

المؤتمر الخليجي الثامن للتنمية البشرية الجودة وأثرها في تعزيز الأداء المؤسسي

مؤشرات قياس جودة الأداء في العصر الرقمي

د. جميل حسن - مدرب متخصص في مراجعة وقياس جودة التعليم والتدريب
عبد الرضا دسمال - مدرب متخصص في الموارد البشرية

اليوم الأول: الإثنين 21 فبراير 2022م

الجلسة الثانية 09:45 - 12:30

الأصائل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

مؤشرات قياس جودة الأداء في العصر الرقمي

مباحث الجلسة:

- كيف يعيد العصر الرقمي تغيير كل شيء في حياتنا (تقريبًا)؟
- مستقبل العمل في العصر الرقمي
- عوامل التأثير على الإنتاجية في بيئة العمل
- أثر العمل عن بُعد على الإنتاجية
- أثر العمل عن بُعد على الإنتاجية والإبداع (تجارب رصينة)
- تداعيات التحول نحو العمل عن بُعد (المفاجئ) التي رصدتها البحوث؟
- تحديات العمل عن بُعد خلال جائحة كورونا
- الأداء في بيئة العمل عن بُعد
- أدوات تعزيز التواصل في بيئة العمل عن بُعد
- دراسة حالة: تجربة العمل بالطريقة المدمجة في قطاع الاستشارات الإدارية

الجانب التطبيقي: قياس جودة مؤشرات الأداء في ظل العمل عن بُعد

اليوم الثاني | الثلاثاء 22 فبراير 2022

الجلسة السادسة: ورش عمل متزامنة 12:45 - 14:15

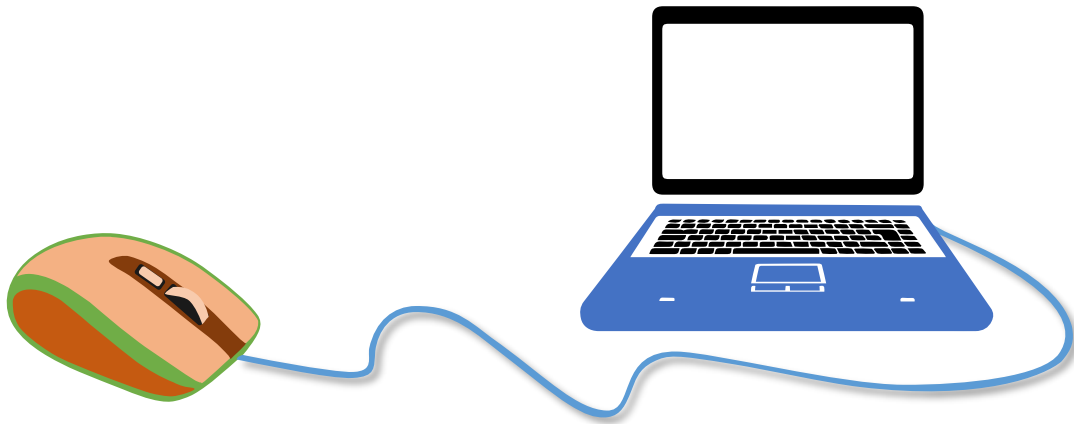
- كيف يعيد **العصر الرقمي** تغيير كل شيء في حياتنا (تقريبًا)؟

- حدد أهم الأشياء التي تسبب العصر الرقمي في تغييرها وفقًا لتجاربك الشخصية في الحياة أو العمل.



