مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

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: 2026/11/01 18:32 +03

الموسوعة السياسيّة 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 السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلة جامعة الشارقة

مجلة علمية محكمة

للعلوم الإنسانية والاجتماعية



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

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 1996-2339

سبتمبر 2022م **مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية** المجلد 19 العدد 3
https//:doi.org/10.36394/jhss/19/3/18

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 الاستلام: 19-11-2020 **تاريخ القبول: 05-07-2021**

ملخص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر العمل عن بعد في كفاءة الأداء الوظيفي في ظل أزمة كرونا في القطاع الحكومي بمحافظة ظفار في سلطنة عمان. تكونت عينة الدراسة من 180 موظفاً بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار، وزارة 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 دلاله 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) لبعد 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 الإجتماعي 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 الآونة 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 مهما 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 ليناقش 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:

تنبع 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 لكبر 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 المراجعيين.

(1 - 6) منهجية و فرضيات الدراسة:

بناء على طبيعة الموضوع والأهداف التي يسعي 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 الرئيسة:

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

ومنها تتفرع الفرضيات الآتية:

أ. لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية للثقافة التنظيمية في كفاءة الأداء الوظيفي.

ب. لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية للعنصر البشري في كفاءة الأداء الوظيفي.

ج. لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية للتقنيات الحديثة في كفاءة الأداء الوظيفي.

د. لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية للأزمات في كفاءة الأداء الوظيفي.

متغيرات الدارسة:

- **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. (شلير، 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. (شلير، 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

المرونـة، كمـا أشـار أن نظـام العمـل عـن بعـد يسـاعد الشـركات فـي الحـد مـن الإنفـاق علـى المكاتـب والتوسـع فيهـا مـع زيـادة الإنتـاج والحـد مـن فتـرات انقطـاع العمـل.

(2 - 1 - 1) مفهوم العمل عن بعد:

تطـرق العديـد مـن الباحثيـن إلـى مفهـوم العمـل عـن بعـد وقـد عرفـه كل منهـم وفقـاً للجانـب الـذي تناولـه فـي دراسـته، فقـد عرفـه (نجـم، 2018) علـى أنـه إنجـاز العمـل مـن موقـع بعيـد عـن مـكان عمـل الشـركة باسـتخدام التكنولوجيـا الرقميـة الحديثـة: الحاسـب، الإنترنـت، الهاتـف المحمـول، والفاكـس (نجـم، 2018). وعرفـه (الزومـان وآخـرون، 2004) علـى أنه وسـيلة للعمل باسـتخدام تقنيـة المعلومـات والاتصـالات، بحيـث يتـم أداء العمـل عـن بعـد، وهـو ليـس وظيفـه بحد ذاتـه لكنـه وسـيلة لأداء العمـل. بعـد اسـتعراض هـذه التعريفـات يـرى الباحثـان بـأن العمـل عـن بُعـد هـو قيـام الموظـف بإنجـاز مهامـه الوظيفيـة مـن مـكان بعيـد عـن مـكان العمـل دون الحاجـة للتواصـل المباشـر مـع الجمهـور باسـتخدام تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـالات الحديثـة.

(2 - 1 - 2) نشأة وتطور العمل عن بعد:

علـى الرغـم أن العمـل عـن بعـد يعـد مـن ظواهـر القـرن العشـرين الميـلادي إلا أن العمـل فـي المنـزل يعتبـر قديمـاً كقـدم الجنـس البشـري، فـي بريطانيـا وفـي مراكـز الاسـتيطان فـي أمريـكا فـي القـرن السـابع عشـر ميـلادي (شـلير، 2016). وبسـبب حـدوث ازدحـام طـرق سـاعات العودة مـن العمـل (سـاعة التدافـع) فـي المـدن الكبـرى وازديـاد حـوادث الطـرق اليوميـة، أدى ذلـك إلـى إيجـاد نظـام التواصـل عـن بعـد للقيـام بالأعمـال فـي الشـركات الموجـودة فـي تلـك المـدن. وقـد بـدأت الفكـرة فـي الشـركات التجاريـة التـي تـوزع كميـات ضخمـة مـن الإعلانـات التجاريـة والكتالوجـات علـى المنـازل وصناديـق البريـد، فكانـت تكلـف بعـض العامليـن فـي منازلهـم بتعبئـة أظـرف البريـد أو الكتابـة العناويـن عليهـا. وكذلـك شـركات المبيعـات مـن خـلال البريـد التـي ترسـل الكتالوجـات إلـى الأفـراد وتجمـع الطلبـات ثـم ترسـل البضاعـة لمـن يطلبهـا. ممـا سـاعد الشـركات علـى خفـض تكاليـف العمالـة والمكاتـب والتخزيـن (قشـطة، 2017). ففـي بدايـة عـام 2020 إتجهـت العديـد مـن الشـركات حـول العالـم، إلـى نظـام العمـل عـن بعـد بهـدف اسـتئناف ولـو جزئـي فـي أنشـطتها، خاصـة فـي القطاعـات التـي يصلـح فيهـا تطبيـق هـذا النظـام. وتسـببت جائحـة كورونـا (كوفيـد 19-) فـي تعطيـل متباييـن للاقتصـادات العالميـة، بسـبب إجـراءات حكوميـة تمثلـت فـي تعطيـل قطاعـات اقتصاديـة، وغلـق الحـدود، ممـا دفـع الشـركات للبحـث عـن بدائـل اسـتمرار النشـاط، دون احتمـال انتقـال العـدوى. (الكفـراوي، 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 وسلوك الأفراد داخل المنظمة. (بكاي، 2016). فصلاً 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:

تنبع 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 الرأسي 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 ألأداء الوظيفي.

ثالثاً- التقنيات الحديثة:

فتحت التقنيات الحديثة أفاقاً 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 تطورا وبدقة 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 تغيرات 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 توفره 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 الالكتروني 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 أخري.

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 تبنيها نموذج إداري ملائم يمكن المنظمة من مواجهة أزماتها بسرعة وفاعلية من ناحية أخرى. (العيساوي واللامي، 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 كرونا 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 موظفًا 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 لوظيفة الفرد، وهو يعكي 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 رئيسة، وهي:

التقويم من خلال الخصائص الشخصية: تعتبر أضعف الطرق المتبعة لتقييم الشخص، بسبب صعوبة التعرف على سمات والمميزات والسلوكيات الأكثر تأثير وفعالية لكفاءة وقدرة الفرد، وأيضا 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 اعتمادا 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 كرونا 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 الإكترونية 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 والعمري، 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 رضاء 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 ايضاً 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 (شلير، 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 نظـام الذاكـرة النشـطة يمكـن أن تعـزز الأداء بشـكل فعـال مـن خـلال تحسـين الاتصـال وعمليـات التنسـيق، وأن الذاكـرة النشـطة تلعـب دور الوسـيط بيـن تعقـد التكنولوجيـا والأداء الوظيفـي، وأوصـت الدراسـة بضـرورة إجـراء مزيـداً مـن الدراسـات المسـتقبلية عـن الذاكـرة النشـطة والأداء الوظيفـي. وفـي دراسـة أخـرى قـام بهـا (Tohernaus& Mikulie, 2014) حيـث هدفـت الدراسـة إلـى التحقيـق مـن نمـط العلاقـات بيـن خصائـص العمـل والأداء الوظيفـي لـدى العامليـن فـي مجـال المعرفـة؛ إذ أجريـت الدراسـة علـى عينـة مكونـة مـن (512) موظـف فـي (48) منظمـة كرواتيـة. وقـد توصلـت هـذه الدراسـة: إلـى وجـود تفاعـل بيـن طبيعـة العمـل ونتائـج الأداء، وأن خصائـص المعرفـة لهـا تأثيـراً كبيـراً علـى كل أبعـاد سـلوك العمـل، بينمـا أظهـرت خصائـص العمـل والخصائـص الاجتماعيـة تأثيـرات مختلفـة علـى الأداء الوظيفـي.

