



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

ميدان: علوم الاقتصادية علوم التسيير علوم تجارية

الموسومة بالعنوان:

العمل عن بعد وأثره على أداء الموظفين دراسة حالة اتصالات الجزائر - ولاية غرداية -

إعداد الطالب: شريف عبد الله تحت اشراف د. فيها خير مريم مشرفا ومقررا

د. بن علي ميلود مشرفا مساعدا

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/09.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د. بن اودينة بوحفص	أستاذ محاضر	جامعة غرداية	رئيسا
د. فيها خير مريم	أستاذ محاضر	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د. بن علي ميلود	أستاذ مساعد ب	جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
د. فرساس حياة	أستاذة مساعدة ب	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ الْمَوَدَّعَةَ
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ الْمَوَدَّعَةَ
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ الْمَوَدَّعَةَ



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

ميدان: علوم الاقتصادية علوم التسيير علوم التجارية

الموسومة بالعنوان:

العمل عن بعد وأثره على أداء الموظفين دراسة حالة اتصالات الجزائر - ولاية غرداية-

إعداد الطالب: شريف عبد الله تحت اشراف د. فيها خير مريم مشرفا ومقررا

د. بن علي ميلود مشرفا مساعدا

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/09

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر	د. بن اودينة بوحفص
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر	د. فيها خير مريم
مشرفا مساعدا	جامعة غرداية	أستاذ مساعد ب	د. بن علي ميلود
ممتحنا	جامعة غرداية	أستاذة مساعدة ب	د. فرساس حياة

السنة الجامعية: 2023-2024

الإهداء

"أهدي عملي هذا إلى الوالدين الكريمين وإلى جميع عائلتي، إلى جميع

أساتذتي، إلى جميع الزملاء وإلى كل من ساعدني وعلمني وإلى كل

طالب علم

شكر وعرفان

"اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى"

أحمد الله على توفيقه لإتمام هذا العمل، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني على إنجازه من قريب أو بعيد، خاصة الذين أشرفو على هذا العمل، خاصة الدكتورة فيها خير مريم والدكتور بن علي ميلود جزاهم الله عني كل خير، وشكر إلى جميع أساتذتي وزملائي في الكلية وفي جامعة غرداية مع تمنياتنا لكل الطلبة بالتوفيق والسداد.

هذه الدراسة ترمي إلى التوصل إلى معرفة مدى مساهمة العمل عن بعد في التأثير على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. واستهدفت الدراسة فهم تأثير هذا النوع من العمل على أداء الموظفين في المؤسسة المذكورة. اعتمدنا في دراستنا على المنهج الكيفي، حيث استخدمنا أسلوب المقابلة الشخصية لجمع البيانات من موظفي وإطارات المؤسسة. حيث أظهرت النتائج أن العمل عن بُعد يمكن أن يلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، حيث يتيح لهم المرونة والراحة في أداء مهامهم وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. ومع ذلك، كشفت الدراسة أيضًا عن وجود تحديات مرتبطة بالعمل عن بعد، مثل صعوبات الاتصال وإدارة الوقت، والتي يمكن أن تؤثر سلبًا على أداء الموظفين.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أهمية تبني سياسات وإجراءات داعمة للعمل عن بعد، بما في ذلك تقديم التدريب المناسب وتوفير الدعم الفني. هذه الخطوات يمكن أن تعزز الأداء الوظيفي وتزيد من رضا الموظفين.

الكلمات المفتاحية: عمل عن بُعد، أداء وظيفي، مؤسسة اتصالات.

Abstract:

The main question of our study is to what extent remote work contributes to influencing job performance in the Algerian Telecommunications Company in Ghardaia. The study aimed to understand the impact of this type of work on the performance of employees in the mentioned institution. We relied on qualitative methodology, using personal interviews to collect data from employees and executives of the institution. The results showed that remote work can play a significant role in improving job performance for employees, as it provides them with flexibility and comfort in performing their tasks and achieving a balance between personal and professional life. However, the study also revealed challenges associated with remote work, such as communication difficulties and time management, which can negatively affect employee performance. Additionally, the results highlighted the importance of adopting supportive policies and procedures for remote work, including providing appropriate training and technical support. These steps can enhance job performance and increase employee satisfaction.

Keywords: Remotework, job performance, Algerian TelecommunicationsCompany, impact, challenges.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

I	الاهداء
II	الشكر
1	الملخص
5	فهرس المحتويات
6	المقدمة
12	الفصل الأول: الإطار النظري لموضوع العمل عن بُعد والدراسات السابقة له
12	تمهيد الفصل الأول
13	المبحث الأول: الإطار النظري لموضوع العمل عن بُعد وأثره على أداء الموظفين
13	- المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول العمل عن بُعد
18	- المطلب الثاني: دراسة أثر العمل عن بعد على أداء الموظفين
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة لموضوع العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي
23	- المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية والمقارنة مع الدراسة الحالية.
29	- المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية ومقارنتها مع الدراسة الحالية
36	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بقرادية
37	تمهيد الفصل الثاني
37	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر-قرادية-
37	- المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر
40	- المطلب الثاني: عرض وتحليل الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر
45	- المطلب الثالث: تقديم مصلحة الموارد البشرية
47	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية لموضوع العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بالمؤسسة
47	- المطلب الأول: الطريقة والأدوات والمنهجية المعتمدة في الدراسة
51	- المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج المقابلة الشخصية

66
67
70
71

: خلاصة الفصل
: خاتمة
المصادر والمراجع :
الملاحق:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
12	يوضح الأدوات التقنية الأساسية للعمل عن بعد	(2-1)

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
34	الهيكل التنظيمي الخاص بالشركة الأم المديرية العامة لاتصالات الجزائر.	(2-1)
35	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بغرداية.	(2-2)
39	الهيكل التنظيمي لمصلحة الموارد البشرية.	(2-3)

مقدمة

1. توطئة:

يعتبر مفهوم العمل عن بعد من المفاهيم التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر ونالت قسطا كبيرا من اهتمام الكتاب والمفكرين وذلك لأهميتها ودورها في الرقي بالمنظمات والأفراد. فالعمل عن بعد أصبح من الموضوعات الهامة في العصر الحالي، وخاصة بعد التطورات التكنولوجية السريعة. يمثل العمل عن بعد نظام عمل يتم فيه أداء المهام الوظيفية من خارج مقر العمل التقليدي، سواء من المنزل أو أي مكان آخر يتوفر فيه اتصال بالإنترنت. هذا النموذج من العمل يقدم مزايا عديدة لكل من الموظفين وأصحاب العمل، منها زيادة المرونة، تحسين التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، وتوفير الوقت والتكاليف. ومع ذلك، يواجه العمل عن بعد تحديات تتعلق بالتواصل الفعال، إدارة الوقت، وضمان الإنتاجية. تعتبر دراسة تأثيرات وفوائد وتحديات العمل عن بعد موضوعًا هامًا لفهم كيفية تحسين وتطوير هذا النظام في المستقبل

من جهة أخرى أن الأداء الوظيفي هو عنصر أساسي لنجاح أي مؤسسة، فهو يحدد مدى قدرتها على تحقيق أهدافها والبقاء في بيئة الأعمال المتغيرة. حيث يعكس هذا الأخير الفعالية والكفاءة في استخدام الموارد المتاحة لديها، بما في ذلك البشرية والمالية والموارد الفنية والتكنولوجية. بالإضافة إلى ذلك، يسهم الأداء التنظيمي الجيد في بناء سمعة المؤسسة وزيادة جاذبيتها للعملاء والمستثمرين والشركاء التجاريين. من خلال تحقيق مستويات عالية من الأداء التنظيمي، تتمكن المؤسسة من تعزيز تنافسيتها وتحقيق المزيد من النجاحات في سوق الأعمال، مما يسهم في استمراريتها ونموها المستدام. لذا، يجب أن تكون إدارة الأداء التنظيمي أحد أولويات القيادة الإدارية لتحقيق النجاح المستدام والنمو الاقتصادي للمؤسسة..

وبتطور التكنولوجيا والتغيرات في أنماط العمل، أصبح العمل عن بعد أمرًا شائعًا في العديد من المؤسسات حول العالم. يعتبر هذا التحول في طريقة العمل تحدي جديد يواجهه الموظفون والإداريون على حد سواء. يثير هذا التغيير الأسئلة حول كيفية تأثيره على أداء الموظفين وفعاليتهم في مهامهم اليومية. يهدف هذا البحث إلى فهم تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي بشكل عام، والذي يعتبر موضوعًا محوريًا في البيئة الوظيفية الحديثة. سنتناول في هذا البحث دراسة تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي بشكل شامل، مع التركيز على العوامل المؤثرة والتحديات التي يواجهها الموظفون في هذا السياق. يمثل هذا البحث مسعى لتقديم رؤى عميقة حول كيفية تحسين الأداء الوظيفي في ظل التطورات الحديثة في بيئة العمل.

2. إشكالية الدراسة:

مع تطور التكنولوجيا وتغير أنماط العمل، أصبح العمل عن بُعد من الظواهر الشائعة في بيئة العمل الحديثة. تنير هذه الظاهرة تحديات متعددة وتساؤلات حول تأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات. يتطلب فهم هذا التأثير فحصاً دقيقاً لتفاعلات الموظفين مع بيئة العمل عن بُعد وتحديد العوامل التي تؤثر في جودة الأداء وفعاليتهم. لذا، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين العمل عن بُعد والأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية.، وبالتالي يمكن ترجمة إشكالية دراستنا في التساؤل الرئيسي التالي:

❖ إلى أي مدى يساهم العمل عن بعد في التأثير على أداء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن تقسيمها إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هي المزايا والفرص التي يوفرها العمل عن بُعد لموظفي المؤسسة؟
2. ما هي التحديات والعقبات التي يواجهها الموظفون في العمل عن بُعد وكيف يؤثر ذلك على أدائهم؟
3. كيف يمكن تحسين الأداء الوظيفي في ظل العمل عن بُعد؟
3. فرضيات البحث:

بناءً على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية المطروحة، يمكن تصوّر الفرضيات التالية:

- يُفترض أن وجود نظام عمل عن بُعد سيُسهم في زيادة مستوى الراحة والمرونة لدى الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.
- يُفترض أن وجود تحديات في الاتصال والتواصل عن بُعد، بالإضافة إلى صعوبات في إدارة الوقت والانفصال بين الحياة الشخصية والعمل، سيؤدي إلى تأثير سلبي على أداء الموظفين.
- يُفترض أن تطبيق سياسات وإجراءات فعّالة لدعم وتنظيم العمل عن بُعد، بالإضافة إلى توفير تدريبات ودعم فني مستمر، سيسهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة رضا الموظفين.

تمثل هذه الفرضيات أساساً للدراسة، حيث سيتم اختبارها من خلال جمع البيانات وتحليلها لتقديم فهم واضح حول تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي والتحديات المرتبطة به، بالإضافة إلى الاستراتيجيات الفعّالة لإدارته.

4. مبررات اختيار الموضوع

- مبررات ذاتية

يتأتى اهتمامي الشخصي بموضوع العمل عن بُعد من خلال تجربتي الشخصية وتفاعلي السابق مع هذا النمط من العمل. كما أن خبرتي في العمل عن بعد قد شكلت فرصة لي لفهم التحديات والفوائد التي يمكن أن يوفرها هذا النمط من العمل. تجربتي الشخصية تضيء على البحث طابعاً فريداً من الاهتمام والمشاركة.

▪ مبررات موضوعية

تقع أهمية موضوع العمل عن بعد وتأثيره على الأداء الوظيفي في إطار التطورات الحالية في بيئة العمل والتكنولوجيا. مع التطور المتسارع للتكنولوجيا، أصبح العمل عن بعد خياراً مهماً للعديد من المؤسسات. تعتبر دراسة هذا الموضوع ضرورية لفهم كيفية تحسين الأداء الوظيفي والتكيف مع التغييرات في أساليب العمل الحديثة.

5. أهمية الدراسة:

هذه الدراسة تأتي لتبرز أهمية فهم تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. يعكس اتجاه العمل عن بُعد تحولات جذرية في أساليب العمل، مما يجعل من الضروري فهم كيفية تأثير هذه التغييرات على كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم. يساهم تحليل هذا التأثير في تحديد الفرص والتحديات المرتبطة بالعمل عن بُعد، ويمهد الطريق لتطوير إستراتيجيات فعالة لتعزيز الأداء الوظيفي وتعزيز جودة الحياة العملية في المؤسسة..

6. هدف الدراسة:

هذه الدراسة تهدف إلى تسليط الضوء على أهمية فهم تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. من خلال تحليل هذا التأثير، يمكن تحديد الفوائد المحتملة للعمل عن بُعد، مثل زيادة المرونة وتحسين التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، بالإضافة إلى تحديد التحديات المرتبطة بهذا النمط من العمل، مثل التواصل وإدارة الوقت. كما تسلط الدراسة الضوء على الدور الحيوي للإدارة في تنظيم ودعم العمل عن بُعد، بما في ذلك توفير الهيكليّة والدعم اللازمين للموظفين لتحقيق أقصى استفادة من هذا النمط من العمل. توفر هذه الدراسة بصورة شاملة فهماً أعمق لتحديات وفرص العمل عن بُعد، وتمهيد الطريق لتطوير استراتيجيات فعّالة لتعزيز الأداء الوظيفي وتحسين جودة الحياة العملية في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية.

7. حدود الدراسة:

▪ الحدود الزمانية:

تمت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023-2024، مما يعني أن جميع عمليات الجمع والتحليل البياني تمت خلال هذه الفترة الزمنية. يتيح ذلك للدراسة استيعاب التحولات والديناميكيات التي قد تحدث في بيئة العمل خلال هذه الفترة.

▪ الحدود المكانية

تمت الدراسة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية، مما يعني أن المشاركين في الدراسة والبيانات المجمعة والتحليلات تمت في هذا الموقع الجغرافي محدد. تتيح هذه النطاق الجغرافي للدراسة فهم الديناميكيات الخاصة بالعمل عن بُعد في سياق مؤسسة معينة وبيئة معينة..

8. نموذج الدراسة:

في ضوء ما تقدم من عرض لمجاور الموضوع واعتمادا على الأدبيات السابقة سيتم تقديم نموذج البحث المقترح بما فيه المتغيرات المستقلة وتأثيرها على المتغيرات التابعة في الجدول التالي:

المتغير التابع: الأداء الوظيفي	المتغير المستقل: العمل عن بعد
الأداء والرضا الوظيفي	- الأدوات والتقنيات والوسائل
	- التحديات والفرص
	- العوامل المؤثرة في العمل عن بعد
	- صعوبات العمل عن بعد

المصدر: من إعداد الطالب

9. منهجية البحث:

في هذه الدراسة، تم اعتماد منهجية البحث الوصفي في الجزء النظري ومن، حيث يهدف هذا المنهج إلى فهم عميق للظواهر والتجارب من وجهة نظر المشاركين. تتمثل أهمية رسم الخطة البحثية في توجيه سير الدراسة وتحديد الأهداف والأسئلة المراد استكشافها بوضوح، وبالتالي توجيه جهود الباحثين بكفاءة لتحقيق أهداف الدراسة. يُعتبر الأسلوب المعتمد في هذه الدراسة هو المقابلة الشخصية، حيث تم تنفيذها بعناية ومن خلال دليل استبيان محدد مسبقاً، مما سمح بجمع بيانات موثوقة وشاملة من المشاركين. تعتبر المقابلة الشخصية وسيلة فعالة لاستكشاف وفهم تجارب المشاركين وآرائهم بعمق، مما يساعد في استنتاج نتائج دقيقة وإثرائها بتفاصيل مهمة.

10. تقسيمات البحث:

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة ووصولاً لأهداف البحث واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين للدراسة وهذا بالاعتماد على منهجية IMRAD الحديثة، تطرقنا في الفصل الأول الذي يتضمن كل ما يتعلق بالأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة، كما قمنا بربط ودمج المتغيرين إضافة إلى إدراج مبحث حول الدراسات السابقة، أما بالنسبة للفصل التطبيقي تطرقنا لمبحثين يتضمن كل منهما الطريقة والأدوات التي اعتمدنا عليها ومبحث آخر يشرح تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

11. صعوبات البحث:

في إطار الدراسات النوعية، يُعتبر موضوع العمل عن بُعد وتأثيره على الأداء الوظيفي تحدياً معقداً يتطلب تفاعلاً دقيقاً مع مشاركين متعددين. يشمل ذلك التغلب على الصعوبات في التواصل والوصول إلى البيانات المناسبة وتحليلها بدقة. بالتأكيد، يُعدّ رسم الخطة البحثية بدقة واختيار الأساليب المناسبة لجمع البيانات وتحليلها الخطوات الرئيسية لتجنب العوائق وضمان جودة البحث. بالاعتماد على الإجراءات المناسبة لتجنب الانحياز والضمانات المعمول بها لضمان موضوعية النتائج، يمكن تعزيز الدقة والموثوقية في النتائج وتقديم تحليلات فعالة ومفيدة حول تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي.

الفصل الأول: الإطار النظري لموضوع العمل عن
بُعد والدراسات السابقة له

تمهيد:

إن أهمية العمل عن بعد تبرز من كون العصر الذي تعيشه المؤسسات الذي يتصف بأكبر حجم التحديات التي تواجهها، فالتغير السريع في شتى المجالات التقنية والمعرفية خلق بيئة تحتاج إلى مناخ تنظيمي ملائم، يمكنه أن يتماشى مع المتغيرات الخارجية، فلقد كشفت العديد من الدراسات أن للعمل عن بعد تأثير كبير على أداء المنظمة والفرد وجماعات العمل، ذلك أنه يساهم في تحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية .

كما يعدّ العمل عن بُعد، المعروف أيضًا باسم العمل من المنزل أو العمل عبر الإنترنت، نمط عمل يُمكن من خلاله إنجاز المهام من أي مكان بعيد عن المكتب التقليدي.

حيث أصبح لزاما دراسة نمط العمل عن بعد من اجل تفعيل وانجاح الإدارة الحديثة ويتأسس مستوى الأداء باعتباره مؤشرا فعالا في قياس المؤسسات ومن أهم مقومات نجاح المؤسسة فقد شهد العالم في الفترة الأخيرة تطورات هائلة في العديد من المجالات ما أسفر الى زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات، الأمر الذي دفع الى بروز بعض أنماط العمل من قبل هذه المؤسسات، وهذا ما سنتطرق اليه في الفصل الأول من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري لموضوع العمل عن بُعد وأثره على أداء الموظفين.

المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري لموضوع العمل عن بُعد وأثره على أداء الموظفين

سنحاول في هذا المبحث إبراز المفاهيم الأساسية للعمل عن بُعد، وذلك من خلال تقسيمه إلى مطلبين، حيث يتمثل المطلب الأول في مفاهيم أساسية حول العمل عن بُعد، والمطلب الثاني سنتطرق فيه إلى الفوائد التي يوفرها العمل عن بعد للموظفين وللشركات

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول العمل عن بُعد

تسعى المؤسسات اليوم إلى محاولة تعميم الرقمنة وتسهيل طريقة أداء الموظفين لعملهم واعتماد الأساليب الحديثة، فطريقة العمل عن بُعد هو نوع من أنواع العمل يتيح للموظفين أو العاملين القيام بمهامهم ووظائفهم بعيداً عن المكتب التقليدي أو موقع العمل المعتاد. حيث يمكن أن يتم هذا النوع من العمل من أي مكان يتوفر فيه الاتصال بالإنترنت، سواء من المنزل أو مقهى أو أي مكان آخر يسمح بالاتصال، وبالتالي إمكانية التدخل واتخاذ القرارات في الوقت المناسب مما يحقق أهداف المنظمة.

الفرع الأول: تعريف العمل عن بُعد

- تعريف سلوك العمل عن بُعد: اهتم الباحثين بمفهوم العمل عن بُعد منذ القرن الماضي وزاد الاهتمام به أكثر في السنوات الأخيرة بسبب العولمة واحتدام المنافسة بين المنظمات ويعرف البعض العمل عن بُعد بأنه العمل عن بعد أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرار تأدية الأعمال وتقديم الخدمات، بعيداً عن مكان العمل بشكل دائم أو جزئي أو حسب الطلب حيث يكون الاتصال ما بين الموظف وجهة عمله إلكترونياً... مع التزام كليهما بالتوجيهات الصادرة من الجهات المختصة بهذا الشأن في الحالات الطارئة. التي

تتطلب تأدية الأعمال من خارج مقر العمل عوضاً عن التواجد كلياً أو جزئياً في مكان العمل¹

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

وبعبارة أخرى نقول أن وظيفة ما تدخل تحت مظلة العمل عن بعد إذا كان الموظف يعمل من موقع غير تابع للشركة.³

¹ الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية وإرشادات إجرائية في الظروف الطارئة، الإمارات العربية المتحدة، مارس 2020، ص 4.

² سعد آل منيع، " 5 وظائف الأكثر تسجيلاً للمرأة في برنامج "العمل عن بعد"، جريدة المدينة السعودية، في 13/2017/10

الفرع الثاني: تأثير التكنولوجيا على تطور مفهوم العمل عن بعد

لعبت التكنولوجيا دورًا هامًا في تطور مفهوم العمل عن بعد وجعله أكثر شيوعًا وواقعية أهمّ العوامل التكنولوجية التي ساهمت في ذلك:⁴

انتشار الإنترنت: أدى انتشار الإنترنت إلى سهولة الاتصال وتبادل المعلومات بين الأشخاص في أي مكان في العالم، مما جعل العمل عن بعد ممكنًا من الناحية العملية.

تطور أدوات التواصل: تطوّرت أدوات التواصل عبر الإنترنت، مثل البريد الإلكتروني وبرامج الدردشة ومؤتمرات الفيديو، مما جعل التواصل بين الزملاء والمديرين أكثر فعالية في بيئة العمل عن بعد.

ظهور أدوات الإنتاجية السحابية: ظهرت أدوات الإنتاجية السحابية، مثل جوجل درايف ودروب بوكس ومايكروسوفت 365، مما سمح للموظفين بالوصول إلى ملفات العمل والعمل عليها من أي مكان.

انتشار الهواتف الذكية: أدى انتشار الهواتف الذكية إلى زيادة إمكانية الوصول إلى الإنترنت والأدوات اللازمة للعمل عن بعد، مما جعل هذا النمط من العمل أكثر ملاءمة للعديد من الأشخاص.

تغيير مفهوم مكان العمل: لم يعد مكان العمل يُقاس بالمكتب التقليدي، بل أصبح يُقاس بأي مكان يُمكن فيه للموظف إنجاز عمله بفعالية.

مستقبل العمل عن بعد: من المتوقع أن يستمرّ العمل عن بعد في النمو خلال السنوات القادمة، وذلك بفضل التطورات التكنولوجية المتسارعة واحتياجات الموظفين والشركات المتغيرة

في الانتقال للعمل عن بعد دفع المؤسسات إلى استخدام الأدوات التكنولوجية المتطورة التي ا زدت من إنتاجية الموظفين، و ازداد من سرعة وتطوير الأنظمة التقنية في المؤسسات وأدى إلى تبني واستخدام أدوات جديدة مثل البرامج التكنولوجية الحديثة والتطبيقات الإلكترونية

الفرع الثالث: صعوبات ومزايا العمل عن بعد

يُقدم العمل عن بعد العديد من مميزات للموظفين من أهمها الحرية والمرونة في جوانب متعددة، تشمل:⁵

³ فاطمة حيشية، أسامة دمراني، التوظيف عن بعد دليلك لتأسيس شركة تتبنى بيئة العمل عن بعد وتوظيف فريقها وإدارته، الطبعة الثانية،

أكاديمية حاسوب، المملكة المتحدة، 2022، ص 17

⁴ وائل بن شافي الشمري، أثر تطبيق العمل عن بعد على الأداء الوظيفي خلال جائحة كورونا، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 37،

العدد 1، 2023، ص 149

⁵ مجموعة البنك الدولي، حماية الانسان والاقتصاد: استجابات متكاملة على صعيد السياسات لجهود مكافحة فيروس كورونا، تقرير سنة

2020، ص 18.

- تنظيم الوقت: يتمتع الموظفون بمزيد من المرونة في تنظيم وقتهم عند العمل عن بعد، وذلك من خلال تحديد ساعات العمل التي تناسبهم وإنجاز مهامهم في الوقت الذي يُفضلونه.
- مكان العمل: لا يُحصر العمل عن بعد بالمكان التقليدي للمكتب، بل يمكن للموظفين العمل من أي مكان يتوفر فيه اتصال بالإنترنت، مثل المنزل، أو المقهى، أو المكتبة، أو أي مكان آخر يُناسبهم.
- أسلوب العمل: يتمتع الموظفون بمزيد من الحرية في اختيار أسلوب العمل الذي يناسبهم عند العمل عن بعد، مثل العمل بشكل فردي أو جماعي، أو استخدام أدوات ووسائل مختلفة لإنجاز المهام.⁶
- المسؤولية والاستقلالية: يُصبح الموظفون أكثر مسؤولية واستقلالية عند العمل عن بعد، حيث يتحملون مسؤولية تنظيم وقتهم وإدارة مهامهم بشكل فعال.
- تحسين الصحة النفسية: يمكن للعمل عن بعد أن يُساهم في تحسين الصحة النفسية للموظفين، من خلال تقليل التوتر والقلق المرتبطين بالتنقل إلى مكان العمل، والشعور بالضغط الاجتماعي.
- تقليل التكاليف: يُمكن للعمل عن بعد أن يُساعد الموظفين على تقليل التكاليف، مثل تكاليف التنقل إلى مكان العمل، وتناول الطعام في الخارج، وشراء الملابس الرسمية.⁷
- بشكل عام، يُقدم العمل عن بعد العديد من المميزات للموظفين من أهمها الحرية والمرونة في جوانب متعددة، مما يُساهم في تحسين الإنتاجية، وتعزيز الرضا الوظيفي، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وتقليل التكاليف، وخلق بيئة عمل أكثر إيجابية.
- وعلى الرغم من المميزات العديدة التي يُقدمها العمل عن بعد، إلا أنه يُمكن أن يُواجه بعض الموظفين بعض العيوب، تشمل:
- صعوبة الفصل بين العمل والحياة الشخصية: قد يُواجه بعض الموظفين صعوبة في فصل حياتهم الشخصية عن حياتهم المهنية عند العمل عن بعد، مما قد يؤدي إلى الشعور بالإرهاق والتوتر.
- الشعور بالوحدة والعزلة: قد يشعر بعض الموظفين بالوحدة والعزلة عند العمل عن بعد، خاصةً إذا كانوا يعملون بمفردهم أو لا يتفاعلون مع زملاء العمل بشكل منتظم. قد يؤدي ذلك إلى الشعور بالإحباط وانخفاض الدافعية.

⁶ بن أحمد آسيا، عوامل نجاح وفشل العمل عن بعد في الجامعة الجزائرية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة الدلتا للعلوم والتكنولوجيا، المجلد

4، العدد 1، أبريل 2021، ص. 124.

⁷ حسام قرني أحمد، أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين - دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بالكلية-، مجلة كلية السياسة

والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، أبريل 2022، ص. 18.

- صعوبات التواصل: قد يُواجه بعض الموظفين صعوبات في التواصل مع زملاء العمل والمديرين عن بعد، ممّا قد يُؤدي إلى سوء الفهم والإحباط.
 - نقص الدعم والتوجيه: قد لا يحصل الموظفون الذين يعملون عن بعد على نفس مستوى الدعم والتوجيه الذي يحصل عليه الموظفون الذين يعملون في المكتب.
 - صعوبات تقنية: قد يُواجه بعض الموظفين صعوبات تقنية عند العمل عن بعد، مثل مشاكل الاتصال بالإنترنت أو أعطال في أجهزة الكمبيوتر.
 - صعوبة التقدم المهني: قد يشعر بعض الموظفين بأن فرصهم في التقدم المهني محدودة عند العمل عن بعد، وذلك لأنهم لا يتواجدون بشكل فعلي في مكان العمل.
 - صعوبات قانونية: قد تُواجه الشركات صعوبات قانونية عند توظيف موظفين عن بعد، مثل الامتثال لقوانين العمل المختلفة في كل دولة.⁸
- الفرع الرابع: أنواع ومهارات العمل عن بعد
- يوجد عدّة أنواع للعمل عن بعد نوجزها باختصار:⁹
- العمل المستقل: يعمل الموظفون لحسابهم الخاص ويتولون جميع جوانب عملهم بأنفسهم.
 - العمل عن بعد بدوام كامل: يعمل الموظفون لشركة محددة بدوام كامل من مكان بعيد.
 - العمل عن بعد بدوام جزئي: يعمل الموظفون لشركة محددة بدوام جزئي من مكان بعيد.
 - العمل الحر: يعمل الموظفون على مشاريع قصيرة الأجل لشركات مختلفة.
 - العمل عن بعد المؤقت: يعمل الموظفون لشركة محددة لفترة زمنية محددة من مكان بعيد.
- وبالنسبة لمهارات العمل عن بعد فيوجد كذلك العديد من المهارات وهي كالتالي:
- مهارات تقنية: يجب أن يكون الموظفون على دراية باستخدام أجهزة الكمبيوتر والبرامج وأدوات التواصل عبر الإنترنت.
 - مهارات إدارة الوقت: يجب أن يكون الموظفون قادرين على إدارة وقتهم بفعالية والعمل بشكل مستقل.

⁸ حسام قربي أحمد المرجع السابق، ص. 19

⁹ عبد الجليل أحمد، تأثير بيئة العمل التنظيمية والاجتماعية على إنتاجية العاملين في المنظمة الاقتصادية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2017، ص. 248

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي في المؤسسة

- مهارات التواصل: يجب أن يكون الموظفون قادرين على التواصل بفعالية مع الزملاء والمديرين والعملاء عن بعد.

- مهارات حل المشكلات: يجب أن يكون الموظفون قادرين على حل المشكلات بشكل مستقل.

- مهارات تنظيمية: يجب أن يكون الموظفون قادرين على تنظيم وقتهم وعملهم بفعالية.

الفرع الخامس: الأدوات التقنية الأساسية للعمل عن بُعد

يوجد العديد من الأدوات والوسائل المستعملة في وظيفة العمل عن بعد، وهي كثيرة حسب الطبيعة والموضوع،

نذكر منها مايلي:¹⁰

الجدول (01-01) يوضح الأدوات التقنية الأساسية للعمل عن بعد

الطبيعة والموضوع	الوسيلة والأداة
منصات التواصل الفوري	Slack / Microsoft Teams / Zoom / Google Meet
البريد الإلكتروني	Outlook / Gmail / Yahoo / MSN
أدوات مشاركة الملفات	Dropbox / Google Drive / OneDrive
أدوات إدارة المهام	Trello / Asana / Monday.com
أدوات تتبع المشاريع	Jira / ClickUp / Basecamp
أدوات إدارة الوثائق	Google Docs / Microsoft Word / Evernote
أدوات مؤتمرات الفيديو	Zoom / Google Meet / Skype
الأمن السيبراني	NordVPN / ExpressVPN / Private Internet
أدوات التوقيع الإلكتروني	DocuSign / HelloSign / PandaDoc
منصات التعلم الإلكتروني	Moodle / Classroom / Canvas / Udemy

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المرجع المذكور.

¹⁰ علوطي لمين، المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة يحي فارس المدية، العدد 03، 2008، ص 64.

المطلب الثاني: دراسة أثر العمل عن بعد على أداء الموظفين

الفرع الأول: أساسيات أداء الموظفين

من خلال تقييم أداء الموظفين بشكل دوري، يمكن للمديرين تحديد نقاط القوة والضعف لدى كل موظف، وتقديم التوجيه والدعم اللازمين لتحسين الأداء، وتحديد فرص التطوير المهني، والمكافآت، وتحفيز الموظفين على تحقيق أفضل النتائج.¹¹

1. عناصر تقييم أداء الموظفين:

تتضمن عملية تقييم أداء الموظفين عادةً العناصر التالية:

- تحديد الأهداف: يجب تحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس لكل موظف في بداية فترة التقييم؛
- المتابعة والتواصل: يجب على المديرين متابعة تقدم الموظفين بشكل دوري وتقديم الملاحظات الدورية؛
- التقييم: في نهاية فترة التقييم، يجب على المديرين تقييم أداء الموظفين بناءً على الأهداف المحددة مسبقاً؛
- المراجعة والمناقشة يجب مراجعة نتائج التقييم مع كل موظف لمناقشة نقاط القوة والضعف وفرص التطوير؛
- تحديد خطة عمل: يجب وضع خطة عمل لتحسين الأداء وتحديد أهداف جديدة لفترة التقييم القادمة.

2. طرق تقييم أداء الموظفين:

هناك العديد من طرق تقييم أداء الموظفين، تشمل بعض الطرق الشائعة:

- التقييم الذاتي: يُطلب من الموظفين تقييم أدائهم بأنفسهم؛
- التقييم من قبل المدير: يُقيم المدير أداء الموظف بناءً على ملاحظاته؛
- التقييم من قبل الزملاء: يُقيم زملاء العمل أداء الموظف؛
- التقييم من قبل العملاء: يُقيم العملاء أداء الموظف إذا كان يتعامل معهم بشكل مباشر؛
- نظام النقاط: يتم تخصيص نقاط للموظفين بناءً على أدائهم في مهام محددة؛
- التقييم السلوكي: يُركز على تقييم سلوكيات الموظفين ومهاراتهم الشخصية.

3. أهمية تقييم أداء الموظفين:

يُعدّ تقييم أداء الموظفين ذا أهمية كبيرة للموظفين والمنظمات على حدٍ سواء، تشمل بعض فوائده:¹²

- تحسين الأداء: يساعد تقييم أداء الموظفين على تحديد نقاط الضعف وتحسين الأداء العام للموظفين؛

¹¹ تلمساني ع، مضمومي، العمل عن بعد وأثره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا -دراسة ميدانية-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة

الماستر، جامعة أحد دراية أدرار، الجزائر، 2021، ص 42.

¹² نفس المرجع.

- زيادة الإنتاجية: يؤدي تحسين الأداء إلى زيادة إنتاجية الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة بشكل أفضل؛
- تحفيز الموظفين: يُظهر تقييم أداء الموظفين للموظفين أن المنظمة تهتم بأدائهم وتُقدّر مساهماتهم؛
- التطوير المهني: يساعد تقييم أداء الموظفين على تحديد فرص التطوير المهني للموظفين؛
- اتخاذ القرارات: يُساعد تقييم أداء الموظفين المديرين على اتخاذ قرارات صائبة بشأن الترقيات والمكافآت والعقوبات؛

- تحسين بيئة العمل: يُساعد تقييم أداء الموظفين على خلق بيئة عمل إيجابية وصحية؛ يُعدّ تقييم أداء الموظفين أداة قوية يمكن أن تُساعد المنظمات على تحسين أداء الموظفين وتحقيق أهدافها. فمن خلال اتباع أفضل الممارسات لتقييم أداء الموظفين، يمكن للمديرين خلق بيئة عمل إيجابية وتحفيز الموظفين على التميز

الفرع الثاني: أهمية دراسة أثر العمل عن بعد على أداء الموظفين

تكتسب دراسة أثر العمل عن بعد على أداء الموظفين أهمية كبيرة لأسباب متعددة، تشمل الفهم المتعمق لآلية عمل هذا النمط، مع ازدياد شيوع العمل عن بعد، تصبح الحاجة لفهم آلية عمله وتأثيره على أداء الموظفين ضرورية لضمان فعاليته واستدامته حيث تُساعد الدراسات على فهم العوامل التي تُساهم في تحسين أو إعاقة أداء الموظفين عن بعد؛¹³

كما تُعدّ دراسة أثر العمل عن بعد على أداء الموظفين ضرورية لفهم هذا النمط من العمل بشكل أفضل، وتحقيق أقصى استفادة منه من حيث تحسين الإنتاجية، وتعزيز الرضا الوظيفي، وتقليل التكاليف، والاستفادة من المواهب العالمية، وضمان استمرارية الأعمال.

الفرع الثالث: تقنيات إدارة الأداء وتقييم أداء الموظفين في بيئة العمل عن بعد

يُشكل تقييم أداء الموظفين وإدارته عنصراً هاماً لضمان نجاح أيّ منظمة، وتكتسب هذه العملية أهمية خاصة في بيئة العمل عن بعد. حيث تُواجه الشركات تحديات جديدة في متابعة أداء الموظفين وتقديم التوجيه والدعم اللازمين لهم.¹⁴

فيما يلي بعض تقنيات إدارة الأداء وتقييم أداء الموظفين التي تُعدّ فعّالة في بيئة العمل عن بعد:

¹³ وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، المعايير والتطبيقات المثلى للعمل عن بعد، النسخة الأولى، السعودية، 2022، ص 07.