مستقبل العمل في العصر الرقمي

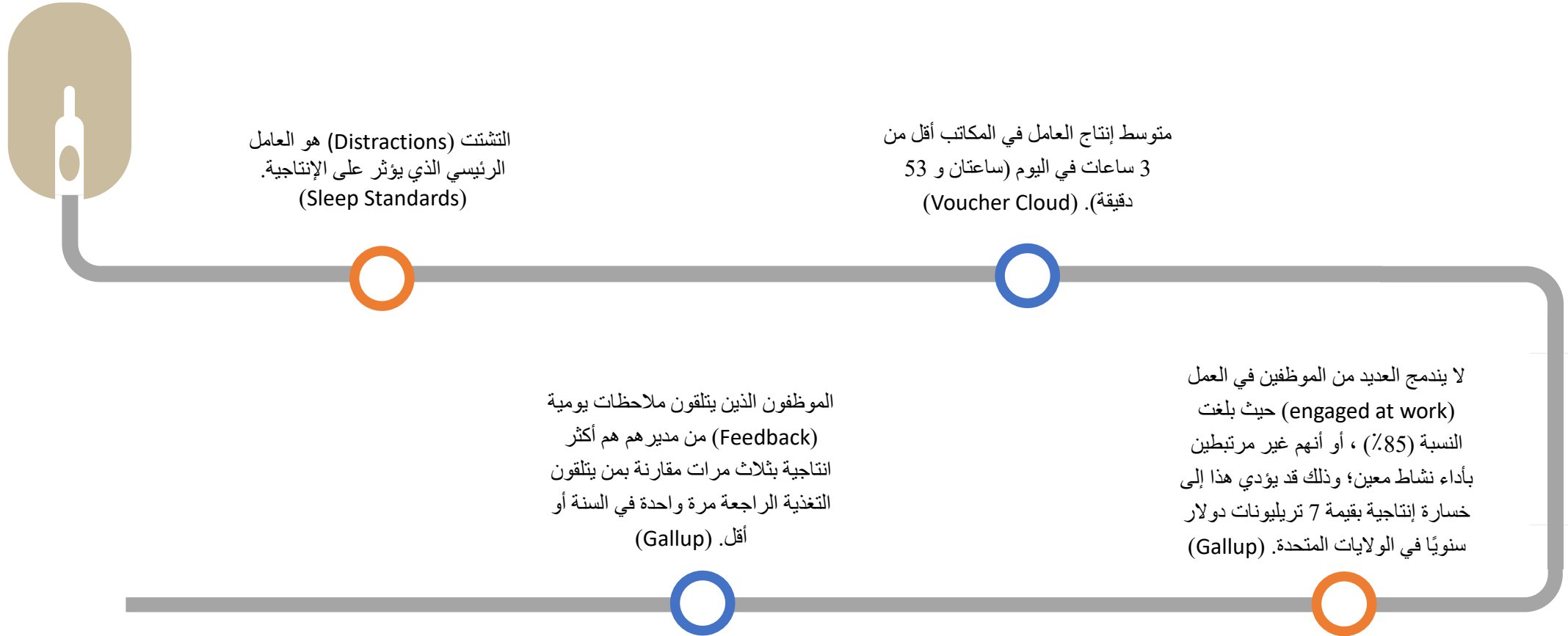
- يتشكل مستقبل العمل من خلال مجموعة من القوى أهمها:
- الاعتماد المتزايد على تقنيات **الذكاء الاصطناعي** في بيئات العمل.
- التطور التكنولوجي الهائل وسيناريوهات **العمل عن بُعد**.





- تحول عمل الملايين من الناس إلى العمل عن بُعد خلال الجائحة .. هل كان هذا الأسلوب مناسب لطبيعة عملك؟ ولماذا؟

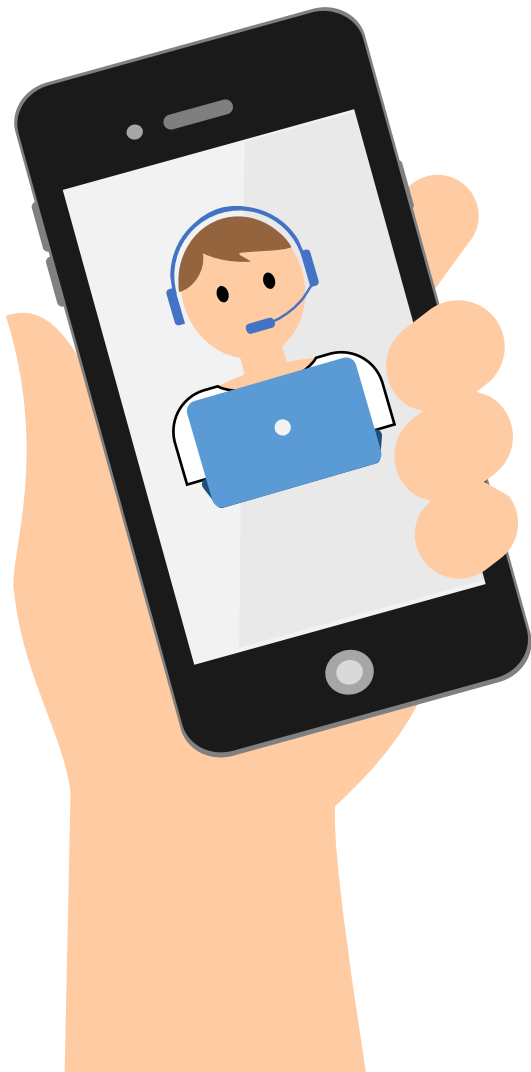
عوامل التأثير على الإنتاجية في بيئة العمل



