد لفترة ممارسة أطول (سنة مثلاً)، لمقارنة النتائج على المدى البعيد.
2. تطبيق هذه الدراسة على قطاعات اقتصادية مختلفة لمعرفة مدى توافر مقومات العمل عن بُعد في الشركات السورية وبالتالي مدى القدرة على التحول للأنظمة الرقمية.
3. دراسة تضمن وضع الأطر القانونية لسياسات وإجراءات العمل عن بُعد (تحدد واجبات و حقوق العاملين وغيرها)
4. دراسات مستقبلية عن المهارات القيادية في أنظمة العمل عن بُعد، لما له دور هام في نجاح تطبيق أنظمة العمل المرنة.

الخاتمة

ومنه نجد بأنَّ العمل عن بُعد يتميز بخصائص تُميزه عن العمل التقليدي في المكاتب، بحيثُ تَسمح للموظفين القيام بمهامهم الوظيفية وإنجازها بشكل أفضل، وتعزز لديهم الدافعية نحو العمل، بحيث تستطيع الشركة تحقيق ميزة تنافسية تضاهي الشركات الأخرى التي لم تعتمد الأنظمة الرقمية بعد. وذلك من خلال الاستمرار بتقديم الخدمات بكفاءة عالية للعملاء الحاليين والمستقبليين، مما يرفع من حصتها السوقية، ويدرُّ عليها الأرباح. هذا وقد أثمرت تجربة العمل من المنزل عن آثار إيجابية وسلبية خلال حالة الطوارئ الصحية العالمية. ومعنى ذلك أننا لسنا في وضع يجعلنا نستطيع أن نحكم على مدى جودة أو ضعف العمل في ظلِّ الظروف "العادية" وإننا ندخل الآن مرحلة الدمج بين (البعيد وغير البعيد)، وهذا يتطلب الكثير من التفكير والجهد والدِّراسة. حيث لم يعد مستقبل العمل مكان العمل، بل مساحة العمل - مساحة العمل الذكية-. ويتعين على الشركات إعادة توجيه نفسها وإعادة تنظيم التكنولوجيا والعمليات والثقافة التنظيمية لديها.

وبالتالي نحن اليوم في شركة سيريتل موبايل تيليكوم، وفي أي شركة سورية قامت بتطبيق أنظمة العمل عن بُعد بحاجة إلى معرفة أي جزء من تفاصيل "تجربتنا" قد يكون غير ممثل لواقع العمل عن بُعد لمدة طويلة في مجتمع خالٍ من الوباء، على الرغم من أنَّ "تجربتنا" خلال تفشي الوباء علمتنا المزيد عن العمل عن بُعد أكثر مما كنا نتصور.

المراجع

المراجع العربية

- أبو ماضي، تسنيم كامل أحمد. (2015) "تقيّم تجربة العمل عن بُعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل. دراسة تطبيقية على الشركات التجارية العاملة في قطاع غزة". مشروع دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، قسم الدراسات العليا، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية.
- احميدة، محي الدين محمد التواتي. (2012) "اتجاهات العاملين حيال نظام الدوام المرن وعالقتها بالعوامل الديموغرافية والوظيفية: دراسة وصفية تحليلية على العاملين في دواوين القطاعات الخدمية بمدينة بنغازي". مشروع دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.
- أصرف، حامد جودت. (2021) "تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد "كوفيد-19" على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان"، مركز بحوث الشرطة، 116، 30، ص 19-57.
- البرزنجي، حيدر، وجمعة، محمود. (2013) تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (إداري-تكنولوجي). مصر: دار الكتب والوثائق.
- بن احمد، أسية. (2020) "امكانية تطبيق العمل عن بعد كآلية لتسيير الموارد البشرية في ظل أزمة كوفيد-19 مع الإشارة الى تجارب بعض دول العالم"، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، 01 الخاص (الجزء الأول)، 12، ص ص 172-193.
- جامعة الملك عبد العزيز. (2007) نحو مجتمع المعرفة، العمل عن بعد (الإصدار الثاني عشر)، جدة: مركز الإنتاج الإعلامي.
- الجريدة الرسمية للمملكة الأردنية. (2017). الأردن، ع5450، 22 كانون الثاني، ص1924
- حيشية، فاطمة. (2017) التوظيف عن بُعد لماذا تلجأ الشركات الناشئة إلى التوظيف عن بُعد و الاعتماد على المستقلين. السعودية: شركة حسوب
- الخطيب، علا. (2021) "أثر تطبيق العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين في القطاع الهندسي (الاستشارات والتصميم الهندسي) في الأردن خلال جائحة (كوفيد-19)". مشروع دكتوراه غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- دلول، محمود. (2019) "مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته بكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في مؤسسات التعليم العالي الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة. دراسة تطبيقية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، 3، 3، ص 101-128