¹⁴ الجودي مُجد العلي، تفعيل الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قيادة فعالة - دراسة حالة -، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2008، ص 77.

1. تحديد الأهداف الذكية: من المهمّ تحديد أهدافٍ ذكية قابلة للقياس وقابلة للتحقيق وواقعية ومحددة زمنياً (SMART) للموظفين.
2. التواصل المنتظم: يُعدّ التواصل المنتظم بين المديرين والموظفين ضرورياً لضمان سير العمل بسلاسة وتقديم التوجيه والدعم اللازمين. حيث يمكن استخدام قنوات اتصالٍ متنوعةٍ، مثل برامج المراسلة.
3. تقييم الأداء بانتظام: يجب تقييم أداء الموظفين بانتظام وتقديم الملاحظات الدورية المفصّلة. ويمكن استخدام مجموعة متنوعة من أدوات التقييم، مثل استمارات المراجعة الذاتية وتقييمات الأداء 360 درجة.
4. تقديم فرص التطوير: يجب توفير فرصٍ للتطوير المهني للموظفين للمساعدة في تحسين مهاراتهم وقدراتهم حيث يمكن ذلك من خلال برامج التدريب وتقديم الموارد التعليمية وتشجيع المشاركة في المؤتمرات والندوات فيساعد تطوير الموظفين على تحفيزهم وزيادة ولائهم للشركة.
5. استخدام أدوات التكنولوجيا: تُوفّر العديد من أدوات التكنولوجيا حلولاً فعّالة لإدارة الأداء وتقييم الموظفين عن بعد وذلك ان استخدام هذه الأدوات لتتبع ساعات العمل وإدارة المهام وتقديم الملاحظات وتقييم الأداء. فاختيار الأدوات المناسبة يُساعد على تبسيط عملية إدارة الأداء وتحسين كفاءتها.
- من المهمّ بناء الثقة والاحترام بين المديرين والموظفين لخلق بيئة عملٍ إيجابيةٍ تُشجّع على التواصل المفتوح بحيث يجب أن تكون سياسات تقييم الأداء عادلةً ومُتسقةً وشفافةً مع مراعاة التحديات الفريدة التي تواجه الموظفين الذين يعملون عن بعد عند تقييم أدائهم.
- إنّ إدارة تقييم أداء الموظفين عن بعد تتطلب نهجاً مُتكيفاً واستخدام تقنياتٍ فعّالةٍ تُراعي الاحتياجات الفردية للموظفين وظروف العمل عن بعد. بتطبيق الممارسات الصحيحة، يمكن للشركات خلق بيئة عملٍ عن بعدٍ تُعزّز الإنتاجية وتُساهم في تحقيق أهدافها.
- الفرع الرابع: العوامل المؤثرة على أداء الموظفين أثناء العمل عن بعد
- يُعدّ العمل عن بعد ظاهرةً حديثةً تُتيح للموظفين إنجاز مهامهم من خارج المكتب التقليدي، مع تزايد شعبيتها، برزت الحاجة لفهم العوامل التي تُؤثر على أداء الموظفين في هذا النموذج الجديد للعمل.

يمكن تصنيف هذه العوامل إلى فئتين رئيسيتين:¹⁵

1. العوامل الفردية:

¹⁵ مرسوم تنفيذي رقم 70-20، المؤرخ في 23 أبريل 2020، يتضمن تمديد إجراءات الحجر المنزلي المتخذ في إطار الوقاية من انتشار وباء كورونا، الجريدة الرسمية، العدد 24،

- شخصية الموظف: تلعب الصفات الشخصية للموظف، مثل الاستقلالية والانضباط والقدرة على التركيز، دورًا هامًا في تحديد قدرته على النجاح في بيئة العمل عن بعد.
 - المهارات التقنية: تتطلب بيئة العمل عن بعد مهارات تقنية جيدة للتواصل واستخدام أدوات العمل المختلفة.
 - دوافع الموظف: يُعدّ دافع الموظف للعمل عن بعد عنصرًا هامًا يُؤثر على إنتاجيته والتزامه.
2. العوامل التنظيمية:¹⁶
- ثقافة الشركة: تُؤثر ثقافة الشركة الداعمة للعمل عن بعد بشكلٍ إيجابي على شعور الموظفين بالرضا والإنتاجية.
 - سياسات العمل عن بعد: تُحدّد سياسات العمل عن بعد التوقعات بخصوص ساعات العمل، وأساليب التواصل، وأدوات العمل، وتقييم الأداء.
 - الدعم والتدريب: تُوفّر الشركات التي تُقدّم الدعم والتدريب للموظفين على مهارات العمل عن بعد فرصًا أفضل للنجاح.
 - أدوات التواصل والتعاون: تُسهّل أدوات التواصل الفعّالة، مثل برامج المراسلة الفورية ومؤتمرات الفيديو، التعاون بين الموظفين وتقلّل من الشعور بالعزلة.
 - فرص التواصل الاجتماعي: تُساعد فرص التواصل الاجتماعي مع الزملاء على بناء العلاقات وتعزيز الشعور بالانتماء.
- بالإضافة إلى ذلك، تُشير بعض الدراسات إلى وجود عوامل أخرى تُؤثر على أداء الموظفين أثناء العمل عن بعد، مثل: نوع الوظيفة، مدة العمل عن بعد، المسؤوليات الأسرية
- يُعدّ تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين نتيجةً معقدةً تتأثر بمجموعة من العوامل الفردية والتنظيمية. ففهم هذه العوامل يُساعد الشركات والموظفين على تهيئة بيئة عمل عن بعد فعّالة تُعزّز الإنتاجية والرضا الوظيفي.
- الفرع الخامس: الصعوبات التقنية والاجتماعية التي يمكن مواجهتها في بيئة العمل عن بعد
- يُعدّ العمل عن بعد نموذجًا وظيفيًا مُتزايد الشعبية. وبينما يُقدّم هذا النموذج العديد من الفوائد، إلا أنّه يُطرح أيضًا بعض الصعوبات التقنية والاجتماعية التي قد تواجه الموظفين والشركات. فيما يلي استعراضٌ لبعض من أبرز هذه الصعوبات:¹⁷

¹⁶ عبد الرحمان الشقاوي، إدارة التنمية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، 1994، ص 86.

1. العوامل التقنية:

- المشاكل الفنية: قد يواجه الموظفون مشاكل تقنية، مثل انقطاع الإنترنت أو تعطل أجهزة الكمبيوتر. يُمكن أن يُؤدّي ذلك إلى تعطل سير العمل وانخفاض الإنتاجية.
- نقص الوصول إلى الموارد: قد لا يحصل الموظفون على نفس الوصول إلى الموارد التي يحصلون عليها في المكتب، مثل الطابعات ومساحات الضوئية والمستلزمات المكتبية. يُمكن أن يُؤدّي ذلك إلى صعوبة إنجاز المهام.
- أمن المعلومات: قد تُواجه الشركات مخاطر أمنيةً متزايدةً عند السماح للموظفين بالعمل عن بعد، مثل اختراق البيانات والهجمات الإلكترونية.

2. العوامل الاجتماعية:

- صعوبة التواصل الفعال: قد يواجه الموظفون صعوبةً في التواصل بشكلٍ فعّالٍ مع زملائهم ورؤسائهم بسبب نقص التواصل وجهاً لوجه. يُمكن أن يُؤدّي ذلك إلى سوء الفهم والإحباط وانخفاض الإنتاجية.
- الشعور بالعزلة: قد يشعر بعض الموظفين بالعزلة والانفصال عن زملائهم وفرق العمل عند العمل من المنزل. يُمكن أن يُؤدّي ذلك إلى الشعور بالوحدة وانخفاض الروح المعنوية.
- صعوبة فصل العمل عن الحياة الشخصية: قد يواجه الموظفون صعوبةً في فصل ساعات العمل عن ساعات الحياة الشخصية عند العمل من المنزل. يُمكن أن يُؤدّي ذلك إلى الإرهاق وبرن آوت.
- حيث يمكن للشركات والموظفين اتّخاذ خطواتٍ للتخفيف من وطأة هذه الصعوبات، مثل توفير فرصٍ للتواصل المنتظم، وخلق بيئة عملٍ منزليةٍ مننظمة، واستخدام أدوات التكنولوجيا بشكلٍ فعّالٍ، ودعم الصحة الجسدية والنفسية للموظفين.
- إنّ العمل عن بعد يُقدّم العديد من الفوائد للموظفين والشركات، ولكنّه يُطرح أيضاً بعض الصعوبات التقنية والاجتماعية. فهم هذه الصعوبات واتّخاذ خطواتٍ للتخفيف من وطأتها يُساعد على ضمان تجربة عملٍ عن بعدٍ إيجابيةٍ ومُنتجةٍ.

¹⁷ بكار فتحي، بوشريعة فاطمة، استراتيجية العمل عن بعد نقص في التشريع وفي الممارسة، المركز الجامعي غليزان، المجلد 34، 2020، ص

المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المبحث تقديم أهم الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع بحثنا، سواء تلك الأبحاث التي لها علاقة بالمتغيرين معاً، أو تلك الأبحاث التي لها علاقة بأحد المتغيرين، و نشير بأن هناك دراسات عديدة أنجزت على الصعيد العربي و الأجنبي، وهي متنوعة بين الدراسات باللغة العربية ودراسات أخرى باللغة الأجنبية، كما انه سيتم التركيز على موقع الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة، حيث سنحاول إبراز أهم النقاط التي تتفق أو تختلف فيها دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة، لننتهي إلى مجالات الاستفادة من هذه الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية والمقارنة مع الدراسة الحالية

1. دراسة حوتية ع، تلمساني ع، مضمومي ع، العمل عن بعد وأثره على أداء العاملين في ظل جائحة

كورونا، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أحمد دراية بأدرار، الجزائر 2020-2021

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين خلال جائحة كورونا، مع التركيز على الأبعاد المختلفة لهذا التأثير في بيئة أكاديمية، وتحديدًا بجامعة أحمد دراية بأدرار. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات والمقابلات لتحليل تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للعاملين. تم تصميم الاستبيان لقياس مختلف الجوانب المتعلقة بالعمل عن بعد، بما في ذلك التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، والتواصل، والإنتاجية. حيث كشفت نتائج الدراسة عن وجود تأثيرات متباينة للعمل عن بعد على أداء الموظفين. من بين الإيجابيات، تحسن التوازن بين العمل والحياة الشخصية وزيادة المرونة في تنفيذ المهام. ومع ذلك، تم تسجيل بعض السلبيات مثل الشعور بالعزلة الاجتماعية وصعوبة التواصل الفعال بين أعضاء الفريق. أوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير التدريب المناسب للموظفين لتعزيز قدراتهم على العمل عن بعد. كما شددت على أهمية وضع سياسات واضحة لضمان التوازن بين العمل عن بعد والحضور الشخصي لتعزيز إنتاجية العاملين.

المقارنة مع دراستنا حول "العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي" في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

في المنهجية، كلا الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات والمقابلات لتحليل تأثير العمل عن بعد. ومن ناحية الهدف تشتركان في الهدف العام المتمثل في قياس تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين، مع التركيز على تحسين الأداء الوظيفي في ظل ظروف غير تقليدية، كما اختلفت في النطاق الجغرافي، بينما أجريت الدراسة الأولى في جامعة أحمد دراية بأدرار، تركز

دراستنا على مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية، مما يعكس اختلافًا في نوع المؤسسة والبيئة العملية. أما من حيث الأدوات والأساليب على الرغم من استخدام أدوات مشابهة، فإن دراستنا الحالية قد تتعمق أكثر في تحليل البيانات النوعية من المقابلات لتعزيز النتائج الكمية المستخلصة من الاستبيانات.

في الأخير توضح المقارنة بين الدراستين أهمية العمل عن بعد كظاهرة فرضتها جائحة كورونا، وكيف يمكن أن تتفاوت تأثيراتها بناءً على القطاع ونوع المؤسسة. الدراسات تشير إلى الحاجة الملحة لتحسين البنية التحتية وتطوير سياسات تدعم العمل عن بعد بطرق تزيد من فعالية وإنتاجية الموظفين. في السياق الأكاديمي، تكون التحديات مختلفة مقارنة بقطاع الاتصالات، مما يستدعي تخصيص استراتيجيات وحلول مبتكرة تناسب كل قطاع لضمان تحقيق الفائدة القصوى من العمل عن بعد.

2. دراسة حامد عبد الهادي فارس الغامدي، وائل بن شافي الشمري، "أثر تطبيق العمل عن بعد على الأداء الوظيفي خلال جائحة كورونا: دراسة ميدانية على موظفي إدارة تعليم بيشة"، جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية، مذكرة ماستر في علوم الإدارة العامة، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي لموظفي إدارة التعليم في مدينة بيشة خلال جائحة كورونا. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي لفحص العلاقة بين العمل عن بعد كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع. تم استخدام استبانة مكونة من 22 فقرة لجمع البيانات من 125 موظفًا في إدارة تعليم بيشة، حيث شملت الاستبانة أبعادًا تتعلق بتوافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية، والمحفزات والمبادرات الحكومية. للتحقق من صدق وثبات الاستبانة، استخدم الباحثان معامل ارتباط بيرسون ومعامل ألفا كرونباخ على التوالي.

كشفت النتائج عن تأثيرات متفاوتة للعمل عن بعد على الأداء الوظيفي، حيث أظهرت بعض الإيجابيات مثل تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية وزيادة المرونة في تنفيذ المهام، بينما أظهرت بعض السلبيات مثل الشعور بالعزلة الاجتماعية وصعوبة التواصل الفعال بين أعضاء الفريق. أوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير التدريب المناسب للموظفين لتعزيز قدراتهم على العمل عن بعد، ووضع سياسات واضحة لضمان التوازن بين العمل عن بعد والحضور الشخصي لتعزيز إنتاجية العاملين.

المقارنة مع دراستنا

في المقارنة بين الدراسة السابقة حول "أثر تطبيق العمل عن بعد على الأداء الوظيفي خلال جائحة كورونا: دراسة ميدانية على موظفي إدارة تعليم بيشة" ودراستنا حول "العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي في

مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية"، نجد تشابهاً في المنهجية حيث اعتمدت كلتا الدراستين على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات والمقابلات لتحليل تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي. كما تشترك الدراستان في الهدف العام المتمثل في قياس تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين، مع التركيز على تحسين الأداء الوظيفي في ظل ظروف غير تقليدية. ومع ذلك، تختلفان في النطاق الجغرافي ونوع المؤسسة؛ حيث أجريت الدراسة الأولى في بيئة تعليمية بمدينة بيشة، بينما تركز دراستنا على قطاع الاتصالات في مدينة غرداية. ومن حيث الأدوات والأساليب، استخدمت كلتا الدراستين استبيانات ومقابلات لجمع البيانات، لكن دراستنا تضمنت تحليلاً أعمق للبيانات النوعية من المقابلات لتعزيز النتائج الكمية المستخلصة من الاستبيانات.

في الأخير توضح المقارنة بين الدراستين أهمية العمل عن بعد كظاهرة فرضتها جائحة كورونا، وكيف يمكن أن تتفاوت تأثيراتها بناءً على القطاع ونوع المؤسسة. تشير الدراستان إلى الحاجة الملحة لتحسين البنية التحتية وتطوير سياسات تدعم العمل عن بعد بطرق تزيد من فعالية وإنتاجية الموظفين. في السياق الأكاديمي، تكون التحديات مختلفة مقارنة بقطاع الاتصالات، مما يستدعي تخصيص استراتيجيات وحلول مبتكرة تناسب كل قطاع لضمان تحقيق الفائدة القصوى من العمل عن بعد.

3. دراسة حسام قرني أحمد، أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين - دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بكلية التجارة بجامعة المنصورة، مجلة كلية السياسة والاقتصاد - المجلد الخامس عشر - العدد الأربع عشر-، جامعة أبوظبي الإمارات العربية المتحدة أبريل 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أبعاد "العمل عن بعد" و"إنتاجية العمال" في كلية التجارة بجامعة المنصورة وتحديد أهمية هذه الأبعاد ودورها في بناء مستويات مناسبة تساهم في تعزيز إنتاجية الموارد البشرية. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين في كلية التجارة بجامعة المنصورة، وتم إجراء الدراسة على عينة عشوائية من 86 موظفاً. اعتمد الباحث على منهج الوصف التحليلي لوصف واقع تأثير "العمل عن بعد" على "إنتاجية العمال". باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS، تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاءات الوصفية، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم مستويات أبعاد "العمل عن بعد" وعلاقتها بـ"إنتاجية العمال". حيث كشفت النتائج الإحصائية للدراسة أن تقييم العينة لأبعاد "العمل عن بعد" كان إيجابياً، وكذلك تقييم العينة لأبعاد "إنتاجية العمال". أظهرت النتائج أن الفرضية الصفرية الرئيسية التي اعتمدها الدراسة كانت غير صحيحة، حيث يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد "العمل عن بعد" بشكل جماعي

وفردى وأبعاد "إنتاجية العمال" عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين العاملين الإداريين في كلية التجارة بجامعة المنصورة في مصر.

المقارنة مع دراستنا حول "العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي" في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية: اعتمدت كلتا الدراستين على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات. بينما تركز الدراسة الحالية على تحليل تأثير العمل عن بعد على إنتاجية العمال في بيئة أكاديمية محددة، فإن دراستنا قد تتعمق في تحليل البيانات النوعية من المقابلات لتعزيز النتائج الكمية المستخلصة من الاستبيانات. تشترك الدراستان في الهدف العام المتمثل في قياس تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي، مع التركيز على تحسين الإنتاجية في ظل ظروف غير تقليدية.