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?](#)

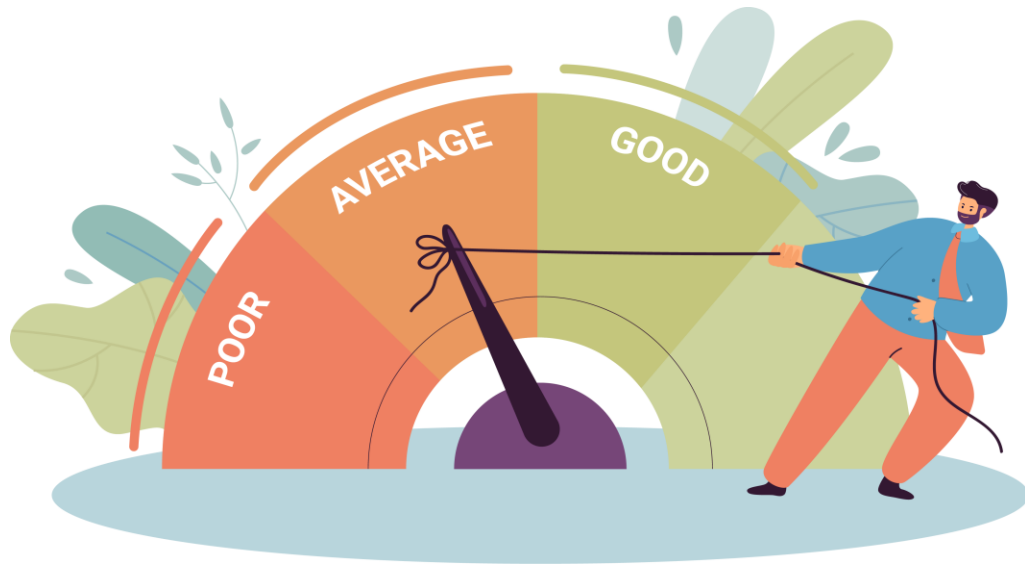
قياس مؤشرات الأداء في بيئة العمل عن بُعد



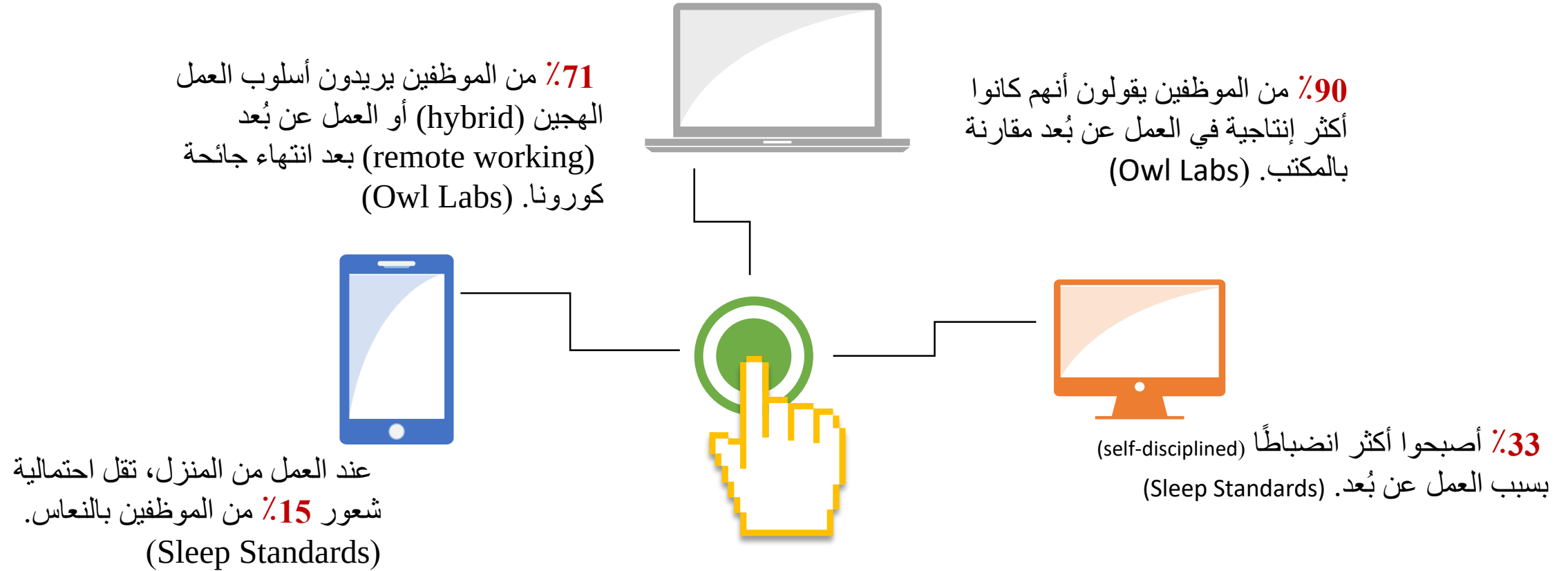
- مؤشرات الأداء الخاصة بالنتائج.
- مؤشرات الأداء الخاصة بالعمليات.

