

أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية
على أداء الموظف العام "بناءً على الرضا الوظيفي"
في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن

**The Impact of Distance Work as one of the Quality Elements of Work Life
on the Performance of The Public Employees “Based on Jop Satisfaction”
at National Center for Human Rights- Jordan**

د. محمود حسين ابو جمعة
جامعة عمان العربية- كلية الأعمال
أ. أمينة أحمد التل
جامعة عمان العربية- كلية الأعمال

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية بأبعاده على أداء موظفي المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن بناءً على الرضا الوظيفي بأبعاده. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن، وتمثلت عينة الدراسة من الموظفين التنفيذيين في المركز والبالغ عددهم (30) موظفاً تنفيذياً، حيث وزعت عليهم الاستبانة الخاصة بالدراسة وتم استرداد (27) استبانة واستبعاد استبانتين لعدم صلاحيتها للتحليل وتم تحليل (25) استبانة، اعتمدت الدراسة على عدد من الأساليب الإحصائية ومنها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط واختبار (T) وتحليل التباين الأحادي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر إيجابي للعمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية بأبعاده المختارة لهذه الدراسة على أداء موظفي بأبعاده المختارة لهذه الدراسة، في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن. أوصت الدراسة بضرورة إيجاد إستراتيجية وخطة عمل طوارئ لتهيئة المركز الوطني لحقوق الإنسان وكوادره للعمل عن بعد عبر إمداده بالتقنيات والتدريب وشبكات الاتصال اللازمة، وذلك لسرعة الاستجابة؛ وليكون جاهزاً للتحويل للعمل عن بعد في الحالات الاستثنائية التي تمكن هذا المركز من الصمود أمام التحديات الحالية والمستقبلية. الكلمات المفتاحية: العمل عن بعد، عناصر جودة الحياة الوظيفية، أداء الموظفين، الرضا الوظيفي، اتخاذ القرارات عن بعد، التواصل الفاعل بين المديرين والموظفين.

Abstract

This study aimed to identify the impact of Distance Work as one of the Quality Elements of Work Life on the Performance of The Public Employees “Based on Jop Satisfaction” at National Center for Human Rights- Jordan, and in order to achieve the objectives of the study, the study relied on the descriptive analytical approach, and the study community consisted of all employees of at National Center for Human Rights- Jordan, the study sample consisted of (30) executive employees, who the questionnaires have been sent to them, (27) questionnaires were returned back, (2) were not useful for Analyzing and (25) were useful for work. The study relied on several statistical methods, including multiple and simple regression analysis, T-test, and one-way analysis of variance. Commitment) in at National Center for Human Rights- Jordan, the study recommended the need to create a strategic pane and an emergency action plane to prepare the Human rights Nation center and its staff to work remotely by providing it with necessary technology, training, and necessary communication network, that

for the quick response, and to be prepared to switch to distance work at exceptional situations to face current and future challenges.

Keywords: Distance work Or Remote work, Quality Elements of Work Life performance of employees, Job Satisfaction, Distance Decision Making, & Effective Communications between Managers and Employees.

■ المقدمة (Introduction):

يعد استثمار واستخدام أساليب التكنولوجيا والمعلومات في العمل عن بعد عبر تحديد و تحليل دور الوسائل الحديثة بما تتناسب مع جودة الحياة الوظيفية باعتبارها دافعا لتحسين الرضا الوظيفي، ورفع مستوى أداء العمل وفق معايير الجودة الوظيفية إلا أن هناك مهام قد يصعب قياسها ويؤثر في أدائها عوامل أخرى كالحوافز المعنوية والمادية من جهة، وعلاقة بمديره وزملائه من جهة أخرى .

أن جودة الحياة الوظيفية أصبحت من المفاهيم الإدارية الضرورية لاستمرار المنظمات ونجاحها، بالتالي فإن الاهتمام بتطبيق برامج وأبعاد جودة الحياة الوظيفية أصبح يمثل أولوية أولى الي منظمة لما لها من تأثير على أكبر المنظمات الخدمية: (التعليمية، والصحية، والسكانية، والاتصالات والمعلومات)، وغيرها من المنظمات الأخرى في أي مجتمع من المجتمعات المتقدمة، والتي تسعى للنمو والتقدم، ومما لا شك فيه إن تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالعمل عن بعد في تلك المنظمات هو بمثابة هدف استراتيجي لأي منظمة وفي أي مجتمع (العمرى،اليافى،2017) .

■ مشكلة الدراسة (Problem Research):

ان المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن، باعتباره مؤسسة حكومية، يتجه في الآونة الأخيرة نحو اعتماد نظام العمل عن بعد بغية تطوير أدائه وزيادة فاعلية موظفيه من خلال رفع مستوى الرضا الوظيفي، خاصة في ظل وجود جائحة كورونا وتقيد الحركة لدواع صحية، ب لإضافة إلى أهمية تطوير اليات العمل وقدرات الموارد البشرية وتنميتها، وبالرغم من حداثة هذا الأسلوب المتبع وما يعترضه من تحديات عديدة ومشكلات نحو التحول الرقمي، وتماشيا مع التوجه الوطني نحو التحول إلى العمل عن بعد وتعزيز البنية التحتية الرقمية لكافة القطاعات الحكومية، أصبحت تجربة العمل عن بعد من شروط وضرورات العمل الحكومي والخاص أيضاً.

ومن خلال إطلاعنا على وجهات نظر عدد من الموظفين الحكوميين الذين يقومون بالعمل عن بعد مؤخراً، وكذلك من خلال تعامل الباحثان مع هذا المركز بشكل مباشر أيضاً، تكونت لدينا فكرة القيام بدراسة وتحليل هذه التجربة الجديدة والاطلاع على اهم الايجابيات والسلبيات التي ستواجه المؤسسة في حين اعتماد العمل عن بعد بشكل دائم في المستقبل، وبناء على ما سبق تم صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي:
هل يوجد أثر للعمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية بإبعاده (ساعات العمل، تراكم الاعمال، اتخاذ القرارات عن بعد) على أداء العاملين في المركز بناءً على مستوى الرضا الوظيفي بإبعاده (حوافز العمل، الإبداع والابتكار، التواصل الفاعل بين المديرين والموظفين) للعاملين في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن؟

■ أهداف الدراسة (Research Objectives):

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي من خلال الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن.
 2. التعرف على تحديات وسمات العمل عن بعد في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن.
 3. قياس مقدار الفروقات بين بيئة العمل وإبعاده وأثارها على إبعاد الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن، وذلك بهدف التعرف على النتائج ووضع التوصيات.
- أهمية الدراسة: (Significance of the Research)
 - الأهمية العلمية:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة في الأردن التي تحاول توضيح العلاقة وتأثير أنظمة العمل عن بعد في تحقيق مستويات عالية من الرضا للعاملين في القطاع الحكومي، وحيث ان معظم الدراسات السابقة ركزت على العمل عن بعد بشكل ثانوي، كما ان معظم الدراسات ركزت على احد ابعاد العمل عن بعد خلافا للدراسة الحالية والتي اشتملت على اكثر من بعد (على حد معرفة الباحثان).

