

المؤتمر الخليجي التاسع للتنمية البشرية

منظومة قياس الأداء الفردي والتميز المؤسسي

قياس جودة مؤشرات الأداء في ظل العمل عن بُعد

د. جميل حسن

14 - 15 يونيو 2022م

الدبلومات راديسون بلو - مملكة البحرين

تحول عمل الملايين من الناس إلى العمل عن بُعد خلال
الجائحة .. ما هي الآثار المستقبلية المترتبة على ذلك؟

قياس جودة مؤشرات الأداء في ظل العمل عن بُعد

- ما هي المصطلحات الأكثر انتشارا في فترة ما بعد الجائحة؟
- مستقبل العمل في العصر الرقمي
- التشتت وتأثيره على الإنتاجية في بيئة العمل
- التغذية الراجعة وتحسين الاندماج في بيئة العمل
- قياس مؤشرات الأداء في بيئة العمل عن بُعد
- أثر العمل عن بُعد على الإنتاجية والإبداع
- أدوات تعزيز التواصل في بيئة العمل عن بُعد
- الخلاصة

■ ما هي المصطلحات الأكثر انتشاراً في فترة ما بعد الجائحة؟



■ كيف يؤثر العصر الرقمي على إعادة تغيير كل شيء في حياتنا (تقريبًا)؟

تحديات العمل عن بُعد خلال جائحة كورونا

1

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية فيما يتعلق **بالتحديات الرئيسية في العمل عن بُعد خلال جائحة كورونا:**

- التداخل بين مهام العمل وشؤون المنزل.
- **التواصل غير الفعال.**
- ظاهرة التسويف.
- الشعور بالوحدة.

2

كما أشارت الدراسة إلى تأثير أربع خصائص في بيئات العمل الافتراضية على هذه التحديات وهي:

- **الدعم الاجتماعي**
- الاستقلال الوظيفي
- المراقبة
- عبء العمل

المصدر :

[Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective.](#) B Wang, Y Liu, J Qian, SK Parker - Applied psychology, 2021 - Wiley Online Library

تحديات العمل عن بُعد خلال جائحة كورونا

كما أشارت الدراسة إلى النتائج الآتية:



المصدر :

[Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective.](#) B Wang, Y Liu, J Qian, SK Parker - Applied psychology, 2021 - Wiley Online Library

التشتت وتأثيره على الإنتاجية في بيئة العمل

التشتت (Distractions) هو العامل الرئيسي الذي يؤثر على الإنتاجية.



متوسط إنتاج العامل في المكاتب أقل من 3 ساعات في اليوم (ساعتان و 53 دقيقة).



المصادر :

- [2022 Remote Work And COVID-19 Statistics: How Work-From-Home Impacts U.S Employees](#)

- [How Many Productive Hours in a Work Day? Just 2 Hours, 23 Minutes](#)

- [What Is Employee Engagement and How Do You Improve It?](#)

- كيف نتغلب على ظاهرة التشتت في بيئة العمل ورفع مستوى الإنتاجية للأفراد؟ ما هي الأساليب الفعالة في بيئات العمل عن بُعد؟

التغذية الراجعة وارتباطها بالإنتاجية في بيئة العمل

لا يندمج العديد من الموظفين في بيئات العمل بنسبة (85%) ، أو أنهم غير مرتبطين بأداء نشاط معين؛ وذلك قد يؤدي هذا إلى خسارة إنتاجية بقيمة 7 تريليونات دولار سنويًا في الولايات المتحدة.



الموظفون الذين يتلقون ملاحظات يومية (تغذية راجعة) من مديرهم هم أكثر إنتاجية بثلاث مرات مقارنة بمن يتلقون التغذية الراجعة مرة واحدة في السنة أو أقل.



المصادر :

[- 2022 Remote Work And COVID-19 Statistics: How Work-From-Home Impacts U.S Employees](#)

[- How Many Productive Hours in a Work Day? Just 2 Hours, 23 Minutes](#)

[- What Is Employee Engagement and How Do You Improve It?](#)

حدد أساليب لتقديم التغذية الراجعة وتحسين الاندماج في بيئة العمل عن بُعد؟ وما هي أساليب التواصل الفاعلة؟

قياس مؤشرات الأداء في بيئة العمل عن بُعد

مؤشرات قياس الأداء الخاصة بالنتائج



مؤشرات قياس الأداء الخاصة بالعمليات



قياس مؤشرات الأداء في بيئة العمل عن بُعد (1)

مؤشر قياس متوسط انتاج العامل بالزمن



مؤشر قياس التشتت



مؤشر قياس متوسط انتاج العامل بالزمن



مؤشر قياس تقديم التغذية الراجعة



مؤشر قياس فاعلية التواصل



مؤشر قياس التداخل بين مهام العمل وشؤون المنزل



قياس مؤشرات الأداء في بيئة العمل عن بُعد (2)

مؤشر قياس ظاهرة التسويف



مؤشر قياس الشعور بالوحدة



مؤشر قياس الاستقلال الوظيفي



مؤشر قياس الدعم الاجتماعي



مؤشر قياس عبء العمل



ضع مؤشرات أداء للعناصر التالية:

مؤشر قياس متوسط انتاج العامل بالزمن



مؤشر قياس التشتت



مؤشر قياس متوسط انتاج العامل بالزمن



مؤشر قياس تقديم التغذية الراجعة



أثر العمل عن بُعد على الإنتاجية



71% من الموظفين يريدون أسلوب العمل الهجين (hybrid) أو العمل عن بُعد (remote working) بعد انتهاء جائحة كورونا. (Owl Labs)

90% من الموظفين يقولون أنهم كانوا أكثر إنتاجية في العمل عن بُعد مقارنة بالمكتب. (Owl Labs)



عند العمل من المنزل، تقل احتمالية شعور **15%** من الموظفين بالنعاس. (Sleep Standards)



33% أصبحوا أكثر انضباطاً (self-) disciplined بسبب العمل عن بُعد. (Sleep Standards)

المصادر:

[- Owl Labs' & Global Workplace Analytics' Fifth Annual State Of Remote Work Report Finds 3/4 of Workers Want a Remote or Hybrid Workplace Post-Pandemic](#)

[- 2022 Remote Work And COVID-19 Statistics: How Work-From-Home Impacts U.S Employees](#)

أثر العمل عن بُعد على الإنتاجية والإبداع

وفي دراسة أخرى رصدت نتائج لبحوث حول العمل عن بُعد، حيث توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي:

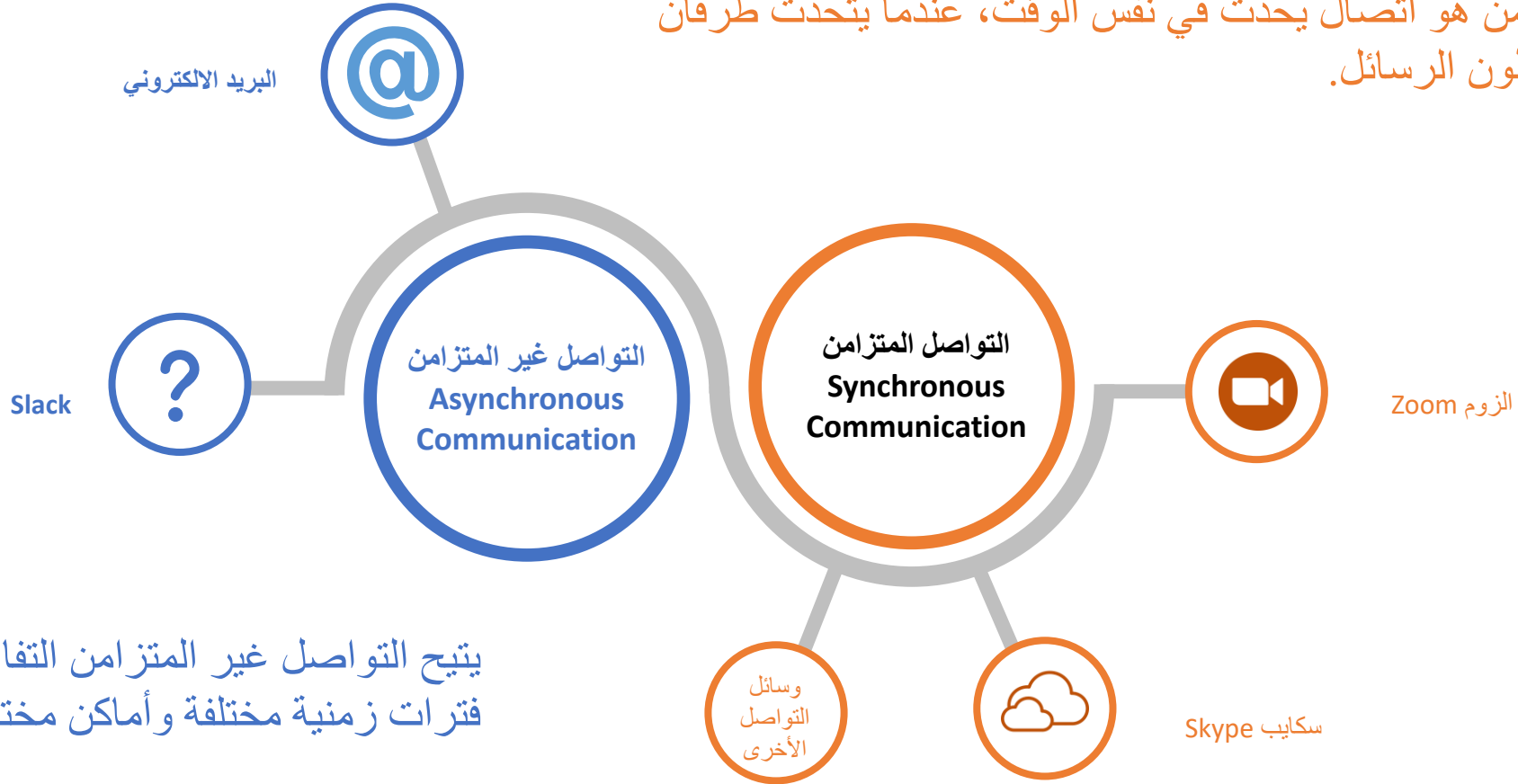
- أن التوجه إلى زيادة التوظيف بنمط "العمل المرن" يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والإبداع.

المصدر:

[Remote working in research: An increasing usage of flexible work arrangements can improve productivity and creativity](#)

أدوات تعزيز التواصل في بيئة العمل عن بُعد

الاتصال المتزامن هو اتصال يحدث في نفس الوقت، عندما يتحدث طرفان أو أكثر أو يتبادلون الرسائل.



يتيح التواصل غير المتزامن التفاعل والتعاون خلال فترات زمنية مختلفة وأماكن مختلفة.

بناءً على المؤسسة التي تعمل بها، ما هي الوظائف التي يمكن تصنيفها حسب الآتي:

- الوظائف التي تناسب العمل عن بُعد بشكل كامل.
- الوظائف التي تناسب العمل المدمج (الهجين).
- الوظائف التي تتطلب العمل الاعتيادي (من موقع العمل).

القيادة في بيئة العمل عن بُعد

- تحديات الانتقال من القيادة في بيئة العمل الاعتيادية إلى القيادة في بيئة العمل عن بُعد
- نموذج القيادة في بيئة العمل عن بُعد
- الاستفادة من التكنولوجيا كقائد في بيئة العمل عن بُعد
- كيفية بناء الثقافة في فرق العمل عن بُعد
- إدارة الصراع مع الزملاء أثناء العمل عن بُعد
- كيف يبدو النجاح في بيئة العمل عن بُعد

- ما هو شكل سياسة التواصل لشركة في مجال عملك، حيث تهدف للمحافظة على فعالية التواصل في بيئة العمل عن بُعد، مع تحديد أدوات التواصل المتزامنة وغير المتزامنة؟

أفضل 10 وظائف للعمل عن بُعد

الوظائف	نسبة الموظفين العاملين عن بُعد
مندوبو المبيعات والبيع بالجملة والتصنيع والمنتجات التقنية والعلمية	83.60%
محللو أبحاث السوق والمتخصصون في التسويق	63.60%
مطورو البرامج	62.80%
مهندسو شبكات الكمبيوتر	62.40%
المحامون	60.80%
جامعو التبرعات	60.70%
مبرمجو الكمبيوتر	59.90%
مدراء الحاسبات ونظم المعلومات	58.90%
مدراء مبيعات	56.30%
محللو أنظمة الكمبيوتر	54.70%

المصدر:
[Bureau of Labor Statistics](#)

ما هي الخلاصة؟

- ما هي الفرص المتوفرة أمام المؤسسات للارتقاء بالإنتاجية من خلال
توظيف أساليب العمل المدمج (الهجين)؟



قياس جودة مؤشرات الأداء في ظل العمل عن بُعد

للتواصل عبر صفحة لينكد أن: [LinkedIn](#)

[Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective](#). B Wang, Y Liu, J Qian, SK Parker - Applied psychology, 2021 - Wiley Online Library

Gallup, I. (2022, January 18). How to improve employee engagement in the workplace. Gallup.com. Retrieved March 16, 2022, from <https://www.gallup.com/workplace/285674/improve-employee-engagement-workplace.aspx>

Norris, C., & Chris NorrisChris was a psychiatrist and neurologist with board certification in sleep medicine Clinical Associate Professor at the University of California. For over 10 years. (2021, December 18). Remote work and covid-19 statistics in 2022: Sleepstandards. Sleep Standards. Retrieved March 16, 2022, from <https://sleepstandards.com/remote-work-covid-19-survey-statistics/?nowprocket=1>

Owl Labs' & Global Workplace Analytics' fifth annual state of remote work report finds 3/4 of workers want a remote or hybrid workplace post-pandemic. Business Wire. (2021, November 11). Retrieved March 16, 2022, from <https://www.businesswire.com/news/home/20211111005768/en/Owl-Labs%E2%80%99-Global-Workplace-Analytics%E2%80%99-Fifth-Annual-State-Of-Remote-Work-Report-Finds-34-of-Workers-Want-a-Remote-or-Hybrid-Workplace-Post-Pandemic>

U.S. Bureau of Labor Statistics. (2022, March 16). U.S. Bureau of Labor Statistics. Retrieved March 16, 2022, from <https://www.bls.gov/>

Yang, L., Holtz, D., Jaffe, S., Suri, S., Sinha, S., Weston, J., ... & Teevan, J. (2022). [The effects of remote work on collaboration among information workers](#). Nature human behaviour, 6(1), 43-54.