مؤشرات الأداء الخاصة بالعمليات

- مؤشر قياس التشتت
- مؤشر قياس تقديم التغذية راجعة
- مؤشر قياس متوسط انتاج العامل بالزمن
- مؤشر قياس الاندماج بالعمل



أثر العمل عن بُعد على الإنتاجية



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 (تجارب رصينة)

وفي دراسة أخرى رصدت نتائج الدراسات في بحوث العمل عن بُعد حيث توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- أن التوظيف المتزايد إلى "العمل المرن" يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والإبداع.

المصدر:

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



• ما هي الفرص المتوفرة أمام المؤسسات
للارتقاء بالانتاجية عند التحول للعمل
عن بُعد؟

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](#)

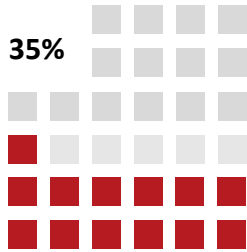
تأملات:



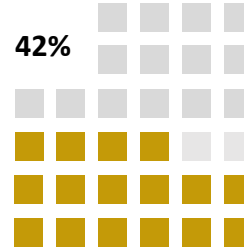
بالنظر للمؤسسة التي تعمل بها، ما هي الوظائف التي يمكن تصنيفها حسب الآتي:

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

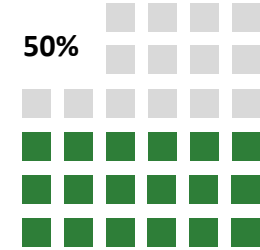
أسباب عدم رغبة الموظفين في مواصلة العمل عن بُعد (الولايات المتحدة مثلاً)



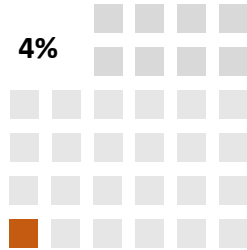
مشاركة المعارف بين
الزملاء بدرجة أقل



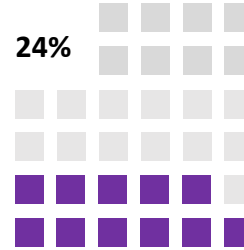
الشعور بروح الفريق
بدرجة أقل



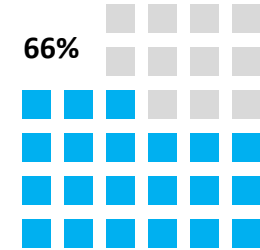
الشعور بالوحدة
والانعزال



لا شيء مما ذكر أعلاه



تأثر جوانب الصحة
والسعادة بشكل سلبي



أقل إنتاجية

المصدر:

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

تحديات العمل عن بُعد خلال جائحة كورونا (الصين مثلاً)

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

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

2

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.

1

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 (الصين مثلاً)

كما أشارت الدراسة إلى النتائج الآتية:

عبء العمل مرتبط بتقليل التسويق.

الانضباط الذاتي للموظفين يشكل عاملاً
جوهرياً في تحسين العلاقة بين متغيرات
الدراسة ورفع الإنتاجية لفرق العمل.

كما توصلت الدراسة إلى أن **الانضباط الذاتي**
للموظفين في بيئة العمل عن بُعد يشكل عامل
جوهري في التقليل من التحديات.



الدعم الاجتماعي يؤدي إلى تقليل جميع أنواع
التحديات ويؤثر بشكل إيجابي على إنتاجية
العمل.

الاستقلال الوظيفي مرتبط بشكل سلبي مع
الشعور بالوحدة.

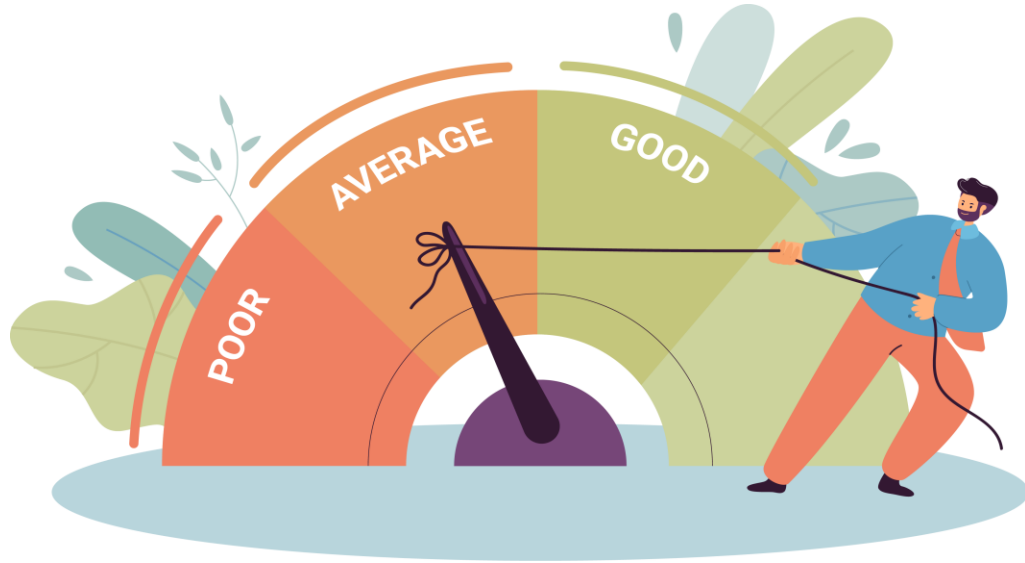
عبء العمل والمراقبة مرتبط مع التداخل بين
مهام العمل وشؤون المنزل

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

مؤشرات الأداء الخاصة بالعمليات

- مؤشر قياس التداخل بين مهام العمل وشؤون المنزل
- مؤشر قياس التواصل
- مؤشر قياس ظاهرة التسويف
- مؤشر قياس الشعور بالوحدة
- مؤشر قياس الدعم الاجتماعي
- مؤشر قياس الاستقلال الوظيفي
- مؤشر قياس عبء العمل





ما هي تداعيات التحول نحو العمل عن بُعد
(المفاجئ) التي رصدتها البحوث؟

أسس العمل عن بُعد

- إعداد المنزل بشكل مناسب للعمل عن بُعد.

- يوم في حياة العامل عن بُعد.

- أهمية التوازن بين العمل والحياة وكيفية الحفاظ على ذلك أثناء العمل عن بُعد.

- عملية تهيئة الموظف للعمل عن بُعد.



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.

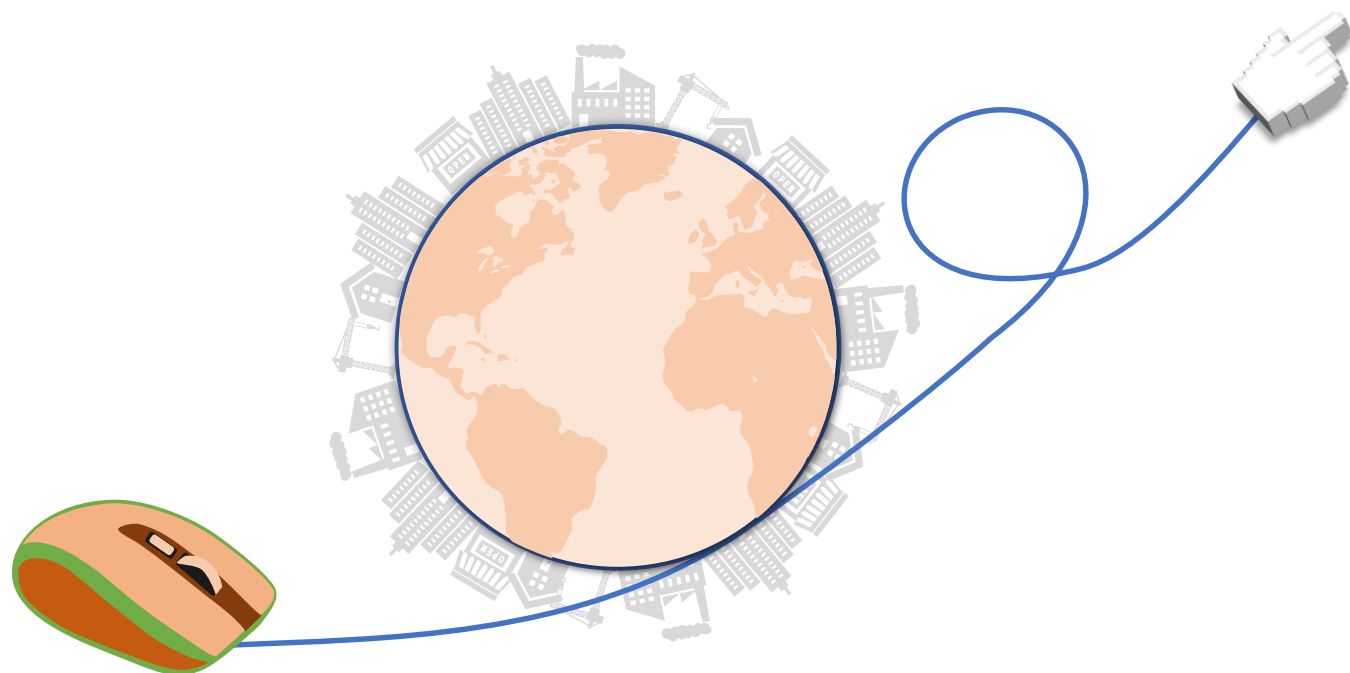


القيادة في بيئة العمل عن بُعد

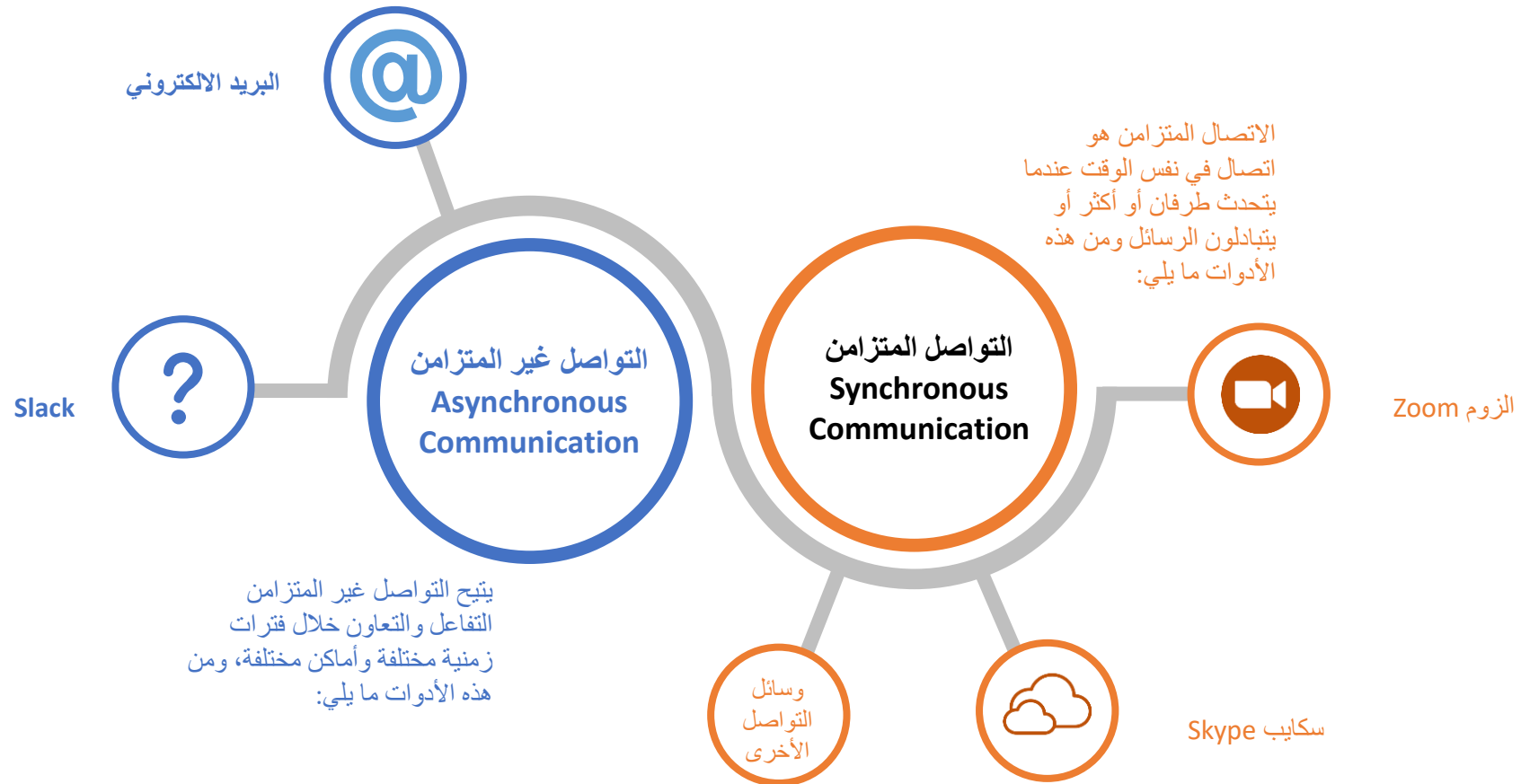
- كيفية بناء الثقافة في فرق العمل عن بُعد.

- إدارة الصراع مع الزملاء أثناء العمل عن بُعد.

- كيف يبدو النجاح في بيئة العمل عن بُعد.



أدوات تعزيز التواصل في بيئة العمل عن بُعد



أدوات تعزيز التواصل في بيئة العمل عن بُعد

توصلت دراسة أجراها فريق من الباحثين في الولايات المتحدة خلال جائحة كورونا والانتقال المفاجئ إلى العمل عن بُعد إلى ما يلي:

- تُظهر نتائج الدراسة إلى أن العمل عن بُعد على مستوى الشركات تسبب في جعل شبكة تعاون العمال أكثر **انعزالاً**.

- كما بينت الدراسة أن هناك انخفاض في **الاتصال المتزامن** وزيادة في الاتصال غير المتزامن مما تسبب في العديد من المشكلات أهمها **الشعور بالوحدة**.

المصدر:

[The effects of remote work on collaboration among information workers](#)

تأملات:



ما هو شكل سياسة التواصل لشركة في مجال عمالك تهدف للمحافظة على فعالية التواصل في بيئة العمل عن بُعد، مع تحديد أدوات التواصل المتزامنة وغير المتزامنة.

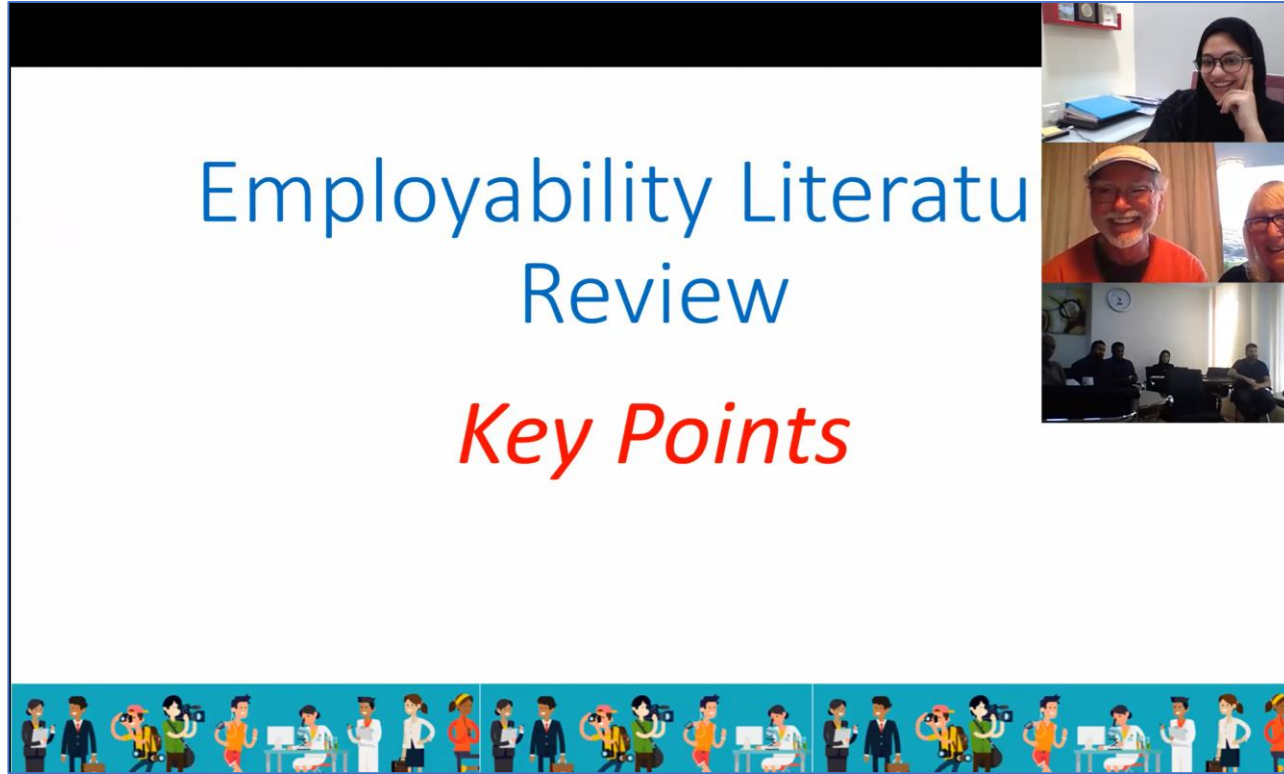
المقارنات المرجعية ودورها في تعزيز الإنتاجية في بيئة العمل عن بُعد

- نوع المقارنة المرجعية
- مقارنة العملية والممارسة بغض النظر عن طبيعة القطاع الصناعة أو المجال.
- المقارنة بين مؤسسات العمل عن بُعد المتمرس في هذا المجال نظرا للخبرة الواسعة.

المصدر:

AlBuainain, Reem and Hasan, Jameel and AlSaleh, Amal and Albufelasa, Fatema (2018) [Benchmarking in higher education: a framework for benchmarking for quality improvement](#). In: 3rd International Higher Education Studies Conference (IHEC 2018), 11-13 Oct 2018, Kayseri, Turkey .

دراسة حالة: تجربة العمل بالطريقة المدمجة في قطاع الاستشارات الإدارية



شركة للاستشارات الإدارية تعمل بالطريقة

المدمجة (hybrid) منذ العام 2013

اجتماع عن بُعد بين فريق من نيوزلندا ومعهد في مملكة
البحرين عام 2017

المصدر:

From [Challenges to Opportunities through Remote Working](#)

تأملات:



ما هي الخلاصة؟

قائمة المراجع

[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

Alashoor, A. (n.d.). *From challenges to opportunities through remote working*. Ta'seel. Retrieved March 16, 2022, from <http://taseelbh.com/management-trends/fromchallengestoopportunitiesthroughremoteworking/>

AlBuainain, R., Hasan, J., AlSaleh, A., & Albufelasa, F. (2018). [Benchmarking in higher education: a framework for benchmarking for quality improvement](#). *IHEC 2018 Proceedings*, 59-71.

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 Norris Chris 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.

الجانب التطبيقي: قياس جودة مؤشرات الأداء في ظل العمل عن بُعد

اليوم الثاني | الثلاثاء 22 فبراير 2022
الجلسة السادسة: ورش عمل متزامنة 12:45 - 14:15
ورشة العمل الثالثة المجموعة (C)