- الأهمية النظرية:

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تساعد على تحديد أهم العناصر المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية عن بعد وكفاءة أداء موظفي في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن، وعلاقة ذلك بعدد من المتغيرات الشخصية كساعات العمل، تراكم الاعمال، واتخاذ القرارات عن بعد، للتعرف على الرضا الوظيفي بإبعاده وتحسين الأداء، والعلاقة التي تربط الموظف مع رؤسائه، وزملائه والتي تؤثر في الأداء.

■ دراسة الفرضيات (Research Hypothesis):

الفرضية الرئيسية الأولى :

H₁₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لـ العمل عن بعد بأبعاده (ساعات العمل، تراكم الاعمال، اتخاذ القرارات عن بعد) على الرضا الوظيفي بأبعاده (حوافز العمل، الإبداع والابتكار، التواصل الفاعل بين المديرين والموظفين) المؤثر بالأداء في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن.

الفرضيات الفرعية:

(1) H₁₀₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده (ساعات العمل، تراكم الاعمال، اتخاذ القرارات عن بعد) على حوافز العمل.

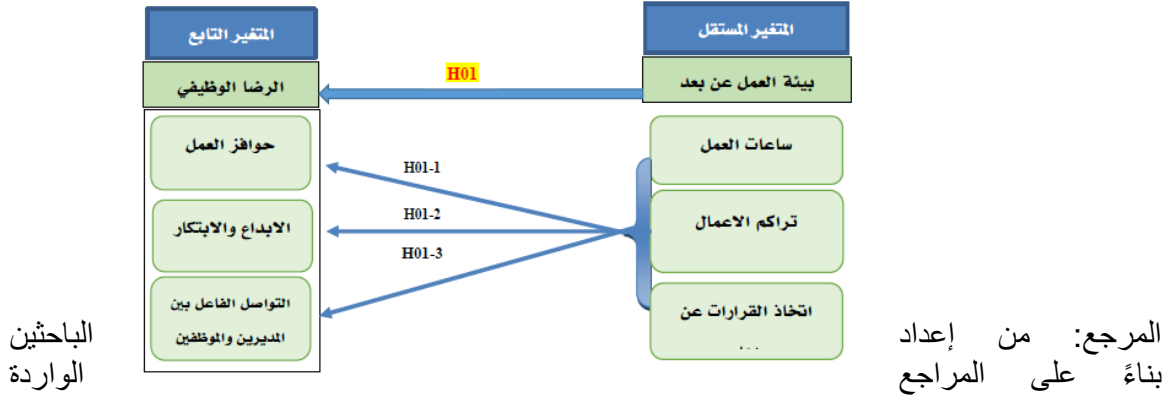
(2) H₁₀₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده (ساعات العمل، تراكم الاعمال، اتخاذ القرارات عن بعد) على الإبداع والابتكار.

(3) H₁₀₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للعمل عن بعد بأبعاده (ساعات العمل، تراكم الاعمال، اتخاذ القرارات عن بعد) على التواصل الفاعل بين المديرين والموظفين.

(4) أنموذج الدراسة: (Research Model)

لتحقيق غرض الدراسة تم تطوير أنموذج خاص والموضح بالشكل رقم (1) وكالاتي:

شكل رقم (1)



المراجع والدراسات الداعمة لنموذج الدراسة:

(أبو ماضي, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> ساعات العمل تراكم الاعمال اتخاذ القرارات عن بعد 	<ul style="list-style-type: none"> متغير مستقل: بيئة العمل عن بعد
(ادم, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> خوافز العمل الابداع والابتكار التواصل الفاعل بين المديرين والموظفين 	<ul style="list-style-type: none"> المتغير التابع: الرضا الوظيفي

■ حدود الدراسة ومحدداتها: Limitations and Delimitations of the Research:

تم الانتهاء من الدراسة ضمن الحدود التالية:

- 1- القيود المكانية: سنتقتصر هذه الدراسة على المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن/الرئيسي.
- 2- الحدود الزمنية: يتوقع استكمال هذه الدراسة في العام 2021 م.
- 3- القيود البشرية: ستشمل هذه الدراسة على بعض العاملين في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن وعددهم (30) موظفاً تنفيذياً.

■ الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة:

■ التعريفات الاصطلاحية والإجرائية: (Conceptual and Operational Definitions):

● متغير مستقل:

العمل عن بعد: يُعرف أيضاً باسم العمل من المنزل أو العمل على الإنترنت ، وهي منظمة عمل لا يضطر الموظف فيها للسفر إلى مركز العمل ، مثل مباني المكاتب أو المتاجر، وسيتم قياسية من خلال فقرات الاستبانة. (سوليفان ، 2001).

ويعرف إجرائياً بأنه أسلوب عمل يسمح للعاملين أداء العمل من مكان آخر خارج مبنى المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن، ويسمح لأصحاب الأعمال بالعمل وإدارة العمل خارج بيئة المنظمة، ويستند إلى مفهوم أن العمل لا يحتاج إلي القيام به في مكان محدد ليتم تنفيذه بنجاح. وتم قياس أثره من خلال فقرات الإستبانة والتي تناولت الأبعاد التالية:

العملية: مجال إدارة معني بالتصميم والتحكم في عملية الإنتاج وإعادة تصميم العمليات التجارية في إنتاج السلع أو الخدمات. (ويليام جي ، 2010).

ويتم تعريفها إجرائياً بأنها مزيج معين من المكاتن ،والعاملين، وطرائق العمل في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن، والموارد، والأدوات والعوامل البيئية التي تقوم جميعا بتحويل المدخلات إلى مخرجات من المنتجات أو الخدمات.

التكنولوجيا: عملية شاملة تطبق بشكل منهجي العلم والمعرفة في عدة مجالات ؛ لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع. (برينكرهوف ، 2011).

يتم تعريفها إجرائياً بأنها مجموعة من التقنيات، والمهارات والأساليب المستخدمة في تحقيق الكثير من الأهداف في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن، ويشار إلى الأنظمة التي تطبق التكنولوجيا عن طريق اخذ مدخلات وتغييرها وفقاً لاستخدام النظام على أنها أنظمة تقنية أو تكنولوجية.

● **المتغير التابع:**

الرضا الوظيفي: يعكس مفهوم الرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم تجربة العمل في وظيفة معينة ، فهو يعكس الفرق بين ما يتوقعه الموظف من الوظيفة وما يحصل عليه بالفعل منها ، وهذه التوقعات عادة ما تكون ذات طابع شخصي لأنها تختلف من موظف لآخر بسبب العديد من العوامل النفسية والوظيفية. (ويتلي ، 2012).

يمكن تعريفه إجرائياً بأنه شعور الفرد العامل في المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن، بالارتياح أثناء قيامه بالعمل وقبوله بوجه عامه للعوامل الوظيفية المحيطة به ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه فعلاً وينعكس هذا الرضا على الفرد داخلياً وخارجياً مما يؤثر بصوره مباشرة على إنتاجيته وبالتالي على نجاح المؤسسة.

