

اسم المقال: أثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي في ظل أزمة كورونا: (بالتطبيق على مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار ووزارة العمل وبلدية ظفار بسلطنة عمان)

اسم الكاتب: زروق محمد بلال، أروي ناصر المسهلي

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/index.php/library/9207>

تاريخ الاسترداد: 2026/05/12 22:53 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت. لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

المتاحة على الموقع <https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>



جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلة جامعة الشارقة

مجلة علمية محكمة

للعالم
الإنسانية
والاجتماعية



المجلد 19، العدد 3
محرم 1444 هـ / سبتمبر 2022م

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 1996-2339

أثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي في ظل أزمة كورونا: بالتطبيق على مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار ووزارة العمل وبلدية ظفار بسلطنة عمان

زروق محمد بلال⁽¹⁾

أروي ناصر المسهلي⁽²⁾

تاريخ القبول: 2021-07-05

تاريخ الاستلام: 2020-11-19

ملخص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر العمل عن بعد في كفاءة الأداء الوظيفي في ظل أزمة كورونا في القطاع الحكومي بمحافظة ظفار في سلطنة عمان. تكونت عينة الدراسة من 180 موظفاً بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار، ووزارة العمل وبلدية ظفار. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد البحث على المنهج الوصفي والتحليلي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية للعنصر البشري، التقنيات الحديثة والثقافة التنظيمية على كفاءة الأداء الوظيفي بالقطاع الحكومي بسلطنة عمان عند مستوى دلالة إحصائية (0.01). كما وجدت الدراسة عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) لبعث الأزمات على كفاءة الأداء الوظيفي. وقدمت الدراسة بعض التوصيات أهمها: العمل على تبني استراتيجيات واضحة من قبل المؤسسات لمواجهة الأزمات وإنشاء إدارات مختصة بهذا الشأن.

الكلمات الدالة: العمل عن بعد، الأداء الوظيفي، الأزمات، القطاع الحكومي، سلطنة عمان.

(1) كلية التجارة والعلوم الإدارية - جامعة ظفار (صلالة - عمان)

zosman@du.edu.om

(2) كلية التجارة والعلوم الإدارية - جامعة ظفار (صلالة - عمان)

المقدمة:

يعد العمل عن بعد من مجالات العمل المستحدثة والتي ساعد انتشار وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتسارع إلى وجود تغيير جذري في السلوك الاجتماعي والنشاط الإقتصادي. ولقد ظهرت فكرة العمل عن بعد في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أكثر من عقدين من الزمن، ففي البداية اقتصرت الفكرة على العمل من المنزل باستخدام وسائل الاتصال الحديثة لتغيير مفهوم العمل. وبدأ في الأونة الأخيرة انتشار أوسع لمفهوم العمل عن بعد في الدول العربية وبدأت بعض الدارسات في التركيز على أهمية ومزايا العمل عن بعد مما ساعد على تطوير مفهوم العمل عن بعد. (نجم، 2018)

وقد أحدثت التقنية أواخر القرن العشرين ثورة في بيئة العمل، وتطورت بيئة العمل في القرن الحادي والعشرين إلى أبعد من ذلك. فأصبح العمل من خلال أجهزة الكمبيوتر والاتصال عن بعد. هذه الابتكارات تساعد على تلبية احتياجات سوق العمل ومساعدة العاملين على أداء مهامهم بكفاءة وفعالية أكبر من خلال التقنيات المستخدمة في العمل عن بعد. (أبوماضي، 2015)

إن الظروف الطارئة التي يمر بها العالم والمتمثلة في انتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) والتي لعبت دوراً مهماً في التوجه نحو الاعتماد على العمل عن بعد في جميع أنحاء العالم، حيث تم تطبيق سياسة العمل عن بعد في معظم دول العالم وأصبح العمل عن بعد هو الوسيلة الأفضل لحماية الموظفين وضمان سلامتهم من خلال بعدهم عن أي تجمعات غير ضرورية، والتي تضمن عدم وجود أي اتصال جسدي مما قد تساهم في احتواء هذا الفيروس والمساهمة في عدم انتشاره. فجاءت فكرة العمل عن بعد في ظل هذه الظروف من أجل الحفاظ على استمرارية العمل وإكتساب الموظفين لمهارات جديدة تمكنهم من أداء مهامهم اليومية بشكل جيد وتزيد من كفاءة أدائهم الوظيفي وهم في المنزل. (الجزيرة نت، 2020).

أولاً- الإطار العام للبحث:

(1 - 1) مشكلة الدراسة:

ومن الملاحظ أن تجربة العمل عن بعد ما زالت في بدايتها وتحدها الكثير من المعوقات، فقد بدأ تطبيق هذه التجربة حديثاً، لذا فإن مثل هذه المؤسسات تحتاج إلى معرفة طرق تطوير الأداء وزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف وكيفية الحصول على أفضل الأساليب وأحسن الطرق للوصول إلى الأهداف التي تساعد في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والتشخيص المحكم والموضوعي لإداء العاملين والذي يساعد الإدارة في إدارة الموارد بالكفاءة المطلوبة (أبوماضي، 2015).

<https://www.aljazeera.net/news/lifestyle/2020/6/1>

ومن هنا أصبح العمل عن بعد ضرورة ملحة لجميع المؤسسات العامة والخاصة وخصوصاً عند تعرض العالم للأزمات يصعب التغلب عليها كما يحدث حالياً نظراً للانتشار وباء كورونا الذي أثر تأثيراً كبيراً على جميع الأنشطة وأصبح الاعتماد بشكل أكبر على نظام العمل عن بعد.

اعتمدت المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان أسلوب العمل عن بعد بناء على توجيهات اللجنة العليا للطوارئ الصحية في مارس 2020. حيث يعتر موضوع العمل عن بعد من الموضوعات الحديثة التي تحتاج إلى الدراسة والتحليل من قبل الباحثين والأكاديميين وذلك لمعرفة أثر العمل عن بعد في كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع الحكومي بسلطنة عمان.

(1 - 2) تساؤلات البحث:

يأتي هذا البحث ليناقد أثر ومستويات نظم العمل عن بعد في القطاع الحكومي وأثرها في كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين؛ إذ تتمثل تساؤلات البحث في الأسئلة الآتية:

ما أثر العمل عن بعد في كفاءة الأداء الوظيفي؟

ويتفرع منها:

1. ما مدى ممارسة أبعاد العمل عن بعد في القطاع الحكومي؟

2. ما مستويات كفاءة الأداء الوظيفي القطاع الحكومي؟

(1 - 3) أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد مستويات ممارسة العمل عن بعد في القطاع الحكومي.
2. توضيح مدى تحسن كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الحكومي.
3. التعرف على أثر العمل عن بعد في فاعلية كفاءة الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي.

(1 - 4) أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع، وهو أثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي في بعض المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان (محافظة ظفار). حيث أن موضوع البحث محل اهتمام في الوقت الحالي أكثر من أي وقت مضى، نظراً للظروف الصحية التي يمر بها العالم والمتمثلة في جائحة كورونا مع التطور الكبير والمتسارع في تكنولوجيا المعلومات في العالم. حيث تركز هذه الدراسة على مدى نجاح هذه التجربة وتأثيرها على كفاءة الأداء للعاملين في القطاع الحكومي؛ إذ تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي ركزت على أثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي في بعض المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان (محافظة ظفار) على حد علم الباحثان، حيث أجريت الدراسة بعد أشهر قليلة من بداية الجائحة، كما إنها أن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تسهم في تقديم توصيات لهذا القطاع المهم في بناء نظم فعالة للعمل عن بعد.

(1 - 5) حدود البحث:

تمثلت حدود الدراسة في الحدود الزمانية؛ إذ تتراوح الفترة الزمنية للبحث من 15 / 4 2020م وإلى 15 / 9 / 2020م وقد استغرقت عملية جمع البيانات ما يقارب الثلاثة أشهر. أم الحدود المكانية فقد تم إجراء البحث في عينة من المؤسسات الحكومية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان ونظراً لكبير حجم المجتمع فقد تم اختيار ثلاث مؤسسات هي: (مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار/بلدية ظفار/وزارة العمل)؛ إذ تعد من أكبر المؤسسات الخدمية التي لها علاقة مباشرة مع المراجعين.

(1 - 6) منهجية و فرضيات الدراسة:

بناء على طبيعة الموضوع والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، اعتمد البحث على النهج الوصفي التحليلي والقائم على جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالحالة موضوع الدراسة وذلك لوصف رأي الإداريين في القطاع الحكومي بمحافظة ظفار لمعرفة «أثر العمل عن بعد على فاعلية الأداء الوظيفي»، ثم تحليل هذه البيانات لغرض الوصول الى النتائج ذات الصلة.

في ضوء التساؤلات التي تم وضعها حول مشكلة البحث يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

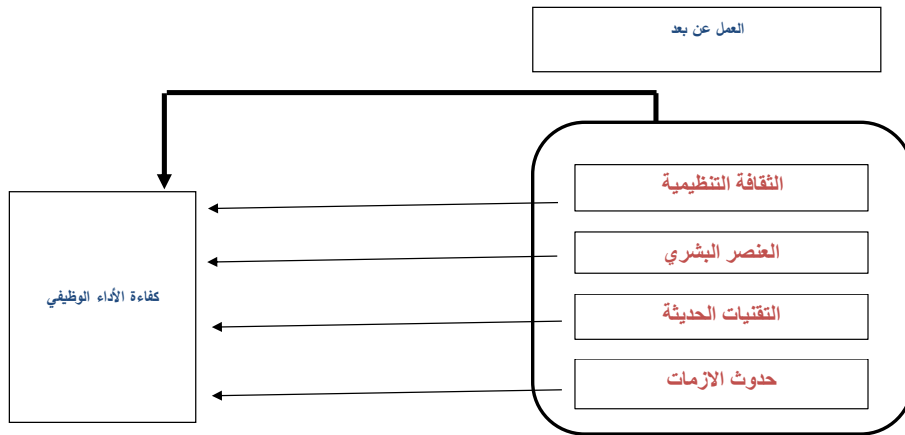
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد العمل عن بعد وكفاءة الأداء الوظيفي بالبيئة المبحوثة.

ومنها تتفرع الفرضيات الآتية:

- أ. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية في كفاءة الأداء الوظيفي.
- ب. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعنصر البشري في كفاءة الأداء الوظيفي.
- ج. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتقنيات الحديثة في كفاءة الأداء الوظيفي.
- د. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأزمات في كفاءة الأداء الوظيفي.

متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: العمل عن بعد
- المتغير التابع: كفاءة الأداء الوظيفي



شكل رقم (1): نموذج الدراسة من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسة (نجم، 2018)

ثانياً- الإطار النظري والدراسات السابقة

يستعرض الباحثان في هذا الجزء من البحث الإطار النظري للبحث، وكذلك الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث.

(2 - 1) الإطار النظري

ظهرت فكرة العمل عن بعد في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية الثمانينات، حيث اقتصر فيها العمل عن بعد على العمل بالمنزل، وذلك باستخدام التكنولوجيا الحديثة. حيث شهد القرن العشرون تحولاً كبيراً في التقدم والتطور التكنولوجي وعالم الاتصالات ككل، الأمر الذي أدى إلى ظهور مفهوم العمل عن بعد، وبدأت فكرة العمل عن بعد في التوسع والانتشار أكثر مما كانت عليه. (شليبر، 2016). ويضيف الباحث أن العمل عن بعد أصبح حلاً لمجموعة كبيرة من المشاكل التي يواجهها الأفراد والمجتمع والمؤسسات وإيجاد فرص عمل جديدة للأشخاص وخصوصاً لذوي الإعاقات والفئات المحرومة، كما يساعد أيضاً في تقليل تكاليف العمالة وزيادة الإنتاجية، كما أن العمل عن بعد يساعد في تحسين نوعية حياة العاملين في قطاع الاتصالات عن بعد وزيادة رضاهم الوظيفي. (شليبر، 2016). ويضيف (نجم، 2018) أن النجاح في القيام بالعمل عن بعد يتطلب أيضاً تخصيص أوقات العمل بحيث لا تتداخل مع الأنشطة الشخصية أو العائلية والاجتماعية، وإن كانت على درجة من

المرونة، كما أشار أن نظام العمل عن بعد يساعد الشركات في الحد من الإنفاق على المكاتب والتوسع فيها مع زيادة الإنتاج والحد من فترات انقطاع العمل.

(2 - 1 - 1) مفهوم العمل عن بعد:

تطرق العديد من الباحثين إلى مفهوم العمل عن بعد وقد عرفه كل منهم وفقاً للجانب الذي تناوله في دراسته، فقد عرفه (نجم، 2018) على أنه إنجاز العمل من موقع بعيد عن مكان عمل الشركة باستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة: الحاسب، الإنترنت، الهاتف المحمول، والفاكس (نجم، 2018). وعرفه (الزومان وآخرون، 2004) على أنه وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، بحيث يتم أداء العمل عن بعد، وهو ليس وظيفه بحد ذاته لكنه وسيلة لأداء العمل. بعد استعراض هذه التعريفات يرى الباحثان بأن العمل عن بُعد هو قيام الموظف بإنجاز مهامه الوظيفية من مكان بعيد عن مكان العمل دون الحاجة للتواصل المباشر مع الجمهور باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

(2 - 1 - 2) نشأة وتطور العمل عن بعد:

على الرغم أن العمل عن بعد يعد من ظواهر القرن العشرين الميلادي إلا أن العمل في المنزل يعتبر قديماً قديماً قدم الجنس البشري، في بريطانيا وفي مراكز الاستيطان في أمريكا في القرن السابع عشر ميلادي (شليبر، 2016). وبسبب حدوث ازدهار طرق ساعات العودة من العمل (ساعة التذافع) في المدن الكبرى وازدياد حوادث الطرق اليومية، أدى ذلك إلى إيجاد نظام التواصل عن بعد للقيام بالأعمال في الشركات الموجودة في تلك المدن. وقد بدأت الفكرة في الشركات التجارية التي توزع كميات ضخمة من الإعلانات التجارية والكتالوجات على المنازل وصناديق البريد، فكانت تكلف بعض العاملين في منازلهم بتعبئة أظرف البريد أو الكتابة العناوين عليها. وكذلك شركات المبيعات من خلال البريد التي ترسل الكتالوجات إلى الأفراد وتجمع الطلبات ثم ترسل البضاعة لمن يطلبها. مما ساعد الشركات على خفض تكاليف العمالة والمكاتب والتخزين (قشطة، 2017). ففي بداية عام 2020 إتجهت العديد من الشركات حول العالم، إلى نظام العمل عن بعد بهدف استئناف ولو جزئي في أنشطتها، خاصة في القطاعات التي يصلح فيها تطبيق هذا النظام. وتسببت جائحة كورونا (كوفيد 19-) في تعطيل متباين للاقتصادات العالمية، بسبب إجراءات حكومية تمثلت في تعطيل قطاعات اقتصادية، وغلق الحدود، مما دفع الشركات للبحث عن بدائل استمرار النشاط، دون احتمال انتقال العدوى. (الكفراوي، 2020).

(2 - 1 - 3) دوافع استخدام العمل عن بعد:

أبعاد العمل عن بعد:

أولاً- الثقافة التنظيمية:

تعدّ الثقافة التنظيمية من أهم المؤثرات على أداء المنظمة؛ إذ تساعد المنظمة في فهم الأفراد وإدراكهم وتحفيزهم بالإضافة إلى إرشادهم في مواجهة الضغوطات والتغيرات البيئية؛ إذ يرى البعض أن سلوك المنظمات يهتم بشكل أساسي بتأثير الثقافة على أداء و سلوك الأفراد داخل المنظمة. (بكاوي، 2016). فضلاً أن هناك إجماع من الباحثين على أن للثقافة القوية دوراً أساسياً في الرفع من إنتاجية العاملين ورضاهم الوظيفي مما يسهل في عملية الاتصال فيما بينهم؛ حيث إن جميعهم يعمل داخل إطار ثقافي واحد يدفعهم نحو تحقيق الأهداف المرجوة منهم والتركيز على التفوق وتحقيق أداء متميز. (لطروش، 2018). ويشير (بسيس، 2019) إن الثقافة التنظيمية تمثل الوسيلة اللازمة لإشباع الحاجات الإنسانية البيولوجية والسيكولوجية، وقد اعتمدت المدرسة الكلاسيكية على هذا المفهوم وهو يمثل دراسات الإدارة المقارنة. حيث ينطلق العمل عن بعد من ثقافة المنظمة واستجابة العاملين فيها. خلصت دراسة (علي، 2019) التي بحثت أثر الثقافة التنظيمية في الأداء الوظيفي لمديرات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية. أن واقع الأداء الوظيفي لدى مديرات رياض الأطفال جاء بدرجة متوسطة، ووجود علاقة ارتباطية جيدة بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لمديرات الرياض.

ثانياً- العنصر البشري:

تتبع أهمية العنصر البشري من كونه أهم عناصر العملية الإنتاجية، ولا بد من توفر الكفاءات الجيدة القادرة على الأداء والعطاء المتميز. عليه يمكن القول إن التوسع في الإنتاج لا يكون بالتوسع الأفقي فقط (زيادة عدد الموظفين وتقنية عالية من الآلات والمعدات) بل أن التوسع الرأسى للإنتاج هو مكمل للتوسع الأفقي وذلك برفع مستوى الكفاءة الإنتاجية عن طريق توفير العناصر البشرية المتحفزة والقابلة لعمليات التشكيل والتأهيل والتدريب. (نعيمة، 2017). أصبح واضحاً بصورة قاطعة أن للعنصر البشري أهمية قصوى كما أصبح له أثراً فعالاً على اقتصاديات الدول في جميع مراحل نموها وتطورها؛ إذ يعتمد العمل عن بعد على خبرة وقدرة العنصر البشري على إنجاز المهام الموكلة لهم بالدقة المطلوبة (نجم، 2018). أوضحت دراسة (إسماعيل وطمبور، 2020) التي تناولت أثر قدرات ومهارات

العنصر البشري في تحسين الأداء الوظيفي. خلصت الدراسة على أن تقييم الأداء الوظيفي يكشف الحاجات التدريبية ويسهم في تنظيم برامج لتطوير قدرات ومهارات العاملين والتي تساهم في تطوير الأداء الوظيفي.

ثالثاً- التقنيات الحديثة:

فتحت التقنيات الحديثة أفقاً واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما تساعد على تطوير وإنجاز الخدمات بشكل أكثر تطور وفاعلية.

لقد أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ورغبة الموظفين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطوراً وبقية متناهية مع قصور الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات. يوضح (بشير، 2013) أهمية التقنيات الحديثة ودورها الكبير في نجاح الجوانب الإدارية المختلفة؛ إذ أسهمت هذه التقنيات في إحداث تغييرات كبيرة ومهمة، وكذلك في تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية وتحسين مستويات الأسعار، وزيادة السرعة في الإنجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أعمالها وذلك بالاعتماد على ما يتم توفيره من التقنيات الحديثة.

تتمثل مخرجات التقنيات الحديثة في ظهورها في العديد من مجالات التطوير، كظهور البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات والانترنت والبريد الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة. وفي هذا الإطار نجد أن التقنيات الحديثة تعتمد وبشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرامج الحاسب الآلي كما تعتمد تطبيقها على عدة مراحل انطلاقاً من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم تتم عملية معالجة البيانات (الزومان وآخرون، 2004).

تناولت دراسة (إيمان وفهيم، 2021) دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في القطاع الحكومي الخدمي بالجزائر. توصلت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أسهم في تحسين أداء العاملين، حيث يعد لاستخدامها دوراً فعالاً في تسهيل وتحسين ورفع مهارة الموظف من جهة وأدائه لمهامه من جهة أخرى.

رابعاً- الأزمات:

تعد الأزمات من الأحداث المهمة والمؤثرة في المنظمات؛ إذ أصبحت جزءاً مرتبطاً ببيئة اليوم. كما تشكل مصدراً قلقاً لقادة المنظمات والمسؤولين فيها على حد سواء لصعوبة السيطرة عليها، بسبب التغيرات الحادة والمفاجئة في البيئة الخارجية، هذا من ناحية وضعف الإدارات المسؤولة في تنفيذها نموذج إداري ملائم يمكن المنظمة من مواجهة أزماتها بسرعة وفاعلية من ناحية أخرى. (العيساوي واللامى، 2015). ومن أهم الأزمات التي تواجه العالم اليوم هو جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19) وذلك لما لها من آثار اقتصادية على العالم ككل ومع حدوث هذا الأمر سيتم تعطيل أنماط العمل العادية، وأنماط الاتصال وديناميكيات الفريق. مؤخراً، لجأت العديد من الشركات إلى مطالبة بعض أو جميع موظفيها بالعمل من المنزل عبر الوسائط المختلفة (تويتر، وجوجل، وفيسبوك) .

وأصبح للعمل عن بعد دورٌ كبيرٌ ومهم نظراً لجائحة (كورونا كوفيد 19) والذي دفع المؤسسات والشركات إلى العمل عن بعد؛ إذ إن ثقافة العمل عن بعد تلقى رواجاً وانتشاراً كبيراً حيث فتحت جائحة كورونا باباً واسعاً في استيعاب الكثير من الطاقات والأفكار التي تعزز أهمية ومفهوم العمل عن بعد. وفي دراسة قام بها (wange, 2020) وآخرون للتحقق من أثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على أداء العاملين، حيث تم الحصول على البيانات من المقابلات شبه المنظمة مع الموظفين الصينيين الذين يعملون من المنزل في الأيام الأولى للوباء، تم تحديد أربعة تحديات رئيسية للعمل عن بعد (العمل - المنزل - التدخل الشعور بالوحدة). تم استخدام بيانات استقصائية من 522 موظفاً يعملون في المنزل أثناء الوباء، خلصت الدراسة أن خصائص العمل الافتراضية مرتبطة بأداء العامل ورفاهيته من خلال التحديات المذكورة

(2 - 1 - 4) مفهوم الأداء الوظيفي:

لقدت تعددت التعريفات التي تناولت الأداء الوظيفي سنركز هنا على أهمها:

فمنهم من عرف الأداء بأنه: هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أو أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحقق معاً، مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية والإنجاز من ناحية أخرى. (بلالي وعلاهم، 2018). وقد عرف (الضامن، 2016) الأداء الوظيفي بأنه: الأداء الذي يشير إلى درجة تطبيق وإتمام المهام

لكونه لو وظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلباتها الوظيفية، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. يتضح أن التعريفات المتعلقة بالأداء الوظيفي تتمحور حول كمية الجهد والطاقة المبذولة من العاملين بما يؤكل إليهم من مهام. بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة (عزة، 2016).

(2 - 1 - 5) عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي:

- الموظف وكفاءاته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءاته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم والتي تتمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة في الإشراف والتوجيه. (فرحي، 2017)
- العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطاء. (مراد، 2017)
- البيئة التنظيمية ومركباتها: تتكون من عوامل داخلية أخرى خارجية، العوامل الداخلية هي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزة الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية، السياسية، والقانونية. (مراد، 2017)

(2 - 1 - 6) إجراءات تقويم كفاءة الأداء

قام (إبراهيم، 2015) بتقسيم إجراءات تقويم كفاءة الأداء إلى ثلاثة أسس رئيسية، وهي:

التقويم من خلال الخصائص الشخصية: تعتبر أضعف الطرق المتبعة لتقييم الشخص، بسبب صعوبة التعرف على سمات والمميزات والسلوكيات الأكثر تأثيراً وفعالية لكفاءة وقدرة الفرد، وأيضاً من المستحيل لفرد غير متخصص يمكنه معرفة وتحديد هذه القيم بشكل متكامل لعدم وجود معيار ثابت يمكن الاعتماد عليه، ولكن في حالة وضع معايير واضحة ومحددة لكل سمة من السمات وطبيعة العمل يمكن الوصول إلى نتائج مرضية.

التقويم على أساس المقارنة: تتم بين مجموعة من العاملين حسب ظروف معينة وشروط يتم تحديدها مسبقاً ومن ثم تبدأ مرحلة التقييم على أساس المراتب.

التقويم على أساس النتائج: تعتبر أقل الطرق المتبعة لقياس كفاءة الأداء العاملين لأنها تعتمد اعتماداً كلياً على النتائج التي يتم تحديدها وتم تحقيقها، ومن مزاياها أنها تلغي حالات التعقيد في قياس السمات الشخصية كونها عامل حساس، ومن ثم تسهل عملية التقييم وتذلل المشاكل الممكن حدوثها بين الإدارة والعاملين.

أبعاد العمل عن بعد في المؤسسات محل الدراسة

قام الباحثان بإجراء مقابلات شخصية مع أحد الإداريين بكل مؤسسة من المؤسسات محل الدراسة، حيث أشاروا إلى توفر أبعاد العمل عن بعد في مؤسساتهم بنسب متفاوتة. فثقافة العمل عن بعد قد بدأت في وزارة العمل قبل جائحة كورونا في حين أن هذه الثقافة قد تكونت مع بداية الجائحة في بلدية ظفار ومكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار. أما العنصر البشري فقد أكدت المؤسسات محل الدراسة قدرة العامل البشري لديها من القيام بالعمل عن بعد بصورة مناسبة بعد تلقيهم التدريب المناسب. أيضاً تتوفر الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة في المؤسسات المذكورة وتختلف البرامج الإلكترونية المطبقة من مؤسسة لأخرى.

(2 - 2) الدراسات السابقة:

تتمثل في مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث والتي تتمثل في:

دراسة (حسين، 2012) التي هدفت إلى قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي وتضمن مجتمع البحث منتسبي هيئة التعليم التقني والمعهد الطبي التقني / المنصور من الفنيين والإداريين العاملين في المختبرات والشعب والوحدات الإدارية، وتم جمع المعلومات من خلال استبانة توزعت على عينة قوامها 80 مفردة من مجتمع البحث. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ارتفاع مستوى ضغوط العمل لأفراد العينة حيث إن بعد طبيعة العمل قد جاء بالمركز الأول كمصدر ومسبب من مصادر ضغوط العمل يليه بعد غموض الدور وعبء العمل. أشارت دراسة (اليافي والعمرى، 2013) التي هدفت إلى دراسة الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد واستهدفت الدراسة طلبة كلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود، وقد تم توزيع 261 استبيان على طلبة وطالبات الكلية، وقد خلصت الدراسة إلى أن درجة التأثير في اتجاهات طلاب كلية إدارة الأعمال وطالباتها نحو العمل عن بعد كانت مرتفعة وأن العمل عن بعد يساعد على زيادة إنتاجية الممارسة. وأهم العوامل المؤثرة في رضا ممارسي العمل عن بعد تتمثل في رضا الأهل بالدرجة الأولى ثم الرؤساء والزملاء وقدرة الفرد على الإنتاجية أثناء قيامه بعمله عن بعد وجاء بالمرتبة الثالثة رضاه الفرد عن ممارسته العمل عن بعد. وفي دراسة أخرى قام بها (سهام، 2014): حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة على عينة من الإداريين بمعاهد وكليات جامعة باتنة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة البسيطة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، وتم توزيعها على عينة احتمالية عنقودية قدرت 106 مبحوث. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن بيئة العمل الداخلية قد استوفت العناصر المالية والإدارية بنسبة 66.50%. بالإضافة إلى مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر المالية والإدارية لبيئة العمل الداخلية وأن مستوى الأداء الوظيفي نسبي؛ لأن رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية نسبي، ومستوى تأثيرهم نسبي أيضاً على أدائهم وكذلك أدائهم الوظيفي وفق مؤشرات نسبية من وجهة نظر أفراد العينة. وأشارت دراسة (أبو ماضي، 2015) والتي هدفت إلى تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة حيث وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجال العمل عن بعد في 24 شركة عاملة في هذا المجال في قطاع غزة والبالغ عددهم 115 موظفاً، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والمتوسط الحسابي، معامل ألفا كرونباخ، ومعامل الارتباط واختبار التباين الأحادي. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها مستوى المعرفة بالعمل عن بعد في قطاع غزة يعد ضعيفاً ومستوى الثقة بين أطراف نظام العمل عن بعد تعد متوسطة. وفي دراسة أخرى

قام بها (شليبر، 2016) حيث هدفت الدراسة الى توضيح مدى أهمية العمل عن بعد في حل المشكلات التنموية والاقتصادية والاجتماعية بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة، في محافظة اربيل. والتعرف على مدى قابليتهم في التوجه نحو العمل عن بعد وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى: أن معظم المستجيبين ذوي مواقف إيجابية نحو العمل عن بعد، وأن المبرر الأبرز لاتباع أسلوب العمل عن بعد هو أنه لا يستدعي التواجد في موقع العمل، كما ويوفر من تكاليف التنقل ويمنع فرص الاختلاط والعلاقات الاجتماعية، والأهم من ذلك تمتع العامل بحرية واسعة لاختيار وقت العمل، كما أوضحت الدراسة أن السبب الأهم لعدم اللجوء إلى العمل عن بعد هو عدم توفر الإمكانيات بمختلف أشكالها، بينما كان السبب الأقل أهمية لعدم التوجه إلى العمل عن بعد هو الخوف من عدم الحصول على الحقوق. أشارت دراسة (نجم، 2018) والتي هدفت إلى التعرف على واقع العمل عن بعد وقابليته من قبل الخريجين وتحديد أثره على الإنتاجية في شركات تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة، باستخدام التحليل الوصفي إضافة إلى المنهج القياسي، وذلك من خلال توزيع استبانة على العاملين والشركات حيث تم توزيع 234 استبانة على مجتمع الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: هناك علاقة طرية بين كل من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، الرضا الوظيفي، الثقة أو لإنتاجية أو استناداً إلى نتائج الدراسة فقد أوصت الدراسة إلى ضرورة أن تهتم الجهات الرسمية في توفير البنية التحتية (الكهرباء ووسائل الاتصال الحديثة)، وذلك لزيادة الاستثمار في هذا القطاع، العمل على سن قوانين تحدد الحد الأدنى من الأجور للعاملين في هذا المجال، مواكبة النظام التعليمي في الجامعات والمراحل الثانوية لوسائل الاتصال الحديثة.

(2 - 3) الدراسات الأجنبية:

دراسة (Torkadeh & Hardin, 2011) والتي هدفت إلى معرفة أثر استخدام التكنولوجيا في تمكين الأداء الوظيفي، وقد أجرت الدراسة على (308) من المستخدمين النهائيين. وقد توصلت الدراسة إلى: أن استخدام التكنولوجيا ساهم في تعليم الأفراد وتحسين أدائهم؛ إذ ساعدت التكنولوجيا المستخدمة في عمليات دعم اتخاذ القرار، الانخراط في العمل، خدمة العملاء، عملية الرقابة الإدارية، والابتكار والإنتاجية وروضا العملاء. أما دراسة (Hsu et al, 2012) والتي تناولت الدور الفعال لنظام الذاكرة النشطة على الأداء الوظيفي، حيث تم استخدام المنهج التحليلي، جمعت البيانات من (236) فرداً من العاملين في نظم المعلومات من خلال استبانة أعدت لهذا الغرض. حيث توصلت الدراسة إلى:

أن نظام الذاكرة النشطة يمكن أن تعزز الأداء بشكل فعال من خلال تحسين الاتصال وعمليات التنسيق، وأن الذاكرة النشطة تلعب دور الوسيط بين تعقد التكنولوجيا والأداء الوظيفي، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيداً من الدراسات المستقبلية عن الذاكرة النشطة والأداء الوظيفي. وفي دراسة أخرى قام بها (Toheraus & Mikulie, 2014) حيث هدفت الدراسة إلى التحقيق من نمط العلاقات بين خصائص العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في مجال المعرفة؛ إذ أجريت الدراسة على عينة مكونة من (512) موظف في (48) منظمة كرواوية. وقد توصلت هذه الدراسة: إلى وجود تفاعل بين طبيعة العمل ونتائج الأداء، وأن خصائص المعرفة لها تأثيراً كبيراً على كل أبعاد سلوك العمل، بينما أظهرت خصائص العمل والخصائص الاجتماعية تأثيرات مختلفة على الأداء الوظيفي.

وتناولت دراسة (Kaitlin M. Kiburz, 2016) أثر العمل عن بُعد وعلاقته بزيادة الأداء الوظيفي وتقليل الصراع بين العمل والأسرة. شارك مائة وواحد وخمسون من مندوبي المبيعات في الاستبيان. وتوصلت النتائج إلى أن عناصر العمل عن بعد كانت مرتبطة بشكل كبير بالأداء الوظيفي، فالتحكم في جدول العمل والتحكم في العمل كانت مرتبطة ارتباطاً قوياً، والوصول إلى المعلومات كانت ذو ارتباط متوسط. وبشكل عام، فإن النتائج تدعم قيمة تحليل دقيق لموارد العمل عن بُعد لتقديم نظرة دقيقة على العلاقات مع النتائج. استندت دراسة (Hannah Ward, 2017) على تقييم تأثير العمل عن بعد على مستويات التحفيز والأداء للموظفين العاملين في المؤسسة المصرفية. أجريت من خلال استخدام المقابلات شبه المنظمة. تم اتباع هذا النهج من أجل جمع آراء وخبرات الموظفين لمعرفة ما إذا ظهرت أي اتجاهات فيما يتعلق بمستويات التحفيز والأداء أثناء العمل عن بعد. أشارت النتائج إلى أن العمل عن بعد يؤدي إلى ارتفاع مستويات الحافز والأداء للموظفين على الرغم من وجود آراء مختلطة حول ما إذا كانت مستويات أداء الموظف أعلى أثناء العمل من المنزل. وفي نفس السياق قام (Uchenna & Uche, 2018) بدراسة لمعرفة مدى تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين والطبيعة الديناميكية للبيئة التي تعمل فيها مؤسساتنا. أشارت النتائج أن الترتيب الذي يمكن الموظف من العمل فيه المنزل له علاقة ضعيفة وإيجابية مع جودة عمل أفضل. كما وجد أن الترتيب يسمح للموظف بالعمل في موقع متفق عليه له علاقة كبيرة بتقديم خدمة سريعة. كما خلصت النتائج إلى أن العمل عن بعد له تأثيراً إيجابياً على أداء الموظفين. وفي دراسة (Marie, 2019) التي هدفت إلى العلاقة فحص العلاقة بين العمل عن بعد ومستويات الرضا عن العمل حيث تمثلت

متغيرات الدراسة في الاستقلال الذاتي، والصراع بين العمل والأسرة، وكثافة العمل عن بعد. شارك في الاستبيان ما مجموعه 185 موظفًا في الدراسة. أظهرت النتائج أن العمل عن بعد كان له علاقة إيجابية مع الرضا الوظيفي. كما ان العلاقة منحنية مقلوبة على شكل حرف U بين مدى العمل عن بعد والرضا الوظيفي. ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي: أن لزيادة العمل عن بُعد في مكان العمل طريقة فعالة لزيادة مستويات الرضا الوظيفي. هذا لأن العمل عن بعد يؤثر على الموظفين ليكونوا أعلى استقلالاً، والصراع الأقل بين العمل والأسرة، والمزيد من كثافة العمل عن بُعد، والتي بدورها يؤثر على رضاهم الوظيفي. وبحثت دراسة (Susilo, 2020) التي هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير العمل من المنزل على الأداء الوظيفي للعاملين في إندونيسيا. تم إرسال الاستبانة إلى ما يقرب من 2720 موظفًا عبر البريد الإلكتروني وتم أيضًا مشاركة رابط على وسائل التواصل الاجتماعي. اجتذب المسح 330 مستجيبًا على أسئلة البحث، استخدمت الدراسة نموذج المعادلات الهيكلية. كشفت مخرجات الدراسة أن العمل من المنزل، وأن الموظفين ذوو الخبرة هم أكثر تمتعاً بالرضا والتحفيز ومن ثم تعزيز الأداء الوظيفي.

أيضاً قدم (Vyas & Butakhieo, 2020) دراسة حول مدى جودة العمل عن بعد من المنزل، والذي قد يمثل دورًا حيويًا في السياسات المستقبلية التي تعيد تشكيل الهيكل الحالي لساعات العمل، مما قد يسمح بمزيد من المرونة. باستخدام إطار عمل استكشافي وتحليل SWOT، بحثت هذه الدراسة في التجربة المستمرة التي يواجهها صاحب العمل والموظفون في هونغ كونغ. تم تطوير رؤية نقدية وتوصيات ذات صلة لقرارات السياسة المستقبلية. وأشارت الدراسة أن ترتيب العمل هذا سيبقى كعنصر انتقالي يستجيب للظروف الاستثنائية، أو يمكن أن يكون ترتيبًا دائمًا.

ثالثاً- منهجية البحث، وعرض النتائج وتحليلها وتفسيرها:

(3 - 1) منهج الدراسة:

يتناول هذا الجزء عرض لأداة البحث وإجراءاته، قياس صدق وثبات الاستبانة ومجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث.

(3 - 1 - 1) أداة البحث وإجراءاته:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة؛ إذ تم

تطوير الأداة بالرجوع إلى الدراسات ذات الصلة، وتم استخدام مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، وهما:

المصادر الثانوية: لمعالجة الإطار النظري للدراسة استخدم الباحث المصادر الثانوية والمتمثلة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وكذلك الدراسات السابقة في إطار موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة والتي اعتمدها الباحث في إعدادها على استبانة (نجم، 2018)، واستبانة (Kaitlin M. Kiburz, 2016)، وقد اشتملت على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها للإجابة عنها من قبل المبحوثين، حيث تضمنت أداة الدراسة (الاستبانة) ثلاثة أجزاء رئيسة هي:

الجزء الأول: واختص هذا الجزء بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

الجزء الثاني: واختص هذا الجزء بدراسة أبعاد العمل عن بعد، والتي جاءت من خلال (4) أبعاد، وهي على النحو الآتي:

البعد الأول: الثقافة التنظيمية، والذي اشتمل على (10) فقرات.

البعد الثاني: العنصر البشري، والذي اشتمل على (6) فقرات.

البعد الثالث: التقنيات الحديثة، والذي اشتمل على (9) فقرات.

البعد الرابع: الأزمات، والذي اشتمل على (11) فقرة.

الجزء الثالث: واختص هذا الجزء بدراسة كفاءة الأداء الوظيفي، والذي اشتمل على (12) فقرة.

وقد تكونت الاستبانة من (48) فقرة تقاس كل فقرة من خلال سؤال يطلب من المستجيب وضع علامة p في الخانة التي تعبر عن وجهة نظره، على مقياس ليكرت الخماسي. ويوضح الجدول رقم (2) تصنيف مستويات الموافقة، والدرجة التي تعطى للتصنيف في المعالجة الإحصائية.

الجدول رقم (1): مستويات الموافقة على فقرات الاستبانة الإيجابية وتعبيراتها اللفظية وتقديراتها الكمية

المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
التقدير الكمي	5	4	3	2	1

ولغرض تحليل البيانات، تم اعتماد مدى المتوسطات الحسابية للفقرات وتحديد الأهمية النسبية للفقرات وفقاً للتالي:

$$\text{المدى} = \text{أكبر قيمة لفئات الإجابة} - \text{اصغر قيمة لفئات الإجابة} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{حساب طول الفئة} : \text{طول الفئة} = \text{المدى} \div \text{عدد الفئات} = 4 \div 5 = 0.8$$

إضافة طول الفئة إلى فئة الإجابة لدينا للحصول على نقطة القطع في قيمة المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة على النحو التالي:

1. إذا كان المتوسط الحسابي أقل من (1.8) تكون الأهمية النسبية منخفضة جداً.
2. إذا كان المتوسط الحسابي يتراوح من (1.8) إلى أقل من (2.6) تكون الأهمية النسبية منخفضة.
3. إذا كان المتوسط الحسابي يتراوح من (2.6) إلى أقل من (3.4) تكون الأهمية النسبية متوسطة.
4. إذا كان المتوسط الحسابي يتراوح من (3.4) إلى أقل من (4.2) تكون الأهمية النسبية مرتفعة.
5. إذا كان المتوسط الحسابي أكبر من (4.2) تكون الأهمية النسبية مرتفعة جداً.

(3 - 1 - 2) قياس صدق الإستبانة

من أجل التحقق من مدى صدق محتوى أداة الدراسة (الاستبانة) تم عرضها على عدد من المحكمين في مجال العلوم الإدارية وبعض رؤساء الوحدات الحكومية محل الدراسة بغرض تحكيمها والتحقق من صدق فقراتها، وتم الأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم المقترحة. وتم الانتهاء من تصديق الاستبانة بشكلها النهائي. (3-1-3)- قياس ثبات الاستبانة

تم استخدام اختبار معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، حيث دلت معاملات الثبات على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ يدل على قدرتها في تحقيق أغراض الدراسة، إذ بلغت قيمة الفا للاستبانة الكلية (0.892)، وهي نسبة مرتفعة وأعلى من المعدل المقبول (0.75) (العساف، 2003) ومن ثم يمكن الاعتماد على النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الإستبانة ويمكن تطبيقها بثقة .

(3 - 1 - 3) مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين بمختلف مستوياتهم في ثلاث مؤسسات حكومية بمحافظة ظفار (مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار، وزارة العمل، بلدية ظفار)، والبالغ عددهم الكلي (640) موظفاً. وقام الباحثان بتوزيع الاستبانات على عينة عشوائية قوامها 180 موظفاً، وتم استرجاع (150) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، أي بنسبة استرجاع بلغت (83.3%) وذلك نسبة لعدم تواجد جميع الموظفين بسبب جائحة كورونا، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي. ويصور الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب المصارف التي تم توزيع الاستبانة فيها.

الجدول رقم (2): توزيع افراد مجتمع البحث حسب المؤسسات

النسبة	المسترد النهائي	الموزع لمجتمع البحث	عدد الموظفين في كل مؤسسة	المصرف
85.7%	30	35	180	وزارة العمل
87.5%	70	80	260	بلدية ظفار
76.9%	50	65	200	مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار
83.3%	150	180	640	المجموع

(3 - 1 - 4) المعالجات الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها استخدمت الباحثة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن خلاله قامت الباحثان باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. معامل ألفاكرونباخ للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
2. التكرارات و النسب المئوية لتحديد خصائص عينة الدراسة في ضوء خصائصهم الديموغرافية.
3. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية.
4. اختبار (كولمجراف - سمرنوف) وذلك للتأكد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
5. ارتباط بيرسون لقياس قوة وطبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
6. تحليل الانحدار المتعدد وذلك لقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

(3 - 2) نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها

يتناول هذا الجزء تحليل النتائج وتفسيرها من خلا التعرف على الخصائص الأولية لأفراد العينة والتعرف على إجابات المستجيبين على مستويات العمل عن بعد وكفاءة الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام بمحافظة ظفار سلطنة عمان، كما سيتم اختبار فرضيات البحث باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد .

(3 - 2 - 1) الخصائص الأولية لأفراد عينة البحث:

فيما يتعلق بخصائص مجتمع البحث فقد بلغت نسبة الذكور في العينة 69 %، بينما بلغت نسبة الإناث في العينة 31%. وبلغت نسبة الأفراد الذين كانت أعمارهم (من 30 - 40 سنة) 49% كأعلى نسبة، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين كانت أعمارهم (أكثر من 40 سنة) 38% بينما بلغت نسبة الأفراد الذين كانت أعمارهم (اقل من 30 سنة) 13%، كان حملة مؤهل البكالوريوس في العينة هم الأغلبية بنسبة بلغت 33%، تلاهم حملة مؤهل الدبلوم بنسبة بلغت 31%، أما بلغت نسبة حملة مؤهل الدكتوراه 16 %، بينما بلغت نسبة حملة مؤهل الماجستير 15%، بينما بلغت حملة مؤهل ثانوي كأقل نسبة تصل إلى 5%. كما أوضح توزيع الموظفين حسب مسمياتهم الوظيفية حسب الجدول أعلاه بأن ضمت العينة 69 % من الموظفين العاديين كأعلى نسبة تليها 13 % من المدراء، بينما شكل مساعد مدير 10%، في حين شكل رؤساء الأقسام في العينة ما نسبته 8% كأقل نسبة.

وفي جانب سنوات الخبرة ضمت فئة سنوات الخبرة (أكثر من 5 - 10 سنوات) ما نسبته 45 % كأعلى نسبة، تلتها فئة سنوات الخبرة (من 1 - 5 سنوات) ما نسبته 22%. وفئة سنوات الخبرة

(أكثر من 10 - 15 سنة) بنسبة بلغت 17%، وأخيراً ضمت فئة سنوات الخبرة (أكثر من 15 سنة) بنسبة بلغت 16%، يلاحظ ان عينة البحث لديها من الخصائص ما يمكن الباحثة من الاعتماد على إجاباتهم على أسئلة الاستبانة ومن ثم الاعتماد على النتائج المتحصل عليها في هذا البحث.

البعد الأول: الثقافة التنظيمية

الجدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات الثقافة التنظيمية (ن=150)

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارات	
مرتفعة جدا	.513	4.21	8	توفر الأنظمة واللوائح الداخلية بالمؤسسة لضمان حقوق الموظفين.	1
مرتفعة جدا	.463	4.25	7	تساهم قناعات الإدارة في نجاح تطبيق العمل عن بعد.	2
مرتفعة جدا	.499	4.29	5	يتابع الرؤساء مرؤوسيهم في تنفيذ المهام بما يتلاءم مع قوانين العمل بالمؤسسة.	3
مرتفعة جدا	.484	4.37	2	تترك إدارة المؤسسة المساحة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار.	4
مرتفعة جدا	.548	4.29	6	تهتم المؤسسة بتحفيز وتشجيع ممارسات العمل عن بعد وتجعلها نموذجاً يحتذى به.	5
مرتفعة	.429	4.19	9	يعتقد الموظفون بالمؤسسة بأهمية تطور علاقات العمل .	6
مرتفعة جدا	.525	4.37	3	تشجيع روح العمل الجماعي لإنجاز العمل بصورة أكثر كفاءة.	7
مرتفعة جدا	.497	4.43	1	يوجد قوانين ولوائح تنظيمية معينة تحدد الانضباط في العمل بالمؤسسة.	8
مرتفعة جدا	.559	4.32	4	للتقافة التنظيمية دور حيوي وحساس في نجاح المؤسسة حاضر أو مستقبلاً.	9
مرتفعة جدا	0.502	4.30		المتوسط الكلي	

يتبين من الإحصائيات بالجدول رقم (3) أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة كانت بدرجة مرتفعة جداً، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (4.30) بانحراف معياري قدره (0.502). وقد جاءت الموافقة على جميع فقرات هذا البعد بدرجة مرتفعة جداً من وجهة نظر الإداريين ببيئة البحث. سجلت الفقرة (8) المرتبة الأولى المتعلقة بوجود قوانين ولوائح تنظيمية معينة تحدد الانضباط في العمل بالمؤسس، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.43). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (4) التي تنص على أن إدارة المؤسسة تترك المساحة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار، حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.37). أما في المرتبة الأخيرة فنجد الفقرة (1) والمتعلقة باعتقاد الموظفين بالمؤسسة بأهمية تطور علاقات العمل، إذ بلغ متوسطه الحسابي (4.19).

البعد الثاني: العنصر البشري

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات

العنصر البشري (ن=150)

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارات	
مرتفعة جداً	557.	4.28	5	يعد العنصر البشري في الوقت الحاضر من أهم عوامل النجاح.	10
مرتفعة	444.	4.19	7	تعمل المؤسسة على رفع أجور العاملين عن بعد كسياسة لزيادة إنتاجية العنصر البشري.	11
مرتفعة جداً	525.	4.37	3	تسهم كفاءة العنصر البشري في زيادة الإنتاجية في المؤسسة.	12
مرتفعة جداً	501.	4.47	1	تعمل المؤسسة على تشجيع العاملين عن بعد من خلال نظام الحوافز لدفعهم لتحقيق أهداف لمؤسسة.	13
مرتفعة جداً	562.	4.29	4	تعد المؤسسة تطوير إمكانية العنصر البشري لديها أولوية من أولوياتها في مجال العمل عن بعد.	14
مرتفعة جداً	469.	4.23	6	تهتم المؤسسة بالعنصر البشري من خلال تدريبهم وتطويرهم وتنمية القدرات لديه.	15

مرتفعة جدا	528.	4.39	2	العنصر البشري هو المحرك الأول لتطور المؤسسة.	16
مرتفعة جدا	0.512	4.32		المتوسط الحسابي الكلي	

تشير نتائج الجدول رقم(4) أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة كانت بدرجة مرتفعة جداً، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (4.32) بانحراف معياري قدره (0.512). وقد جاءت الموافقة على جميع فقرات هذا البعد بدرجة مرتفعة. سجلت الفقرة (13) المرتبة الأولى المتعلقة بعمل المؤسسة على تشجيع العاملين عن بعد من خلال نظام الحوافز لدفعهم لتحقيق أهداف المؤسسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.29). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (16) حيث نصت على أن العنصر البشري هو المحرك الأول لتطور المؤسسة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.39). أما في المرتبة الأخيرة فنجد الفقرة (11) والتي نصت على أن المؤسسة تعمل على رفع أجور العاملين عن بعد كسياسة لزيادة إنتاجية العنصر البشري، إذ بلغ متوسطه الحسابي (4.19).

البعد الثالث: التقنيات الحديثة

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات التقنيات الحديثة (ن=150)

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارات	
مرتفعة جدا	.573	4.33	8	تساعد التقنيات الحديثة في سرعة ودقة إنجاز الأعمال المطلوبة من العاملين بالمؤسسة.	17
مرتفعة جدا	.525	4.37	4	تسعى المؤسسة دوماً في توفير ما هو حديث ويسهم في تطوير الجانب التقني بها.	18
مرتفعة جدا	.502	4.51	1	تسهم التقنيات الحديثة في التقليل من التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية.	19

مرتفعة جدا	.587	4.38	3	تسهم التقنيات الحديثة في تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية.	20
مرتفعة جدا	.577	4.34	7	تسهم التقنيات الحديثة في العمل عن بعد من خلال تخفيض الوقت الضائع في المكاتب بين الاجتماعات والزيارات غير المثمرة.	21
مرتفعة جدا	.577	4.31	9	استخدام التقنيات الحديثة يساهم في الوصول إلى أداء وظيفي مميز للعاملين بالمؤسسة.	22
مرتفعة جدا	.500	4.46	2	تسهم التقنيات الحديثة في سهولة التواصل بين الإدارة والعاملين عن بعد.	23
مرتفعة جدا	.583	4.36	5	تسهم التقنيات الحديثة في تحقيق أهداف المنظمة بشكل أسرع ومميز.	24
مرتفعة جدا	.589	4.35	6	تسهم التقنيات الحديثة في زيادة رغبة الموظفين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطوراً.	25
مرتفعة جدا	.565	4.30	10	تضمن التقنيات الحديثة أمن وجودة المعلومات للموظفين.	26
مرتفعة جدا	0.561	4.37		المتوسط الحسابي الكلي	

يتضح من الجدول رقم (5) أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة مرتفعة جداً، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (4.37) بانحراف معياري قدره (0.561). وقد جاءت الموافقة على جميع فقرات هذا البعد بدرجة مرتفعة جداً.

سجلت الفقرة (19) المرتبة الأولى المتعلقة بإسهام التقنيات الحديثة في التقليل من التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.51). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (19) حيث تحدثت عن إسهام التقنيات الحديثة في سهولة التواصل بين الإدارة والعاملين عن بعد؛ إذ بلغ متوسطه الحسابي (4.46).

أما في المرتبة الأخيرة فنجد الفقرة (26) والمتعلقة بتضمن التقنيات الحديثة أمن وجودة المعلومات للموظفين، إذ بلغ متوسطة الحسابي (4.30).

البعد الرابع: الأزمات

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات الأزمات (ن=150)

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارات	
مرتفعة جدا	.493	4.28	7	تعتبر الأزمة تهديدا لأهداف ومصالح في الحاضر والمستقبل.	27
مرتفعة جدا	.406	4.21	8	ضمان صحة اتخاذ القرار في الوقت المناسب بما يتناسب مع الأزمة.	28
مرتفعة جدا	.495	4.42	2	الاستجابة السريعة والمرنة للأحداث والمفاجآت في موقف الأزمة.	29
مرتفعة جدا	.516	4.34	6	محاولة السيطرة على موقف الأزمة بأقل الخسائر وترشيد وتنسيق ما يبذل من جهود في التعامل مع الأزمة.	30
مرتفعة جدا	.490	4.39	3	توجد لدى المؤسسة خطط بديلة للتعامل مع الأزمة التي تواجهها.	31
مرتفعة جدا	.500	4.46	1	الخطوات المتخذة قبل وأثناء للأزمة تساعد المؤسسة على إدارته للأزمة بشكل صحيح.	32
مرتفعة جدا	.523	4.37	4	تقوم المؤسسة بمتابعة تطورات الأزمة بشكل مباشر وتقوم بإجراء أي تعديلات على الخطة عند الضرورة.	33
مرتفعة جدا	.520	4.35	5	تقوم المؤسسة بتشكيل فرق خاصة بإدارة أزمات مختلفة لحل العديد من الأزمات المحتملة.	34
مرتفعة جدا	0.493	4.36		المتوسط الحسابي الكلي	

يشير الجدول رقم (6) أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة مرتفعة جداً، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (4.36) بانحراف معياري قدره (0.493). وقد جاءت الموافقة على جميع فقرات هذا البعد (الأزمات) بدرجة مرتفعة جداً. سجلت الفقرة (32) المرتبة الأولى المتعلقة بالخطوات المتخذة قبل وأثناء للأزمة على أنها تساعد المؤسسة على إدارتها للأزمة بشكل صحيح، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.46). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (29) حيث تحدثت عن الاستجابة السريعة والمرنة للإحداث والمفاجآت في موقف الأزمة، حيث بلغ متوسط الحسابي (4.42). أما في المرتبة الأخيرة فنجد الفقرة (28) والمتعلقة بضمان صحة اتخاذ القرار في الوقت المناسب بما يتناسب مع الأزمة، إذ بلغ متوسط الحسابي (4.21).

الجدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات كفاءة الأداء الوظيفي (ن=150)

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارات	
مرتفعة جداً	.482	4.36	1	يدرك الموظفون عند القيام بإنجاز وظائفهم بانها لا بد أن تكون مقترنة بالكفاءة.	35
مرتفعة جداً	.584	4.23	8	يقوم الموظفون تلقائياً بالتحديد والتحسين في اساليب العمل.	36
مرتفعة جداً	.528	4.30	4	يسهم اطلاع الموظفون على نتائج تقييم ادائهم في تطوير أدائهم المستقبلي.	37
مرتفعة	.536	4.15	12	تعمل المؤسسة باستمرار على تحديث وتطوير نظام تقييم الأداء للموظف.	38
مرتفعة جداً	.436	4.25	7	يعمل الموظفون بحرية ودون اتكالية على رؤسائهم مما يسهم في رفع الأداء الوظيفي.	39
مرتفعة جداً	.463	4.32	2	تسعى المؤسسة إلى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات لتطوير عملية الأداء الوظيفي.	40

مرتفعة جدا	.571	4.21	9	يبدّل الموظفون جهداً كافياً في إنجاز مهام الوظائف دون اعتبارات للمقابل المادي والمعنوي.	41
مرتفعة جدا	.520	4.28	5	تحرص المؤسسة على تفهم حاجات الموظفين لأداء أعمالهم المختلفة.	42
مرتفعة	.517	4.12	13	يتوفر لدى الموظفين المهارة والقدرة على حل المشكلات لأداء المهام الوظيفية.	43
مرتفعة جدا	.465	4.31	3	يقدم نظام تقييم الأداء مؤشرات كمية عن أداء الموظفين يساعد المؤسسة في عملية اتخاذ القرار.	44
مرتفعة	.560	4.19	10	تعمل المؤسسة باستمرار على تحديث وتطوير نظام تقييم الأداء للموظف.	45
مرتفعة جدا	.517	4.27	6	توفر المؤسسة نظام أمن العقوبات والجزاءات له دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.	46
مرتفعة	.528	4.15	11	يتمتع الموظفون على دراية تامة للواجبات الموكلة إليهم بشكل دقيق ومحكم.	47
مرتفعة جدا	0.525	4.22		المتوسط الحسابي الكلي	

تظهر بيانات الجدول رقم (7) يتضح أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة مرتفعة جداً، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (4.22) بانحراف معياري قدره (0.525). وقد جاءت الموافقة على جميع فقرات كفاءة الأداء بدرجة مرتفعة جداً. سجلت الفقرة (35) المرتبة الأولى المتعلقة بإدراك الموظفين عند القيام بإنجاز وظائفهم بأنها لا بد أن تكون مقترنة بالكفاءة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.36). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (40) حيث تحدثت على سعي المؤسسة إلى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات لتطوير عملية الأداء الوظيفي؛ إذ بلغ متوسط الحسابي (4.32). أما في المرتبة الأخيرة فنجد الفقرة (43) والتي نصت على أنه يتوفر لدى الموظفين المهارة والقدرة على حل المشكلات لأداء المهام الوظيفية، إذ بلغ متوسط الحسابي (4.12).

(3 - 2 - 2) اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام الانحدار المتعدد

أولاً- اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل عن بعد على تطبيق كفاءة الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (8): نموذج العلاقة التآثرية بين أبعاد العمل عن بعد وكفاءة الأداء الوظيفي

معامل الارتباط	مربع الارتباط	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
.735	.541	.513	.36867

تعكس نتائج الجدول (8) إلى أن معامل الارتباط بين أبعاد العمل عن بعد ومجموعة وكفاءة الأداء الوظيفي قد بلغ (.735)، وهو ما يعبر عن علاقة ارتباط قوية بين أبعاد العمل عن بعد ومجموعة وكفاءة الأداء الوظيفي، وبلغ معامل التحديد المعدل للعلاقة (.513)، أي أن أبعاد العمل عن بعد مجموعة تفسر ما نسبته (51.3%) من التباين في كفاءة الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (9): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي

النموذج	مجموع المربعات	Df	مربع المتوسط الحسابي	F	الدلالة الإحصائية
1	19.669	1	19.669	95.402	.000(a)
	30.514	148	.206		
المجموع	50.183	149			

تشير نتائج الجدول (8) إلى أن قيمة (f) لنموذج الانحدار بلغت (19.669) وبلغت الدلالة الإحصائية لقيمة (f) (.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، وبناء على هذه النتيجة فإن هنالك دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.01)، مما يشير لميل عناصر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي، وعليه يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لواحد على الأقل من أبعاد العمل عن بعد على الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (10): معاملات انحدار أبعاد العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي

الدلالة الإحصائية	T	معاملات موحدة	معاملات غير قياسية		النموذج B
			قيمة معامل الانحدار β	Std. Error	
.045	.947		.337	.320	ثابت
.000	6.870	.776	.133	.913	الثقافة التنظيمية
.000	1.321	.142	.122	.161	العنصر البشري
.000	-2.497	-.225	.083	-.207	التقنيات الحديثة
.008	.137	.008	.065	.009	الأزمات

توضح نتائج الجدول رقم (10) إلى أن معامل انحدار العنصر البشري كانت أعلى معاملات الانحدار وبلغ (0.142)، وكانت الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيمة (T) البالغة (1.321) لهذا المعامل أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، وجاء ثانياً معامل انحدار التقنيات الحديثة الذي بلغ (0.225). وكانت الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيمة (T) البالغة (-2.479). لهذا المعامل أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، وجاء ثالثاً معامل انحدار الثقافة التنظيمية الذي بلغ (0.776). وكانت الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيمة (T) البالغة (6.870) لهذا المعامل أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، وجاء أخيراً عنصر الأزمات الذي بلغ (0.008). وكانت الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيمة (T) البالغة (0.137). لهذا المعامل أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05). بناء على هذه المعطيات فإنه يتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.01) للعنصر البشري، التقنيات الحديثة والثقافة التنظيمية على كفاءة الأداء الوظيفي بالقطاع الحكومي بسلطنة عمان وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية لبعده الأزمات على كفاءة الأداء الوظيفي.

(4 - 1) نتائج الدراسة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي خرجت بها الباحثة على ضوء نتائج الدراسة ومناقشتها. لقد أجريت الدراسة على القطاع الحكومي بمحافظة ظفار، لمعرفة أثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي من وجهة نظر الإداريين بهذه المؤسسات.

أولاً- نتائج الدراسة

1. أشارت نتيجة الدراسة أن بعد الثقافة لتنظيمية بالمؤسسات المبحوثة كانت بدرجة مرتفعة جداً، وربما تعود هذه النتيجة إلى أن هذه المؤسسات تعمل على وضع قوانين وأنظمة معينة تساعد على توفير الخدمات التي تقدمها للموظفين من أجل كسب المزيد من الثقة مما قد يساهم بشكل كبير بتطوير في زيادة كفاءة العاملين. تختلف هذه النتيجة مع دراسة (علي، 2019).
2. تظهر النتائج أن بعد العنصر البشري بالمؤسسات المبحوثة كانت بدرجة مرتفعة جداً، وقد تعود هذه النتيجة إلى أن المؤسسات تعمل على تشجيع العاملين على العمل عن بعد وتدريبهم لزيادة قدراتهم العملية، وتشجيعهم من خلال نظام الحوافز لدفعهم لتحقيق أهداف المؤسسة، وما تقدمه من حوافز لموظفيها. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (نجم، 2018).
3. توضح النتائج أن بعد التقنيات الحديثة بالمؤسسات المبحوثة كانت بدرجة مرتفعة جداً، وربما تعزي هذه النتيجة إلى أن المؤسسات محل الدراسة تقوم باستخدام أحدث التقنيات في العمل عن بعد؛ إذ تسهم هذه التقنيات بشكل كبير في تسهيل الإجراءات وإنجاز المعاملات بالسرعة والدقة المطلوبة. وقد لعبت التقنيات الحديثة دوراً مهماً في ظل الأزمة التي واجهتها بعام 2020م متمثلة بجائحة كورونا (كوفير 19). تتفق هذه النتيجة مع دراسة (إيمان وفهيم، 2021).
4. أشارت لنتائج أن بعد الأزمات بالمؤسسات المبحوثة كانت بدرجة مرتفعة جداً، ربما تعود هذه النتيجة المؤسسات الحكومية كنت مستعدة لمواجهة أزمة كورونا (كوفيد 19) رغم الصعوبات الكبيرة، مما يؤكد بأن الخطوات المتخذة قبل وأثناء الأزمة ساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة ووضع الخطط المناسبة التي أدت إلى تقليل مخاطر الأزمة.
5. خلصت النتائج أن كفاءة الأداء الوظيفي، كانت بنسبة مرتفعة جداً مما يدل على توفر كفاءة الأداء الوظيفي بالمؤسسات المبحوثة، مما يوضح أن أثر العمل عن بعد في كفاءة الأداء الوظيفي بالمؤسسات المبحوثة كان كبيراً. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (wange, 2020).
6. تظهر نتيجة تحليل الانحدار المتعدد وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة الإحصائية (0.01) للعنصر البشري، التقنيات الحديثة والثقافة التنظيمية على كفاءة الأداء الوظيفي بالقطاع الحكومي بسلطنة عمان وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية لبعء الأزمات على كفاءة الأداء الوظيفي. وقد تعود هذه النتيجة إلى أن إدارات هذه المؤسسات تقوم بوضع معايير واضحة ومحددة للثقافة التنظيمية وتشجيع العنصر البشري الذي يؤدي دوراً كبيراً في تطوير العمل عن بعد، كما أن هذه المؤسسات قد قامت بتوفير التقنيات الحديثة التي أدت إلى تسهيل العمل. تتفق هذه الدراسة مع دراسة (Susilo, 2020) و(Uchenna & Uche, 2018)

(4 - 2) التوصيات

العمل على تبني إستراتيجية

1. العمل على تبني استراتيجيات واضحة من قبل المؤسسات لمواجهة الأزمات وإنشاء إدارات مختصة بهذا الشأن تعني بالتنبؤ بالأزمات ووضع تصور واضح لمقابلتها.
2. نشر مزيد من الوعي بأهمية العمل عن بعد وتدريب العاملين وتوجيههم نحو زيادة مستويات الأداء من خلال رصد الحوافز والمكافآت المناسبة.
3. الاهتمام باستخدام تقنيات أكثر حداثة تواكب التطور وتساعد في تقديم العمل بالسرعة والدفعة المطلوبة للمراجعين مع تمكينهم من استخدام هذه التقنيات بصورة علمية ودقيقة.
4. يجب أن تضع المؤسسات قوانين ونظم واضحة حتى يكون العمل عن بعد جزءاً من بيئة وثقافة المنظمة حتى يصبح العمل عن بعد عنصراً دائماً وليس مؤقتاً في المستقبل مما قد ينعكس على تطور أداء الموظفين ومن ثم تحقيق أهداف هذه المؤسسات.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً المراجع العربية:

- إبراهيم، موسى وسام (2015). أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. 21(81). <https://doi.org/10.33095/jeas.v21i81.557>
- إسماعيل، عبد الرزاق وظمبور، رامز (2020). أثر التدريب على الأداء الوظيفي في المؤسسات الخاصة غرفة التجارة والصناعة والزراعة في طرابلس ولبنان الشمالي. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد، 21.
- إيمان، حمداني وفهيم، بيسار (2021). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين [رسالة ماجستير غير منشورة] جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- بسيس، حمزة (2019). أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي في المؤسسات الخاصة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة ورقلة، الجزائر.
- بشير، كاوجة (2014). دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الجزائرية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة ورقلة، الجزائر. <https://doi.org/10.37136/1003-000-040-004>
- بكاى، عبدالمجيد (2016). التنوع الثقافي وعلاقته بالقيم التنظيمية داخل المنظمات متعددة الجنسيات في الجزائر [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة باجي مختار. عنابة. الجزائر.
- بلالي وعلاهم (2018). دورالتدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة:دراسة تطبيقية على الوكالات المحلية للتشغيل بالوادي [دراسة ماجستير غير منشورة]. جامعة الشهيد حمه لخضر. الوادي. الجزائر.
- حسين، سحراء انور (2012). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي. [رسالة ماجستير، المعهد التقني المنصور] بغداد. العراق.
- روش، وليد (2018). دور العمل عن بعد في قياس وتقييم الأداء الإستراتيجي [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر.
- الزومان، وأخرون (2004). العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 5(12).
- سهام ، رحمون (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي:دراسة تطبيقية على عينة من الإداريين بمعاهد وكليات جامعة باتنة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة بسكرة. الجزائر. <https://doi.org/10.12816/0002033>
- شليح، علي صالح (2016). العمل عن بعد ودوره في تشغيل ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة أربيل. المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، 49(8).
- الضامن، رولا (2015). أثر تطبيق التمكين الوظيفي على تحسين أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مشرفات إدارة التربية والتعليم. مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة بوسعيد، 1، 282-303
- عزة، فردوس (2016). دور تدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة والمتوسط [رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مربوح، ورقلة].
- العساف، حمد حمد صالح (2003). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. شركة البيكان للطباعة والنشر.

- علي، رفيقة (2019). أثر الثقافة التنظيمية في الأداء الوظيفي لمديرات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية - دراسة ميدانية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والرسات العلمية، 14(5).
- العيساوي واللامي (2015). إدارة الازمات الأسس والتطبيقات [رسالة ماجستير. كلية الإدارة والإقتصاد. جامعة بغداد]. العراق.
- فرحي، إبتسام (2017). التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة العربي بن مهيدي. الجزائر.
- قشطة، إبراهيم (2017). أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نجاح العمل الحر: دراسة تطبيقية على شركات الترجمة العاملة في قطاع غزة [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الاسلامية، فلسطين.
- أبو ماضي، تسنيم (2015). تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة تحديات ومستقبل [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الاسلامية، فلسطين.
- مراد، كواشي (2017). أهمية الحكومة في تحسين الأداء الشامل لمنظمات الاعمال. مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية، 25(1).
- نجم، علي رزق (2018). قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بعد وعلاقتها بالانتاجية [رسالة ماجستير، جامعة الازهر غزة، فلسطين].
- نعيمة، بارك (2017). تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية. مجلة إقتصاديات شمال أفريقيا، 9(7).
- الباقي والعمرى، (2013). الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 29(2).
- مقابلة مع مير الشؤون الإدارية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بتاريخ 10/05/2021.
- مقابلة مع مدير الشؤون الإدارية بوزارة العمل بتاريخ 16/05/2021
- مقابلة من مدير بلدية ظفار بتاريخ 20/05/2021.

ثانياً المراجع الأجنبية:

- Hernaus, Tomislav, and Mikulić, Josip, (2014). Work characteristics and work performance of knowledge workers. *EuroMed Journal of Business*, 9(3), 268 – 292. <https://doi.org/10.1108/EMJB-11-2013-0054>
- Hsu, J. S. C., Shih, S. P., Chiang, J. C., & Liu, J. Y. C. (2012). The impact of transactive memory systems on IS development teams' coordination, communication, and performance. *International Journal of Project Management*, 30(3), 329-340. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2011.08.003>
- Hannah, (2017). The impact that working from home has on the overall motivation and performance levels of employees working within a banking organization.
- Kaitlin M. Kiburz, (2016). A Closer Look into Remote Work: Examining Resources within Remote Work Arrangements with Outcomes of Job Performance and Work-Family Conflict
- Marie (2019). The Relationship Between Remote Work and Job Satisfaction: The Mediating Roles of Perceived Autonomy, Work-Family Conflict, and Telecommuting Intensity.

- Susilo, D.(2020). Revealing the effect of work-from-home on job performance during the covid-19 crisis: empirical evidence from Indonesia. *The Journal of Contemporary Issues in Business and Government*. 26(1), 23 – 40. <https://doi.org/10.47750/cibg.2020.26.01.002>
- Torkzadeh, G., Chang, J. C. J., & Hardin, A. M. (2011). Usage and impact of technology enabled job learning. *European Journal of Information Systems*, 20(1), 69-86. <https://doi.org/10.1057/ejis.2010.46>
- Uchenna&Uche, (2018). Impact of Telecommuting on Employees Performance.
- Vyas,L & Butakhieo,N.(2020). The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy Design and Practice*, 4(1). <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1863560>
- Wange, B.Liu,Y.Qian,J.Parker,S. (2020). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology*, 71(1). <https://doi.org/10.1111/apps.12290>

الترجمة الصوتية لمصادر ومراجع اللغة العربية: Romanization Arabic References:

- 'ibrāhym mūsā wisāmi 2015). 'athir ḍughūṭa al'amali fī 'adā'i al'āmilīna fī al-sharikati al'āmmati liṣinā'ati al-zuyūti majallatu al'ulūmi aliqtisādiyyati wa-al-'idāriyyati 21(81).
- 'ismā'yl 'abda al-razzāqi wṭnmbwr rāmiza 2020). 'athiri al-tadribā 'alā a'ldā' alwazīfiyya fī almu'assasāti alkhāṣṣata ghurfata al-tijārati wa-al-ṣinā'ati wa-al-zirā'ati fī ṭarābulusin walubnāni al-shamāliyyi almajallatu al-'iktrwnyah al-shāmilata muta'addidatu al-takhaṣṣuṣāti al'adada 21.
- 'imānun ḥamidāni wafahimūn byṣār 2021). dawra tiknūlūjiā alma'lūmāti fī taḥsini 'adā'i al'āmilīna risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmi'ata muḥammada bwḍyāf aljazā'ira bsys ḥamzata 2019). 'athiri al-thaqāfata al-tanzīmiyyata 'alā al'adā'i al-tanzīmiyyi fī almu'assasāti alkhāṣṣata risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmi'ata wrqlah aljazā'ira
- bashyrun kwjah 2014). dawra al-tiknūlūjiā alma'lūmāti wa-al-itṭisālī fī taḥsini alittisālī al-dākhiliyyi fī almu'assasāti al'umūmiyyati aljazā'iriyati risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmi'ata wrqlah aljazā'ira
- bukkāy 'abdālmajīda 2016). al-tanawwu'a al-thaqāfiyya w'lāqtah bi-al-qayyimi al-tanzīmiyyati dākhila almunazzamāti muta'addidata aljinsiyyāti fī aljazā'iri risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmi'ata bājjiyya mukhtārīn 'unnābatun aljazā'iru
- bilāliyyu wa'allāhum 2018). dwrāldryb fī taḥsini 'adā'i al'āmilīna fī almu'assasati dirāsatu taṭbiqiyyatu 'alā alwikālāti almaḥalliyyati lil-tashghīli bi-al-wādy dirāsata mājistīri ghayri manshūratin jāmi'ata al-shahīdi ḥammtu likhaḍirin al-wādy aljazā'iru

- ḥsn shṛā' anwr 2012). qās t'thr ḍughūṭa al'amali fi mustawā al'adā'i al-wzfy] risālatu mājstr alma'hada al-tiqniyya almanṣūra baghdāda al'irāqu
- rawisha waliyadi 2018). dawra al'amali 'an ba'da fi qīāsin wataqyimi al'adā'i al'istrātījiyyi 'uṭrwḥata dukṭwrāhi ghayri manshūratin kulliyata al'ulūmi aliqtiṣādiyyati jāmi'atu almusayyilati aljazā'iru
- al-zūmāni w'khrwn 2004). al'amala 'an ba'da 'ālamyā wamajālāti taṭbīqihi fi almamlakati al'arabiyyati al-su'ūdiyyati majallatu jāmi'ati almaliki 'abda al'azīzi 5(12).
- sihāmun raḥimūna 2014). bī'ata al'amali al-dākhiliyyati wa'tharīhā 'alā al'adā'i alwazīfiyyi dirāsatu taṭbīqiyyatu 'alā 'aynatin mina al'idāriyyīna bimū'ahidin wakulliyātīn jāmi'atin bātnah risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmi'atan bisukkaratin aljazā'iru
- shulayra 'uliya ṣāliḥu 2016). al'amala 'an ba'da wadawwātu fi tashghīli dhawī al-'iḥtyājāt alkḥāṣṣata fi muḥāfazati 'arbīli almajallatu al'irāqiyyatu lil-'ulūmi aliqtiṣādiyyati 49(8).
- al-ḍāminu rawwālā 2015). 'athir taṭbīqa al-tamkīni alwazīfiyyi 'alā taḥsīni 'adā'i al'āmilīna dirāsatu taṭbīqiyyatu 'alā mshrfāt 'idārata al-tarbiyati wa-al-ta'līmi majallatu albuḥwṭhi almāliyyati wa-al-tijāriyyati kulliyata al-tijāratī būsā'īdan 1303 282- '.
- 'izzatun firdawsa 2016). dawra tadrībin fi taḥsīni 'adā'i al'āmilīna fi almu'assasati wa-al-mutawassīṭi risālata mājistīrin jāmi'ata qāṣidī mrbṭḥ wrqlah
- al'assāfu ḥamīda ḥamdu ṣāliḥu 2003). almadkhala 'ily albaḥṭhi fi al'ulūmi al-sulūkiyyati sharikatu al-bykān lil-ṭībā'ati wa-al-nashri
- 'aliyyun rafyqata 2019). 'athiri al-thaqāfata al-tanzīmiyyata fi al'adā'i alwazīfiyyi limudīrāti riāḍi al'aṭfāli fi muḥāfazati al-lādhīqiyya'ahi- dirāsata maydāniyyata majallatu jāmi'ati tishrīni lil-buḥwṭhi wa-al-rassāti al'ilmiyyati 14(5).
- al-'ysā'ī wa-al-lāmiyya 2015). 'idārata al-azmāt al'ususa wa-al-taṭbīqāti risālata mājistīrin kulliyatu al'idārati wa-al-'iqṭṣād jāmi'atu baghdādi al'irāqa
- farāḥiyyun 'ibtsām 2017). al-tamkīna al'idāriyya wata'thīratan 'alā al'adā'i alwazīfiyyi risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmi'ata al'arabiyyi bn mhydy aljazā'iru
- qisḥṭatun 'ibrāhīm 2017). 'athiri al'awāmīla al-shakḥāṣiyyata wa-al-tanzīmiyyata 'alā nujjāḥi al'amali alḥurra dirāsatu taṭbīqiyyatu 'alā sharikāti al-tarjamati al'āmilati fi qīṭā'i ghazzati risālata mājistīri ghayri manshūratin aljāmi'ata al-aslāmyah filasṭīnun
- 'abū māḍy tasnīma 2015). taqyīma tajribati al'amali 'an ba'da fi qīṭā'i ghazzati taḥaddīatin wamustaqbali risālata mājistīri ghayri manshūratin aljāmi'ata al-aslāmyah filasṭīnun
- murādun kwāshy 2017). 'tammiyyata alḥukūmati fi taḥsīni al'adā'i al-shāmīli limunazzamātin al-a'māl majallatu jāmi'ati bābili al'ulūmi al-ṣīrfati wa-al-taṭbīqiyyati 25(1).

najmun 'uliya rizqu 2018). qābiliyyata khirrijī aljāmi'āti lil-'amali 'an ba'da w'lāqtah bi-al-
āntāyjah risālata mājistīrin jāmi'ata al-azhr ghazzatan filastīna
na'īmatun bāraka 2017). tanmiyata almawāridi albushriyyati wa'hammiyyatihā fī taḥsīni
al'intājiyyati wataḥqīqi almayzati al-tanāfusiyyati majallatu 'iqṣādyāt shamāla 'afarīqyā 9(7).
alyāfiyyi wa-al-'umariyya 2013). . alittijāhāti al-nafsiyyati limumārasati al'amali 'an ba'da majallatu
jāmi'ati dimashqi lil-'ulūmi aliqtīṣādiyyati wa-al-qānūniyyati 29(2).
muqābalatu ma'a mayri al-sh'n al'idāriyyata bimaktabi waziri al-dawlati bimaḥāfiḥati ḥuffāri
bita'rikhi 10/05/2021.
muqābalatu ma'a mudīru al-sh'n al'idāriyyata biwizārati al'amali bita'rikhi 16/05/2021
muqābalatun min mudīri baladiyyati ḥuffārun bita'rikhi 20/05/2021.

The effect of remote work on job performance efficiency during the Covid-19 pandemic: A field study in the government sector in the governorate of Dhofar in the Sultanate of Oman

Zaroug Mohammed Bilal⁽¹⁾

Arwa Samhan Almashli⁽²⁾

Abstract:

This study aims to examine the impact of remote work on the efficiency of job performance during the Covid-19 Pandemic in the government sector in the Governorate of Dhofar in the Sultanate of Oman. The sample of the study consists of the 180 employees from the Office of the Minister of State in the Governorate of Dhofar, the Ministry of Labor, and Dhofar Municipality. To achieve research objectives, the study adopted descriptive and analytical approach and used questionnaires to collect the data. The findings reveal that there is a statistically-significant impact at the level of statistical significance (0.01) of the human element, modern technologies and organizational culture regarding the efficiency of job performance in the government sector in the Sultanate of Oman. The study also found that there is no statistically- significant effect at the level of statistical significance (0.05) of crises regarding the efficiency of job performance. The study presented some recommendations, the most important of which are: institutions should work on adopting clear strategies to face crises and establish specialized departments in this area.

Keywords: Remote Work, Job Performances, Crises, government Sector, Sultanate of Oman.

(1) College of Commerce and Business Administration - Dhofar University (Salalah - Oman)

zosman@du.edu.om

(2) College of Commerce and Business Administration - Dhofar University (Salalah - Oman)