الرشيد، صالح (2007) "إطار منهجي لتشغيل المرأة السعودية في ظل تبني خيارات العمل عن بُعد". صندوق تنمية الموارد البشرية. السعودية

سوزان، القواسمي. (2015) "أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين: دراسة حالة البنك التجاري الأردني". مشروع دكتوراه غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

سيريتل. الموقع الرسمي للشركة. <https://www.syriatel.sy/page/about-us> تمّ الدخول في 2021/12/12

سيريتل. (2020) تقرير البيانات المالية المرحلية. دمشق. سيريانيل موبايل تيليكوم.

الصميدعي، مصطفى محمود. (2017) "أثر العمل عن بُعد على أداء العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن". مشروع دكتوراه غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.

الغامدي، سميحة علي أحمد. (2018) "واقع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بتطوير العمل الإداري في جامعة الباحة"، مجلة البحث العلمي في التربية، 11، 19، ص ص 337-380.

فليح، نجلاء، وقزمار، نادية. (2018) "التكيف القانوني للعمل عن بعد " دراسة مقارنة " ، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية ، 18، 1، ص ص 204-219

محمد، عيد إسماعيل أحمد، وعثمان، محمد عبدالمسيح، وحسن، أسامة أحمد. (2021) "تدعيم ثقافة العمل عن بُعد كمتغير للتخفيف من حدة البطالة لدى خريجي الجامعات المصرية"، مجلة التربية (الأزهر)، 40، 190، ص 438-465.

مطلق الروقي، مطلق بن مقعد. (2021) "درجة توافر مقومات العمل عن بُعد بجامعة شقراء على ضوء جائحة كورونا (Covid-19)"، مجلة التربية في جامعة الأزهر، 189، الجزء الأول، ص ص 662-701

المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية GCC-STAT (2020). دليل العمل عن بُعد الإصدار الأول. دول الخليج العربي: المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية. (2021) العمل عن بُعد وطبيعة الوظائف في المستقبل، <https://acpss.ahram.org.eg/News/17117.aspx> تمّ الدخول في 2021/10/15

مركز الخبرة للحكومة الرشيدة. (2020). حقبة أدوات حاصل بالعمل عن بُعد في الإدارات العمومية

الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2021) برنامج العمل عن بُعد. المملكة العربية السعودية، <https://teleworks.sa/ar/about-us> تمّ الدخول في 2021/10/15

موسى، خالد. (2014). أحكام عقد العمل عن بعد. الرياض: مكتبة العلوم والاقتصاد.

منظمة العمل الدولية. (2020) دليل صاحب العمل إلى إدارة مكان العمل خلال جائحة كوفيد- 19، بيروت: منظمة العمل الدولية المكتبقليمي للدول العربية.

نجم، علي رزق. (2018) "قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بعد وعلاقته بالإنتاجية". مشروع دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر.

نوفل، بتول. (2018) "أثر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة التدقيق: من وجهة نظر مدققي الحسابات الخارجيين الأردنيين". مشروع دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت.