وتناولـت دراسـة (Kaitlin M. Kiburz, 2016) أثـر العمـل عـن بُعـد وعلاقتـه بزيـادة الأداء الوظيفـي وتقليـل الصـراع بيـن العمـل والأسـرة. شـارك مائـة وواحـد وخمسـون مـن مندوبـي المبيعـات فـي الاسـتبيان. وتوصلـت النتائـج إلـى أن عناصـر العمـل عـن بعـد كانـت مرتبطـة بشـكل كبيـر بـالأداء الوظيفـي، فالتحكـم فـي جـدول العمـل والتحكـم فـي العمـل كانـت مرتبطـة ارتباطـاً قويـاً، والوصـول إلـى المعلومـات كانـت ذو ارتبـاط متوسـط. وبشـكل عـام، فـإن النتائـج تدعـم قيمـة تحليـل دقيـق لمـوارد العمـل عـن بُعـد لتقديـم نظـرة دقيقـة علـى العلاقـات مـع النتائـج. اسـتندت دراسـة (Hannah Ward, 2017) علـى تقييـم تأثيـر العمـل عـن بعـد علـى مسـتويات التحفيـز والأداء للموظفيـن العامليـن فـي المؤسسـة المصرفيـة. أجريـت مـن خـلال اسـتخدام المقابـلات شـبه المنظمـة. تـم اتبـاع هـذا النهـج مـن أجـل جمـع آراء وخبـرات الموظفيـن لمعرفـة مـا إذا ظهـرت أي اتجاهـات فيمـا يتعلـق بمسـتويات التحفيـز والأداء أثنـاء العمـل عـن بعـد. أشـارت النتائـج إلـى أن العمـل عـن بعـد يـؤدي إلـى ارتفـاع مسـتويات الحافـز والأداء للموظفيـن علـى الرغـم مـن وجـود آراء مختلطـة حـول مـا إذا كانـت مسـتويات أداء الموظـف أعلـى أثنـاء العمـل مـن المنـزل. وفـي نفـس السـياق قـام (Uchenna & Uche, 2018) بدراسـة لمعرفـة مـدى تأثيـر العمـل عـن بعـد علـى أداء الموظفيـن والطبيعـة الديناميكيـة للبيئـة التـي تعمـل فيهـا مؤسسـاتنا. أشـارت النتائـج أن الترتيـب الـذي يمكـن الموظـف مـن العمـل فيـه المنـزل لـه علاقـة ضعيفـة وإيجابيـة مـع جـودة عمـل أفضـل. كمـا وجـد أن الترتيـب يسـمح للموظـف بالعمـل فـي موقـع متفـق عليـه لـه علاقـة كبيـرة بتقديـم خدمـة سـريعة. كمـا خلصـت النتائـج إلـى أن العمـل عـن بعـد لـه تأثيـراً إيجابيـاً علـى أداء الموظفيـن. وفـي دراسـة (Marie, 2019) التـي هدفـت إلـى العلاقـة فحـص العلاقـة بيـن العمـل عـن بعـد ومسـتويات الرضـا عـن العمـل حيـث تمثلـت

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 استقلال، والصراع الأقل بين العمل والأسرة، والمزيد من كثافة العمل عن بُعد، والتي بدوره يؤثر على رضاهم الوظيفي. وبحثت دراسة (Susilo, 2020) التي هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير العمل من المنزل على الأداء الوظيفي للعاملين في إندونسيا. تم إرسال الاستبانة إلى ما يقرب من 2720 موظفًا عبر البريد الإلكتروني وتم أيضًا مشاركة رابط على وسائل التواصل الاجتماعي. إجتذب المسح 330 مستجيبا على أسئلة البحث، استخدمت الدراسة نمذجة المعادلات الهيكلية. كشفت مخرجات الدراسة أن العمل من المنزل، وأنّ 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 وإجراءته، قياس صدق وثبات الاستبانة ومجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث.

(3 - 1 - 1) أداة البحث وإجراءته:

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 اعتمد 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 þ 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:

المدى = أكبر قيمة لفئات الإجابة – اصغر قيمة لفئات الإجابة = 5 – 1 = 4

حساب طول الفئة : طول الفئة = المدى ÷ عدد الفئات = 4 ÷ 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 اتحقق من مدى صدق محتوى أداة الدراسة (الاستبانة) تم عرضها على عدد من المحكمين في مجال االعلوم 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

تـم اسـتخدام اختبـار معامـل الفـا كرونبـاخ لقيـاس ثبـات الاسـتبانة، حيـث دلـت معامـلات الثبـات علـى تمتـع الأداة بصـورة عامـة بمعامـل ثبـات عـالٍ يـدل علـى قدرتهـا فـي تحقيـق أغـراض الدراسـة، إذ بلغـت قيمـة الفـا للاسـتبانة الكليـة (89.2)، وهـي نسـبة مرتفعـة وأعلـى مـن المعـدل المقبـول (0.75) (العسـاف، 2003) ومـن ثـم إيمكـن الاعتمـاد علـى النتائـج التـي يمكـن أن تسـفرعنها الإسـتبانة ويمكـن تطبيقهـا بثقـة .