اختلفت الدراسة الحالية في كونها تركز على بيئة أكاديمية معينة، بينما تركز دراستنا على بيئة عملية محددة في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. أجريت الدراسة الحالية في سياق أكاديمي مصري، بينما تركز دراستنا على سياق بيئة عمل محددة في الجزائر، مما يعكس اختلافًا في نوع المؤسسة والبيئة العملية. وعلى الرغم من تشابه التوصيات بتحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير التدريب اللازم، فإن دراستنا قد تركز بشكل أكثر تحديدًا على السياسات المحلية والاستراتيجيات التي تناسب بيئة عمل معينة مثل قطاع الاتصالات في الجزائر.

في النهاية، توفر المقارنة بين الدراستين فهمًا أعمق لكيفية تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في سياقات مختلفة. تبرز أهمية تخصيص استراتيجيات وحلول مبتكرة تناسب كل قطاع لضمان تحقيق الفائدة القصوى من العمل عن بعد.

4. دراسة حامد عبد الهادي فارس الغامدي ووائل شافي الشمري: أثر تطبيق العمل عن بعد على الأداء الوظيفي خلال جائحة كورونا "دراسة ميدانية على موظفي إدارة تعليم بيشة"، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، مجلد 37 عدد 1، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي لموظفي إدارة التعليم في مدينة بيشة خلال جائحة كورونا (Covid-19). استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل "العمل عن بعد" بأبعاده المختلفة، مثل معرفة الموظفين بالعمل عن بعد، توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية، والمحفزات والمبادرات الحكومية، وأثره على المتغير التابع "الأداء الوظيفي" للموظفين. شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي إدارة تعليم بيشة البالغ عددهم 125 موظفًا، وتم تصميم الاستبانة المكونة من 22 فقرة وفق مقياس "ليكرت" الخماسي. تم استخدام معامل ارتباط بيرسون للتحقق من الصدق الداخلي، ومعامل ألفا

كروناخ للتأكد من ثبات الاستبانة. حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند $(\alpha \leq 0.05)$ للعمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في ظل انتشار جائحة فيروس كورونا المستجد (Covid-19). كما أظهرت النتائج تأثيرًا إيجابيًا ذو دلالة إحصائية عند $(\alpha \leq 0.05)$ لمعرفة العاملين بالعمل عن بعد، وتوافر المتطلبات التقنية، والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد على الأداء الوظيفي للعاملين.

المقارنة مع دراستنا حول "العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي" في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية: اعتمدت كلتا الدراستين على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات. بينما تركز الدراسة الحالية على تحليل تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في بيئة تعليمية محددة خلال جائحة عالمية، فإن دراستنا قد تتعمق في تحليل البيانات النوعية من المقابلات لتعزيز النتائج الكمية المستخلصة من الاستبيانات. تشترك الدراستان في الهدف العام المتمثل في قياس تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي، مع التركيز على تحسين الإنتاجية في ظل ظروف غير تقليدية.

اختلفت الدراسة الحالية في كونها تركز على بيئة تعليمية في بيضة المملكة العربية السعودية، بينما تركز دراستنا على بيئة عمل محددة في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. أجريت الدراسة الحالية في سياق تعليمي سعودي خلال جائحة كورونا، بينما تركز دراستنا على سياق بيئة عمل محددة في الجزائر، مما يعكس اختلافًا في نوع المؤسسة والبيئة العملية. وعلى الرغم من تشابه التوصيات بتحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير التدريب اللازم، فإن دراستنا قد تركز بشكل أكثر تحديدًا على السياسات المحلية والاستراتيجيات التي تناسب بيئة عمل معينة مثل قطاع الاتصالات في الجزائر.

في النهاية، توفر المقارنة بين الدراستين فهمًا أعمق لكيفية تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في سياقات مختلفة. تبرز أهمية تخصيص استراتيجيات وحلول مبتكرة تناسب كل قطاع لضمان تحقيق الفائدة القصوى من العمل عن بعد.

5. دراسة سمير عبد الحميد السميري ومحمد عبد الله الخطيب: أثر تطبيق العمل عن بعد على الأداء الوظيفي خلال جائحة كورونا: دراسة ميدانية على موظفي إدارة التعليم بمحافظة الشارقة، مجلة جامعة الشارقة للعلوم

الإنسانية والاجتماعية، مجلد 15 عدد 2، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق العمل عن بعد على الأداء الوظيفي لموظفي إدارة التعليم في محافظة الشارقة خلال جائحة كورونا (Covid-19). استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل "العمل عن بعد" بأبعاده المختلفة، مثل معرفة الموظفين بالعمل عن بعد، توافر المتطلبات التقنية

والمعلوماتية، والمحفزات والمبادرات الحكومية، وأثره على المتغير التابع "الأداء الوظيفي" للموظفين. تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي إدارة التعليم في محافظة الشارقة، وتم تصميم استبانة مكونة من 25 فقرة وفق مقياس "ليكرت" الخماسي. تم استخدام معامل ارتباط بيرسون للتحقق من الصدق الداخلي، ومعامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبانة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) للعمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في ظل انتشار جائحة فيروس كورونا المستجد (Covid-19). كما أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) لمعرفة العاملين بالعمل عن بعد، وتوافر المتطلبات التقنية، والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد على الأداء الوظيفي للعاملين.

المقارنة مع دراستنا حول "العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي" في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية: اعتمدت كلتا الدراستين على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات. بينما تركز الدراسة الحالية على تحليل تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في بيئة تعليمية محددة خلال جائحة عالمية، فإن دراستنا قد تتعمق في تحليل البيانات النوعية من المقابلات لتعزيز النتائج الكمية المستخلصة من الاستبيانات. تشترك الدراستان في الهدف العام المتمثل في قياس تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي، مع التركيز على تحسين الإنتاجية في ظل ظروف غير تقليدية. حيث اختلفت الدراسة الحالية في كونها تركز على بيئة تعليمية في محافظة الشارقة، بينما تركز دراستنا على بيئة عمل محددة في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. أجريت الدراسة الحالية في سياق تعليمي خلال جائحة كورونا، بينما تركز دراستنا على سياق بيئة عمل محددة في الجزائر، مما يعكس اختلافاً في نوع المؤسسة والبيئة العملية. وعلى الرغم من تشابه التوصيات بتحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير التدريب اللازم، فإن دراستنا قد تركز بشكل أكثر تحديداً على السياسات المحلية والاستراتيجيات التي تناسب بيئة عمل معينة مثل قطاع الاتصالات في الجزائر.

في النهاية، توفر المقارنة بين الدراستين فهماً أعمق لكيفية تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في سياقات مختلفة. تبرز أهمية تخصيص استراتيجيات وحلول مبتكرة تناسب كل قطاع لضمان تحقيق الفائدة القصوى من العمل عن بعد.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية ومقارنتها مع الدراسة الحالية

1. Anakpo, G.; Nqwayibana, Z.; Mishi, S. (2023). "The Impact of Work-from-Home on Employee Performance and Productivity: A Systematic Review." Sustainability, 15(4529), Nelson Mandela University, South Africa.

هدفت هذه الدراسة إلى توفير مراجعة منهجية حول تأثير العمل من المنزل على إنتاجية وأداء الموظفين خلال جائحة كوفيد-19. مع التوجه نحو العمل عن بُعد كإجراء للحفاظ على استمرارية الأعمال وحماية المجتمع، سعت الدراسة إلى فهم العوامل التي تؤثر على الإنتاجية والأداء الوظيفي في هذا السياق. حيث اعتمدت الدراسة على مراجعة منهجية للأدبيات باستخدام إرشادات PRISMA-P. شملت عينة المراجعة 26 دراسة من أصل 112 دراسة محتملة تم جمعها من قواعد بيانات متعددة مثل Scopus و Google Scholar و Web of Science للفترة بين 2020 و 2022. تم تحليل الدراسات بناءً على مواضيعها، ومنهجياتها، ونتائجها المتعلقة بتأثير العمل من المنزل على الأداء والإنتاجية. كما أظهرت النتائج أن تأثير العمل من المنزل على الإنتاجية والأداء يعتمد على عدة عوامل، بما في ذلك طبيعة العمل، خصائص صاحب العمل والصناعة، وظروف المنزل. حيث أشارت الأغلبية إلى تأثير إيجابي، في حين أظهرت بعض الدراسات عدم وجود فرق أو تأثير سلبي. كما أوصت الدراسة بتحسين التكنولوجيا وتوفير التدريب اللازم للموظفين لتعزيز قدرتهم على العمل عن بُعد. وقد تم استخدام مراجعة الأدبيات المنهجية والتحليل الموضوعي لاستخراج البيانات وتصنيفها وفقاً لموضوعاتها وتأثيراتها. تم فحص العناوين والملخصات لتحديد مدى ملاءمتها ومن ثم تقييم النصوص الكاملة للدراسات المتبقية لضمان تحقيقها لمعايير الجودة المطلوبة. ثم في الأخير أوصت الدراسة بتحسين البنية التحتية التكنولوجية وبناء قدرات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق نتائج أفضل لمن يتبنى نموذج العمل من المنزل حتى بعد الجائحة. كما أكدت على أهمية التخطيط الجيد وفهم التكاليف والفوائد المتعلقة بالعمل عن بعد بالنسبة لصناع السياسات، والنقابات العمالية، والموظفين، والمؤسسات.

المقارنة مع دراستنا حول "العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي" في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية: اعتمدت كلتا الدراستين على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات والمقابلات. بينما تركز الدراسة الحالية على مراجعة منهجية للأدبيات، فإن دراستنا قد تعمق أكثر في تحليل البيانات النوعية من المقابلات لتعزيز النتائج الكمية المستخلصة من الاستبيانات. حيث تشترك الدراستان في الهدف العام المتمثل في قياس تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين، مع التركيز على تحسين الأداء الوظيفي في

ظل ظروف غير تقليدية. لكن اختلفت الدراسة الحالية في كونها مراجعة منهجية للأدبيات، بينما تركز دراستنا على تحليل تأثير العمل عن بعد في بيئة محددة وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. كما أجريت الدراسة الحالية في سياق عالمي شامل، بينما تركز دراستنا على بيئة محددة في الجزائر، مما يعكس اختلافًا في نوع المؤسسة والبيئة العملية. وعلى الرغم من تشابه التوصيات بتحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير التدريب اللازم، فإن دراستنا قد تركز بشكل أكثر تحديدًا على السياسات المحلية والاستراتيجيات التي تناسب بيئة عمل معينة مثل قطاع الاتصالات في الجزائر.

في الأخير توفر المقارنة بين الدراستين فهمًا أعمق لكيفية تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في سياقات مختلفة. تبرز أهمية تخصيص استراتيجيات وحلول مبتكرة تناسب كل قطاع لضمان تحقيق الفائدة القصوى من العمل عن بعد.

2. Sylvia R. Atoko, THE IMPACT OF REMOTE WORKING ON EMPLOYEE PERFORMANCE DURING THE CORONAVIRUS (COVID19) PANDEMIC ,ResearchPaper,University: International University of East Africa, Kampala, Uganda,2021

تناولت هذه الدراسة تأثير العمل عن بُعد على أداء الموظفين خلال جائحة فيروس كورونا (COVID19). استعرضت الباحثة سيلفيار. أتوكو، عميدة كلية إدارة الأعمال والإدارة في الجامعة الدولية لأفريقيا الشرقية، التحديات التي واجهتها المنظمات بسبب الجائحة وكيف استجابت من خلال تبني العمل عن بُعد كاستراتيجية للتكيف مع الوضع الحالي غير المتوقع. حيث أوضحت الدراسة أن العديد من المنظمات قامت بتطوير استراتيجيات قصيرة وطويلة الأمد للحفاظ على استمراريته في بيئة الأعمال المتغيرة. اعتمدت الباحثة على منهجية جرانت وبوث (2009) لجمع البيانات الثانوية من المقالات المنشورة في جوجل سكولار بين مارس ويوليو 2020. وقد كشفت النتائج أن العمل عن بُعد كان له تأثير إيجابي على أداء الموظفين خلال الجائحة. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن النتائج محدودة بالأدبيات التي تمت مراجعتها من جوجل سكولار، مما يجعلها غير حاسمة. لذا، أوصت الباحثة بضرورة استخدام مناهج بحثية أخرى في الدراسات المستقبلية لتجنب التحيز وتشجيع الموضوعية. كما اقترحت تصميم واختبار نماذج بحثية جديدة مستوحاة من الأدبيات الحالية. حيث أشارت الدراسة أيضًا إلى أن الجائحة قد أجبرت العديد من المنظمات على تبني تقنيات العمل عن بُعد بسرعة، مما أدى إلى تغييرات طويلة الأمد في ثقافة العمل. وبينت أن العمل عن بُعد يوفر فوائد متعددة مثل تقليل

الانبعثات وتكاليف المكاتب، وتحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية، ولكنه يواجه أيضاً تحديات مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية وصعوبة الإشراف على جودة العمل.

أخيراً، أوصت الدراسة بضرورة التركيز على أداء الموظفين في قطاعات محددة مثل التعليم والصحة والخدمات والنقل في الدراسات المستقبلية بدلاً من تعميم النتائج على جميع القوى العاملة.

3. Small, R. (2023). Telecommuting and Performance: Impact on Performance from Working Remotely. Doctoral dissertation, Middle Georgia State University, Macon, Georgia, USA.

تهدف الدراسة إلى استكشاف تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين ورفاهيتهم، ورضاهم الوظيفي، والتواصل الداخلي، وتجربتهم مع التغذية الراجعة من الإدارة. حيث اعتمدت الدراسة على مراجعة الأدبيات السابقة وتحليلها، واستخدمت منهجية تحليلية قائمة على جودة المنهجية حسب مقياس نيوكاسل-أوتاوا. شملت الدراسة المقالات المحكمة التي نُشرت بين عامي 2013 و2023 والتي تناولت موضوع الأداء والعمل عن بعد. كما أظهرت النتائج أن العمل عن بعد قد يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، وتحسين التواصل بين الموظفين، وتعزيز التعاون بين الفرق، وزيادة الإنتاجية. كما أشارت الدراسة إلى أهمية استراتيجيات التواصل الفعالة وأدوات التعاون لضمان نجاح العمل عن بعد. وقد أوصت الدراسة في الأخير بضرورة توفير أدوات تواصل فعالة واستراتيجيات تعاون لضمان نجاح العمل عن بعد، وأهمية دعم الإدارة للموظفين العاملين عن بعد لتحسين أدائهم الوظيفي.

المقارنة مع دراستنا حول "العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي" في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية: الدراسة الحالية تهدف إلى دراسة تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية، بينما الدراسة السابقة ركزت على تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي بشكل عام دون تحديد لمؤسسة معينة. كما أن الدراسة السابقة اعتمدت على مراجعة الأدبيات وتحليلها باستخدام مقياس نيوكاسل-أوتاوا، في حين أن الدراسة الحالية من المحتمل أن تعتمد على منهجية ميدانية تتضمن جمع البيانات من الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر. وقد تكون النتائج متشابهة في بعض النقاط مثل التأكيد على أهمية استراتيجيات التواصل الفعالة وأدوات التعاون، لكن الدراسة الحالية ستوفر نتائج ميدانية محددة لمؤسسة اتصالات الجزائر، مما قد يضيف بعداً عملياً أكثر. أما التوصيات في الدراسة السابقة شملت دعم الإدارة وأدوات التواصل الفعالة، وهذه النقاط من المحتمل أن تكون جزءاً من توصيات الدراسة الحالية، بالإضافة إلى توصيات خاصة بناءً على البيانات الميدانية.

وفي النهاية، توفر الدراسة السابقة إطاراً نظرياً عاماً حول تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي، فإن الدراسة الحالية تسعى لتقديم تحليل ميداني محدد لمؤسسة اتصالات الجزائر، مما قد يوفر رؤى عملية أعمق وقابلة للتطبيق مباشرة في السياق المحلي.

4. Smith, J. (2022). The Effect of RemoteWork on Employee Performance. Journal of Business Research, USA.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين، مع التركيز على كيفية تأثير العمل عن بعد على الإنتاجية، ورضا الموظفين، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية. حيث اعتمدت الدراسة على منهجية كمية باستخدام استبيانات تم توزيعها على مجموعة من الموظفين الذين يعملون عن بعد. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لتحديد العلاقة بين العمل عن بعد وأداء الموظفين. ثم أظهرت النتائج أن العمل عن بعد يؤدي إلى زيادة في الإنتاجية ورضا الموظفين، كما يُحسن من التوازن بين العمل والحياة الشخصية. ومع ذلك، هناك بعض التحديات مثل الشعور بالعزلة وصعوبة التواصل مع الفريق. وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير دعم تقني ونفسي للموظفين العاملين عن بعد، وتطوير استراتيجيات تواصل فعّالة لتعزيز التعاون بين الفريق، بالإضافة إلى توفير برامج تدريبية لتحسين مهارات إدارة الوقت والتنظيم.

المقارنة مع دراستنا حول "العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي" في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية: الدراسة الحالية تهدف إلى دراسة تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية، بينما الدراسة السابقة ركزت على تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي بشكل عام. والدراسة السابقة استخدمت منهجية كمية مع استبيانات وتحليل إحصائي، في حين أن الدراسة الحالية من المحتمل أن تعتمد على منهجية ميدانية تشمل جمع البيانات من الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر، مما يوفر بيانات نوعية وكمية. قد تكون النتائج متشابهة في بعض النقاط مثل زيادة الإنتاجية ورضا الموظفين، لكن الدراسة الحالية ستوفر نتائج ميدانية محددة لمؤسسة اتصالات الجزائر، مما قد يضيف بعداً عملياً أكثر. لكن التوصيات في الدراسة السابقة شملت دعم تقني ونفسي وتطوير استراتيجيات تواصل فعّالة، وهذه النقاط من المحتمل أن تكون جزءاً من توصيات الدراسة الحالية، بالإضافة إلى توصيات خاصة بناءً على البيانات الميدانية.

وفي النهاية بينما توفر الدراسة السابقة إطاراً نظرياً عاماً حول تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي، فإن الدراسة الحالية تسعى لتقديم تحليل ميداني محدد لمؤسسة اتصالات الجزائر، مما قد يوفر رؤى عملية أعمق وقابلة للتطبيق مباشرة في السياق المحلي.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الإطار النظري لموضوع العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي من خلال مبحثين رئيسيين. المبحث الأول يستعرض الأدبيات النظرية ذات الصلة، حيث يتم تعريف العمل عن بعد ومناقشة تطوره التاريخي، مع تسليط الضوء على مزاياه وعيوبه. المزايا تشمل المرونة وزيادة الإنتاجية، بينما العيوب تتعلق بالعزلة الاجتماعية وصعوبة الفصل بين العمل والحياة الشخصية. كما يتم تعريف الأداء الوظيفي وتحليل العوامل المؤثرة فيه، مثل البيئة التنظيمية والتحفيز، وكيف يمكن للعمل عن بعد أن يؤثر على الإنتاجية والرضا الوظيفي. أما المبحث الثاني يراجع الدراسات السابقة، سواء العربية أو الأجنبية، التي تناولت العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي. يتم تحليل نتائج هذه الدراسات ومقارنتها لتقديم صورة شاملة عن الموضوع، مما يساعد في فهم الأنماط والاتجاهات العامة التي تم رصدها في هذا المجال. هذا التحليل يقدم إطاراً علمياً متيناً يساعد في توجيه البحث الحالي نحو تحقيق نتائج موثوقة ومقارنة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي في

مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

تمهيد:

بعد التعرف على موضوع الدراسة وتناول جزئياتها نظريا، وبعد تمحيص ومناقشة الدراسات السابقة و استكمال مراجعتها حول متغيرات الدراسة، وجب أن نتقل من مرحلة الاستزادة النظرية إلى مرحلة البحث الميداني الواقعي، الذي يقدم بدوره الإجابات المباشرة لتساؤلات البحث، مع التحقق من فرضياته المؤقتة والمقترحة بغية تأكيدها أو نفيها، إذ تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، الأسلوب الأمثل للتأكد من قيمة منطلقات البحث) الإشكالية والفرضيات(وبناء عليه تتحدد نوعية النتائج المحصل عليها، ومن ثم تتبين قيمة التعميم على مجتمع الدراسة، وذلك من خلال دراسة دور العمل عن على أداء لدى عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر غرداية، ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين؛

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر-غرداية-

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر-غرداية-

وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر نظرا لما لها من مميزات عن باقي المؤسسات من أهمها أنها خدمية وتنشط على المستوى الوطني كما أنها تسعى في الآونة الأخيرة إلى إحداث نقلة نوعية على المستوى التكنولوجي في مجال الاتصالات، ومواكبتها لتقنيات العمل عن بعد؛

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

1. تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم بطابع تجاري في المجال الخدمي بالأخص في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية تنشط على المستوى الوطني ويقدر رأسمالها الافتتاحي ب 100 مليون دينار جزائري إلى غاية 2005 ثم رفع إلى 50 مليار دينار جزائري، ومقرها الاجتماعي بالجزائر العاصمة بالطريق الوطني رقم 5 الديار الخمس المحمدية 16211 الجزائر وعمر المؤسسة قانونا محدد بتسع وتسعين سنة، ويبلغ عدد عمالها حوالي 23 ألف عامل منهم 45 بالمائة تقنيين، كما بلغ رقم أعمالها خلال سنة 2010 ستون مليار دينار حوالي 40 بالمائة منها مداخيل الهاتف الثابت و 15 بالمائة انترنت. ADSL

تتفرع عن المديرية العامة بالجزائر مفوضيات جهوية إقليمية وتنقسم هذه الأخيرة إلى مديريات ولائية كما تنقسم المديريات إلى وكالات تجارية وهذا ما سنتطرق إليه فيما بعد وتسعى إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية التالية:

✓ تطوير الشبكة الوطنية للاتصالات السلكية واللاسلكية وضمان توصيل هذه الخدمات بالجودة و السرعة

الفائقة؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

✓ إنشاء وتشغيل قاعدة الاتصالات وإدارة جميع أوجه الترابط الشبكي بين البنوك والمؤسسات المالية والإدارية عبر الوطن؛

✓ رفع نوعية ونطاق الخدمات المقدمة للوصول لثقة العميل وخدمته بشكل متميز بما يسمح للمؤسسة من رفع قدرتها ومكانتها التنافسية؛¹⁸

2. نشأة وتطور المؤسسة:

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات المعلومات والاتصال سعت الجزائر منذ الاستقلال إلى تطوير مستمر في قطاع الاتصالات مرت مؤسسة اتصالات الجزائر لتصل إلى شكلها الحالي بعدة مراحل وتميزت كل مرحلة بخصائص معينة نحاول اختصارها قدر الإمكان في النقاط التالية:

● من **1962-1974**: تعتبر بمثابة الانطلاقة للمؤسسة بعد الاستعمار، سميت مؤسسة البريد والمواصلات وتميزت هذه الفترة بجملة من الصعوبات نظرا لظروف السياسية والاقتصادية التي كانت سائدة حيث ورثت الجزائر عن الاستعمار الفرنسي هياكل وأنظمة في مجال الخدمات بصفة خاصة مؤسسة البريد والمواصلات فلقد كان تصميم هيكلها وإدارتها وتسييرها على النمط الأوروبي أو الفرنسي بصفة خاصة، ونظرا لنقص خبرة وتأهيل الكادر الجزائري، وانعدام التجربة في التسيير أدى ذلك إلى ضعف فاعلية الأداء وانخفاض المردودية، مما اقتضى إصلاحات هيكلية شاملة في المؤسسة بما يتماشى مع التوجه الاقتصادي والإمكانيات والظروف العامة.

● من **1975-1990**: عرفت هذه الفترة إصدار المرسوم رقم 89 المؤرخ بتاريخ 12/ 30/ 1975/ ويشغل تبعاً لقرارات هذا الأمر الذي يمدد ويغير تخصصاته وصلاحياته في ميدان الإدارة وممارسة احتكار خدمة البريد والاتصالات، لكن هذه المرحلة لم تخلو من بعض السلبيات في عدم كفاية مؤسسة البريد والاتصالات في تنفيذ مهامها الموكلة لها.

¹⁸ وثائق مؤسسة الاتصالات دائرة الموارد البشرية، التقرير السنوي، 2021.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

● من 1999-1991 : نظرا لنتائج المرحلة السابقة تم إدخال بعض التغييرات والإصلاحات التي تتماشى نوعا وكما من الداخلية والخارجية لاقتصاد الجزائر، فشهدت هذه المرحلة إعادة هيكلة القطاع حيث يتم تقسيم المديرية الولائية إلى ثلاث مجموعات وذلك حسب المنطقة، بحيث عين لكل مجموعة هيكل تنظيمي خاص، وهذا طبقا للمرسوم 92/129 المؤرخ في 28 مارس 1992.

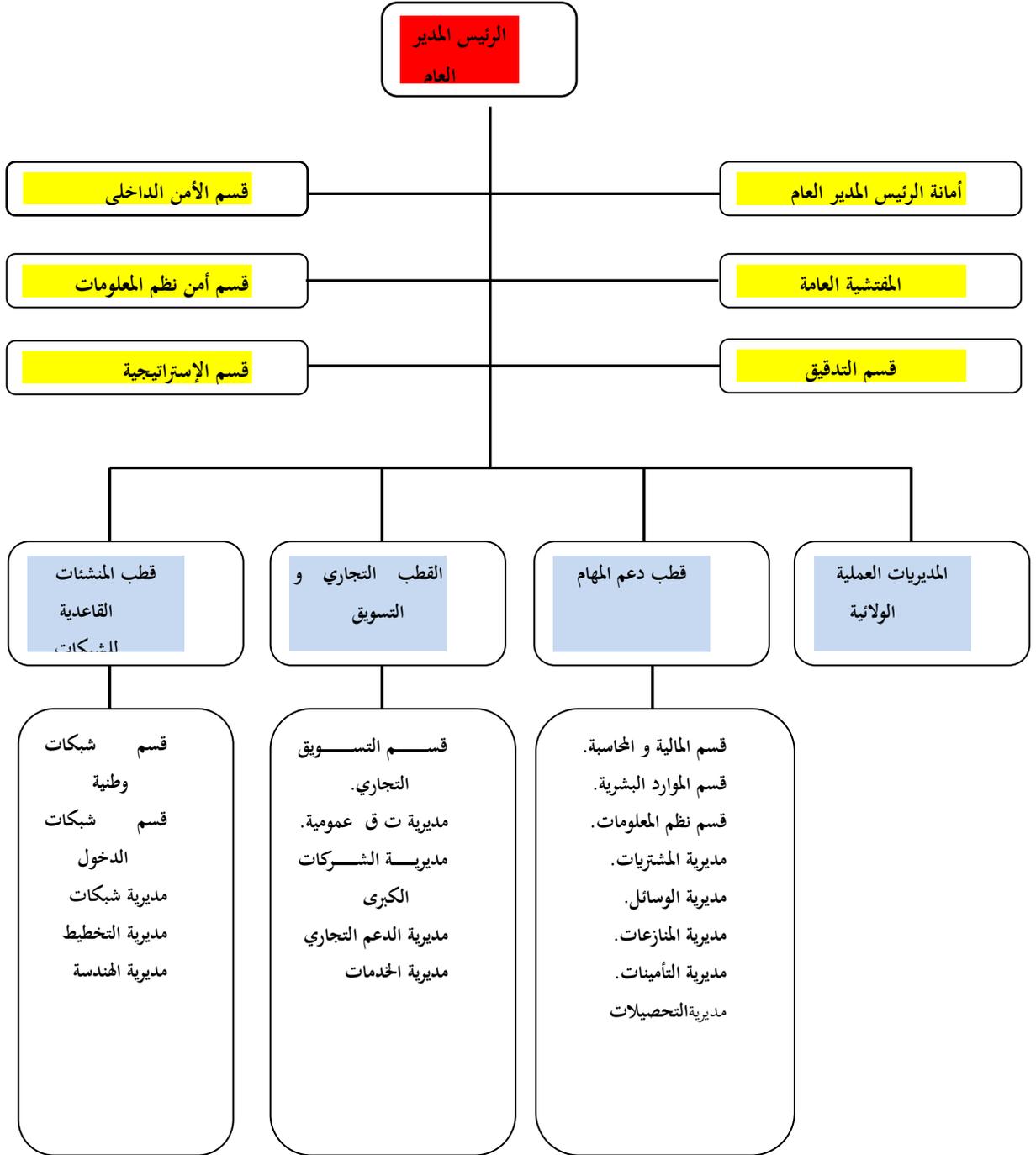
● ما بعد 2000: أهم ما يميز هذه المرحلة هو إصلاحات اقتصادية في ظل التعامل مع الاقتصاد الحر والمنافسة، واستعدادا للدخول في المنظمة العالمية للتجارة ومواكبة التطورات العالمية المتجهة نحو تحرير الأسواق وفتح المجال أمام الاستثمار الأجنبي المباشر في جميع الميادين من بينها الخدمات بما في ذلك قطاع الاتصالات، وبناء على ما تقدم يمكن القول إن قانون 03 - 2000 المؤرخ ب 06/08/2002 أعاد تحديد القواعد العامة للبريد والمواصلات وجعلها في السياق المعمول به في عالميا، كما أقر نظام التسيير المركزي بحيث تصدر القرارات من المديرية العامة للاتصالات بالجزائر وتطبق تسلسليا على باقي مستويات الهيكل التنظيمي.

● وقد سعت اتصالات الجزائر ابتداء من سنة 2010 إلى إعادة هيكلة التنظيمي بحيث تم توزيع المراكز الدنية بحيث أعطيت الوحدة العلمية مسؤوليات ومهام المديرية الجهوية للاتصالات الجزائر سعيا منها إلى اللامركزية القرار هذا جانب الإداري أما الجانب التقني فلقد قانت بخطوات كبيرة في تطوير التكنولوجيا المستعملة حيث انتقلت من النظام الصوتي إلى نظام البصري باستعمال NGN الجيل الجديد القادم.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر
بغرداية

المطلب الثاني: عرض وتحليل الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي الخاص بالشركة الأم المديرية العامة لاتصالات الجزائر.



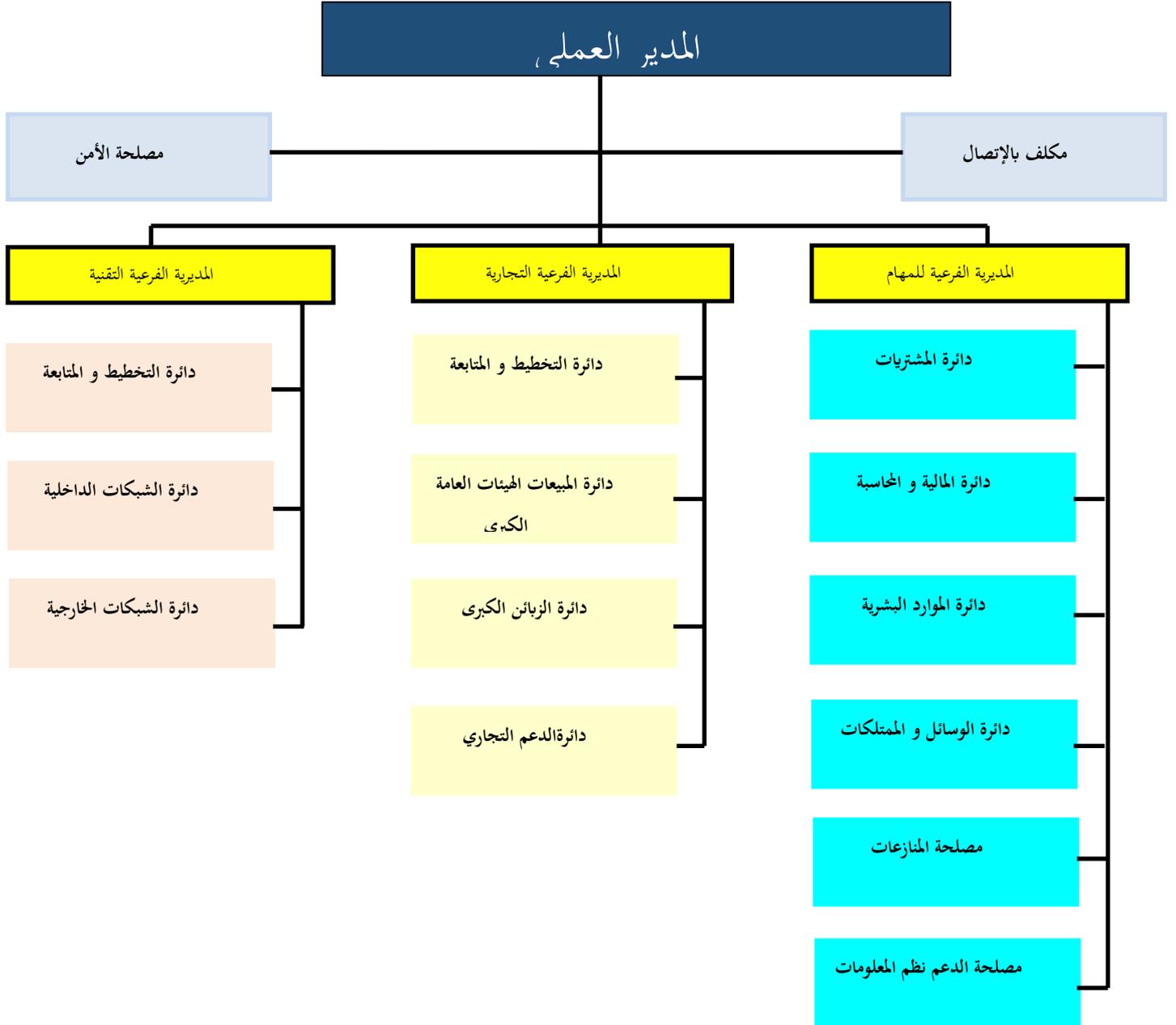
المصدر: وثائق مؤسسة الاتصالات دائرة الموارد البشرية، التقرير السنوي لسنة 2021

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

بعدها تطرقنا للهيكل التنظيمي للمديرية العامة، سوف نتعرض إلى الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لاتصالات

الجزائر بولاية غرداية فيما يلي شكل الهيكل التنظيمي ثم نشرحه:

الشكل رقم (02-02) الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بغرداية.



المصدر: وثائق الشركة دائرة الموارد البشرية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

بعدها تطرقنا إلى شكل الهيكل التنظيمي العام للمديرية العملية للاتصالات بغرداية نمر إلى الهياكل التنظيمية

للمديريات الفرعية على التوالي:

1- المديرية الفرعية التقنية.

2- المديرية الفرعية التجارية.

3- المديرية الفرعية لدعم المهام.

طبعا كل هذه المديريات الفرعية و الدوائر المشكلة لها بدورها تتفرع إلى مصالح سوف نراها لاحقا في أشكال توضح ذلك طبعا بما أن هذه المديريات الفرعية لها دوائر و مصالح عديدة تتفرع عنها سوف نتطرق لأهم المهام المنوطة بكل مديرية فرعية ولا نتطرق لكل المصالح نظرة لعددتها الكبير و المجال لا يسمح بالتعرض لها كليا.

أولا: المديرية الفرعية التقنية

تعتبر المديرية الفرعية التقنية من أهم الفاعلين في مجال الاتصالات على مستوى الولاية حيث تتولى بكل المهام التقنية و تقوم بتوفير و الإشراف على المعدات التكنولوجية الخاصة بمجال شبكة الهاتف الثابت أو شبكة الأنترنت بمختلف أنواعها ، حيث تقوم بالتكفل بتوصيل الشبكة الألياف البصرية و كل ما تحتاجه الشبكة من معدات و أدوات من أجل مدها سواء للسكنات الجديدة أو تدعيم الشبكة الأصلية داخل المدن و الأرياف، و تقوم بهذه المهمة من خلال و تحت إشراف مهندسين مختصين في مجال الاتصالات و إطارات تسهر على ذلك، كما تسهر هذه المديرية الفرعية بتأمين الصيانة سواء لشبكة الألياف البصرية أو شبكة الهاتف الثابت و التكفل الكامل بتصليح الأعطال التي تظال شبكة الهاتف الثابت الخاصة بمختلف زبائنها و تقوم كذلك بالتخطيط لمد شبكة الألياف البصرية إلى كافة الدوائر والبلديات و القرى النائية هذه الألياف البصرية هي أساس عمل شبكة الهاتف و الأنترنت و كل هذا يدخل في مخططات الدولة بمد الشبكة عبر كافة التراب الوطني و هذه المديرية بمصالحها هي من يتكفل بذلك.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

حيث تتكون المديرية الفرعية الترقية من ما يلي:

- دائرة شبكة الدخول الحلية.
- دائرة شبكة النقل.
- دائرة التخطيط و المتابعة.
- مركز الطاقة و المحيط
- هيئة صيانة الشبكة الأساسية.
- هيئة صيانة شبكة النقل.

ثانيا: المديرية الفرعية التجارية

تقوم المديرية الفرعية التجارية بالاهتمام بالجانب التجاري التسويقي لمختلف منتوجات اتصالات الجزائر و تقوم بالترويج لذلك قصد استقطاب أكبر عدد من الزبائن المشتركين في شبكة الهاتف الثابت أو الأنترنيت من خلال استراتيجية وأهداف مسطرة مسبقا قصد بلوغها بكافة الطرق و الوسائل، كما توفر هذه المديرية خدمات ما بعد البيع لمنتوجات الاتصالات و تقوم على السهر بتوفير كافة المعلومات و تقديم كل التسهيلات للزبائن الراغبين في الاشتراك في الشبكة الهاتفية و الاستفادة من المزايا التي توفرها الشركة، كذلك تهتم بتقريب الإدارة من المواطن عن طريق وكالات تجارية و نقاط تواجد تجارية في كل بلديات تراب الولاية، كما تقوم بمتابعة شكاوى زبائنها المشتركين في الشبكة و تعمل على إرضاء زبائنها.

إن للمديرية الفرعية التجارية دور هام في تحقيق الأهداف العامة المسطرة من طرف المديرية العامة و لها اليد الأطول في تحقيق استراتيجية الشركة على المدى القريب و البعيد من خلال توفير المعلومات الكافية من دراسة السوق و دراسة المستهلكين و التفكير الكبير في كيفية كسب عدد أكبر من المشتركين من خلال التخطيط و

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

المتابعة و بالنظر لخصوصية المنطقة و تحديد الفرص كسب مشتركين جدد من خلال كذلك اتخاذ إجراءات و تدابير من شأنها مضاعفة عدد المشتركين في الشبكة لأن جميع مسؤولو هذه المديرية يحاسبون عن بلوغ الأهداف و عدمها، لذلك الرقابة و التدقيق في هذه الدائرة يجري بشكل يومي عبر أنظمة المعلومات التجارية من خلال استخراج اليومي للمشاركين الجدد و مقارنة ما تم تحقيقه من مشتركين جدد مع ما هو مخطط له و تكون بعدها التصحيحات إما بمضاعفة الجهود أو الحفظ على نمط سير العمل إذا كان يحقق الأهداف المرجوة.

و تتكون المديرية الفرعية التجارية من المصالح التالية:

1. دائرة مبيعات الجمهور العام.
2. دائرة الشركات.
3. دائرة الدعم التجاري (خاصة بنظام المعلومات التجاري).
4. دائرة التخطيط و المتابعة.

ثالثا: المديرية الفرعية لدعم الوظائف

إن لهذه المديرية الفرعية الأهمية الكبيرة في إسناد كل الوظائف الأخرى بجميع المستلزمات الضرورية لمزاولة مهامهم على الشكل المطلوب من هذه الوظائف، فهي تتكفل بتوفير المعدات و الأدوات و العتاد و التجهيزات اللازمة من أجل توفير الجو الملائم لأداء الوظيفة، إذن هي بالدرجة الأولى تهتم بجميع متطلبات العامل كل حسب وظيفته، و تقوم بصيانة المباني و المعدات المكاتب و معدات النقل أي بصفة عامة تعتمد على توفير كل احتياجات العمال.

و تحتوي هذه المديرية على الفروع التالية:

- دائرة المالية و المحاسبة.
- دائرة المشتريات.
- دائرة الموارد البشرية.
- دائرة الممتلكات و الوسائل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

المطلب الثالث: تقديم مصلحة الموارد البشرية

تم الدراسة على مستوى مصلحة الموارد البشرية ولقد تم تقديم تعريف لها وهيكلها في ما يلي:

في سنة 2003، كان لاتصالات الجزائر 20.845 عامل مع نسبة تأطير ضعيفة جدا لا تتجاوز 2% أما اليوم

وبعد عشر سنوات، لدينا 5.879 إطار و إطار سامي من بين 21.357 موظف بنسبة تأطير قدرها . 27%

فيما يخص الجهود الرامية إلى تحسين كفاءة الموارد البشرية، انتقل عدد المكونين من 1400 موظف مكون في

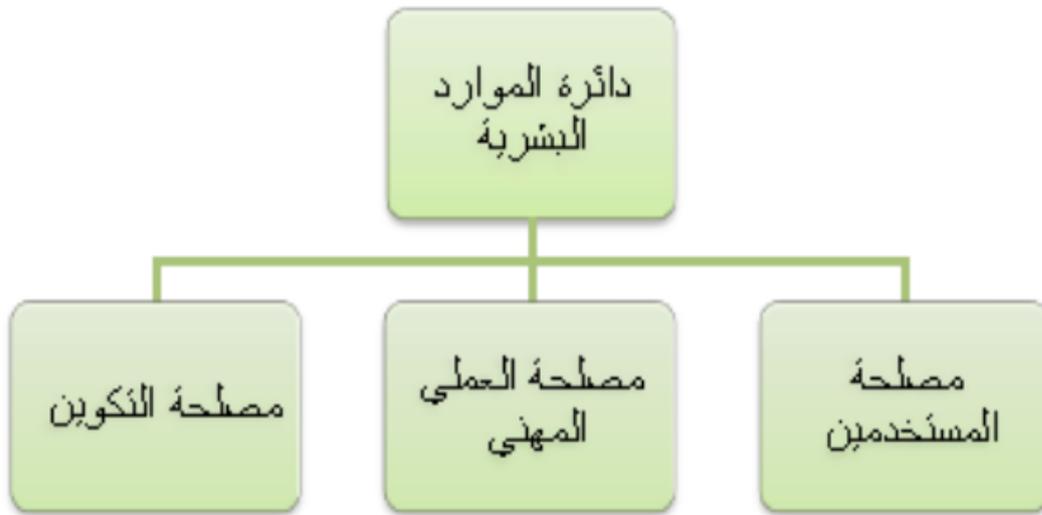
2003 إلى 5.029 في 2012 ثم أكثر من 8.000 موظف مبرمج تكوينهم إلى نهاية 2013 حسب الأهداف

المحددة في إطار خطة العمل.

منذ نشأتها، وظفت اتصالات الجزائر 11.447 عاملا من جميع الفئات. من بينهم 3121 في إطار أنظمة الدعم

للإدماج المهني.

الشكل رقم: (02-03) الهيكل التنظيمي لمصلحة الموارد البشرية.



المصدر: وثائق الشركة دائرة الموارد البشرية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية لموضوع العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بالمؤسسة
تعتبر الدراسة الميدانية أحد الأساليب البحثية الفعالة التي تسمح بفهم عميق للموضوع المدروس من خلال
التفاعل المباشر مع البيئة الفعلية والمشاركين فيها. في هذا المبحث، سنقوم بتسليط الضوء على الجانب العملي
للبحث، حيث اعتمدنا على أسلوب المقابلة الشخصية كوسيلة أساسية لجمع البيانات على مستوى مؤسسة
اتصالات الجزائر بغرداية.

من خلال هذا الجزء العملي، سنقوم بتقديم نتائج وتحليلات مفصلة استنادًا إلى المقابلات الشخصية التي
أجريناها مع موظفي وإطارات المؤسسة. سنستعرض الآراء والتحليلات التي تم جمعها ونسلط الضوء على
التحديات والفرص التي طرحها المشاركون بشأن موضوع العمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي والرضا
الوظيفي في المؤسسة.

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى تقديم نظرة شاملة وعميقة حول كيفية تأثير العمل عن بعد على سير العمل
وأداء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. سنسعى خلال هذا المبحث إلى فهم الديناميكيات
والتحديات التي تواجه المؤسسة في تطبيق وتنظيم العمل عن بعد، وكيف يمكن تحسين الأداء الوظيفي ورفع
مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين في هذا السياق.

المطلب الأول: الطريقة والأدوات والمنهجية المعتمدة في الدراسة

الفرع الأول: منهجية الدراسة

يتمثل المنهج في هذه الدراسة في المنهج الوصفي والتحليلي، حيث يهدف الباحثون إلى وصف وتحليل تأثير
العمل عن بعد على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. يتيح هذا المنهج فهمًا
عميقًا للظواهر والتفاعلات داخل بيئة العمل. تم تبني منهجية متكاملة لإجراء المقابلات الشخصية، تشمل
الخطوات التالية:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

- تحديد أهداف البحث وتحديد الموضوعات والمفاهيم التي يتعين استكشافها؛
 - تصميم دليل المقابلة الشخصية الذي يحتوي على الأسئلة المحددة والموجهة للحصول على المعلومات المطلوب؛.
 - اختيار المشاركين المناسبين وتحديد الجدول الزمني للمقابلات؛
 - إجراء المقابلات بشكل فعال ومنهجي، مع تسجيل الأجوبة والتفاصيل الهام؛
 - تحليل البيانات المجمعة بعناية، بما في ذلك تحليل الأنماط والاتجاهات والمعاني العميقة؛
 - تفسير النتائج وتحديد القضايا الرئيسية والاستنتاجات النهائية.
- باستخدام هذه المنهجية، يمكن الحصول على بيانات غنية ومعقدة تساعد على فهم تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي بشكل شامل ودقيق.

الفرع الثاني: طبيعة الدراسة

تتمحور طبيعة هذه الدراسة حول فهم تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية. تهدف الدراسة إلى استكشاف التحديات والفرص التي تواجه الموظفين والإطارات في بيئة العمل عن بُعد، وتحليل كيفية تأثير هذا النمط من العمل على أدائهم ورضاهم الوظيفي. يتم التركيز على فهم الديناميكيات والعلاقات بين عنصري العمل عن بُعد والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي، وتحديد العوامل التي تسهم في تعزيز الأداء والرضا بين الموظفين.

باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي وأداة المقابلة الشخصية، يتم جمع البيانات وتحليلها بشكل شامل ومفصل. يتيح هذا النهج فهمًا عميقًا لتجارب المشاركين وآرائهم ومساهماتهم في الدراسة، مما يساعد على تحليل العلاقات والأنماط وتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء والرضا الوظيفي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

حيث تهدف الدراسة إلى تقديم مساهمة فعّالة لفهم كيفية تطبيق وتنظيم العمل عن بُعد في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية، وتوفير توجيهات وتوصيات قابلة للتطبيق لتحسين الأداء ورفع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين في هذا السياق.

الفرع الثالث: الأداة المستخدمة ومتغيرات الدراسة

1. أداة الدراسة:

تم استخدام أداة المقابلة الشخصية كوسيلة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة. حيث تسمح المقابلة الشخصية بتوجيه أسئلة موجهة ومناقشة مفصلة مع المشاركين، مما يسمح بالحصول على نظرة شاملة وعميقة حول تجاربهم وآرائهم بشكل مباشر.

2. متغيرات الدراسة:

- العمل عن بُعد:

يمثل هذا المتغير درجة تبني الموظفين والإطارات لنمط العمل عن بُعد، ومدى تأثيره على تفاعلهم مع البيئة الوظيفية.

- الأداء الوظيفي:

يقيس هذا المتغير مدى كفاءة وفعالية أداء الموظفين في أداء مهامهم وواجباتهم، ويمكن قياسه من خلال معايير مثل الإنتاجية والجودة والانضباط في العمل.

- الرضا الوظيفي:

يعبر عن مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل وظروفها، ويمكن قياسه من خلال معايير مثل الرضا عن الراتب، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، والتطور المهني.

- التحديات والفرص:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

يشمل هذا المتغير التحديات والفرص التي تواجه الموظفين والإطارات في بيئة العمل عن بُعد، وكيفية تأثيرها على الأداء والرضا الوظيفي.

3. نموذج الدراسة:

بناءً على المتغيرات المذكورة أعلاه، يمكن تصميم نموذج للدراسة على النحو التالي:

المتغير المستقل: العمل عن بُعد.

يمثل هذا المتغير المدى الذي يعمل فيه الموظفون عن بُعد في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية، وكيفية تأثير هذا

النمط من العمل على جوانب مختلفة من الحياة المهنية والشخصية.

المتغيرات التابعة:

الأداء الوظيفي: يعبر عن مدى كفاءة وفعالية أداء الموظفين في أداء مهامهم وواجباتهم في بيئة العمل، وتأثير

العمل عن بُعد على هذا الأداء.

الرضا الوظيفي: يقيس مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل وظروفها، بما في ذلك العوامل المرتبطة بالعمل عن بُعد

وتأثيره على الرضا العام والميول المهنية.

المتغيرات التفسيرية:

التحديات والفرص.

سيتم قياس المتغيرات التابعة (الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي) باستخدام مقاييس معتمدة مثل استبيانات الرضا

الوظيفي ومؤشرات الأداء الوظيفي. وسيتم استخدام المقابلات الشخصية لتحليل المتغيرات التفسيرية (التحديات

والفرص) وفهم السياق الذي يتم فيه عمل الموظفين عن بُعد.

الفرع الرابع: مجتمع وعينة الدراسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

مجتمع الدراسة يتكون من موظفي وإطارات مؤسسة اتصالات الجزائر في غرداية، وهم المشاركون المباشرين في العمليات اليومية للمؤسسة وصناع القرار في بعض الحالات. يشمل هذا المجتمع مجموعة متنوعة من الفئات الوظيفية والإدارية، مما يتيح فرصة لفهم متعدد الأبعاد لتأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي. -موظفون ذوو خبرة متنوعة: يشمل هذا الفئة من الموظفين أولئك الذين لديهم خبرة متنوعة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. يمتلكون معرفة عميقة بالأنظمة والأساليب العملية داخل المؤسسة.

-مديرو الأقسام والإداريين: يشمل هذه الفئة مديري الأقسام والمشرفين الذين يتولون مسؤولية إدارة الفرق وتوجيه العمليات اليومية في المؤسسة.

-الموظفون الجدد والمتدربون: يتكون هذا الفئة من الموظفين الذين يقومون بتطبيق وتعلم العمليات والسياسات الداخلية للمؤسسة، ويتمتعون برؤية جديدة وتجارب مختلفة تجاه عملهم.

-المديرين التنفيذيين والمسؤولين القراريين: يمثل هذا الفئة الطبقة الإدارية العليا التي تتولى تحديد الاستراتيجيات واتخاذ القرارات الرئيسية للمؤسسة، وتؤثر بشكل مباشر على سير العمل وثقافة المؤسسة.

هذا التنوع في الفئات الوظيفية والإدارية يوفر نظرة شاملة ومتعددة الأبعاد حول تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي، حيث يمكن التعرف على التحديات والفرص التي تواجه كل فئة وتأثيرها على النتائج النهائية للدراسة.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج المقابلة الشخصية

نتطلع من خلال هذا المطلب لتحليل وتفسير نتائج المقابلات الشخصية حول ثلاثة محاور رئيسية: العمل عن بُعد، الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي. سنبحث في كيفية تأثير العمل عن بُعد على أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي، وسنحلل التحديات والفرص التي يواجهونها في هذا السياق. هدفنا هو تقديم فهم شامل ومفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

لآرائهم وتجاربهم، واستنباط التوجيهات اللازمة لتحسين البيئة الوظيفية وتعزيز الأداء والرضا في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية.

الفرع الأول: محور العمل عن بعد من وجهة نظر مؤسسة اتصالات الجزائر

1. ما هو تعريفك للعمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: العمل عن بعد في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية يشمل أداء المهام الوظيفية من خارج المكتب التقليدي باستخدام التكنولوجيا الرقمية. يتم ذلك من خلال استخدام الإنترنت وأدوات الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني، منصات الاجتماعات الافتراضية مثل Zoom و Microsoft Teams، وأدوات إدارة المشاريع مثل Trello و Asana. الهدف الأساسي هو الحفاظ على استمرارية العمل بكفاءة عالية دون الحاجة للتواجد الفعلي في المكتب.

2. ما هي الأسباب التي دفعت المؤسسة لاعتماد العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: الأسباب تشمل تقليل التكاليف التشغيلية، تحسين المرونة في العمل، زيادة الإنتاجية، وضمان استمرارية العمل في ظل جائحة COVID-19. بالإضافة إلى ذلك، العمل عن بعد يساعد في توظيف مواهب من مناطق جغرافية مختلفة ويعزز من رضا الموظفين بتوفير مرونة أكبر في ساعات العمل.

3. كيف يتم تنظيم العمل عن بعد في مؤسستك؟

حيث كانت الإجابة: يتم تنظيم العمل عن بعد من خلال جداول زمنية مرنة، وتواصل مستمر عبر أدوات رقمية مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات الاجتماعات عبر الإنترنت. تُستخدم أيضًا منصات لإدارة المهام مثل Trello و Asana لتتبع تقدم العمل. المؤسسة توفر إرشادات واضحة للموظفين حول كيفية استخدام هذه الأدوات بفعالية لضمان تحقيق الأهداف المطلوبة.

4. ما هي الأدوات التكنولوجية المستخدمة لدعم العمل عن بعد؟

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

حيث كانت الإجابة: الأدوات التكنولوجية المستخدمة تشمل Zoom وMicrosoft Teams للاجتماعات الافتراضية، البريد الإلكتروني للتواصل الرسمي، وأدوات إدارة المشاريع مثل Trello وAsana لتتبع المهام والمشاريع. كما تُستخدم برامج VPN لضمان أمان الاتصال بالإنترنت وحماية البيانات الحساسة.

5. هل تتوفر سياسات واضحة للعمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: نعم، هناك سياسات واضحة تحدد ساعات العمل، الأهداف، والتوقعات. تشمل هذه السياسات إرشادات حول كيفية استخدام الأدوات التكنولوجية والحفاظ على أمن المعلومات. توفر المؤسسة أيضاً دورات تدريبية للموظفين لتعلم كيفية العمل بفعالية عن بعد.

6. ما هي التحديات التي تواجهها أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: التحديات تشمل العزلة الاجتماعية، صعوبة التواصل الفعال مع الفريق، وإدارة الوقت والانقطاعات المنزلية. المؤسسة تحاول معالجة هذه التحديات من خلال تنظيم اجتماعات افتراضية دورية وتوفير دعم تقني مستمر.

7. كيف تقيس إنتاجيتك أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: يتم قياس الإنتاجية من خلال تقارير الأداء الأسبوعية والتطبيقات التي تتبع الوقت مثل Toggl. تُستخدم أيضاً مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس مدى تحقيق الأهداف المحددة وجودة العمل المنجز.

8. ما هي تأثيرات العمل عن بعد على التوازن بين الحياة العملية والشخصية؟

حيث كانت الإجابة: العمل عن بعد يحسن التوازن بين الحياة العملية والشخصية للبعض، لكنه يمكن أن يسبب تحديات في الفصل بين الحياة الشخصية والعملية. المؤسسة تشجع الموظفين على تحديد أوقات محددة للعمل والاستراحة لضمان الحفاظ على هذا التوازن.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

9. هل تشعر بأنك تحصل على الدعم الكافي من الإدارة أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: نعم، الدعم متوفر من خلال التواصل المستمر وتوفير الأدوات اللازمة. المؤسسة تقدم أيضاً دورات تدريبية لتحسين المهارات اللازمة للعمل عن بعد وتوفر دعماً تقنياً لحل أي مشاكل قد تواجه الموظفين.

10. كيف يؤثر العمل عن بعد على التفاعل مع الزملاء؟

حيث كانت الإجابة: يقلل من التفاعل الاجتماعي المباشر لكنه يحافظ على التواصل المهني عبر الوسائل الرقمية. الاجتماعات الافتراضية والأنشطة الجماعية عبر الإنترنت تساعد في الحفاظ على التفاعل بين الزملاء، لكن لا يمكنها تعويض التفاعل الشخصي بالكامل.

11. هل ترى أن العمل عن بعد يمكن أن يكون بديلاً دائماً للعمل التقليدي؟

حيث كانت الإجابة: نعم، يمكن أن يكون بديلاً فعالاً إذا تم تبنيه بشكل صحيح. العمل عن بعد يتطلب تعديلات في السياسات والتكنولوجيا لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة عالية.

12. ما هي الإجراءات المتبعة لضمان أمان المعلومات أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: استخدام شبكات VPN وبرامج الحماية من الفيروسات مثل Kaspersky و Norton. المؤسسة تطبق سياسات صارمة تتعلق بكيفية التعامل مع البيانات الحساسة وتوفر تدريبات للموظفين حول

13. هل يؤثر العمل عن بعد على فرص التطور الوظيفي؟

حيث كانت الإجابة: "قد يؤثر على فرص التواصل الشخصي مع الإدارة ولكن لا يؤثر على الأداء المهني. يتم تقديم فرص للتدريب والتطوير المهني عبر الإنترنت."

14. كيف يتم التعامل مع مشاكل الاتصال بالإنترنت؟

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

حيث كانت الإجابة: "يوجد دعم تقني مستمر لحل مشاكل الاتصال بالإنترنت. كما يتم توفير بدائل مثل استخدام بيانات الهاتف المحمول عند الحاجة."

15. ما هي نصائحك لمن يبدأ العمل عن بعد لأول مرة؟

حيث كانت الإجابة: "تنظيم الوقت، إنشاء مساحة عمل مخصصة، والحفاظ على التواصل المستمر مع الفريق. من المهم أيضًا تحديد أوقات محددة للعمل والاستراحة."

الفرع الثاني: محور الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

1. ما هي المعايير التي تستخدمها المؤسسة لتقييم الأداء الوظيفي؟

حيث كانت الإجابة: "المؤسسة تعتمد على مجموعة من المعايير تشمل الإنجازات، الوقت المستغرق لإنجاز المهام، جودة العمل، ومدى الالتزام بالمواعيد النهائية. يتم تقييم الموظفين أيضًا بناءً على تعليقات العملاء والزملاء، ومقدار التعاون والمشاركة في الفرق. تُستخدم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس مدى تحقيق الأهداف المحددة لكل وظيفة."

2. كيف يؤثر العمل عن بعد على جودة العمل المنجز؟

حيث كانت الإجابة: "قد تتحسن الجودة بسبب التركيز العالي وقلة الانقطاعات، لكن يواجه بعض الموظفين تحديات في التنسيق والتواصل مما قد يؤثر على الجودة. المؤسسة توفر دورات تدريبية لتحسين مهارات الاتصال والعمل الجماعي عن بُعد لضمان الحفاظ على جودة العمل."

3. هل يتغير مستوى الإنتاجية أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "نعم، قد تزداد الإنتاجية بسبب المرونة في إدارة الوقت، ولكن يمكن أن تتأثر سلبًا إذا لم يتم تنظيم العمل بشكل جيد. المؤسسة تشجع على استخدام أدوات إدارة الوقت مثل Toggl وتطبيقات قائمة المهام لضمان تحقيق أقصى إنتاجية."

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

4. كيف يتم متابعة الأهداف والمهام أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "من خلال تقارير دورية واجتماعات عبر الإنترنت باستخدام أدوات مثل Trello و Asana لتتبع تقدم المهام. تُنظم المؤسسة اجتماعات أسبوعية لمراجعة التقدم ومناقشة التحديات وتحديد الأهداف للأسبوع التالي."

5. ما مدى رضاك عن أدائك الوظيفي أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "راضٍ إلى حد كبير، لكن أحياناً أواجه بعض التحديات في إدارة الوقت والتواصل الفعال. المؤسسة توفر ملاحظات مستمرة ودعمًا من فريق الإدارة لتحسين الأداء."

6. ما هي التحديات التي تواجهها في أداء مهامك أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "التواصل الفعال مع الفريق، الانقطاعات المنزلية، وإدارة الوقت بشكل فعال. المؤسسة توفر برامج تدريبية لتحسين مهارات إدارة الوقت وتقديم إرشادات حول كيفية إنشاء بيئة عمل منزلية منتجة."

7. هل تعتقد أن العمل عن بعد يزيد من التشتت؟

حيث كانت الإجابة: "قد يحدث ذلك إذا لم يتم تنظيم الوقت بشكل جيد وتهيئة بيئة عمل مناسبة. المؤسسة تشجع على تحديد أوقات محددة للعمل والاستراحة لتقليل التشتت."

8. كيف تؤثر الاجتماعات الافتراضية على أدائك؟

حيث كانت الإجابة: "الاجتماعات الافتراضية تساعد في الحفاظ على التواصل والتنظيم، لكنها قد تكون أقل فعالية من الاجتماعات الشخصية من حيث التفاعل والمشاركة. يتم تعويض ذلك باستخدام تقنيات تفاعلية مثل العروض التقديمية واللوحات البيضاء الافتراضية."

9. ما هي الإجراءات المتبعة لتحسين الأداء أثناء العمل عن بعد؟

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

حيث كانت الإجابة: "تنظيم الوقت، تحديد أهداف واضحة، واستخدام أدوات تكنولوجية لإدارة المهام والتواصل المستمر مع الفريق. المؤسسة توفر أيضًا إرشادات حول كيفية تحسين بيئة العمل المنزلية وممارسات العمل الصحيحة."

10. كيف يتم تقديم التغذية الراجعة (feedback) حول الأداء أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "يتم تقديم التغذية الراجعة من خلال الاجتماعات الدورية مع المديرين واستخدام تقارير الأداء التي ترصد التقدم المحقق. المؤسسة تشجع على تقديم ملاحظات بناءة وتوفير الفرص للنمو والتطوير المهني."

11. ما هي تأثيرات العمل عن بعد على الإبداع والابتكار؟

حيث كانت الإجابة: "العمل عن بعد يمكن أن يحد من التفاعل الشخصي الذي يعزز الإبداع، لكن يمكن تعويض ذلك بإجراء جلسات عصف ذهني عبر الإنترنت. المؤسسة تشجع على استخدام أدوات التعاون الرقمي مثل Miro لتعزيز الإبداع والابتكار."

12. كيف تؤثر بيئة العمل المنزلية على أدائك؟

حيث كانت الإجابة: "بيئة العمل المنزلية قد تكون مريحة وتزيد من التركيز، لكنها قد تحتوي على مشتتات تؤثر على الأداء إذا لم يتم تنظيمها بشكل جيد. المؤسسة توفر إرشادات حول كيفية إنشاء مساحة عمل منزلية مناسبة لتحسين الأداء."

13. ما هي استراتيجياتك للحفاظ على أداء عالي أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "تحديد أوقات عمل محددة، إنشاء مساحة عمل مخصصة، واستخدام قائمة مهام يومية لضمان الإنجاز. المؤسسة تشجع على تبني استراتيجيات إدارة الوقت

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

الفرع الثالث: محور جمع المتغيرين العمل عن بعد والأداء الوظيفي

1. كيف يؤثر العمل عن بعد على مستوى الرضا الوظيفي لديك؟

حيث كانت الإجابة: "العمل عن بعد يزيد من مستوى الرضا الوظيفي بسبب المرونة في إدارة الوقت وتحسين التوازن بين الحياة الشخصية والعملية. يتيح لي ذلك العمل في بيئة مريحة، مما يقلل من الضغط النفسي ويزيد من إنجازي. العمل عن بعد يمنحني القدرة على قضاء وقت أكبر مع العائلة، مما يزيد من سعادتي العامة ويقلل من الضغوط المرتبطة بالتنقل."

2. كيف يتم تحقيق الاتساق في الأداء الوظيفي عند العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "من خلال وضع أهداف واضحة، استخدام أدوات لإدارة المهام مثل Trello أو Asana، والتواصل المستمر مع الفريق لضمان متابعة التقدم. يتم أيضاً تنظيم اجتماعات دورية لمراجعة الأهداف وتحديد الأولويات. المؤسسة تشجع على تقديم تقارير أسبوعية وملخصات للمهام المنجزة لضمان الاتساق في الأداء."

3. ما هو تأثير العمل عن بعد على العلاقات المهنية بين الزملاء؟

حيث كانت الإجابة: "قد تتأثر العلاقات المهنية بسبب قلة التفاعل الشخصي، لكن يمكن الحفاظ على التواصل الجيد باستخدام الاجتماعات الافتراضية وأدوات التعاون مثل Microsoft Teams وSlack. هذه الأدوات تساعد في الحفاظ على روح الفريق والتفاعل اليومي. المؤسسة تنظم أيضاً أنشطة افتراضية لتعزيز الروابط بين الزملاء."

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

4. هل ترى أن العمل عن بعد يؤثر على فرص الترقية والتطوير المهني؟

حيث كانت الإجابة: "قد يؤثر على فرص التواصل الشخصي مع الإدارة، لكن الأداء الجيد يمكن أن يعوض ذلك ويؤدي إلى ترقية وتحسينات مهنية. الإدارة تركز على النتائج والأداء أكثر من الحضور الفعلي. المؤسسة توفر برامج تقييم أداء دورية تركز على الإنجازات والمهارات المكتسبة بدلاً من الحضور الفعلي."

5. كيف يؤثر العمل عن بعد على توافر فرص التدريب والتطوير المهني؟

حيث كانت الإجابة: "تتوفر فرص التدريب عبر الإنترنت بشكل متزايد، مما يسهل الوصول إلى دورات تدريبية وورش عمل عبر منصات مثل Coursera و LinkedIn Learning. هذا يوفر فرصة للتعلم المستمر وتطوير المهارات. المؤسسة تقدم أيضاً ورش عمل داخلية عبر الإنترنت وبرامج تدريبية مخصصة لتحسين مهارات الموظفين."

6. كيف تقييم تأثير العمل عن بعد على إنتاجيتك الشخصية؟

حيث كانت الإجابة: "إنتاجيتي الشخصية قد زادت بسبب المرونة في إدارة الوقت وتقليل الانقطاعات التي تحدث في بيئة المكتب التقليدية. أستطيع الآن تنظيم يومي بشكل يتيح لي التركيز على المهام الأكثر أهمية. المؤسسة تشجع على استخدام تقنيات إدارة الوقت وتقليل المشتتات لضمان أقصى إنتاجية."

7. هل تعتقد أن العمل عن بعد يؤثر على مستوى الالتزام بالمواعيد النهائية؟

حيث كانت الإجابة: "نعم، يمكن أن يؤثر إيجابياً إذا تم تنظيم الوقت بشكل جيد. استخدام أدوات إدارة المشاريع يساعد في تحديد المواعيد النهائية ومتابعة التقدم نحو تحقيقها. المؤسسة توفر إرشادات حول كيفية تحديد الأولويات وإدارة الوقت بشكل فعال لضمان الالتزام بالمواعيد النهائية."

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

8. كيف يؤثر العمل عن بعد على التواصل مع الإدارة؟

حيث كانت الإجابة: "التواصل مع الإدارة يكون أقل تكراراً بشكل شخصي، لكن يتم تعويض ذلك عبر الاجتماعات الافتراضية والتقارير الدورية. الإدارة تحرص على توفير قنوات اتصال مفتوحة لدعم الموظفين. المؤسسة تعتمد على جلسات التغذية الراجعة المنتظمة والاجتماعات الفردية لضمان التواصل الفعال مع الإدارة."

9. ما هي الإجراءات المتبعة لضمان الحفاظ على مستوى الأداء أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "تنظيم وقت العمل، تحديد أهداف واضحة، واستخدام أدوات تكنولوجية لمتابعة المهام والتواصل المستمر مع الفريق. الإدارة تضع معايير أداء واضحة وتتابع التقدم بشكل دوري. المؤسسة توفر أيضاً برامج تدريبية للتحسين المستمر وتقديم مكافآت للأداء المتميز."

10. كيف يؤثر العمل عن بعد على مرونة العمل وإدارة الوقت؟

حيث كانت الإجابة: "يزيد العمل عن بعد من مرونة العمل وإدارة الوقت، حيث يمكن للموظف تنظيم جدولته بما يتناسب مع احتياجاته الشخصية والمهنية. هذا يقلل من الضغط ويزيد من الإنتاجية. المؤسسة تشجع الموظفين على تحديد ساعات عمل مرنة تتناسب مع ذروة إنتاجيتهم."

11. هل ترى أن هناك اختلافاً في مستوى الإجهاد الوظيفي بين العمل عن بعد والعمل التقليدي؟

حيث كانت الإجابة: "نعم، هناك اختلاف. العمل عن بعد يمكن أن يقلل من الإجهاد الناتج عن التنقل اليومي والضوضاء في المكتب، لكنه قد يزيد من الإجهاد بسبب تحديات إدارة الوقت والعزلة الاجتماعية. الموظفون قد يجدون صعوبة في وضع حدود بين العمل والحياة الشخصية. المؤسسة تقدم دعماً نفسياً وبرامج لإدارة الإجهاد مثل جلسات اليوغا الافتراضية واستشارات الصحة النفسية."

12. كيف يؤثر العمل عن بعد على الابتكار والإبداع في العمل؟

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

حيث كانت الإجابة: "العمل عن بعد قد يجد من التفاعل الشخصي الذي يعزز من الإبداع، إلا أن المؤسسة تعوض ذلك بجلسات عصف ذهني افتراضية واستخدام أدوات التعاون الرقمي مثل Miro و Jamboard. الاجتماعات الافتراضية المخصصة للإبداع والتطوير تستند إلى تقنيات تفاعلية لتحفيز المشاركة الفعالة من جميع أفراد الفريق."

13. ما هي استراتيجياتك للتكيف مع العمل عن بعد للحفاظ على الأداء العالي؟

حيث كانت الإجابة: "تحديد أوقات عمل محددة، إنشاء مساحة عمل مخصصة وخالية من المشتتات، واستخدام قائمة مهام يومية لضمان الإنجاز. أيضًا، الالتزام بجلسات تواصل منتظمة مع الفريق والإدارة للحفاظ على الشفافية والتنسيق. المؤسسة تشجع على تخصيص وقت للراحة والاسترخاء وتنظيم فترات استراحة قصيرة خلال اليوم."

14. كيف تؤثر بيئة العمل المنزلية على قدرتك على التركيز وإنتاجية العمل؟

حيث كانت الإجابة: "بيئة العمل المنزلية قد تكون مريحة وتزيد من التركيز إذا كانت منظمة بشكل جيد، لكنها قد تحتوي على مشتتات مثل الأطفال أو الأعمال المنزلية. المؤسسة توفر إرشادات حول كيفية إنشاء مساحة عمل منزلية مناسبة، بما في ذلك نصائح لتقليل المشتتات مثل استخدام سماعات عازلة للضوضاء وتنظيم المكتب بشكل يساعد على التركيز."

15. ما هو دور التكنولوجيا في تحسين الأداء أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "التكنولوجيا تلعب دورًا حيويًا في تحسين الأداء من خلال توفير أدوات لإدارة الوقت، تتبع المهام، والتواصل الفعال. استخدام تطبيقات مثل Slack و Zoom و Microsoft Teams يسهل التنسيق والتعاون بين أعضاء الفريق. المؤسسة تعتمد على حلول تقنية متقدمة لضمان أن جميع الموظفين لديهم الأدوات اللازمة لتحقيق أهدافهم بكفاءة."

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

16. كيف تضمن المؤسسة توافر الدعم التقني للموظفين أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "المؤسسة توفر دعمًا تقنيًا على مدار الساعة من خلال فريق مختص يمكن الوصول إليه عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الدردشة الفورية. يتم توفير جلسات تدريبية على الأدوات التكنولوجية المستخدمة والعمل على حل المشكلات التقنية بسرعة لضمان استمرارية العمل. المؤسسة تضمن أيضًا توفير المعدات اللازمة مثل الحواسيب المحمولة وبرامج الحماية لضمان سلامة وأمان البيانات."

17. ما هي الإجراءات المتبعة لضمان الأمان السيبراني أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "استخدام شبكات VPN لتأمين الاتصالات، وتطبيق برامج الحماية من الفيروسات مثل Norton و Kaspersky. المؤسسة تضع سياسات صارمة حول كيفية التعامل مع البيانات الحساسة وتوفير تدريبات دورية للموظفين حول أفضل ممارسات الأمان السيبراني. يتم أيضًا مراجعة البنية التحتية التقنية بانتظام لضمان الامتثال لأحدث معايير الأمان."

18. كيف يتم التعامل مع المشكلات التقنية التي قد تواجهك أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "يتم التعامل مع المشكلات التقنية من خلال الاتصال بفريق الدعم التقني المتاح على مدار الساعة. يتم توفير حلول سريعة وفعالة لضمان عدم تأثر سير العمل. المؤسسة تقدم أيضًا دليلًا شاملاً للموظفين حول كيفية التعامل مع المشكلات التقنية الشائعة وتوفير إرشادات حول كيفية الوصول إلى الدعم الفني."

19. ما هي التحديات التي تواجهها في التواصل مع العملاء أثناء العمل عن بعد؟

حيث كانت الإجابة: "التحديات تشمل التأخر في الردود بسبب الفروق الزمنية وصعوبة بناء علاقات شخصية قوية. المؤسسة تعتمد على استخدام أدوات الاتصال الفوري والبريد الإلكتروني لضمان التواصل المستمر مع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

العملاء. يتم أيضًا تنظيم اجتماعات افتراضية بانتظام للحفاظ على الاتصال الوثيق وفهم احتياجات العملاء بدقة."

الفرع الرابع: مناقشة نتائج المقابلة

بعد إجراء المقابلة مع موظفي وإطارات مؤسسة اتصالات الجزائر في غرداية، أصبح واضحًا أن هناك تناقضًا في الآراء بشأن تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي. بعض المشاركين أكدوا أن العمل عن بُعد زاد من مستوى الانتاجية، حيث أشاروا إلى أنهم يشعرون بمزيد من التركيز والإنتاجية عندما يكونون في بيئة مريحة ومألوفة مثل منازلهم. ومن الجدير بالذكر أن بعضهم أشار إلى أن العمل عن بُعد قد زاد من كفاءتهم، حيث يمكنهم توفير الوقت الذي يستهلكه الانتقال إلى مكان العمل، وبالتالي يمكنهم الاستفادة الأكبر من ساعات العمل.

من ناحية أخرى، أبدى بعض المشاركين قلقهم من تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي. أشاروا إلى أنهم يواجهون صعوبة في الحفاظ على مستوى عالٍ من التركيز والإنتاجية في بيئة العمل المنزلية، حيث يتعرضون للعديد من المشتتات مثل المنزل والأسرة. وبعضهم أيضًا أشار إلى أن العمل عن بُعد قد يقلل من مستوى التواصل والتنسيق بين أفراد الفريق، مما يؤثر على قدرتهم على العمل بشكل متماسك وتحقيق الأهداف بفعالية. باختصار، يتضح أن تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي يعتمد بشكل كبير على العوامل الفردية والبيئية. في حين يمكن أن يزيد العمل عن بُعد من مستوى الانتاجية والكفاءة لدى بعض الموظفين، قد يؤدي إلى تدهور الأداء لدى آخرين. يعكس ذلك أهمية وجود استراتيجيات فعّالة لإدارة العمل عن بُعد بشكل مبتكر ومرن، بحيث يمكن تحقيق أقصى قدر من الأداء الوظيفي بغض النظر عن موقع العمل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

○ نتائج الدراسة:

بناءً على تحليل البيانات ومناقشة النتائج، يمكن تلخيص النتائج الرئيسية للدراسة كالتالي:

- تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي:

تبين أن وجود نظام عمل عن بُعد يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي لدى بعض الموظفين، حيث يسمح لهم بزيادة المرونة وتحقيق توازن أفضل بين الحياة الشخصية والمهنية، مما يعزز إنتاجيتهم ويزيد من رضاهم الوظيفي، ومع ذلك، هناك مجموعة من الموظفين يواجهون تحديات في التواصل والتنسيق عن بُعد، مما قد يؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي ويخلق بعض الضغوطات الإضافية.

- تأثير العوامل البيئية والتنظيمية:

أظهرت الدراسة أن تطبيق سياسات وإجراءات فعالة لدعم وتنظيم العمل عن بُعد يمكن أن يلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي، وخلق بيئة عمل مشجعة ومدعومة، بالإضافة إلى ذلك، تبين أن توفير التدريب المناسب والدعم الفني المستمر يمكن أن يساهم في تعزيز مهارات الموظفين وتجاوز التحديات المرتبطة بالعمل عن بُعد.

- تحديات وفرص المستقبل:

ينبغي توجيه الاهتمام إلى فهم عميق للتحديات التي قد تواجه عملية تبني العمل عن بُعد، وتطوير استراتيجيات للتعامل مع هذه التحديات وتحسين الأداء الوظيفي، من المهم أيضاً استكشاف الفرص المستقبلية لتطوير أساليب العمل عن بُعد، واستغلال التكنولوجيا بشكل أفضل لتعزيز التواصل والتعاون بين الفرق وزيادة الإنتاجية.

باختصار، تظهر النتائج أن العمل عن بُعد يشكل تحولاً هاماً في طريقة العمل، ويتطلب اهتماماً وتخطيطاً مستمرين لتحقيق الفوائد المحتملة وتجاوز التحديات المرتبطة بهذا النمط من العمل.

○ اختبار الفرضيات:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

في ضوء الفرضيات المطروحة، يمكن تلخيص نتائج الدراسة كما يلي:

صحة فرضية الفائدة والمزايا: يتضح من الدراسة أن العمل عن بُعد يسهم فعلاً في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين. توضح البيانات أن وجود نظام عمل عن بُعد يمكن أن يعزز مرونة وراحة الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم الوظيفي.

صحة فرضية التحديات والعقبات: يدعمت الدراسة فرضية وجود تحديات في الاتصال والتواصل عن بُعد، وهذه التحديات قد تؤثر سلباً على أداء الموظفين. تشير البيانات إلى أن صعوبات الاتصال وإدارة الوقت قد تكون عوامل تثبط من كفاءة العمل عن بُعد وبالتالي تؤثر على الأداء الوظيفي.

صحة فرضية التحسين والتطوير: ترسخت نتائج الدراسة أيضاً فكرة ضرورة تطبيق سياسات وإجراءات فعّالة لدعم العمل عن بُعد، وتوفير التدريبات والدعم الفني. هذه الخطوات تعتبر وسيلة فعّالة لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة رضا الموظفين. بهذه الطريقة، يؤكد تحليل البيانات صحة الفرضيات المطروحة، ويسلط الضوء على التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق العمل عن بُعد، مما يوجه الاهتمام نحو الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحسين هذا النمط من العمل وزيادة فاعليته.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعمل عن بعد وأثره على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية

خلاصة:

بعد إجراء المقابلات ومناقشة الإجابات على مستوى اتصالات الجزائر بغرداية، تم تحليل البيانات المجمعة بعناية وفحصها بشكل شامل. أظهرت النتائج الرئيسية أن هناك تأثيراً متبايناً للعمل عن بُعد على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

بعض المشاركين أشاروا إلى زيادة في المرونة وتحسين في التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية نتيجة للعمل عن بُعد. وجدوا أنهم يستطيعون إدارة وقتهم بشكل أفضل، وبالتالي زيادة إنتاجيتهم ورفع مستوى رضاهم الوظيفي. من جهة أخرى، عبر بعض المشاركين عن تحديات في التواصل والتنسيق مع زملائهم عن بُعد، مما قد يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي. كما أشار آخرون إلى صعوبة في فصل الحياة الشخصية عن العمل وعدم وجود فرص للتفاعل الاجتماعي اليومي مع الزملاء.

بناءً على هذه النتائج، يظهر أن العمل عن بُعد يعتبر تحولاً في طريقة العمل يجلب معه فرصاً وتحديات. من المهم توفير الدعم والتدريب المناسبين للموظفين للتعامل مع هذا التحول، بما في ذلك تطوير مهارات إدارة الوقت والتواصل عن بعد. كما يستدعي ذلك أيضاً إعادة النظر في سياسات العمل وتوفير البنية التحتية اللازمة لضمان أقصى استفادة من فوائد العمل عن بُعد وتخطي مختلف التحديات المرتبطة به.

خاتمة

خاتمة:

بناءً على الدراسة الميدانية التي أجريتها في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية، يتضح أن موضوع العمل عن بُعد وأثره على الأداء الوظيفي هو مسألة تتطلب تفكيراً عميقاً وتحليلاً شاملاً. تبين أن هذا النمط من العمل يحمل في طياته فرصاً ملموسة لزيادة المرونة وتحسين الراحة لدى الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وزيادة رضاهم.

مع ذلك، لا يمكن تجاهل التحديات والعقبات التي قد تعترض سير العمل عن بُعد، مثل صعوبات الاتصال والتواصل وصعوبات إدارة الوقت وفصل الحياة الشخصية عن العمل. هذه التحديات يمكن أن تؤثر سلباً على أداء الموظفين وتقلل من فاعلية العمل عن بُعد كوسيلة لتحقيق الأهداف المؤسسية.

ومن هنا، يبرز دور تطوير استراتيجيات وسياسات مدروسة لدعم وتعزيز العمل عن بُعد، بما يشمل توفير التدريب المناسب وتطوير مهارات الاتصال عن بعد، وتحسين أدوات التنظيم وإدارة الوقت. كما يجب التركيز على توفير بنية تحتية تكنولوجية متطورة تدعم العمل عن بُعد بكفاءة، وتشجيع ثقافة التعاون والتفاعل بين الفرق عن بُعد.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم الدراسات والأبحاث المستقبلية في فهم أعمق لتأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، وتقديم توصيات عملية لتحسين هذا النمط من العمل. وباختصار، فإن موضوع العمل عن بُعد وأثره على الأداء الوظيفي هو مسألة معقدة تتطلب مزيداً من البحث والاهتمام، ويمكن أن تشكل الفهم الأعمق لهذه الديناميات تحولاً إيجابياً في أساليب العمل وتطوير المؤسسات نحو الأفضل.

○ الإجابة على الإشكالية الرئيسية:

تبني الدراسة مدى تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية كمحور رئيسي للبحث. من خلال تحليل البيانات ومناقشة النتائج، يتضح أن العمل عن بُعد يمكن أن يلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في هذه المؤسسة. وفي الوقت نفسه، يكشف البحث أيضاً عن وجود تحديات وعقبات قد تعترض سير العمل عن بُعد وتؤثر سلباً على الأداء الوظيفي.

بالتحليل العميق للبيانات، يظهر أن العمل عن بُعد يسهم في زيادة مرونة الموظفين وتحقيق توازن أفضل بين الحياة الشخصية والمهنية، مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائهم الوظيفي. ومع ذلك، تظهر التحديات المتعلقة بالاتصال وإدارة الوقت والتنسيق بين الفرق عن بُعد كعوامل تثير القلق وتؤثر سلباً على الأداء الوظيفي.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن العمل عن بُعد يمثل فرصة مهمة لتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية، لكن ينبغي التعامل مع التحديات المرتبطة بهذا النمط من العمل بحرص واهتمام لضمان استفادة قصوى من الفوائد المحتملة.

○ التوصيات وآفاق الدراسة:

بناءً على النتائج والتحليلات، يُوصى بتبني إجراءات داعمة للعمل عن بُعد في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية، بما في ذلك تحسين بنية الاتصال والتواصل عبر البُعد وتوفير التدريب المناسب للموظفين. يُشجع أيضاً على إدخال آليات تقييم دوري لأداء العمل عن بُعد وتوجيه الدعم للموظفين الذين يواجهون تحديات. يمكن الاستفادة من التطورات التكنولوجية لتحسين عملية العمل عن بُعد، ويُشجع أيضاً على توجيه الاهتمام نحو إجراء المزيد من البحوث لفهم أفضل لتأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي وتطوير أفضل الممارسات والاستراتيجيات.

قائمة المراجع

1. أولاً : الكتب بالعربية:

- 1- عبد الرحمان الشقاوي، إدارة التنمية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، 1994.
- 2- فاطمة حيشية، أسامة دمراني، التوظيف عن بعد دليلك لتأسيس شركة تتبنى بيئة العمل عن بعد وتوظيف فريقها وإدارته، الطبعة الثانية، أكاديمية حاسوب، المملكة المتحدة، 2022
- 3- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، دليل تطبيق العمل عن بعد في الحكومة الاتحادية وارشادات إجرائية في الظروف الطارئة، الإمارات العربية المتحدة، مارس 2020.
- 4- وائل بن شافي الشمري، أثر تطبيق العمل عن بعد على الأداء الوظيفي خلال جائحة كورونا، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 37، العدد 1، 2023

ثانياً :الرسائل العلمية:

- 6 بكار فتحي، بوشريعة فاطمة، استراتيجية العمل عن بعد نقص في التشريع وفي الممارسة، المركز الجامعي غليزان، المجلد 34، 2020،
- 5- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، المعايير والتطبيقات المثلى للعمل عن بعد، النسخة الأولى، السعودية، 2022.
- 6- تلمساني ع، مضرومي، العمل عن بعد وأثره على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا -دراسة ميدانية-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة أحد دراية أدرار، الجزائر، 2021،
- 7- الجودي مُجد العلي، تفعيل الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قيادة فعالة - دراسة حالة -، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2008،
- 8- حسام قرني أحمد، أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين - دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بالكلية-، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، أبريل 2022.

ثالثا المقالات والمجلات العلمية

- 9- مجموعة البنك الدولي، حماية الانسان والاقتصاد: استجابات متكاملة على صعيد السياسات لجهود مكافحة فيروس كورونا، تقرير سنة 2020

- 10- سعد آل منيع، " 5 وظائف الأكثر تسجيلا للمرأة في برنامج "العمل عن بعد"، جريدة المدينة السعودية،
- 12 بن أحمد آسيا، عوامل نجاح وفشل العمل عن بعد في الجامعة الجزائرية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة الدلتا للعلوم والتكنولوجيا، العدد 1، أبريل 2021.
- 13 - عبد الجليل أحمد، تأثير بيئة العمل التنظيمية والاجتماعية على إنتاجية العاملين في المنظمة الاقتصادية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2017.
- 14 علوطي لمن، المنظمة الإلكترونية للعمل عن بعد، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة يحي فارس المدية، العدد 03، 2003

رابعا النصوص القانونية

- 14- مرسوم تنفيذي رقم 20-70، المؤرخ في 23 أبريل 2020، يتضمن تمديد إجراءات الحجر المنزلي المتخذ في إطار الوقاية من انتشار وباء كورونا، الجريدة الرسمية، العدد 37

الملاحق

استمارة بحث (مقابلة الدراسة)

الفرع الأول: محور العمل عن بعد من وجهة نظر مؤسسة اتصالات الجزائر

1. ما هو تعريفك للعمل عن بعد؟
2. ما هي الأسباب التي دفعت المؤسسة لاعتماد العمل عن بعد؟
3. كيف يتم تنظيم العمل عن بعد في مؤسستك؟
4. ما هي الأدوات التكنولوجية المستخدمة لدعم العمل عن بعد؟
5. هل تتوفر سياسات واضحة للعمل عن بعد؟
6. ما هي التحديات التي تواجهها أثناء العمل عن بعد؟
7. كيف تقيس إنتاجيتك أثناء العمل عن بعد؟
8. ما هي تأثيرات العمل عن بعد على التوازن بين الحياة العملية والشخصية؟
9. هل تشعر بأنك تحصل على الدعم الكافي من الإدارة أثناء العمل عن بعد؟
10. كيف يؤثر العمل عن بعد على التفاعل مع الزملاء؟
11. هل ترى أن العمل عن بعد يمكن أن يكون بديلاً دائماً للعمل التقليدي؟
12. ما هي الإجراءات المتبعة لضمان أمان المعلومات أثناء العمل عن بعد؟
13. هل يؤثر العمل عن بعد على فرص التطور الوظيفي؟
14. كيف يتم التعامل مع مشاكل الاتصال بالإنترنت؟

15. ما هي نصائحك لمن يبدأ العمل عن بعد لأول مرة؟
- الفرع الثاني: محور الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية
16. ما هي المعايير التي تستخدمها المؤسسة لتقييم الأداء الوظيفي؟
17. كيف يؤثر العمل عن بعد على جودة العمل المنجز؟
18. كيف يتم متابعة الأهداف والمهام أثناء العمل عن بعد؟
19. ما مدى رضاك عن أدائك الوظيفي أثناء العمل عن بعد؟
20. ما هي التحديات التي تواجهها في أداء مهامك أثناء العمل عن بعد؟
21. هل تعتقد أن العمل عن بعد يزيد من التشتت؟
22. كيف تؤثر الاجتماعات الافتراضية على أدائك؟
23. ما هي الإجراءات المتبعة لتحسين الأداء أثناء العمل عن بعد؟
24. كيف يتم تقديم التغذية الراجعة (feedback) حول الأداء أثناء العمل عن بعد؟
25. ما هي تأثيرات العمل عن بعد على الإبداع والابتكار؟
26. كيف تؤثر بيئة العمل المنزلية على أدائك؟
27. ما هي استراتيجياتك للحفاظ على أداء عالي أثناء العمل عن بعد؟
- الفرع الثالث: محور جمع المتغيرين العمل عن بعد والأداء الوظيفي
28. كيف يؤثر العمل عن بعد على مستوى الرضا الوظيفي لديك؟
29. كيف يتم تحقيق الاتساق في الأداء الوظيفي عند العمل عن بعد؟
30. ما هو تأثير العمل عن بعد على العلاقات المهنية بين الزملاء؟
31. هل ترى أن العمل عن بعد يؤثر على فرص الترقيات والتطوير المهني؟

32. كيف يؤثر العمل عن بعد على توافر فرص التدريب والتطوير المهني؟
33. كيف تقيم تأثير العمل عن بعد على إنتاجيتك الشخصية؟
34. هل تعتقد أن العمل عن بعد يؤثر على مستوى الالتزام بالمواعيد النهائية؟
35. كيف يؤثر العمل عن بعد على التواصل مع الإدارة؟
36. ما هي الإجراءات المتبعة لضمان الحفاظ على مستوى الأداء أثناء العمل عن بعد؟
37. كيف يؤثر العمل عن بعد على مرونة العمل وإدارة الوقت؟
38. كيف يؤثر العمل عن بعد على الابتكار والإبداع في العمل؟
39. ما هي استراتيجياتك للتكيف مع العمل عن بعد للحفاظ على الأداء العالي؟
40. كيف تؤثر بيئة العمل المنزلية على قدرتك على التركيز وإنتاجية العمل؟
41. ما هو دور التكنولوجيا في تحسين الأداء أثناء العمل عن بعد؟
42. كيف تضمن المؤسسة توافر الدعم التقني للموظفين أثناء العمل عن بعد؟
43. ما هي الإجراءات المتبعة لضمان الأمان السيبراني أثناء العمل عن بعد؟
44. كيف يتم التعامل مع المشكلات التقنية التي قد تواجهك أثناء العمل عن بعد؟
45. ما هي التحديات التي تواجهها في التواصل مع العملاء أثناء العمل عن بعد؟