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. (2020) نظام العمل عن بُعد في الحكومة الاتحادية. الإمارات العربية المتحدة: الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات. (2020) دليل إجراءات العمل عن بعد للقطاع العام في دولة الكويت :إدارة حوكمة القطاع العام قطاع تقنية المعلومات

وزارة العمل والتنمية الاجتماعية. (2017) قرار وزاري رقم 120453. المملكة العربية السعودية: وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2019) المعايير والتطبيقات المثلى للعمل عن بُعد. المملكة العربية السعودية: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2020) المعايير والتطبيقات المثلى للعمل عن بُعد، المملكة العربية السعودية: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (2021) الدليل الإرشادي لأصحاب العمل عن كيفية تفعيل برنامج العمل عن بُعد المملكة العربية السعودية: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

ياسين & سعد. (2011) أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع

- Ahmadi, S.A., Barkhordar, N., & Tavasoli, M. (2013). **Evaluation of Effective Factors in Services Quality in Teleworking Organization**. Iran: Noor university.
- Airtasker. (2019) The Benefits of Working from Home, Comparing the productivity, spending and health of remote vs. in-office employees, <https://www.airtasker.com/blog/the-benefits-of-working-from-home/> Access date 20/9/2021
- Alter, Steven. (2002)"Information System: the foundation of Business," 4th ed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, upper Saddle River
- Baker, P., Moon, N. W., & Ward, A. C. (2006)"Virtual exclusion and telework: Barriers and opportunities of technocentric workplace accommodation policy ,"Work, 27,4, PP 421-430
- Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020) "Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis", **Sustainability**,12,9, PP 1-18.
- Brink, W. (2020). The effect of Telecommuting intensity on Organizational commitment. Master Degree. Tilbueg university.
- Business Dictionary (2014). **Work environment**, Business Dictionary <http://www.businessdictionary.com/definition/work-environment.html> Access date 5/10/2021
- Cho, A.& Balutis, A. (2011)"Telework: Achieving Higher Levels of Federal Employee Productivity, Inclusion, and Environmental Sustainability", **Cisco Internet Business Solutions Group (IBSG)**
- Courtney, E. (2021) Remote Work Statistics: Navigating the New Normal, **flexible blogs** <https://www.flexjobs.com/blog/post/remote-work-statistics/> Access date 28/11/2021
- Dealna**. (2021), Modems, <https://dealna.com/en/article/post/4962/Modems>. Access date 28/11/2021
- Elsbach, K.D. (2003)"Relating Physical Environment to Self-Categorizations: Identity Threat and Affirmation in a Non-Territorial Office Space ,"Administrative **Science Quarterly**, 48, PP 654-622.
- Emil, Wojcaka, et al, (2016), 'How to Achieve Sustainable Efficiency with Teleworkers: Leadership Model in Telework', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, pp: 33 – 41

Eurofound and the International Labour Office. (2017), Working anytime, anywhere: The effects on the world of work, Luxembourg: Office of the European Union, and Geneva: The International Labour Office.

The General Conference of the International Labour Organization", (1996) Home Work Convention ", **83rd ILC session**, C177, Geneva: The International Labour Organization

Gibbs, M., Mengel, F., & Siemroth, C. (2021). Work from Home & Productivity: Evidence from Personnel & Analytics Data on IT Professionals. Chicago: Becker Friedman Institute.

Gitlab. (2021) The Remote Work Report 2021,
<https://about.gitlab.com/remote-work-report/> Access on 25/9/2021

Global Workplace Analytics. (2021) Telecommuting Trend Data,
<https://globalworkplaceanalytics.com/telecommuting-statistics> Access date 26/10/2021

Hamilton, B. H. (2000). Does entrepreneurship pay? An empirical analysis of the returns to self-employment. **Journal of Political economy**, 108,3, PP 604-631.

Howington, J. (2021) What Companies Look for in At-Home Workers, **flexible blogs**
<https://www.flexjobs.com/blog/post/companies-look-for-in-at-home-workers>
Access date 28/11/2021

Information Security Management (2013). ISO/IEC 27001, **Information security, cybersecurity and privacy protection**, ISO/IEC JTC 1/SC 27

International Labour Organization. (2011) The High Road to Teleworking, Geneva: International Labour Organization

International Labour Organization. (2021), Working from home from invisibility to decent work, Geneva, ILO

Irawanto, D.W., Novianti, K.R., and Roz, K. (2021). "Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia". **Economies**, 9, P 96. <https://doi.org/10.3390/economies9030096>