بيئة العمل الداخلية: على أنها البيئة التي تمثل التكوين وتحتوي على رسالته ، الثقافة والأهداف وجميع العاملين فيها ومواردها وسياساتها وعمليات الإنتاج. (بريتي ، 2009).

وتعرف إجرائياً بأنها البيئة أو المحيط التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة بدراسة نقاط القوة والضعف وجميع العوامل التي تقع داخل أسوار المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن، كالثقافة السائدة والهيكلي التنظيمي.

- **مفهوم العمل عن بعد :**

العمل هو أحدث الأساليب التي تتبناها معظم الدول المتقدمة بغرض توفير فرص العمل لأفراد المجتمع وخاصة المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة، ويهدف هذا الأسلوب إلى أن يقوم الموظف بأداء العمل من مكان بعيد عن صاحب العمل، ويوجد أسلوبين للعمل عن بعد وهو أن يقوم الموظف بأداء عمل مؤسسة معينة وذلك في صورة دوام كلي أو جزئي أو حسابي الخاص. (شومان، إيمان، ٢٠١٧).

ويمكن تعريف العمل عن بعد بأنه انجاز العمل من موقع بعيد عن مكان عمل الشركة باستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة: الحاسب، الانترنت، الهاتف المحمول والفاكس.

ويعرف أيضاً بأنه: وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، بحيث يتم أداء العمل بعيداً عن المقر الرئيسي كالعمل من المنزل، أو مكتب العمل، أو حتى في الرحلات. (الجمعة، نغميش، أبو زيد، ٢٠١٥).

- **إيجابيات العمل عن بعد:**

ومن أبرز إيجابيات العمل عن بعد ما يلي:

1. زيادة إنتاجية العمل والاعتماد على المدخرات المحلية كمصادر للاستثمار.
2. الاعتماد على أساليب حديثة في العمل.
3. تنمية القدرة المحلية على توليد التكنولوجيا وتوظيفها واستخدامها.
4. محاربة الفقر وتراجع حدود وحدته وهذا يتم عن طريق تراجع التفاوت في توزيع الدخل والثروة في المجتمع.
5. تحسين مستويات التعليم والصحة والرفاهية عموماً لكافة المواطنين.
6. تزايد مشاركة المرأة في النشاط الاقتصادي وفي مجالات الحياة العامة.
7. تنمية الثقافة الوطنية.
8. الحفاظ على حقوق الأجيال القادمة. (شومان، إيمان، ٢٠١٧).

- **تحديات العمل عن بعد :**

- يوجد العديد من تحديات العمل عن بعد، قد تنعكس سلباً على إنتاجية الشخص، أبرزها ما يلي :**
1. التكاسل: يتسم العمل عن بعد بعدم وجود حاجة ملحة تحت الشخص على بدء العمل في وقت معين، أو اللبس بطريقة معينة
 2. فمن السهل جدا أن يؤجل الشخص القيام بالمهام المترتبة عليه، فتتخفص إنتاجيته بدرجة كبيرة
 3. في مثل هذه الظروف، إذا لم يستطع الشخص المحافظة على الانضباط الذاتي.
 4. المهام المنزلية: يمكن أن ينخرط الفرد في المهام المنزلية عند عمله عن بعد، حيث لا يستطيع غالباً مقاومة الرغبة في التخلص من هذه المهام، فيأخذ إنجاز العمل وقتاً أطول من المعتاد في سبيل التداخل بين العمل والحياة والشخصية، مما يزيد الضغوط الموضوعية على العامل.
 5. الروح التنافسية: يعد عدم وجود تفاعل بشري من العيوب الرئيسية في العمل عن بعد، حيث يساعد زملاء العمل في المؤسسة في المحافظة على الروح التنافسية وتعزيز الإنتاجية، كما يعد الذهاب إلى المكتب من أسباب التخلص من التوتر في المنزل أحياناً.
- المماثلة في دفع الأجور: في كثير من الأحيان تتماطل بعض الشركات في دفع الأجور وتأخيرها دون تقدير و احترام لجهد العامل، على الرغم من انه أدى مهمته على أكمل وجه وسلم العمل في الموعد المحدد.
- **تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**
- تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها إي صورة من التكنولوجيا-معدات أو أساليب - يستخدمها الأشخاص من أجل تداول المعلومات، وبالتالي يمكن أن نستنتج بأن تكنولوجيا المعلومات هي تلك التكنولوجيا المتعلقة بمعالجة المعلومات. وقد أدى التعاضد التكنولوجي بينها وبين تكنولوجيا الاتصالات وهي تلك التكنولوجيا المتعلقة بنقل المعلومة إلي ظهور ما أصبح يصطلح عليه بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- إن احد جوانب تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة هو استخدامها لهياكل تنظيمية جديدة، يتم فيها تخفيض عدد المستويات الإدارية وتوسيع نطاق الإشراف والرقابة، حيث يعتمد الإشراف على العمال على الثقة ويقل التعامل المباشر بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الزملاء فيما بينهم عن الوجود بالمؤسسة العادية ويتم الاعتماد على البريد الإلكتروني والبرمجيات. (علوطي،2009). (ادم، ٢٠١٩).

مفهوم أداء العاملين

اهتم الباحثون في علم الإدارة بأداء العاملين خاصة بعد زيادة سعي المنظمات وراء تحقيق المزايا التنافسية من خلال التأكيد على النشاطات والمخرجات المرتبطة بأداء العاملين، إضافة إلى أنه يعد أحد أهم المؤشرات التي يتبين من خلالها مدى كفاءة العاملين وفعاليتهم في بلوغ الأهداف المحددة في ضوء الإمكانيات المتوفرة. مما دفع المنظمات إلى السعي وراء تحسين أداء العاملين للقدرة على النجاح والديمومة في بيئة الأعمال الديناميكية (عباس، 2016).

وبما أن أداء العاملين يعد من المفاهيم الإدارية المرتبطة في العنصر البشري لذا اختلف آراء الكتاب والباحثين فمنهم من عرف أداء العاملين على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الأفراد، أي يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (حسن، 2010) في حين عرف البعض الآخر أداء العاملين على أنه مدى مطابقة العمليات الانتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن ما هو مخطط ووضع الحلول التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف في الانتاج مستقبلاً (الشوابكة، 2014).

الدراسات السابقة ذات الصلة:

1. (Kawang & Dohyeong, 2016):

تحلل هذه الدراسة آثار فصل العمل عن بُعد على الرضا الوظيفي باستخدام استبيان وجهة نظر الموظف الفيدرالي لعام 2013. يقسم البحث برامج العمل عن بعد للموظفين العموميين وفقاً لمعيارين: (أ) ما إذا كانت الوكالات الفيدرالية قد اعتمدت البرنامج رسمياً أم لا، و (ب) ما إذا كان الموظفون العموميون يشاركون بالفعل في البرنامج أم لا. وجدنا أن كلاً من التنبؤ التنظيمي ومشاركة الموظف في العمل عن بعد لهما علاقة إيجابية بالرضا الوظيفي، وهذه النتائج تدعم نظرية التبادل الاجتماعي. كما نلاحظ أن تأثيرات فصل العمل عن بعد على الرضا الوظيفي تكون أكثر أهمية بالنسبة للموظفات العاملات منها لموظفي القطاع العام. تشير النتائج إلى أن الموظفات لديهن أدنى مستويات الرضا الوظيفي عندما تعتمد الوكالات رسمياً العمل عن بعد ولكن لا يمكن للموظفين الاستفادة من البرنامج. ومع ذلك، فإن الموظفين الذكور لديهم أدنى مستويات الرضا الوظيفي عندما لا يتمكنون من استخدام برنامج العمل عن بعد غير الموجود.

(الموظفون الذكور لديهم أدنى مستويات الرضا الوظيفي عندما لا يتمكنون من استخدام برنامج العمل عن بعد غير الموجود).

2. (مجدالنا، 2017):

تستكشف هذه الورقة كيف ينظر الموظفون الشباب إلى العمل عن بُعد. على أساس مراجعة الأدبيات، تم إجراء دراسة تجريبية (عينة Olson، 1983، DeSanctis، 1984، Bailey، 1984، and Kurland، 2002؛ Madsen، 2011؛ Wallace، Grant، و Spurgeon، 2013). أكدت نتائج الدراسة التجريبية التي أجريت في بولندا نتائج الأدبيات. اتضح أن الأهم بالنسبة لشباب العاملين عن بعد هو: ساعات العمل المرنة وتوفير الوقت في التنقل إلى العمل. تشمل العيوب الرئيسية للعمل عن بعد: صعوبة فصل شؤون المنزل عن الشؤون المهنية، والعزلة الاجتماعية، وزيادة المتطلبات التنظيمية. أثبتت نتائج الدراسة التجريبية أن الفوائد والعيوب الأخرى ليست ذات صلة. ظاهرة مثيرة للاهتمام هي أنه في عصر الشبكات الاجتماعية وأدوات الاتصال المكثفة، فإن العيب الثاني للعمل عن بعد بالنسبة للعمال الشباب عن بعد هو خطر العزلة الاجتماعية.

(أثبتت نتائج الدراسة التجريبية أن الفوائد والعيوب الأخرى ليست ذات صلة. والظاهرة المثيرة للاهتمام هي أنه في عصر الشبكات الاجتماعية وأدوات الاتصال المكثفة، فإن العيب الثاني للعمل عن بعد بالنسبة للعمال الشباب عن بعد هو خطر العزلة الاجتماعية).

3. (النواف، 2018):

تهدف هذه الدراسة إلى إظهار أثر الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان، حيث تكمن مشكلة الدراسة في عدم استقرار الموظفين، بالإضافة إلى تناوب أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة الأردنية. الجامعات الخاصة في عمان، كما تم بناء نموذج دراسة متغيرات القياس من

الدراسات السابقة، ثم تم تطوير استبانة كأداة للدراسة، حيث بلغ مجتمع الدراسة (217) فردًا، وعدد المستجيبين (96)، ويتم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام المنهج الوصفي التحليلي برنامج SPSS للإجابة على أسئلة وفرضيات هذه الدراسة. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان تمارس بدرجة متوسطة، وأن هناك تأثيراً للرضا الوظيفي بمتغيراته على الولاء الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة إيلاء الجامعات مزيداً من الاهتمام لحوافز العضوية التي ترفع من مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي ترفع مستوى الولاء لتحقيق الاستقرار في الكادر وبالتالي يقل معدل الدوران بين أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان.

(أظهرت نتائج هذه الدراسة أن مدى الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان يمارس بدرجة متوسطة ، وأن هناك تأثيراً للرضا الوظيفي بمتغيراته على الولاء الوظيفي).

4. (Xiongfei & yu, 2018):

أدى انتشار وسائل التواصل الاجتماعي إلى الاعتماد على التكنولوجيا والاستخدام المفرط، مما قد يؤدي إلى نتائج سلبية في المنظمات. تهدف هذه الورقة إلى التحقيق في آثار أنماط الاستخدام المفرط المختلفة لوسائل التواصل الاجتماعي على أداء الموظف الوظيفي والآلية الأساسية المقابلة. على وجه التحديد، نقترح ثلاثة أبعاد للاستخدام المفرط لوسائل التواصل الاجتماعي في العمل (أي، التواصل الاجتماعي المفرط، والمتعالي، والمعرفي). ترتبط هذه الأبعاد بالتضارب والتوتر بين العمل والتكنولوجيا، والذي بدوره يقلل من أداء الموظف الوظيفي. كشفت دراسة تجريبية لـ 305 مستخدمًا لوسائل التواصل الاجتماعي في المنظمات أن الاستخدام المفرط لوسائل التواصل الاجتماعي للتواصل الاجتماعي والترفيه يمكن أن يولد تعارضًا بين استخدام التكنولوجيا والطلب على العمل، في حين أن الاستخدام المفرط لوسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة المعلومات يقلل من الضغط النفسي للموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يؤثر الصراع والتوتر بين التكنولوجيا والعمل سلبيًا على الأداء الوظيفي. كما تمت مناقشة الآثار النظرية والعملية لهذه الدراسة.

(التنشئة الاجتماعية والترفيه يمكن أن تولد تضاربًا بين استخدام التكنولوجيا والطلب على العمل).

5. (ماري ، 2019):

كان الغرض من الدراسة الحالية هو فحص العلاقة بين العمل عن بعد ومستويات الرضا الوظيفي للموظفين في مكان العمل. بالإضافة إلى ذلك ، تم التحقيق في المتغيرات المتصورة الاستقلال الذاتي ، والصراع بين العمل والأسرة ، وكثافة العمل عن بعد كوسيط. شارك ما مجموعه 185 موظفًا في الدراسة ، والتي استخدمت استطلاعًا عبر الإنترنت. أظهرت النتائج أن العمل عن بعد كان له علاقة إيجابية بالرضا الوظيفي. توسط كل من الاستقلالية المتصورة ، والصراع بين العمل والأسرة ، وكثافة العمل عن بعد في العلاقة بين العمل عن بعد والرضا الوظيفي. لم يتم العثور على علاقة منحنية مقلوبة على شكل حرف U بين مدى العمل عن بعد (كثافة العمل عن بعد) والرضا الوظيفي وبدلاً من ذلك تم العثور على دعم لعلاقة خطية إيجابية. الأثر الرئيسي للنتائج هو أن زيادة العمل عن بعد في مكان العمل قد يكون وسيلة فعالة لزيادة مستويات الرضا الوظيفي للموظفين. وذلك لأن العمل عن بعد يؤثر على الموظفين للحصول على استقلالية أعلى مدركة ، وأقل نزاع بين العمل والأسرة ، وزيادة كثافة العمل عن بعد ، مما يؤثر بدوره على رضاهم الوظيفي.

(أظهرت نتائج هذه الدراسة أن العمل عن بعد له علاقة إيجابية بالرضا الوظيفي).

● المنهجية والإجراءات للدراسة: المنهجية والإجراءات (Procedures and Methodology):

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الإحصائي في وصف مشكلة الدراسة وتحليلها وصولاً إلى النتائج والتوصيات، وقد وضعت الدراسة مجموعة من الفرضيات حيث تسعى الدراسة إلى اختبارها بالرجوع إلى المراجع النظرية في أسلوب العمل عن بعد، كما قام الباحثين بإجراء دراسة ميدانية على مجتمع الدراسة "المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن" للتعرف على العلاقة بين العمل عن بعد والاداء الوظيفي وأثرهما على عناصر جودة الحياة الوظيفية، وقد تضمنت المناهج الرئيسية على المنهج الوصفي الإحصائي.

● مجتمع الدراسة وعينتها:

يمثل مجتمع الدراسة موظفي المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن/الرئيسي والبالغ عددهم (80) موظف، وتتكون عينة الدراسة من الموظفين التنفيذيين في المركز ، والبالغ عددهم (50) موظف من العاملين عن بعد، ام وحدة المعاينة فقد تم سحب مجموعة منهم وعددها (30) موظف تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الاحتمالية، حيث وزعت الاستبانة عليهم، تم استرداد (27) وتبين ان استبانتيين منها غير صالحة للتحليل وبالتالي تم اعتماد (25) استبانة لغايات هذه الدراسة.

أدوات جمع البيانات والمعلومات:

سيتم اعتماد مصدرين رئيسيين لجمع البيانات:

أولاً: المصادر الأولية:

الكتب والدوريات ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه والمواقع الإلكترونية وقواعد البيانات ومحركات البحث العلمي لبناء الجانب النظري.

ثانياً: المصدر الثانوي :

هو الاستبيان ، الذي سيتم إعداده خصيصاً لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموقع الدراسة من مجتمع الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سيتم إدخال البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال استبيان الدراسة في SPSS - برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ليتم معالجتها وفقاً للاختبارات التي تحقق الغرض من الدراسة حيث سيتم استخدام الطرق التالية:

معيار المتوسطات الحسابية والانحرافات: لمعرفة إجابات عينة الدراسة على الاستبيان ككل ولكل فقرة من فقراته ، ومعرفة التشتت في الإجابات.

- التكرارات والنسب لمعرفة متغيرات الدراسة الوظيفية .
- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.
- اختبار معامل الفا كارنباخ.
- معامل الارتباط بيرسون .
- قياس القيمة الاحتمالية.
- اختبار one sample t test .

سيتم تالياً التطرق للإجراءات والأدوات المستخدمة للمعالجة الإحصائية المستخدمة في دراسة اثر العمل عن بعد على الرضا الوظيفي حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (25) شخص من مجتمع دراسة المركز الوطني لحقوق الإنسان، وقد تم إعداد استمارة الالكترونية تتكون من مجموعة إبعاد الدراسة، واعتمد الباحثين مجموعة الاختبارات للتثبت من مصدقيه وثبات البيانات وهي على النحو الآتي:-

1- اختبار ألفا كورنباخ لجميع متغيرات العمل عن بعد:

تم استخدام مقياس ألفا لقياس مدى المصدقية والثبات أي ما يسمى الاتصاق الداخلي بين جميع عبارات او أسئلة المتغيرات لمقياس ليكارت الخماسي التراتبي في الدراسة، حيث تتراوح معامل قيمة ألفا بين (0.1) اي كلما اقتربت القيمة عن واحد دل ذلك على مدى الموثوقية وبالعكس تنخفض الموثوقية بعدم الثبات عند الاقتراب من الصفر وبالتالي عدم الاتصاق الداخلي، ويوضح الجدول التالي نتيجة اختبار ألفا لجميع عبارات الدراسة على النحو الآتي:-

جدول رقم (1):

المتغيرات	عدد الأسئلة	معامل ألفا
ساعات العمل عن بعد	5	0.418
تراكم الاعمال عن بعد	5	-0.177
اتخاذ القرارات عن بعد	5	0.825
الإجمالي	15	0.765

ولتبيين نتائج معادلة الفا تم الاستعانة ببرنامج Excel ، وقد طبقت على المتغير الأول (ساعات العمل عن بعد) بالتعبير التالي:-

$$a = \underline{K} \quad (1 - \sum_{i=1}^k Q^2 i)$$

$$K-1 \quad Q^2_x$$

$$a = \frac{5}{5-1} \frac{(1-6.3712)}{9.57144} = 0.418$$

- معامل ألفا = a
 - عدد الأسئلة = K
 - مجموع التباين المتغير (ساعات العمل عن بعد) = $\sum_{I=1}^k$
 - تباين الدرجات النهائية للمبحوثين = Q^2_x
- تظهر النتائج السابقة كما في الجدول رقم (1):** قيمة ألفا قريبة لرقم واحد في كل من (0.825) و (0.418) وبالرغم من ابتعاد المتغير الذي رقمه (-1.77) قريبة جدا إلى الصفر إلا أن جميع المتغيرات تعطي معامل صدق وثبات عالي عند القيمة الإجمالية (0.765) عند جميع المبحوثين.

2- التوزيع الطبيعي لجميع متغيرات الدراسة:

نظرا لان حجم العينة صغير نسبيا اقل من (50) الممثل لمجتمع الدراسة (25) تم إجراء الاستدلال الإحصائي المعلمية لاختبار طبيعة التوزيع لمعرفة تمرکز المتغيرات العشوائية حول قيمة متوسطة، فقد أظهرت نتائج العينة $p = x1 < 0.05 < x2$ (ساعات العمل عن بعد) لاختبار (K.S) تتبع معدل حدوث التكرارات لدرجة المعيارية عند (sig = 0.584) حيث تقع ضمن 58% أي ان القيم تقع بين الدرجتين المعياريتين على جانبي المعدل بانحراف معياري (Q1، -Q1)، حيث $Q = 0.63161$ وبالتالي يعتبر المتغير يتبع التوزيع الطبيعي لان قيمته اكبر من الدالة المعنوية 0.05، وكذلك نلاحظ تقارب كل من متوسط حسابي = 2.4320 و وسيط = 2.4000 و منوال = 2.60 و عليه تأخذ الشكل الجرسى.

اما المتغيرات الأخرى تبين نتائجها على شكل الجداول التالية:

اختبار التوزيع الطبيعي جدول رقم (2):

Mode	Median	Mean	Std.	Sig	تراكم الاعمال عن بعد
2.000	2.6000	2.4560	0.41841	0.378	

اتخاذ القرارات عن بعد جدول رقم (3):

Mode	Median	Mean	Std.	Sig	اتخاذ القرارات عن بعد
2.4000	2.4000	2.4880	0.89271	0.791	

يتضح الجداول السابقة: بان جميع البيانات تقع بين 37% 89% أي انها جميعها اكبر من 0.05 ونلاحظ ان هذه البيانات بجانب الانحرافات المعيارية اقل من المتوسط اي تبعد عنه تأخذ شكل تفرطح الشكل الجرسى، بالنتيجة ان كافة القيم السابقة للمتغيرات تتساويا فيها الوسط والوسيط والمنوال وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية الأخرى.

3- معامل الارتباط بيرسون:

استخدمت الباحثة معامل الارتباط بيرسون لتبيان مدى اتصاق كل متغير مع الآخر بالاعتماد على معاملات الارتباط التي يمكن مقارنتها عند مستوى المعنوية $a = 0.05$ ، وقد اعتمدت الدراسة كل من المقاييس على النحو الآتي:

- ارتباط قوي موجب علاقة طردية = 1
- ارتباط قوي موجب علاقة طردية = (1 إلى 0.70)
- ارتباط ذات علاقة متوسطة = (0.40 إلى 0.69)
- لا يوجد ارتباط العلاقة معدومة سالبة عكسية = (-1 إلى 0 إلى 0.39)

العلاقة بين متغيرين لجميع الأسئلة جدول رقم (4):

Sig	p ارتباط بيرسون	تراكم الاعمال عن بعد	ساعات العمل عن بعد
0.384	0.182		

العلاقة بين متغيرين لجميع الأسئلة جدول رقم (5):

Sig	p ارتباط بيرسون	اتخاذ القرارات عن بعد	تراكم الاعمال عن بعد
0.084	0.352		

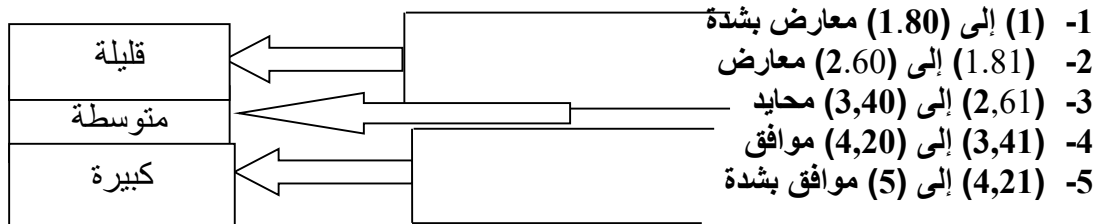
العلاقة بين متغيرين لجميع الأسئلة جدول رقم (6):

Sig	p ارتباط بيرسون	اتخاذ القرارات عن بعد	ساعات العمل عن بعد
0.000	0.749		

- يتضح من نتائج الاختبار السابق للجدول رقم (4) ان العلاقة بين متغير تراكم الاعمال عن بعد ومتغير لجميع الأسئلة لا يوجد ارتباط وان العلاقة معدومة سالبة عكسية ، كذلك لا تعتبر ذات داله إحصائية لانها اكبر من المستوى 0.05.
- الجدول رقم (5) يبين الاختبار ان العلاقة بين متغير اتخاذ القرارات عن بعد وتراكم الاعمال عن بعد لا يوجد ارتباط وان العلاقة معدومة سالبة عكسية ، كذلك لا تعتبر ذات داله إحصائية لانها اكبر من المستوى 0.05 وتعتبر ذات مصدقية قليلة.
- الجدول رقم (6) يظهر ان العلاقة ذات ارتباط قوي (طردية موجبه) بين متغير ساعات العمل عن بعد واتخاذ القرارات عن بعد ، ويبين أنها ذات دلالة إحصائية حيث ان معامل $sig = 0.000$ اقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي تعتبر ذات مصداقية بين المتغيريين.

■ اختبار فرضيات الدراسة:

استخدمت الباحثة في الدراسة معايير احتساب المتوسطات الحسابية وهي تستخدم لمقارنة نتائج الاختبار لكل فرضية التي تخضع لمقاييس ليكارت الخماسي الترتيبي فيتم احتساب أسئلة أو عبارات كل متغير بما يتناسب مع المؤشرات (الأوزان) حيث يتم توزيعها على النحو الآتي :



وقد استخدم لاختبار الفرضيات الأساسية مقياس one sample t test للمتغير الواحد لاستخراج القيمة المعنوية للمتغيرات وأسئلتها ومقارنتها مع القيمة المعنوية المعتمدة $a \leq 0.05$ بمستوى ثقة 95% مستوى خطأ 5% ، وقد اختبرت على قيمة مفترضة = 2 لكي يتم التعرف على مدى تحقيق درجة الأهمية النسبية.

■ **H01 " لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $a=0.05$ بين ساعات العمل عن بعد وحوافز العمل" .**

يبين الجدول رقم (7) في السؤال الأول " تعمل المؤسسة على توزيع ساعات العمل بين الموظفين بالتساوي" ، حيث كانت نسبة المتوسط الحسابي (2.44) وبوزن نسبي (24.4%) مضروبة $2^* = 48\%$ ، اما اختبار T 1.701 وقيمة $sig = 0.102$ أي اكبر من قيمة 0.05 أي غير داله إحصائية ، يعتبر هذا السؤال ذات أهمية قليلة وفق المقياس السابق والتي لم تتجاوز 60% بدرجة معارض لذلك لا يتفق أعضاء العينة على ان المؤسسة لا تعمل على توزيع ساعات العمل بالتساوي والإنصاف بين الموظفين وبالتالي انخفاض دافعية العمل.

السؤال الثالث "لقد أثرت خدمة الانترنت المتاحة في تمكين عمل الموظفين في اي وقت " تظهر النتائج ان المتوسط الحسابي (2.16) و بوزن نسبي (21.6%) حاصل ضرب $2^* = 42\%$ وقيمة اختبار $T=0.848$ و قيمة $sig = 0.405$ اي اكبر من 0.05 غير دال إحصائيا ، ويعتبر هذا السؤال ذات أهمية

قليلة اي لم تؤثر جودة خدمة الانترنت على العمل لدى أفراد العينة بالرغم ان 36% من الإجابات قد إشارة إلى عدم وجود الرضا في هذا الاتجاه.

تبين النتائج الإجمالية لأسئلة متغير العمل عن بعد بمتوسط حسابي 2.4320 وبوزن نسبي 24% حاصل ضرب (2) 48% ، وقيمة اختبار T= 2.4320 وقيمة sig = 0.002 اي اصغر من 0.05 ، تعتبر ذات دالة إحصائية رغم انها ذات أهمية قليلة وبالتالي نقبل الفرضية البديلة "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية a=0.05 بين ساعات العمل عن بعد وحوافز العمل".

جدول ساعات العمل عن بعد رقم (7):

الدرجة	Std.	المتوسط الحسابي	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	أسئلة المحور الأول ساعات العمل عن بعد
معارض	1.294	2.44	3	2	4	10	6	تكرار	تحمل المؤسسة على توزيع ساعات العمل بين الموظفين بالتساوي.
			12.0	8.0	16.0	40.0	24.0	نسبة %	
معارض	1.118	2.60	1	5	6	9	4	تكرار	التزام جميع الموظفين بساعات العمل عن بعد.
			4	20.0	24.0	36.0	16.0	نسبة %	
معارض	0.943	2.16	0	2	7	9	7	تكرار	لقد اثرت جودة الانترنت المتاحة في تمكين عمل الموظفين.
			0	8	28.0	36.0	28.0	نسبة %	
معارض	1.258	2.60	3	3	4	11	4	تكرار	العمل الإضافي الذي يقوم به الموظف عن بعد مدرج في سلم العمل.
			12	12	16	44	16	نسبة %	
معارض	1.114	2.36	1	3	6	9	6	تكرار	ساعد العمل عن بعد في تحسين الوضع الاقتصادي للموظفين.
			4	12	24	36	24	نسبة %	
معارض	0.631	2.4320	--	--	--	--	--	--	ساعات العمل عن بعد

■ H02 " لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين تراكم الاعمال والإبداع والابتكار "

"السؤال الأول تكفي ساعات العمل لانجاز المهام المطلوبة عن بعد" أظهرت النتيجة جدول رقم (8) قيمة المتوسط الحسابي 2.56 بوزن نسبي 25.6% حاصل ضرب 2* = 50% لم يتجاوز 60% بمقدار الأهمية الكبرى، ونتيجة T= 2.498 و sig = 0.020، وبذلك تعتبر ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، وهي ذات أهمية قليلة تقترب جدا من المتوسط لذلك قد يتفق إلى درجة ما بمستوى ضعيف أكثر أفراد العينة (من 20 إلى 32%) بان ساعات العمل قد تكون كافية لانجاز بعد الاعمال ولكن لا تعتبر هذه البيانات ذات أهمية إحصائية مما يعني قد يحتاج الموظف لساعات عمل إضافية في أوقات الليل أو النهار .

"السؤال الثاني جودة العمل عن بعد أفضل من العمل داخل المؤسسة" يبين السؤال قيمة المتوسط الحسابي 3.04 بوزن نسبي 30% حاصل الضرب 2* = 60% وقيمة اختبار T= 5.099 و sig = 0.000 ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، ويعتبر بذلك ذات أهمية متوسطة يتفق فيها بين 28% موافق الى درجة 36% محايد بان العمل عن بعد قد ساهم نوعا ما بزيادة إنتاجية الموظف وإعطاء الأداء الأفضل خصوصا لا يخضع الموظف لضغوطات الرقابة اذا يعلم الموظف انه يقيم على أساس نتائج عمله لذا يسعى لانجاز المهام بجودة أعلى، وباقي الإجابات كانت سلبية وهذا يدل على الضعف في هذا المجال.

اما في إجمالي جميع الأسئلة لبعده (تراكم الاعمال عن بعد) بمتوسط حسابي 2.4560 بوزن نسبي 24.560% حاصل ضرب 2* = 48% تعد بذلك ذات أهمية قليلة لذلك يحتاج الموظف الى زيادة ساعات العمل، تخفيض ضغوطات العمل بين الموظفين وتوزيعها بينهم، بالإضافة إلى تدريب وتطوير الموظف، مع

الاختلافات بالاتفاق على جميع الأسئلة يبين اختبار $T = 5.449$ و قيمة $\text{sig} = 0.000$ ذات دلالة إحصائية، وبالتالي قبول الفرضية البديلة H_2 " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين تراكم الاعمال والإبداع والابتكار" جدول تراكم الاعمال عن بعد رقم (8):

الدرجة	Std.	المتوسط الحسابي	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	أسئلة المحور الثاني تراكم الاعمال عن بعد
معارض	1.121	2.56	0	7	5	8	5	تكرار	تكفي ساعات العمل لانجاز المهام المطلوبة عن بعد
			0	28	20	32	20	نسبة %	
محايد	1.020	3.04	2	6	9	7	1	تكرار	جودة العمل عن بعد افضل من العمل داخل المؤسسة
			8	24	36	28	4	نسبة %	
معارض	1.041	2.20	1	2	4	12	6	تكرار	اثر العمل عن بعد في الموائمة بين الاعمال المطلوبة
			4	8	16	48	24	نسبة %	
معارض	0.850	2.16	0	2	5	13	5	تكرار	ساعات العمل عن بعد في تقليل الجهد البدني والنفسي
			0	8	20	52	20	نسبة %	
معارض	0.945	2.32	0	3	7	10	5	تكرار	ساهم العمل عن بعد في توسيع الفجوة بين انجازات الموظفين داخل المؤسسة.
			0	12	28	40	20	نسبة %	
معارض	0.418	2.4560	--	--	--	--	--	--	تراكم الاعمال عن بعد

■ H_03 " لا يوجد علاقة بين دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين اتخاذ القرارات عن بعد والتواصل الفاعل بين المديرين والموظفين".

السؤال الثاني للجدول رقم (9) " ساهم العمل عن بعد في المنافسة بين الموظفين لتقديم الاعمال الأفضل والأكثر جودة" تبين العبارة السابقة وقيمة متوسطها الحسابي 3.00 وبوزن نسبي 30% وحاصل ضرب $2 = 60\%$ وقيمة اختبار $T = 3.974$ وقيمة $\text{sig} = 0.001$ ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 وبهذا تعد ذات أهمية متوسطة بدرجة محايد يتفق بشكل نسبي من أفراد العينة ان المنافسة ساهمت برفع معدل الإنتاج حتى يحصل الموظف على الترقية والمكافأة ولكن من جانب آخر قد تشكل هذا النوع من المنافسة على انخفاض قنوات التواصل بين الموظفين والمسؤولين وبالتالي تدني روح العمل الجماعي (العمل الواحد). السؤال الثالث " نتيج المؤسسة خيارات لدى الموظف باتخاذ القرارات عن بعد بسهولة " تظهر قيمة المتوسط الحسابي 2.92 بوزن نسبي 29.2% حاصل ضرب $2 = 58\%$ وقيمة اختبار $T = 4.271$ وقيمة $\text{sig} = 0.000$ ذات دلالة إحصائية أقل من قيمة 0.05 اذ تعتبر ذات أهمية متوسطة لم تتجاوز 60% يتفق بشكل محايد بعض أفراد العينة على ان المؤسسة قد منحت نوعا ما إعطاء الخيارات للموظفين باتخاذ القرارات دون اخذ الإذن والإشراف المباشر أكثر مرونة ولكن البعض لم يتفق مع الاتجاه ويعزى الى غياب تمكين الموظف بتدريبه وتوجيهه وتوفير المعلومة المطلوبة لاتخاذ القرارات الجيدة (فعالية حرية اتخاذ القرار) ، وقد يعزى كذلك إلى طبيعة النظام الروتيني المتبع داخل المؤسسة.

يتضح بإجمالي جميع أسئلة متغير اتخاذ القرارات عن بعد وبمتوسط حسابي 2.4880 وبوزن نسبي 24.880 حاصل ضرب $2 = 48$ ذات أهمية قليلة ، وتظهر نتيجة اختبار $T = 2.733$ وقيمة $\text{sig} = 0.012$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة " يوجد علاقة بين دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين اتخاذ القرارات عن بعد والتواصل الفاعل بين المديرين والموظفين".

جدول اتخاذ القرارات عن بعد رقم (9):

الدرجة	Std.	المتوسط الحسابي	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	أسئلة المحور الثالث اتخاذ القرارات عن بعد
معارض	1.121	2.56	0	4	2	12	7	تكرار	التواصل المستمر بين الموظفين لانجاز المهام الموكلة اليهم
			0	28	20	32	20	نسبة %	
محايد	1.258	3.00	0	16	8	6	3	تكرار	

			16	16	32	24	12	نسبة %	ساهم العمل عن بعد في المنافسة بين الموظفين بتقديم الاعمال والاكثر جودة.
محايد	1.077	2.92	3	3	9	9	1	تكرار	تتيح المؤسسات خيارات لدى الموظف باتخاذ القرارات عن بعد بسهولة.
			12	12	36	36	4	نسبة %	
معارض	1.091	2.24	2	0	6	11	6	تكرار	المتابعة المستمرة من قبل المدراء والمشرفين للاعمال المنجزة عن بعد.
			8	0	24	44	24	نسبة %	
معارض	1.344	2.16	3	1	3	8	10	تكرار	اثر ايجابيا مستوى معرفة الموظف بالتكنولوجيا الحديثة في مستوى الاداء.
			12	4	12	32	40	نسبة %	
معارض	0.89271	2.4880	--	--	--	--	--	--	اتخاذ القرارات عن بعد

نتائج الدراسة:

في ضوء ما سبق يمكن ان نلخص اهم نتائج الدراسة على النحو الآتي:

1. هنالك التزام نسبي لساعات العمل المقررة عن بعد بين موظفين المركز الوطني لحقوق الإنسان- الأردن بوزن نسبي نسبته (26%).
2. لا يوجد ارتباط ذات دلالة إحصائية يعزى لمتغير ساعات العمل عن بعد وتراكم الاعمال عن بعد، وفي المقابل يوجد ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ساعات العمل عن بعد ومتغير اتخاذ القرارات عن بعد.
3. تباينت آراء أفراد العينة على جميع أسئلة الدراسة حيث لا يوجد اتفاق يصل الى مستوى الأهمية الكبيرة وفق نتائج الاستبيان المستخدم حيث تراوحت مختلف الإجابات حول موافق ومحايد.
4. لا تزال تجربة العمل عن بعد حديثة المنثى في المؤسسات حيث لا يمكن التنبؤ عن مدى نجاحها او فشلها إلا بعد إجراء مزيد من الدراسات على المدى الطويل.
5. عدم الاهتمام من قبل المؤسسة على تمكين وتطوير أداء الموظفين لتدليل التحديات التي يواجهها الموظف في انحاز العمل الفعال عن بعد.
6. ساهم العمل عن بعد بشكل ضعيف بنسبة (36% إلى 44%) بحسب آراء أفراد العينة المتباينة في تحسين الوضع الاقتصادي للموظفين.

التوصيات:

1. ضرورة إيجاد إستراتيجية وخطة عمل طوارئ لتهيئة المركز الوطني لحقوق الإنسان وكوادره للعمل عن بعد عبر إمداده بالتقنيات والتدريب وشبكات الاتصال اللازمة، وذلك لسرعة الاستجابة؛ وليكون جاهزاً للتحول للعمل عن بعد في الحالات الإستثنائية التي تمكن هذا المركز من الصمود أمام التحديات الحالية والمستقبلية.
2. الحاجة إلى إجراء الدراسات الموسعة لفهم تأثير العمل عن بعد على المتغيرات التابعة على سبيل المثال: البطالة، انخراط الفئات الأضعف في سوق العمل، الازدحام المروري، الصحة العقلية والجسدية للموظفين العاملين عن بعد.
3. تولي أهمية نشر ثقافة العمل عن بعد في المؤسسات العامة والخاصة من خلال عقد ورشات عمل ومنتديات للموظفين.
4. توسيع نطاق عينة الدراسة للكشف عن الايجابيات والسلبيات تمنح مستوى ثقة اكبر.
5. تطوير نظام البنية التحتية للتحقق من مدى التزام الموظفين الذين يعملون عن بعد ولتأكد بقيامهم بالعمل بشكل الصحيح.
6. توزيع ساعات العمل بين الموظفين لأداء العمل المطلوب منهم بكفاءة على مدار اليوم بغية تقليل الضغط على الشبكات.

المراجع

- 1- آدم & حسابو أحمد حسابو. (2019). دور ريادة الأعمال والعمل عن بعد في خلق فرص العمل" دراسة حالة شركة سكر كنانة."
- 2- عبد القادر، ا. ا. ب.، أسماء أبو بكر، شومان، & إيمان جابر. (2017). تنمية الوعي الاجتماعي للشباب بنظام العمل عن بعد ودوره في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مطبقة على الطالبات الخريجات بقسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية جامعة الإمام عبد الرحمن ابن فيصل. مجلة قطاع الدراسات الإنسانية، 20(1)، 1-784.
- 3- الجمعة، عبدالله بن عبدالله، نغميش، أحمد الحسين السيد، أبو زيد، & ناهد عصري. (2015). العمل عن بعد كتوجه حديث لتعزيز دور المرأة وذوي الاحتياجات الخاصة في تنمية المجتمع المحلي دراسة من منظور تقني.
- 4- علوطي لمين. (2009). (أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، (Doctoral dissertation) جامعة الجزائر 3. كلية العلوم الإقتصاد و علوم التسيير.
- 5- (www.ncare.gov.jo).
- 6- أبو ماضي، تسنيم كامل، (2015).، (تقييم تجربة العمل عن بعد في قطاع غزة التحديات والمستقبل دراسة تطبيقية على شركات التجارية العامة في قطاع غزة). رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة.
- 7- العمري، محمد بن سعيد، & اليافي، رندة سلامة. (2017). أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية

- The Impact of Elements of Quality of Work Life: Applied Study on Civil Services Employees in Saudi Arabia. *Jordan Journal of Business Administration* , .47-1 ,(4110)407
- Sullivan, C. and Lewis, S. (2001). "Home-based telework, gender, and the synchronization of work and family: perspectives of teleworkers", *Gender and their Co-residents, Work and Organization*, Vol. (8) No. (2). pp. (123)-(145).
- William j, Stevenson.(2010). "operation management, eleventh edition". Rochester institute of technology.
- Brinkerhoff, David, Lynn White, Suzanne Ortega, and Rose Weitz. (2011). *Essentials of Sociology*. 8th ed. Belmont, CA: Wadsworth.
- Prati, L., McMillan-Capehart, A., & Karriker, J.H. (2009). Affecting organizational identity: A manager's influence. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol(4). Pp.(404)-(415).
- Wheatley, D. (2012). "Good to be home? Time-use and satisfaction levels among home-based teleworkers", *New Technology, Work and Employment*, Vol. (27) No. (3). pp. (224)-(241).
- Al-Nawaf. (2018). The Impact of Job Satisfaction of the Administrative Staff on Job Loyalty in Jordanian Private Universities.
- Magdalna. (2017). THE ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF REMOTE WORKING FROM THE PERSPECTIVE OF YOUNG EMPLOYEES.
- Kawang & Dohyeong. (2016). The Impact of Decoupling of Telework on job satisfaction in U.S Federal Agencies: Dose Gender Matter.
- Xiongfei, & yu. (2018). Exploring the influence of excessive social media use work: dimension usage perspective.
- Marie. (2019). THE RELATIONSHIP BETWEEN REMOTE WORK AND JOB SATISFACTION: THE MEDIATING ROLES OF PERCEIVED AUTONOMY, WORK-FAMILY CONFLICT, AND TELECOMMUTING INTENSITY.