(3 - 1 - 3) مجتمع الدراسة وعينتها:

تكـون مجتمـع الدراسـة مـن الموظفيـن الإداريين بمختلـف مسـتوياتهم فـي ثـلاث مؤسسـات حكوميـة بمحافظـة ظفار(مكتـب وزيـر الدولـة بمحافظـة ظفـار، وزارة العمـل، بلديـة ظفـار)، والبالـغ عددهـم الكلـي (640) موظفـاً. وقـام الباحثـان بتوزيـع الاسـتبانات علـى عينـة عشـوائية قوامهـا 180 موظفـاً، وتـم اسـترجاع (150) اسـتبانة صالحـة للتحليـل الإحصائـي، أي بنسـبة اسـترجاع بلغـت (83.3%) وذلـك نسـبة لعـدم تواجـد جميـع الموظفيـن بسـبب جائحـة كورونـا، وهـي نسـبة مقبولـة لأغـراض البحـث العلمـي. ويصـور الجـدول رقـم (2) توزيـع أفـراد العينـة حسـب المصـارف التـي تـم توزيـع الاسـتبانة فيهـا.

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

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

(3 - 1 - 4) المعالجات الإحصائية المستخدمة:

للإجابـة عـن أسـئلة الدراسـة واختبـار فرضياتهـا اسـتخدمت الباحثـة برنامـج الحزمـة الإحصائيـة للعلـوم الاجتماعيـة (SPSS) ومـن خلالـه قامـت الباحثـان باسـتخدام الأسـاليب الإحصائيـة التاليـة:

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 (كولمجروف – 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 تخليل النتائج وتفسيرها من خلا التعرف على الخصائص الأولية لأفرد 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 حمله مؤهل ثانوي كأقل نسبة تصل إلى 5%.كما أوضح توزيع الموظفين حسب مسمياتهم الوظيفة حسب الجدول أعلاه بأن ضمت العينة 69 % من الموظفين العاديين كأعلى نسبه 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 نسبة22 %. 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)

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

يتبين من الإحصائيات بالجدول رقم (3) أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة كانت بدرجة مرتفعة جدا، 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 جدا 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 متوسطة الحسابي (4.37). أما في المرتبة الأخيرة فنجد الفقرة (1) والمتعلقة باعتقاد الموظفون بالمؤسسة بأهمية تطور علاقات العمل، إذ بلغ متوسطة الحسابي (4.19).

البعد الثاني: العنصر البشري

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات العنصر البشري (ن=150)

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

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

تشير نتائج الجدول رقم(4) أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة كانت بدرجة مرتفعة جدا، 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 متوسطة الحسابي (4.39). أما في المرتبة الأخيرة فنجد الفقرة (11) والتي نصت على أنالمؤسسة تعمل على رفع أجور العاملين عن بعد كسياسة لزيادة إنتاجية العنصر البشري، إذ بلغ متوسطة الحسابي (4.19).

البعد الثالث: التقنيات الحديثة

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

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

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

يتضح من الجدول رقم (5) أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة مرتفعة جدا، 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 جدا.

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 متوسطة الحسابي (4.46).

أمـا فـي المرتبـة الأخيـرة فنجـد الفقـرة (26) والمتعلقـة بتضمـن التقنيـات الحديثـة أمـن وجودة المعلومـات للموظفيـن، إذ بلغ متوسـطة الحسـابي (4.30).

البعد الرابع: الأزمات

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

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

يشير الجدول رقم (6) أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة مرتفعة جدا، 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 جدا. 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 متوسطة الحسابي (4.42). اما في المرتبة الأخيرة فنجد الفقرة (28) والمتعلقة بضمان صحة اتخاذ القرار في الوقت المناسب بما يتناسب مع الأزمة، إذ بلغ متوسطة الحسابي (4.21).

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

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

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

تظهر بيانات الجدول رقم (7) يتضح أن مستويات وضع المعايير بالبيئة المبحوثة مرتفعة جدا، 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 جدا. 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 متوسطة 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 متوسطة الحسابي (4.12).

(3 - 2 - 2) اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام الانحدار المتعدد

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

الجدول رقم (8): نموذج العلاقة التأثيرية 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 مجتمعة وكفاءة الأداء الوظيفي قد بلغ (.735)، وهو ما يعبر عن علاقة ارتباط قوية بين أبعاد العمل عن بعد مجتمعة وكفاءة الأداء الوظيفي، وبلغ معامل التحديد المعدل للعلاقة (.513)، أي أن أبعاد العمل عن بعد مجتمعة 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	الانحدار	19.669	1	19.669	95.402	.000(a)
	الخطأ	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 (.000) (f) 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

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

توضح نتائج الجدول رقم (10) إلى أن معامل انحدار العنصر البشري كانت أعلى معاملات الانحدار وبلغ (.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 (.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 (.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 008.) وكانت الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيمة (T) البالغة (.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 لبعد الأزمات على كفاءة الأداء الوظيفي.

(4 - 1) نتائج الدراسة:

يتضمن هذا الفصل عرضا لمناقشة أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بالإضافة الى 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 (كوفيد 19). تتفق هذ 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. 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

الدلالـة الإحصائيـة (0.01) للعنصـر البشـري، التقنيـات الحديثـة والثقافـة التنظيميـة على كفـاءة الأداء الوظيفـي بالقطـاع الحكومـي بسـلطنة عمـان وعـدم وجـود أثـر ذي دلالـة إحصائيـة عنـد مستوى الدلالـة الإحصائيـة لبعـد الأزمـات علـى كفـاءة الأداء الوظيفـي. وقـد تعـود هـذه النتيجـة إلـى أن إدارات هـذه المؤسسـات تقـوم بوضـع معاييـر واضحـة ومحـددة للثقافـة التنظيميـة وتشـجيع العنصـر البشـري الـذي يـؤدي دوراً كبيـراً فـي تطويـر العمـل عـن بعـد، كمـا أن هـذه المؤسسـات قـد قامـت بتوفيـر التقنيـات الحديثـة التـي أدت إلـى تسـهل العمـل. تتفـق هـذه الدراسـة مـع دراسـة (Susilo, 2020) و(Uchenna & Uche, 2018)

(4 - 2) التوصيات

العمل على تبني إستراتيجية

1. العمـل علـى تبنـي اسـتراتيجيات واضحـة مـن قبـل المؤسسـات لمواجهـة الأزمـات وإنشـاء إدارات مختصـة بهـذا الشـأن تعنـي بالتنبـؤ بالأزمـات ووضـع تصـور واضـح لمقابلتهـا.

2. نشـر مزيـد مـن الوعـي بأهميـة العمـل عـن بعـد وتدريـب العامليـن وتوجيههـم نحـو زيـادة مسـتويات الأداء مـن خـلال رصـد الحوافـز والمكافـآت المناسـبة.

3. الاهتمـام باسـتخام تقنيـات أكثـر حداثـة تواكـب التطـور وتسـاعد فـي تقديـم العمـل بالسـرعة والدفـة المطلوبـة للمراجعيـن مـع تمكينهـم مـن اسـتخدام هـذه التقنيـات بصـورة علميـة ودقيقـة.

4. يجـب أن تضـع المؤسسـات قوانيـن ونظـم واضحـة حتـي يكـون العمـل عـن بعـد جـزاء مـن بيئـة وثقافـة المنظمـة حتـي يصبـح العمـل عـن بعـد عنصـراً دائمـاً وليـس مؤقتـاً فـي المسـتقبل ممـا قـد ينعكـس علـى تطـور أداء الموظفيـن ومـن ثـم تحقيـق أهـداف هـذه المؤسسـات.

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 وطنمبور، رامز (2020). أثر التدريب على االداء الوظيفي في المؤسسات الخاصة غرفة التجارة والصناعة والزراعة في طرابلس ولبنان الشمالي. المجلة الإكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد، *21*.

إيمان، حمداني وفهيم، بيصار (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

بكاي، 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

شلير، 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 بورسعيد، *1*، 303-282

عزة، فردوس (2016). دور تدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة والمتوسط [رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرتبح،ورقلة].

العساف، حمد حمد صالح (2003). المدخل إلي 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 وتأثيرة 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 العلوم الصرفة والتطبيقية، *25*(1).

نجم، علي رزق (2018). قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بعد وعلاقتة 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).

اليافي والعمري، (2013).. الاتجاهات النفسية لممارسة العمل عن بعد. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 29(2).

مقابلة مع مير الشؤؤن الإدارية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بتأريخ 10/05/2021.

مقابلة مع مدير الشؤؤن الإدارية بوزارة العمل بتأريخ 16/05/2021

مقابلة من مدير بلدية ظفار بتأريخ 20/05/2021.

ثانياً المراجع الأجنبية:

Hernaus, Tomislav, and Mikuliↄ, 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

Marie2019) ,). 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 performanceduring 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

Romanization Arabic References: الترجمة الصوتية لمصادر ومراجع اللغة العربية:

ʾibrāhym mūsā wisāmi 2015). ʾathir ḍughūṭa alʻamali fī ʾadāʾi alʻāmilīna fī al-sharikati alʻāmmati liṣināʻati al-zuyūti majallatu alʻulūmi aliqtiṣādiyyati wa-alʾidāriyyati 21(81).

ʾismāʻyl ʻabda al-razzāqi wṭnmbwr rāmiza 2020). ʾathiri al-tadrība ʻalā aʾldāʾ alwaẓīfiyya fī almuʾassasāti alkhāṣṣata ghurfata al-tijārati wa-al-ṣināʻati wa-al-zirāʻati fī ṭarābulusin walubnāni al-shamāliyyi almajallatu alʾiktrwnyah al-shāmilata mutaʻaddidatu al-takhaṣṣuṣāti alʻadada 21.

ʾīmānun ḥamidānī wafahīmun byṣār 2021). dawra tiknūlūjīā almaʻlūmāti fī taḥsīni ʾadāʾi alʻāmilīna risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmiʻata muḥammada bwḍyāf aljazāʾira

bsys ḥamzata 2019). ʾathiri al-thaqāfata al-tanẓīmiyyata ʻalā alʾadāʾi al-tanẓīmiyyi fī almuʾassasāti alkhāṣṣata risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmiʻata wrqlah aljazāʾira

bashyrun kwjah 2014). dawra al-tiknūlūjīā almaʻlūmāti wa-al-ittiṣāli fī taḥsīni alittiṣāli al-dākhiliyyi fī almuʾassasāti alʻumūmiyyati aljazāʾiriyyati risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmiʻata wrqlah aljazāʾira

bukkāy ʻabdālmajīda 2016). al-tanawwuʻa al-thaqāfiyya wʻlāqtah bi-al-qayyimi al-tanẓīmiyyati dākhila almunaẓẓamāti mutaʻaddidata aljinsiyyāti fī aljazāʾiri risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmiʻata bājiyya mukhtārin ʻunnābatun aljazāʾiru

bilāliyyu waʻallāhum 2018). dwrāltdryb fī taḥsīni ʾadāʾi alʻāmilīna fī almuʾassasati dirāsatu taṭbīqiyyatu ʻalā alwikālāti almaḥalliyyati lil-tashghīli bi-al-wādy dirāsata mājistīri ghayri manshūratin jāmiʻata al-shahīdi ḥammtu likhaḍirin al-wādy aljazāʾiru

ḥsn sḥrāʾ anwr 2012). qās tʾthr ḍughūṭa alʿamali fī mustawā alʾadāʾi al-wẓfy] risālatu mājstr almaʿhada al-tiqniyya almanṣūra baghdāda alʿirāqu

rawisha waliyadi 2018). dawra alʿamali ʿan baʿda fī qīāsin wataqyīmi alʾadāʾi alʾistrātījiyyi ʾuṭrwḥata duktwrāhi ghayri manshūratin kulliyyata alʿulūmi aliqtiṣādiyyati jāmiʿatu almusayyilati aljazāʾiru

al-zūmāni wʾkhrwn 2004). alʿamala ʿan baʿda ʿālamyā wamajālāti taṭbīqihi fī almamlakati alʿarabiyyati al-suʿūdiyyati majallatu jāmiʿati almaliki ʿabda alʿazīzi 5(12).

sihāmun raḥimūna 2014). bīʾata alʿamali al-dākhiliyyati waʾtharihā ʿalā alʾadāʾi alwaẓīfiyyi dirāsatu taṭbīqiyyatu ʿalā ʿaynatin mina alʾidāriyyīna bimuʿāhidin wakulliyyātin jāmiʿatin bātnah risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmiʿatan bisukkaratin aljazāʾiru

shulayra ʿuliya ṣāliḥu 2016). alʿamala ʿan baʿda wadawwartu fī tashghīli dhawī alʾiḥtyājāt alkhāṣṣata fī muḥāfaẓati ʾarbīli almajallatu alʿirāqiyyatu lilʾulūmi aliqtiṣādiyyati 49(8).

al-ḍāminu rawwalā 2015). ʾathir taṭbīqa al-tamkīni alwaẓīfiyyi ʿalā taḥsīni ʾadāʾi alʿāmilīna dirāsatu taṭbīqiyyatu ʿalā mshrfāt ʾidārata al-tarbiyati wa-al-taʿlīmi majallatu albuḥwthi almāliyyati wa-al-tijāriyyati kulliyyata al-tijārati būrsaʿīdan 1303 282- ،

ʿizzatun firdawsa 2016). dawra tadrībin fī taḥsīni ʾadāʾi alʿāmilīna fī almuʾassasati wa-al-mutawassiṭi risālata mājistīrin jāmiʿata qāṣidī mrbtḥ wrqlah

alʿassāfu ḥamida ḥamdu ṣāliḥu 2003). almadkhala ʾily albaḥthi fī alʿulūmi al-sulūkiyyati sharikatu al-bykān lil-ṭibāʿati wa-al-nashri

ʿaliyyun rafyqata 2019). ʾathiri al-thaqāfata al-tanẓīmiyyata fī alʾadāʾi alwaẓīfiyyi limudīrāti rīāḍi alʾaṭfāli fī muḥāfaẓati al-lādhiqiyyaʾahi- dirāsata maydāniyyata majallatu jāmiʿati tishrīni lil-buḥwthi wa-al-rassāti alʿilmiyyati 14(5).

al-ʿysāʾī wa-al-lāamiyya 2015). ʾidārata al-azmāt alʾususa wa-al-taṭbīqāti risālata mājistīrin kulliyyatu alʾidārati wa-alʾiqtṣād jāmiʿatu baghdādi alʿirāqa

faraḥiyyun ʾibtsām 2017). al-tamkīna alʾidāriyya wataʾthīratan ʿalā alʾadāʾi alwaẓīfiyyi risālata mājistīri ghayri manshūratin jāmiʿata alʿarabiyyi bn mhydy aljazāʾiru

qishṭatun ʾibrāhym 2017). ʾathiri alʿawāmila al-shakhaṣiyyata wa-al-tanẓīmiyyata ʿalā nujjāḥi alʿamali alḥurra dirāsatu taṭbīqiyyatu ʿalā sharikāti al-tarjamati alʿāmilati fī qiṭāʿi ghazzati risālata mājistīri ghayri manshūratin aljāmiʿata al-aslāmyah filasṭīnun

ʾabū māḍy tasnīma 2015). taqyīma tajribati alʿamali ʿan baʿda fī qiṭāʿi ghazzati taḥaddīātin wamustaqbali risālata mājistīri ghayri manshūratin aljāmiʿata al-aslāmyah filasṭīnun

murādun kwāshy 2017). ʾtammiyyata alḥukūmati fī taḥsīni alʾadāʾi al-shāmili limunaẓẓamātin al-aʿmāl majallatu jāmiʿati bābili alʿulūmi al-ṣirfati wa-al-taṭbīqiyyati 25(1).

najmun ‘uliya rizqu 2018). qābiliyyata khirrījī aljāmi‘āti lil-‘amali ‘an ba‘da w‘lāqtah bi-al-āntājyah risālata mājistīrin jāmi‘ata al-azhr ghazzatan filasṭīna

na‘īmatun bārraka 2017). tanmiyata almawāridi albushriyyati wa’hammiyyatihā fī taḥsīni al’intājiyyati wataḥqīqi almayzati al-tanāfusiyyati majallatu ’iqtṣādyāt shamāla ’afarīqyā 9(7).

alyāfiyyi wa-al-‘umariyya 2013). . alittijāhāti al-nafsiyyati limumārasati al‘amali ‘an ba‘da majallatu jāmi‘ati dimashqi lil-‘ulūmi aliqtiṣādiyyati wa-al-qānūniyyati 29(2).

muqābalatu ma‘a mayri al-sh”n al’idāriyyata bimaktabi wazīri al-dawlati bimaḥāfiẓati ẓuffāri bita’rīkhi 10/05/2021.

muqābalatu ma‘a mudīru al-sh”n al’idāriyyata biwizārati al‘amali bita’rīkhi 16/05/2021

muqābalatun min mudīri baladiyyati ẓuffārun bita’rīkhi 20/05/2021.

The effect of remote work on job performance efficiency during the Covid-19 pandamic: 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 Pandamic in the government sector in the Governorate of Dhofar in the Sultanate of Oman. The sample of the study consists of the 180 emplyees 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)