- DiMartino, Vittorio, *The High Road to Teleworking*, International Labour Organization (February 2001).
- Jackson, P. J., & Van der Wielen, J. (Eds.). (2004). **Teleworking: international perspectives: from telecommuting to the virtual organization**: Psychology Press
- James, K. (2003) **Telework: A Management Priority a Guide for Managers, Supervisors, and Telework Coordinators**, Washington, DC: United States Office of Personnel Management.
- Kitching, J., Smallbone, D. (2012). Are freelancers a neglected form of small business? **Journal of Small Business and Enterprise Development**, 19,1,P P 74-91
- Martin, B. & MacDonnell, R. (2012). "Is telework effective for organizations? A meta-analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes", **Journal Management Research Review** ,35,7, PP 602-616.
- McCulley, L. (2020)."Lockdown: Homeworkers putting in extra hours - instant messaging up 1900%", TheHRDIRECTOR. <https://www.thehrdirector.com/business-news/the-workplace/new-data-over-a-third-38-admit-to-working-longer-hours-when-working-from-home/> Access date 20/9/2021
- Mungly, I.& Singh, A. (2010) "Barriers to telework in the IT industry in Durban", **proceeding of the 12th annual conference on world wide web applications**, <http://www.zaw3.co.za>,Durban: Cape Peninsula University of Technology
- Panda, S., & Rath, S. K. (2018)."Modelling the relationship between information technology infrastructure and organizational agility: A study in the context of India". **Global Business Review**, 19,2, PP 424-438
- Palumbo, R., Flamini, G., Gnan, L., Pellegrini, M. M., Petrolo, D., & Manesh, M. F. (2021). "Disentangling the implications of teleworking on work–life balance: a serial mediation analysis through motivation and satisfaction". **Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance**, PP 771-790.
- Peter, O. (2018)," The Effect of Teleworking System on Employees' Performance in the Nigerian Oil and Gas Upstream Sector" **Apeejay-Journal of Management Sciences and Technology**, 5,3 ISSN -2347-5005
- Pyoria, P. (2011) "Managing telework: risks, fears and rules". **Management Research Review**, 34,4, PP 386-399.
- Shaemi, A., Kazemi A. & Vakili M. (2011). An Analysis of the Relationship between Participation in Telework with Organizational Commitment (Case Study: Employees of University of Isfahan's Faculties)

The Society for Human Resource Management (SHRM). (2017) What is An Effective workplace?

<https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/Documents/SHRM-NSCW-Effective-Workplace-Index-Brochure.pdf> Access date 5/10/2021 Access on 10-12-2021

Taskin, L. & Bridoux, F. (2010) "Telework: a challenge to knowledge transfer in Organizations", **The International Journal of Human Resource Management**, 21,13, PP 2503 — 2520

Wojcak, E. & Bajzikova, L. & Sajgalikova, H. & Polakova, M. (2016) "How to Achieve Sustainable Efficiency with Teleworkers: Leadership Model in Telework", 5th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management, 229, Procedia - Social and Behavioral Sciences: Elsevier Ltd, PP 33-41

الملاحق

إنَّ الهدف من هذه الاستبانة استكمال متطلبات رسالة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الافتراضية السورية

بغُنوان "تقييم فعالية أنظمة العمل عن بُعد في شركة الاتصالات سيريتل موبايل تيليكوم"

وتفضلكم بالإجابة على أسئلة الاستبانة سيكون له مساهمة رئيسية في إنجاح هذه الدراسة وإثراء النتائج والتوصيات التي ستخرج بها. نظراً لما تتمتعون به من خبرة ومعرفة دقيقة في ميدان عملكم. علماً بأنَّ إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث وإنجاز هذه الدراسة.

ويسرني أن اتقدم لكم بجزيل الشكر، وعظيم الامتنان على حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة:رانيا العيني

القسم الأول		
البيانات الديمغرافية		
1. الجنس	1. ذكر	2. أنثى
2. مجال العمل و طبيعة الوظيفة	1. المالية	
	2. الهندسة	
	3. المعلوماتية	
	4. خدمة العملاء	
	5. المشتريات	
	6. التخطيط	
	7. الموارد البشرية	
	8. التسويق	
	9. إدارة جودة	
	10. تدقيق	

11. أمن معلومات وإدارة مخاطر			
12. إدارة المشاريع			
13. إدارة المنشآت			
14. القانونية			
1. مدير وحدة		3. المسمى الوظيفي	
2. رئيس قسم			
3. إداري (موظف)			
2. لا	1. نعم	4. هل مارست العمل عن بعد؟	
1. معهد متوسط فما دون		5. التَّحصيل العلمي (آخر شهادة تملكها)	
2. إجازة جامعية			
3. دراسات عليا			
1. أقل من 30 عاماً		6. العمر	
2. 30-40 عاماً			
3. 41-50 عاماً			
4. أكبر من 50 عاماً			
1. أعزب		7. الحالة الاجتماعية	
2. متزوج			
3. مطلق			
4. أرمل			
القسم الثاني			
المحور الأول: مقومات العمل عن بعد			
البعد الأول: المقومات البشرية المتمثلة بالمهارات			
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
1. أمتلك مهارات تواصل عالية لإنجاز مهامي خلال فترة عملي من المنزل.			
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
2. أمتلك القدرة على إدارة الوقت خلال فترة عملي من المنزل.			
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
3. أجيد استخدام البرامج و التطبيقات الخاصة بعملتي خلال فترة عملي من المنزل.			
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
4. يحتاج العمل عن بعد إلى تطويري لمهاراتي بشكل مستمر			

5.	يُعرِّزُ العمل عن بُعد قدرتي على اتخاذ القرارات حسب المسؤوليات الموكلة إليّ	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الثاني: المقومات التقنية (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات)						
1.	عملت سيريتل على توفير الأجهزة الحاسوبية المحمولة للعمل عن بُعد	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
2.	عملت سيريتل على توفير الاتصال بشبكة الانترنت (مودم وخطوط انترنت)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
3.	توفر سيريتل البرامج والتطبيقات البرمجية التي تمكنني من أداء عملي عن بُعد	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4.	تمتلك سيريتل أنظمة حماية للمعلومات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5.	تمتلك سيريتل قسم للدعم التقني عند حصول مشاكل تقنية أثناء العمل في المنزل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6.	يتم استخدام أنظمة إلكترونية لمتابعة الأداء خلال فترة العمل عن بعد	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الثالث: المقومات البيئية (المنزل)						
1.	أمتلاك مساحة ملائمة للعمل في المنزل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
2.	تساعدني البيئة المناخية في المنزل على إنجاز مهامي الوظيفية (مستوى الهدوء و الضوضاء)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
3.	أستطيع القيام بمهامي الروتينية من المنزل كما لو كنت ما أزال أعمل في المكتب	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4.	ألتزم بتحقيق عدد ساعات العمل المطلوبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5.	عملي من المنزل يبعدني عن زملائي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6.	زادت ساعاتي للعمل خلال فترة العمل عن بعد (سواء خارج ساعات الدوام أو في أيام العطل)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الثاني: فعالية أنظمة العمل عن بُعد						
1.	تم التحول إلى أنظمة العمل عن بعد بناء على خطة معدة سابقا	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
2.	نجاح تجربة العمل عن بعد في سيريتل يعود لوجود بنية تحتية مجهزة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

3.	ساعد العمل عن بعد إلى تقليل التكاليف الكلية لشركة سيريتل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4.	تتيح أنظمة العمل عن بعد استمرار تقديم الخدمات بجودة عالية أثناء الإغلاق عند انتشار جائحة كورونا	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5.	أتاح العمل عن بعد المرونة في أداء الأعمال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6.	يساعد العمل عن بعد على التركيز على نتائج الأداء	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7.	أرى بأن امتلاك سيريتل موارد بشرية مدربة يزيد من نجاح تجربة العمل عن بعد	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
8.	يساعد العمل عن بعد على زيادة قدرتي الإنتاجية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
9.	أنا راض عن تجربة العمل عن بعد التي قمت بها	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة