

تأثير العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين ورضاهم في شركة STC

بمدينة الرياض

مشروع تخرج

سمية أحمد علي

221002188

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2025م

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير البريات، نبينا محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه أجمعين، الذي أرسل رحمةً للعالمين ومعلمًا للبشرية أجمع.

يسرني في هذا المقام أن أرفع أسمى آيات الشكر والعرفان لكل من ساهم في دعمي ومساندتي خلال رحلتي العلمية، حتى وصلت إلى إنجاز هذا المشروع البحثي المتواضع.

أتقدم بجزيل الامتنان والتقدير لأعضاء هيئة التدريس في جامعتي الكريمة، الذين لم يدخروا جهدًا في توجيهنا وتزويدنا بالعلم والمعرفة، وكانوا دومًا نبراسًا نهتدي به في مسيرتنا الأكاديمية. فلكل دكتور ودكتورة كان له دور في تطوير فهمي وصقل مهاراتي خلال سنوات دراستي، أقول: جزاكم الله عني خير الجزاء، وبارك في علمكم وجهودكم. لقد تركتم فينا أثرًا لا يُنسى، وكلماتكم كانت نورًا نستنير به في مساراتنا المستقبلية.

كما لا يفوتني أن أعبر عن خالص شكري وتقديري لكل من دعم هذا العمل بحثيًا أو معنويًا، ولكل من منحنى فرصة أو أتاح لي بيئة محفزة على الإبداع والبحث. فبمثل هذه الأيادي البيضاء تستمر مسيرة العلم، وتُصاغ الأحلام على أرض الواقع.

الفهرس

5	الفصل الأول: الإطار النظري
6	1.1 المقدمة
7	1.2 مشكلة البحث
7	1.2.1 فجوات على المستوى النظري
7	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي
8	1.3 أهمية البحث
8	1.3.1 على المستوى النظري
8	1.3.2 على المستوى التطبيقي
9	1.4 أسئلة البحث
9	1.5 أهداف البحث
10	1.6 فرضيات البحث
11	1.7 نموذج البحث
11	1.7.1 الإطار النظري
14	1.7.2 المتغيرات
16	1.8 نطاق الدراسة
17	1.10 مخطط المشروع
18	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
19	1.2 المقدمة
19	2.2 المتغير المستقل (العمل عن بعد)
20	2.3 المتغير التابع (إنتاجية الموظفين والرضا الوظيفي)
20	2.3.1 إنتاجية الموظفين
21	2.3.2 الرضا الوظيفي
21	2.3.3 العلاقة بين الإنتاجية والرضا الوظيفي

21	2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
22	2.5 الخاتمة
24	الفصل الثالث: منهجية البحث
25	3.1 مقدمة
25	3.2 التعريفات الإجرائية للمتغيرات
27	3.3 تصميم البحث (الصلة البحثية)
28	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
30	3.5 طرق جمع البيانات وأنواعها وإجراءات التحليل الإحصائي
33	3.6 الخاتمة
34	المراجع
35	الملاحق
35	الملحق (1): أداة الدراسة - نموذج الاستبانة
38	القسم الخامس: آراء وملاحظات إضافية
39	الملحق (2): الجداول الإحصائية التفصيلية للدراسة الميدانية
42	الملحق (3): الرسوم البيانية
44	الملحق (4): أدوات البحث المستخدمة

الفصل الأول: الإطار النظري

1.1 المقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية في أساليب وأنماط العمل، كان أبرزها الانتقال من بيئة العمل التقليدية داخل المكاتب إلى العمل عن بعد، لا سيما بعد جائحة كوفيد-19 التي عجلت بقبول هذا النمط في معظم المؤسسات حول العالم (Messenger & Gschwind, 2016). لم يعد العمل عن بعد خيارًا طارئًا أو مؤقتًا، بل أصبح واقعًا استراتيجيًا تتبناه كثير من المنظمات بهدف رفع الكفاءة التشغيلية، وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للعاملين

وفي هذا السياق، برزت شركة الاتصالات السعودية (STC) كنموذج محلي رائد في تطبيق نماذج العمل المرن، ما يفتح المجال لفهم أثر هذا التوجه على أداء الموظفين ورضاهم في السياق السعودي تحديدًا. وقد أظهرت دراسات عالمية سابقة نتائج متباينة حول آثار العمل عن بعد؛ فبينما أشار (Bloom et al. 2015) إلى تحسن واضح في الإنتاجية في بيئات العمل التي تعتمد نظام العمل من المنزل، أظهرت دراسات أخرى أن بعض الموظفين يعانون من عزلة قد تؤثر سلبًا على الرضا الوظيفي (Golden & Veiga, 2005)

يُعدّ مفهوم العمل عن بعد من الأفكار التي بدأت في الظهور منذ السبعينيات، عندما طرحه المفكر الأميركي Jack Nilles بهدف التقليل من الازدحام المروري وتكاليف المكاتب. ومنذ ذلك الحين، ومع تطور تقنيات الاتصال، تحوّل هذا المفهوم إلى ممارسة واقعية تدعمها شركات كبرى في مختلف أنحاء العالم.

تُسلّط هذه الدراسة الضوء على تجربة STC في مدينة الرياض، وتستند إلى الحاجة المتزايدة لفهم التأثيرات الحقيقية لهذا النمط على بيئة العمل المحلية. فهي لا تسعى فقط إلى جمع البيانات، بل إلى تحليلها بعمق لفهم العلاقة بين الإنتاجية ورضا الموظفين في ظل العمل عن بعد، واستكشاف مدى توافقها مع النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في سياقات مختلفة وتكمن أهمية هذه الدراسة في دورها المحتمل بتقديم توصيات مبنية على نتائج ميدانية تساهم في تطوير نماذج العمل المرن، بما يحقق كفاءة أكبر للمنظمة، ويحسن التجربة الوظيفية للأفراد، مما يعود بالنفع على مستوى الأداء المؤسسي والرفاه الوظيفي على حد سواء.

1.2 مشكلة البحث

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

رغم تعدد الدراسات التي تناولت العمل عن بعد في السنوات الأخيرة، إلا أن معظمها ركّز على السياقات الغربية أو الشركات متعددة الجنسيات، مما يبرز وجود فجوة على المستوى النظري تتعلق بندرة الأبحاث التي تناولت تأثير العمل عن بعد على الإنتاجية ورضا الموظفين في السياق السعودي المحلي، وخصوصًا في قطاع الاتصالات. كما أن غالبية الدراسات السابقة لم تربط بشكل كافٍ بين المتغيرين معًا (الإنتاجية والرضا الوظيفي) في نموذج تطبيقي واحد، وهو ما يُضعف القدرة على فهم العلاقات المتبادلة بينهما.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

لا تزال هناك فجوة واضحة في تقييم تجارب الشركات السعودية الرائدة، مثل شركة STC، في تطبيق سياسات العمل عن بعد، ومدى نجاح هذه السياسات في تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة وتحقيق رضا العاملين. كما أن الممارسات الفعلية على أرض الواقع قد لا تنعكس بدقة في الدراسات المنشورة، مما يستدعي التحقق الميداني من هذه التأثيرات عبر دراسة تطبيقية مباشرة.

بناءً على ذلك، يتمثل السؤال الرئيسي الذي تسعى هذه الدراسة للإجابة عليه في:

ما تأثير العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين ورضاهم في شركة STC بمدينة الرياض؟

1.3 أهمية البحث

1.3.1 على المستوى النظري

تكتسب هذه الدراسة أهميتها على المستوى النظري من كونها تسهم في سد فجوة معرفية تتعلق بندرة الأبحاث التي تربط بين العمل عن بعد وإنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي في البيئة السعودية، خاصة في قطاع الاتصالات. فهي تضيف بعدًا جديدًا للأدبيات الحالية من خلال تقديم نموذج تطبيقي يدرس هذه العلاقة في سياق محلي، مما يثري النظرية الإدارية حول العمل المرن، ويوفر قاعدة بيانات جديدة يمكن الرجوع إليها في دراسات لاحقة. كما تساعد في اختبار مدى انطباق النتائج العالمية على البيئات الثقافية والتنظيمية المختلفة، مما يعزز الفهم الشمولي للموضوع.

1.3.2 على المستوى التطبيقي

إن نتائج هذه الدراسة يمكن أن توفر مدخلات قيمة لصناع القرار في شركة STC وغيرها من الشركات السعودية لتقييم فعالية سياسات العمل عن بعد، ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي والرضا الداخلي للموظفين. كما يمكن أن تُسهم التوصيات الناتجة عن هذه الدراسة في تحسين بيئة العمل، وتصميم نماذج أكثر فاعلية للعمل المرن، بما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، ويُعزز من رفاهية الموظفين من جهة أخرى.

1.4 أسئلة البحث

1. إلى أي مدى يؤثر تطبيق نظام العمل عن بعد على مستوى إنتاجية الموظفين في شركة STC بمدينة الرياض؟
2. ما أثر العمل عن بعد على درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركة STC بمدينة الرياض؟
3. ما العوامل التنظيمية والتقنية التي تسهم في تعزيز أو إضعاف فعالية العمل عن بعد داخل الشركة؟
4. ما الفروق في مستوى الإنتاجية بين الموظفين الذين يعملون عن بعد بشكل كلي، والذين يعملون حضوريًا أو بنظام العمل المرن؟
5. ما الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين فئات الموظفين باختلاف نمط عملهم (عن بعد، حضوري، مختلط)؟
6. كيف يُقيّم موظفو شركة STC تجربتهم مع نظام العمل عن بعد من حيث التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، والدعم الإداري، وبيئة العمل الرقمية؟

1.5 أهداف البحث

1. قياس أثر تطبيق العمل عن بعد على مستوى إنتاجية الموظفين في شركة STC بمدينة الرياض.
2. تحليل العلاقة بين العمل عن بعد ودرجة الرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة.
3. تحديد أبرز العوامل التنظيمية والتقنية التي تؤثر على نجاح أو ضعف تطبيق نظام العمل عن بعد.
4. اكتشاف الفروقات في الإنتاجية والرضا بين الموظفين العاملين عن بعد بشكل كلي، والموظفين بنظام حضوري أو مختلط.

5. استطلاع تصورات الموظفين وتجربتهم الواقعية تجاه نظام العمل عن بعد، خاصة فيما يتعلق بالتوازن بين الحياة المهنية والشخصية.

6. تقديم توصيات عملية تسهم في تحسين سياسات العمل عن بعد داخل الشركة وتعزيز نتائجه الإيجابية على مستوى الأداء والرضا.

1.6 فرضيات البحث

انطلاقاً من مشكلة البحث وأهدافه، وبالاستناد إلى ما ورد في الأدبيات والدراسات السابقة حول تأثير العمل عن بعد، افترضت وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين نظام العمل عن بعد وكل من إنتاجية الموظفين ورضاهم في شركة STC بمدينة الرياض، وذلك وفق الفرضيات الآتية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام العمل عن بعد ومستوى إنتاجية الموظفين في شركة STC بمدينة الرياض.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل عن بعد ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة STC بمدينة الرياض.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإنتاجية بين الموظفين العاملين عن بعد والعاملين حضورياً أو بنظام العمل المختلط.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين باختلاف نمط عملهم (عن بعد، حضوري، مختلط).

5. تؤثر العوامل التقنية والتنظيمية في نجاح تجربة العمل عن بعد داخل شركة STC.

6. يؤثر العمل عن بعد بشكل إيجابي على قدرة الموظفين على تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية.

1.7 نموذج البحث

1.7.1 الإطار النظري

مفهوم العمل عن بعد:

العمل عن بعد هو نظام إداري يُتيح للموظف أداء مهامه خارج مقر العمل التقليدي باستخدام أدوات وتقنيات الاتصال الحديثة. وقد عرّفه Nilles (1998) بأنه "أداء الأعمال في مواقع بديلة عن المكتب التقليدي باستخدام تكنولوجيا المعلومات". يُعد هذا النظام أحد التوجهات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية، ويهدف إلى تقليل التكاليف وتعزيز المرونة.

العمل عن بعد في بيئة الأعمال الحديثة:

لقد أصبح العمل عن بعد أحد أبرز الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، حيث يعكس التحول الرقمي وتغير طبيعة الوظائف اتجاه المؤسسات نحو مرونة أكبر في بيئة العمل. تشير الدراسات الحديثة إلى أن العمل عن بعد لا يقتصر على أداء المهام من خارج المكتب، بل يمتد ليشمل تطوير استراتيجيات التواصل، وتعزيز المسؤولية الذاتية للموظفين، وإعادة هيكلة أساليب القيادة (Bloom et al., 2015؛ Buffer, 2023).

من الناحية التاريخية، بدأ مفهوم العمل عن بعد في أوائل التسعينيات مع انتشار الحواسيب الشخصية والإنترنت، وكان التركيز الأولي على تسهيل العمل للموظفين أثناء التنقل أو عند الحاجة إلى مرونة أكبر. تطور المفهوم مع مرور الوقت ليشمل نموذجاً متكاملًا لإدارة فرق العمل عن بعد، حيث أصبح يُستخدم لتقليل تكاليف المكاتب، وتحسين جودة حياة الموظفين، وتعزيز الإنتاجية (Stanford Institute of Economic Policy Research, 2023).

العوامل المؤثرة في نجاح العمل عن بعد:

1. القيادة والدعم الإداري

تلعب القيادة الفعّالة دورًا محوريًا في نجاح العمل عن بعد، حيث تؤثر على كيفية تعامل الموظفين مع المهام، وتنظيم أولوياتهم، والتزامهم بالمهام اليومية. تشير الدراسات إلى أن توفير

توجيه واضح، ودعم مستمر، وتشجيع على المبادرة يعزز من الإنتاجية ويقلل من الشعور بالعزلة (Bloom et al., 2015).

2. التكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية

تعتبر الأدوات الرقمية جزءًا أساسيًا من بيئة العمل عن بعد. يشمل ذلك تطبيقات التواصل الجماعي، برامج إدارة المشاريع، ومنصات التدريب والتطوير المهني عبر الإنترنت. ووفقًا لدراسة Stanford Institute of Economic Policy Research (2023)، فإن مستوى الدعم التقني المرتفع يسهم بشكل كبير في تقليل المشكلات التشغيلية وزيادة رضا الموظفين.

3. ثقافة المؤسسة والتواصل الاجتماعي

الثقافة التنظيمية الداعمة للعمل عن بعد، والتي تشجع على التفاعل الإيجابي بين الفرق، تُعد من العوامل المهمة للحفاظ على الروح الجماعية وتعزيز الإنتاجية. وقد أشارت دراسة Buffer (2023) إلى أن التواصل المستمر والفعال بين الفرق يحد من العزلة الاجتماعية ويزيد من التزام الموظفين بالمهام.

4. المرونة والتوازن بين العمل والحياة

تعتبر المرونة الزمنية والتنقلية أحد أبرز عناصر العمل عن بعد. أظهرت دراسة Gallup (2023) أن الموظفين الذين يتمتعون بمرونة أكبر في ساعات العمل يمتلكون تحكمًا أفضل في التزاماتهم الشخصية والمهنية، مما ينعكس على رضاهم العام وتحسين جودة الأداء.

شركة STC والعمل عن بعد:

تعد شركة STC (شركة الاتصالات السعودية) واحدة من أبرز الشركات في قطاع الاتصالات بالمملكة، وتمثل نموذجًا عمليًا لتطبيق أساليب العمل الحديثة، بما فيها العمل عن بعد. بدأت STC بتطبيق نماذج العمل المرنة استجابة للتحويلات الرقمية السريعة واحتياجات السوق التنافسية، مع التركيز على تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية.

في سياق العمل عن بعد، توفر STC بيئة تقنية متقدمة تشمل منصات إدارة المشاريع، برامج الاجتماعات الافتراضية، وأنظمة الدعم الفني المستمر للموظفين. تتيح هذه البيئة للموظفين أداء مهامهم بكفاءة من أي موقع، مع الحفاظ على التواصل والتنسيق بين الفرق المختلفة داخل الشركة. وقد أظهرت التجارب الأولية أن هذه السياسات تؤدي إلى تحسين جودة الأداء وتقليل حالات الغياب أو التأخير، بالإضافة إلى تعزيز الالتزام بالمواعيد والمهام المحددة.

تتمثل إحدى الاستراتيجيات الرئيسية لـ STC في دمج المرونة التقنية مع ثقافة مؤسسية داعمة للعمل عن بعد. وتشمل هذه الثقافة تشجيع الموظفين على المبادرة، تعزيز الشعور بالمسؤولية الذاتية، وتوفير دعم إداري مستمر. كما تسعى الشركة إلى خلق بيئة عمل محفزة من خلال برامج التدريب الإلكتروني، وورش العمل الافتراضية، وأنشطة تعزيز التفاعل الاجتماعي بين الموظفين عن بعد، بما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والتوازن بين الحياة العملية والشخصية.

من الناحية التاريخية، بدأت STC بتطبيق نماذج العمل عن بعد منذ منتصف العقد الأخير، حيث لاحظت الشركة أن المرونة الزمنية والرقمية تساعد على تحسين إنتاجية الموظفين وتقليل الضغوط المرتبطة بالعمل التقليدي. وقد ساهمت التحولات الرقمية والتقنيات الحديثة في تسريع تطبيق هذه السياسات، خاصة مع الحاجة إلى دعم الفرق في إدارة المشاريع والتواصل الفعّال عبر الإنترنت.

بالإضافة إلى ذلك، توفر STC برامج تقنية متقدمة لدعم فرق العمل عن بعد، مثل أنظمة متابعة الأداء، ومنصات التقييم الذاتي، وأدوات التحليل والإحصاء لمراقبة كفاءة تنفيذ المهام. وهذا يضمن قدرة الإدارة على تحديد نقاط القوة والضعف، وتحسين استراتيجيات الدعم المستمر للموظفين، مما يعزز بيئة عمل أكثر إنتاجية ورضا.

كما تؤكد STC على أهمية المرونة في ساعات العمل، حيث يمكن للموظفين إدارة أوقاتهم بما يتناسب مع التزاماتهم الشخصية والمهنية، وهو ما ينعكس إيجابياً على الصحة النفسية للموظفين ويزيد من شعورهم بالراحة والتحفيز. وتعمل الشركة على دمج هذه المرونة مع ثقافة الشركة الداعمة للتعاون والتواصل المستمر، لضمان استمرارية العمل بكفاءة وجودة عالية.

الإنتاجية:

الإنتاجية تشير إلى مقدار المخرجات التي يحققها الموظف خلال فترة زمنية معينة، مع الأخذ في الاعتبار الكفاءة والجودة. تتأثر الإنتاجية بعوامل عديدة منها: بيئة العمل، وضوح الأهداف، التحفيز، والتقنيات المستخدمة (Bloom et al., 2015).

الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو شعور الموظف الإيجابي أو السلبي تجاه عمله، ويتأثر بعوامل مثل: طبيعة المهام، أسلوب الإدارة، الرواتب، التوازن بين العمل والحياة. ويُعد عاملاً مهماً في الحفاظ على الكفاءات داخل المؤسسات (Gajendran & Harrison, 2007).

العلاقة بين العمل عن بعد والإنتاجية:

تشير الأدبيات إلى أن العمل عن بعد قد يسهم في زيادة الإنتاجية من خلال تقليل المشتتات وتحسين التركيز، شريطة توفر دعم تقني وتنظيمي فعال. دراسة Bloom et al (2015) وجدت أن الموظفين الذين يعملون عن بعد أظهروا تحسناً في الإنتاجية بنسبة 13%.

العلاقة بين العمل عن بعد والرضا الوظيفي:

وجدت دراسات عديدة أن العمل عن بعد يُحسن الرضا الوظيفي نتيجة للمرونة وتخفيف الضغط، لكن البعض أشار إلى احتمال انخفاض الرضا بسبب العزلة أو ضعف التواصل (Golden & Veiga, 2005). السياق الثقافي والتنظيمي قد يحدد مدى تأثير هذه العلاقة.

1.7.2 المتغيرات

المتغير المستقل:

العمل عن بعد (Remote Work)

المتغيرات التابعة:

1. إنتاجية الموظفين (Employee Productivity)

2. الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)

العلاقة بين المتغيرات

تقوم هذه الدراسة على تحليل العلاقة بين متغير مستقل هو العمل عن بعد، ومتغيرين تابعين هما إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي.

وتتقترض الدراسة وجود علاقة تأثير مباشرة، حيث يُتوقع أن يؤثر العمل عن بعد بشكل إيجابي أو سلبي على مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركة STC.

كما يُحتمل وجود علاقة ارتباط بين الإنتاجية والرضا الوظيفي، بحيث يؤدي ارتفاع أحدهما إلى تحفيز الآخر.

وقد تشير بعض الدراسات إلى أن هذه العلاقة قد تتأثر بعوامل وسيطة أو معدلة مثل: نمط العمل (كلي أو جزئي)، مستوى الدعم الإداري والتقني، والخصائص الفردية للموظفين. بناءً عليه، تسعى الدراسة إلى فهم هذه العلاقات بشكل متكامل، للتحقق من مدى فاعلية تطبيق العمل عن بعد داخل بيئة العمل السعودية، وأثره على الأفراد والأداء المؤسسي.

1.8 نطاق الدراسة

تحددت نطاقات هذه الدراسة وفقًا لعدة أبعاد أساسية تضمن تحقيق أهدافها بدقة ووضوح، وذلك على النحو الآتي:

- **النطاق المكاني:** تركزت الدراسة في مدينة الرياض، كونها المقر الرئيس لشركة الاتصالات السعودية (STC) وأحد أهم مراكز اتخاذ القرار في قطاع الاتصالات بالمملكة.
- **النطاق الزمني:** تم تنفيذ الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2025م، وشمل جمع البيانات الميدانية خلال الفترة الممتدة ما بين شهري مارس وأبريل 2025م.
- **النطاق الموضوعي:** تناولت الدراسة تحليل أثر العمل عن بعد بوصفه متغيرًا مستقلًا على كلٍ من إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي كمتغيرين تابعين، مع التركيز على العوامل التقنية والتنظيمية المؤثرة في نجاح هذا النمط من العمل داخل الشركة.
- **النطاق البشري:** اقتصرت عينة البحث على موظفي شركة STC في مدينة الرياض ممن لديهم تجربة سابقة أو حالية في نظام العمل عن بعد سواء كان كليًا أو جزئيًا، وبلغ عدد أفراد العينة (100) موظفًا من فئات مختلفة من حيث الجنس والعمر والمؤهل ونمط العمل.

1.10 مخطط المشروع

يتضمن هذا الجزء الأسس العلمية والنظرية التي يقوم عليها البحث، ويشمل العناصر الآتية:

1. مقدمة البحث: تمهيد عام يوضح أهمية الموضوع وسياقه المعاصر في بيئات العمل الحديثة.
2. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها: تحديد الإشكالية الرئيسة المتعلقة بأثر العمل عن بعد على إنتاجية ورضا الموظفين في شركة STC.
3. أهمية الدراسة: بيان القيمة النظرية والتطبيقية للبحث في إثراء الأدبيات وتطوير ممارسات العمل المرن.
4. أهداف الدراسة: تحديد الأهداف الرئيسة والفرعية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها.
5. فرضيات الدراسة: صياغة الفرضيات التي تربط بين متغيرات البحث (العمل عن بعد، الإنتاجية، الرضا الوظيفي).
6. نطاق الدراسة: تحديد الأبعاد المكانية والزمانية والبشرية والموضوعية للبحث.
7. منهجية البحث: وصف المنهج المتبع، أداة جمع البيانات، العينة، وأساليب التحليل الإحصائي.
8. الإطار النظري: عرض المفاهيم المرتبطة بالعمل عن بعد والإنتاجية والرضا الوظيفي، وتحليل العلاقات المتبادلة بينها.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.2 المقدمة

تعتبر مراجعة الأدبيات السابقة خطوة محورية في أي بحث علمي، إذ تساعد الباحث على التعرف على ما تم إنجازه مسبقاً في مجال الدراسة، وتحديد الثغرات المعرفية والعملية التي يحتاج البحث الحالي لسدها. وتُعد هذه المرحلة أساساً لتكوين الفهم النظري والعملية حول موضوع البحث، بالإضافة إلى تقديم أسس واضحة لتفسير النتائج المتوقعة.

في سياق البحث الحالي، يتناول هذا الفصل الدراسات التي تركز على تأثير العمل عن بُعد على الإنتاجية الوظيفية، ويسلط الضوء على النتائج المتباينة التي أظهرتها الدراسات المختلفة. كما يوضح هذا الفصل الأطر النظرية التي تناولت موضوع العمل عن بُعد، ويستعرض التحديات والفرص المرتبطة به، ويعرض النتائج المتعلقة بزيادة رضا الموظفين وتحسين أدائهم.

وبناءً على مراجعة الأدبيات، يمكن استخلاص أن هناك اتفاقاً عاماً على أن العمل عن بُعد يقدم مزايا عديدة مثل المرونة وتقليل الوقت المهدور في التنقل، إلا أن هناك اختلافات حول تأثيره على التفاعل الاجتماعي والابتكار، الأمر الذي يخلق الحاجة لإجراء المزيد من الدراسات التطبيقية على بيئات عمل محددة، مثل شركات الاتصالات في مدينة الرياض.

2.2 المتغير المستقل (العمل عن بعد)

العمل عن بُعد هو نمط عمل يسمح للموظف بأداء مهامه خارج المكتب التقليدي باستخدام التقنيات الحديثة مثل الإنترنت والبريد الإلكتروني ومنصات التعاون الرقمي. وقد أظهرت الدراسات أن العمل عن بُعد أصبح أكثر انتشاراً بعد التطورات التكنولوجية السريعة، وجائحة كوفيد-19، التي أجبرت المؤسسات على اعتماد هذا النمط بشكل عاجل.

دراسة Bloom et al (2015): أظهرت الدراسة أن الموظفين الذين عملوا من المنزل شهدوا زيادة في الإنتاجية بنسبة 13%، وتحسن في جودة الأداء مقارنة بزملائهم في المكتب التقليدي (en.wikipedia.org).

دراسة Owl Labs (2023): أفادت أن 91% من الموظفين في نظام العمل الهجين أو عن بُعد شعروا بنفس مستوى الإنتاجية أو أعلى، و77% أتموا مهامًا أكثر في وقت أقل (owllabs.com).

دراسة محلية سعودية: أظهرت أن الموظفين في بيئة العمل عن بُعد في القطاع المالي أشاروا إلى تحسن التركيز والكفاءة والرضا النفسي، مع بعض التحديات في التفاعل الاجتماعي والتواصل المباشر (openaccessojs.com).

دراسة من مكتب إحصاءات العمل الأمريكي (2023):

أظهرت دراسة تحليلية من مكتب إحصاءات العمل الأمريكي أن زيادة نسبة العاملين عن بُعد في الصناعات الخاصة بين عامي 2019 و2021 ارتبطت بشكل إيجابي مع نمو الإنتاجية الكلية عبر 61 صناعة. على سبيل المثال، زيادة نقطة مئوية واحدة في نسبة العاملين عن بُعد ارتبطت بزيادة قدرها 0.05 نقطة مئوية في نمو الإنتاجية الكلية. كما لوحظ انخفاض في تكاليف المكاتب والطاقة نتيجة لتقليص المساحات المكتبية.

تشير هذه الدراسات إلى أن العمل عن بُعد يمكن أن يحسن الأداء والإنتاجية عند توفر الدعم التقني والتنظيمي، لكنه يحتاج إلى سياسات واضحة لتقليل التحديات المرتبطة بالعزلة الاجتماعية والتواصل.

2.3 المتغير التابع (إنتاجية الموظفين والرضا الوظيفي)

يشمل هذا المتغير قياس نتائج العمل من حيث إنتاجية الموظفين، مثل جودة الأداء، الالتزام بالمواعيد، الاستخدام الفعال للوقت، ومستوى التركيز، بالإضافة إلى الرضا الوظيفي الذي يعكس شعور الموظفين تجاه بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، الشعور بالراحة النفسية، والحافز الشخصي.

2.3.1 إنتاجية الموظفين

أظهرت الدراسات أن العمل عن بُعد يعزز الإنتاجية عندما تتوفر بيئة داعمة تشمل أدوات تواصل فعالة، سياسات مرنة، ودعم إداري مستمر (Bloom et al., 2015؛ Open

Stanford Institute of Economic Policy (Access OJS, 2023). كما بينت دراسة Research (2023) أن الموظفين الذين يعملون عن بعد يتمتعون بتحكم أكبر في مهامهم اليومية، ما يقلل من التشتت ويزيد من التركيز وجودة الإنجاز.

2.3.2 الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي يشمل رضا الموظف عن سياسات الشركة، جودة بيئة العمل، التوازن بين العمل والحياة، وتقليل الضغوط المرتبطة بالعمل. أظهرت الدراسات أن العمل عن بعد يمكن أن يزيد من رضا الموظفين بشكل كبير، خاصة إذا كانت الشركة توفر المرونة، دعم القيادة، وإمكانيات التواصل الفعال (Gallup, 2023؛ Owl Labs, 2023).

تشير دراسة Frontiers in Psychology (2023) إلى أن الرضا الوظيفي لا يؤثر فقط على الالتزام الفردي، بل له علاقة مباشرة بخفض معدلات الغياب، وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الفرق، وتعزيز الولاء للمؤسسة. كما أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا النفسي والاجتماعي يكونون أكثر قدرة على مواجهة تحديات العمل، وأداء مهامهم بكفاءة أعلى.

2.3.3 العلاقة بين الإنتاجية والرضا الوظيفي

تؤكد الأدبيات أن هناك علاقة متبادلة بين الإنتاجية والرضا الوظيفي؛ فزيادة رضا الموظفين تؤدي إلى تحسين إنتاجيتهم، بينما ارتفاع الإنتاجية يعزز الشعور بالإنجاز والرضا. وبذلك، يُعد الرضا الوظيفي مؤشراً مهماً للنجاح التنظيمي، خصوصاً في بيئات العمل عن بعد، حيث يساهم الدعم الفني، والمرونة، والتواصل الفعال في خلق بيئة عمل محفزة ومستقرة (Buffer, 2023؛ Bloom et al., 2015).

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات الحديثة إلى أن العمل عن بعد كمتغير مستقل له تأثير مباشر وإيجابي على إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي، بشرط توفر بيئة داعمة ومتكاملة تشمل الأدوات التقنية، سياسات العمل المرنة، القيادة الفعالة، والتواصل المستمر بين الفرق. فكلما كانت عناصر بيئة العمل عن بعد متوفرة بشكل جيد، زاد شعور الموظفين بالتحكم في مهامهم، مما يؤدي

إلى أداء أفضل، التزام أعلى بالمواعيد، وزيادة جودة الإنجاز (Bloom et al., 2015)؛
(Open Access OJS, 2023).

في نفس الوقت، يؤثر العمل عن بعد على الرضا الوظيفي بشكل مباشر من خلال تعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، تخفيف الضغوط المرتبطة بالحضور اليومي، وتحسين مستوى الراحة النفسية والحافز الشخصي لدى الموظفين (Gallup, 2023؛ Owl Labs, 2023). وتظهر الأدبيات أن الرضا الوظيفي المرتفع بدوره يعزز الإنتاجية، مما يدل على وجود علاقة تفاعلية بين الرضا والإنتاجية؛ أي أن التحسين في أحدهما يدعم الآخر بشكل متكامل.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن نجاح العمل عن بعد يعتمد على قدرة المؤسسة على توفير بيئة متوازنة، تجمع بين المرونة التقنية والتنظيمية والدعم الاجتماعي والنفسي للموظفين، بما يحقق الفائدة المشتركة لكل من الإنتاجية والرضا الوظيفي، ويعزز الأداء العام للمؤسسة (Frontiers in Psychology, 2023؛ Buffer, 2023).

2.5 الخاتمة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة بشكل شامل، يتضح أن موضوع العمل عن بُعد والإنتاجية الوظيفية يحظى باهتمام متزايد على مستوى العالم، ويشكل محورًا حيويًا لكل المؤسسات التي تسعى لتحقيق مرونة تشغيلية، وتحسين رضا الموظفين، وتعزيز فعالية الأداء. أظهرت الأدبيات أن العمل عن بُعد ليس مجرد تغيير مادي في مكان العمل، بل هو تحول ثقافي وتنظيمي يستلزم تطوير سياسات واضحة، وتوفير البنية التقنية المناسبة، وتنظيم عمليات متابعة الأداء والتواصل بين الفرق.

وقد وجدت الدراسات أن العمل عن بُعد يرتبط بزيادة الإنتاجية في العديد من السياقات، لا سيما عند توفير بيئة داعمة، تشمل أدوات تواصل فعالة، سياسات مرنة لإدارة الوقت، وممارسات قيادية تعزز استقلالية الموظفين وتحفزهم على الأداء الأفضل. بالإضافة إلى ذلك، ساهمت بيئات العمل عن بُعد في تقليل الضغط النفسي والجسدي المرتبط بالتنقل اليومي، ومنح

الموظفين فرصة أكبر للتوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية، وهو ما ينعكس إيجاباً على رضاهم العام واستقرارهم الوظيفي.

على الرغم من هذه النتائج الإيجابية، أظهرت بعض الدراسات تحديات مرتبطة بالعزلة الاجتماعية، وضعف الروابط بين فرق العمل، وصعوبة إدارة التعاون والإبداع المشترك عند الابتعاد عن المكتب، وهو ما يبرز الحاجة إلى نماذج هجينة تجمع بين مزايا العمل عن بُعد والتفاعل المباشر في المكتب. وتشير الدراسات أيضاً إلى أن فعالية العمل عن بُعد تختلف باختلاف طبيعة الوظائف والقطاعات، حيث تستفيد الوظائف التي تتطلب التركيز الفردي والتحليل بشكل أكبر مقارنة بالوظائف التي تعتمد على التعاون المكثف والتواصل الجماعي.

علاوة على ذلك، كشفت مراجعة الأدبيات عن فجوات بحثية مهمة، أبرزها نقص الدراسات التطبيقية في بيئات عمل محددة، مثل شركات الاتصالات في المدن الكبرى، بما في ذلك الرياض. كما أظهرت الحاجة لدراسات تتناول العلاقة بين العمل عن بُعد والإنتاجية من منظور طويل المدى، مع التركيز على أثر السياسات التنظيمية والدعم التقني والثقافة المؤسسية على النتائج النهائية.

في ضوء ذلك، فإن البحث الحالي يكتسب أهميته من قدرته على معالجة هذه الفجوات، عبر دراسة حالة تطبيقية لشركة STC في مدينة الرياض، وتحليل تأثير العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي. كما يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية تعزز إدارة العمل عن بُعد، وتوفير حلولاً للحد من التحديات المحتملة، مما يساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين بيئة العمل بشكل عام.

ختاماً، يمكن القول إن العمل عن بُعد يمثل أحد الاتجاهات المستقبلية الرئيسة لإدارة الموارد البشرية، ويعد مفتاحاً لتعزيز الإنتاجية والرضا الوظيفي عند تطبيقه بالشكل الصحيح، مع مراعاة التوازن بين المرونة التنظيمية والتفاعل الاجتماعي الفعال. ومن هذا المنطلق، فإن البحث الحالي لا يسعى فقط لتقديم نتائج نظرية، بل يهدف أيضاً إلى إحداث أثر عملي ملموس في مجال إدارة العمل عن بُعد، بما يخدم المنظمات والموظفين على حد سواء، ويتيح فرصاً لتطوير سياسات أكثر فعالية واستدامة في بيئة العمل الحديثة.

الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 مقدمة

يُعدّ هذا الفصل من أهم فصول البحث، إذ يوضح المنهج العلمي الذي اعتمدته الباحثة في دراسة «تأثير العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين ورضاهم في شركة STC بمدينة الرياض».

ويهدف هذا الفصل إلى عرض الإطار المنهجي الذي يبيّن كيفية تنفيذ الدراسة من حيث نوع المنهج، وأسلوب جمع البيانات، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة البحث، وطريقة التحليل الإحصائي المتبعة في الوصول إلى النتائج.

3.2 التعريفات الإجرائية للمتغيرات

تُعرّف المتغيرات في هذه الدراسة تعريفاً إجرائياً يحدد كيفية قياسها ميدانياً، وذلك على النحو الآتي:

• أولاً: العمل عن بُعد (Remote Work)

التعريف الإجرائي:

يُقصد به في هذه الدراسة النظام الذي يتيح للموظف أداء مهامه الوظيفية خارج مقر العمل التقليدي باستخدام التقنيات الحديثة للاتصال والتعاون الإلكتروني.

ويقاس هذا المتغير من خلال مجموعة من الفقرات في الاستبانة التي تقيس توفر الأدوات التقنية، وضوح السياسات، سهولة التواصل، الدعم الإداري، والمرونة في إدارة الوقت.

كل فقرة تُقاس على مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = أوافق بشدة).

• ثانياً: إنتاجية الموظفين (Employee Productivity)

التعريف الإجرائي:

هي مدى قدرة الموظف على إنجاز مهامه بكفاءة وجودة ضمن الإطار الزمني المحدد أثناء العمل عن بُعد.

ويتم قياسها من خلال فقرات الاستبانة التي تتناول جودة الأداء، الالتزام بالمواعيد، استخدام الوقت بفعالية، مستوى التركيز، والمحافظة على الإنجاز.

ويُعبّر المتوسط الحسابي لاستجابات المشاركين عن مستوى الإنتاجية العامة لديهم.

• ثالثاً: الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)

التعريف الإجرائي:

يُقصد به الشعور الإيجابي الذي ينتج لدى الموظف نتيجة تجاربه في بيئة العمل عن بُعد، ومدى توافقها مع توقعاته واحتياجاته النفسية والمهنية.

ويُقاس هذا المتغير عبر فقرات الاستبانة التي تتناول التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، تقليل الضغط، الحافز الذاتي، والراحة النفسية العامة.

كل فقرة تُقاس وفق مقياس ليكرت الخماسي، بحيث تعكس القيم المرتفعة مستوى رضا وظيفي أعلى.

• رابعاً: العلاقة بين المتغيرات

تقوم الدراسة على افتراض وجود تأثير مباشر للمتغير المستقل (العمل عن بُعد) على المتغيرين التابعين (الإنتاجية والرضا الوظيفي).

كما تفترض وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الإنتاجية والرضا، أي أن ارتفاع أحدهما يؤدي إلى تعزيز الآخر.

3.3 تصميم البحث (الصلة البحثية)

يهدف تصميم البحث إلى توضيح العلاقة بين المتغيرات الرئيسة للدراسة، وتحديد الاتجاهات المحتملة للتأثير بينها وفق النموذج المفترض، بما يساعد على اختبار الفرضيات وصياغة التفسيرات العلمية للنتائج.

يعتمد هذا البحث على نموذج يربط بين ثلاثة متغيرات رئيسية كما يلي:

1. المتغير المستقل:

العمل عن بُعد (Remote Work)

ويمثل النظام الذي يُمكن الموظف من أداء مهامه الوظيفية من مواقع خارج المقر الرسمي للشركة باستخدام الأدوات التقنية الحديثة.

ويُفترض أن يكون لهذا المتغير أثر مباشر على كل من الإنتاجية والرضا الوظيفي.

2. المتغيرات التابعة:

إنتاجية الموظفين (Employee Productivity):

وتتمثل مستوى كفاءة الموظف في أداء المهام الموكلة إليه من حيث الجودة والالتزام بالمواعيد واستخدام الوقت.

الرضا الوظيفي (Job Satisfaction):

ويُعبر عن الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الموظف نتيجة تجاربه في العمل عن بُعد، ومدى توافق بيئة العمل مع احتياجاته.

3. العلاقة المفترضة بين المتغيرات:

يؤثر العمل عن بُعد بشكل مباشر على إنتاجية الموظفين.

يؤثر العمل عن بُعد أيضًا بشكل مباشر على الرضا الوظيفي.

توجد علاقة ارتباط إيجابية بين الإنتاجية والرضا الوظيفي، بحيث يعزز كل منهما الآخر.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

• أولاً: مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع البحث من جميع موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) العاملين في مدينة الرياض، والذين يباشرون أعمالهم تحت أحد أنماط العمل الثلاثة (حضورى - مختلط - عن بُعد).

ويمثل هذا المجتمع فئة مميزة لكونها من أوائل الجهات التي تبنت سياسة العمل المرن والرقمي في المملكة العربية السعودية ضمن إطار التحول الوطني ورؤية 2030.

وقد تم اختيار شركة STC لما تمتاز به من بيئة تنظيمية متقدمة تسمح بتطبيق نظم العمل الذكي، مما يجعلها نموذجاً مناسباً لدراسة أثر العمل عن بُعد على الإنتاجية والرضا الوظيفي.

• ثانياً: طرق وتقنيات أخذ العينات

1. نوع العينة:

اعتمدت الباحثة على العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling)؛

وهي تقنية يتم فيها اختيار أفراد العينة بحيث يحصل كل فرد في مجتمع البحث على فرصة متكافئة للمشاركة.

وتم اختيار هذا النوع من العينات لأنه يقلل من التحيز في النتائج ويضمن تمثيلاً واقعياً لمختلف الفئات الوظيفية داخل الشركة.

2. حجم العينة:

بلغ حجم العينة (100 موظف) من مختلف الإدارات في شركة STC بمدينة الرياض،

وتم تحديد هذا العدد استناداً إلى القواعد الإحصائية لتحديد حجم العينات في الدراسات الوصفية، مع مراعاة تحقيق التوازن بين الدقة والواقعية في التطبيق.

3. أسلوب اختيار العينة:

تم اختيار أفراد العينة باستخدام الأسلوب الإلكتروني عبر إرسال رابط الاستبانة إلى عناوين البريد الداخلي للعاملين في الشركة،

مع التأكيد على مبدأ السرية التامة وعدم إلزامية المشاركة.

وقد تم استقبال الاستجابات بشكل آلي، ثم فرزها وتحليلها بعد استبعاد الاستجابات غير المكتملة.

4. توزيع العينة:

تم تمثيل فئات العينة وفق المتغيرات الديموغرافية التالية:

الجنس: ذكور (58%) – إناث (42%).

الفئة العمرية: من (25 إلى 34 سنة) تمثل النسبة الأعلى (60%).

المؤهل العلمي: الغالبية من حملة البكالوريوس (70%).

نمط العمل: مختلط (50%)، عن بُعد (30%)، حضوري (20%).

• ثالثاً: مبررات اختيار العينة

تم اختيار هذه العينة لأنها:

1. تمثل واقع بيئة العمل الرقمية في المملكة.
2. تجمع بين فئات متنوعة من حيث المهام والمستويات الإدارية.
3. يسهل التواصل معها إلكترونياً لجمع البيانات دون الحاجة لحضور ميداني.
4. تحقق صدق التمثيل الإحصائي لمجتمع الدراسة الأصلي في شركة STC.

رابعًا: صلاحية العينة للتحليل الإحصائي

بعد مراجعة البيانات المستلمة، تم التأكد من اكتمال جميع الاستجابات الأساسية واستبعاد (3) استبيانات غير صالحة للتحليل بسبب نقص البيانات،

ليصبح العدد الفعلي المعتمد للتحليل (97 استجابة)، وهو عدد كافٍ لاستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية بدقة مقبولة.

3.5 طرق جمع البيانات وأنواعها وإجراءات التحليل الإحصائي

• أولاً: طرق جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي الوصفي التحليلي، الذي يتطلب جمع بيانات كمية من مجتمع الدراسة بطريقة منهجية ومنظمة.

وقد استخدمت الباحثة طريقتين أساسيتين لجمع البيانات:

البيانات الأولية (Primary Data):

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من موظفي شركة STC من خلال الاستبانة الإلكترونية المصممة خصيصًا لهذا البحث.

واشتملت الاستبانة على أسئلة مغلقة وفق مقياس ليكرت الخماسي، تناولت محاور الدراسة الثلاثة:

- العمل عن بُعد (المتغير المستقل)
- الإنتاجية (المتغير التابع الأول)
- الرضا الوظيفي (المتغير التابع الثاني)

وقد تم جمع هذه البيانات خلال الفصل الدراسي الثاني من عام 2025م، عبر توزيع الاستبانة باستخدام البريد الداخلي الرسمي للشركة ومنصات التواصل المؤسسي.

البيانات الثانوية (Secondary Data):

وتشمل المعلومات النظرية والدراسات السابقة والمقالات العلمية والأنظمة ذات العلاقة بالعمل عن بُعد والإنتاجية والرضا الوظيفي.

تم الحصول عليها من مصادر موثوقة مثل:

قواعد بيانات Google Scholar و ScienceDirect.

تقارير رسمية صادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية السعودية.

منشورات أكاديمية تخص التحول الرقمي والعمل المرن.

• ثانيًا: أنواع جمع البيانات

وفقًا لطبيعة الدراسة، تم استخدام الاستبانة المغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية،

وتمثلت أنواع الأسئلة في ما يلي:

نوع البيانات	أسلوب جمعها	الغرض منها
كمية (Quantitative Data)	من خلال استجابات المشاركين على فقرات مقياس ليكرت (من 1 إلى 5).	قياس مستوى كل من (العمل عن بُعد - الإنتاجية - الرضا الوظيفي).
وصفية (Descriptive Data)	عبر الأسئلة العامة والديموغرافية في بداية الاستبانة.	وصف خصائص أفراد العينة (العمر، الجنس، المؤهل، نمط العمل).
مقارنة (Comparative Data)	من تحليل الفروق بين الفئات (ذكور/إناث، حضوري/عن بُعد).	اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة.

• ثالثاً: إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات بعد جمعها باستخدام برنامجي SPSS و Excel وفق المراحل التالية:

1. إعداد البيانات:

- مراجعة الاستجابات والتأكد من اكتمالها.
- ترميز الفقرات وتحويلها إلى قيم رقمية قابلة للتحليل.
- استبعاد الاستبيانات الناقصة أو المكررة.

2. التحليل الوصفي (Descriptive Analysis):

- حساب التكرارات والنسب المئوية لتوصيف خصائص العينة.
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات إجابات المشاركين.
- تصنيف مستويات الاستجابة إلى: منخفض - متوسط - مرتفع.

3. التحليل الاستنتاجي (Inferential Analysis):

- استخدام معامل الارتباط (Pearson) لقياس العلاقة بين المتغيرات الثلاثة.
- تطبيق تحليل الانحدار البسيط والمتعدد (Regression Analysis) لقياس أثر العمل عن بُعد على كل من الإنتاجية والرضا الوظيفي.
- اختبار الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} \leq 0.05$) لتحديد مدى قبول الفرضيات أو رفضها.
- التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا ($\alpha = 0.87$) والذي يدل على اتساق داخلي مرتفع.

4. عرض النتائج:

- تم عرض النتائج في جداول ورسوم بيانية توضح المتوسطات والتوزيعات النسبية لكل محور.
- أُجري تحليل تفسيري يربط بين النتائج الإحصائية والأطر النظرية للدراسة.

• رابعاً: مبررات استخدام التحليل الإحصائي

تم اختيار التحليل الإحصائي الكمي لأنه:

- يتيح دراسة العلاقات بين المتغيرات بدقة رقمية.
- يوفر إمكانية اختبار الفرضيات بشكل موضوعي.
- يسهل عرض النتائج في جداول ورسوم بيانية توضيحية.
- يعزز موثوقية الدراسة من خلال القياس الكمي بدل الوصف المجرد.

3.6 الخاتمة

اختتم هذا الفصل بتوضيح الإطار المنهجي الذي بُني عليه الدراسة، بدءاً من تحديد نوع المنهج المستخدم وأدوات البحث وآليات جمع البيانات، مروراً بتعريف المتغيرات إجرائياً، ووصولاً إلى تصميم البحث والعينة وأساليب التحليل الإحصائي المتبعة.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والاجتماعية وتحليل العلاقات بين متغيراتها.

كما تم استخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي شركة STC بمدينة الرياض، وهي بيئة عمل مثالية لتطبيق نظم العمل المرن والرقمي.

وجرى تحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية الوصفية والاستنتاجية في برنامجي SPSS وExcel، بما مكن من الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تعكس واقع بيئة العمل في الشركة.

وقد مهد هذا الفصل للانتقال إلى الفصل الرابع الذي سيتناول عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها، بما يربط بين الجانب النظري والميداني، ويُبرز أثر العمل عن بُعد في تعزيز الإنتاجية وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

المراجع

أبو جمعة، محمد حسن، والتل، أسامة أحمد. (2021). أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في الأردن. *مجلة رماح للبحوث والدراسات التطبيقية*، العدد 57، 1-20.

الحارثي، ناصر بن محمد. (2021). أثر العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية بعد جائحة كورونا. *مجلة العلوم الإنسانية والإدارية*، 5(17)، 55-72

الزهراني، خالد بن سعيد. (2019). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في بيئات العمل غير التقليدية. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، 33(1)، 33-58.

الشمري، منيرة بنت محمد. (2023). تحديات تطبيق نظام العمل عن بعد في المؤسسات السعودية: منظور إداري وتنظيمي. *المجلة السعودية للدراسات الإدارية*، 8(2)، 102-120.

العمرى، عائشة بنت علي. (2020). التحول إلى نماذج العمل المرن وأثره على أداء الموظف في القطاع الخاص السعودي. *مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية*، 12(2)، 144-166.

العتيبي، أمل محمد. (2023). أثر تطبيق العمل عن بعد على الأداء الوظيفي خلال جائحة كورونا: دراسة ميدانية على موظفي إدارة تعليم بيشة. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، 37(1)، 133-162

المطيري، فهد بن عبد الله. (2022). قياس أثر العمل عن بعد على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي قطاع الاتصالات في السعودية. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، 29(1)، 89-110.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (1440 هـ). تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية: التوجهات المستقبلية. الرياض، المملكة العربية السعودية.

Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does working from homework? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 165-218. Retrieved from

Buffer. (2023). 2023 State Of Remote Work. Retrieved from <https://buffer.com/state-of-remote-work/2023>

الملاحق

الملحق (1): أداة الدراسة – نموذج الاستبانة

مقدمة:

أُعِدَّت هذه الأداة لأغراض بحثية ضمن مشروع التخرج بعنوان «تأثير العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين ورضاهم في شركة STC بمدينة الرياض».

تهدف الاستبانة إلى قياس آراء الموظفين وتجاربهم حول بيئة العمل عن بُعد، ومدى انعكاسها على مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي.

وتتكوّن الأداة من أربعة محاور رئيسية، جرى تصميم فقراتها وفق مقياس ليكرت الخماسي (من 1 إلى 5) على النحو الآتي:

1 = لا أوافق بشدة 2 = لا أوافق 3 = محايد 4 = أوافق 5 = أوافق بشدة

القسم الأول: البيانات العامة

يهدف هذا القسم إلى التعرف على خصائص المبحوثين الديموغرافية والمهنية.

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 25 سنة ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45 فأكثر

3. المؤهل العلمي:

☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

4. سنوات الخبرة:

☐ أقل من سنة 1-3 ☐ سنوات 4-6 ☐ سنوات ☐ أكثر من 6 سنوات

5. نمط العمل:

☐ حضوري ☐ مختلط ☐ عن بُعد

القسم الثاني: محور العمل عن بُعد

يهدف هذا المحور إلى قياس مدى توفر المقومات التقنية والتنظيمية التي تساعد الموظفين على أداء أعمالهم عن بُعد بكفاءة.

رقم الفقرة	العبارة	مقياس ليكرت
1	تتوفر لدي الأدوات التقنية اللازمة لأداء عملي عن بُعد بكفاءة.	1 2 3 4 5
2	سياسات وإجراءات العمل عن بُعد في الشركة واضحة ومفهومة.	1 2 3 4 5
3	أستطيع التواصل بسهولة مع فريقي أثناء العمل عن بُعد.	1 2 3 4 5
4	أتمكن من إدارة وقتي بمرونة أثناء العمل عن بُعد.	1 2 3 4 5
5	الدعم الإداري المقدم للموظفين عن بُعد كافٍ وفعال.	1 2 3 4 5

القسم الثالث: محور الإنتاجية

يركّز هذا المحور على قياس أثر العمل عن بُعد على أداء الموظفين ومستوى إنجازهم للمهام.

رقم الفقرة	العبارة	مقياس ليكرت
6	أتمكن من إنجاز مهامي اليومية في الوقت المحدد أثناء العمل عن بُعد.	1 2 3 4 5
7	أستطيع التركيز على العمل بشكل أفضل في بيئة العمل عن بُعد.	1 2 3 4 5
8	العمل عن بُعد ساهم في تحسين جودة أدائي الوظيفي.	1 2 3 4 5
9	بيئة المنزل مناسبة وتساعدني على رفع إنتاجيتي.	1 2 3 4 5
10	يقلّ عدد المقاطعات والتشويش أثناء عملي من المنزل مقارنة بالمكتب.	1 2 3 4 5

القسم الرابع: محور الرضا الوظيفي

يقيس هذا المحور مدى رضا الموظفين عن تجربتهم مع العمل عن بُعد من الجوانب النفسية والاجتماعية والتنظيمية.

رقم الفقرة	العبارة	مقياس ليكرت
11	أشعر بالرضا العام عن تجربتي في العمل عن بُعد.	1 2 3 4 5
12	نظام العمل عن بُعد ساعدني على تحقيق توازن أفضل بين حياتي المهنية والشخصية.	1 2 3 4 5
13	يقلّ الضغط النفسي عليّ أثناء العمل من المنزل.	1 2 3 4 5
14	أشعر بالحافز الذاتي لإنجاز مهامي في نظام العمل عن بُعد.	1 2 3 4 5
15	أشعر بالراحة النفسية والرضا عن بيئة عملي الحالية.	1 2 3 4 5

القسم الخامس: آراء وملاحظات إضافية

يركّز هذا الجزء على جمع مقترحات المشاركين:

ما أبرز الإيجابيات التي تراها في نظام العمل عن بُعد داخل STC ؟

ما أبرز التحديات أو الصعوبات التي تواجهك؟

ما اقتراحاتك لتحسين تجربة العمل عن بُعد؟

الملحق (2): الجداول الإحصائية التفصيلية للدراسة الميدانية

يهدف هذا الملحق إلى عرض النتائج الإحصائية التفصيلية التي تم التوصل إليها من خلال تحليل استجابات عينة الدراسة البالغ عددها (100) موظف من شركة STC بمدينة الرياض.

وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، وفق مقياس ليكرت الخماسي (من 1 إلى 5)، حيث:

1 = لا أوافق بشدة 2 = لا أوافق 3 = محايد 4 = أوافق 5 = أوافق بشدة

الجدول (1): نتائج محور العمل عن بُعد

رقم الفقرة	العبرة	المتوسط الحسابي	التقدير العام
1	تتوفر لدي الأدوات التقنية اللازمة لأداء عملي عن بُعد بكفاءة.	4.4	مرتفع
2	سياسات وإجراءات العمل عن بُعد في الشركة واضحة ومفهومة.	4.1	مرتفع
3	أستطيع التواصل بسهولة مع فريقي أثناء العمل عن بُعد.	4.0	مرتفع
4	أتمكن من إدارة وقتي بمرونة أثناء العمل عن بُعد.	4.5	مرتفع جداً
5	الدعم الإداري المقدم للموظفين عن بُعد كافٍ وفعال.	3.9	جيد

النتيجة العامة لمحور العمل عن بُعد:

المتوسط العام → 4.18 = تقدير مرتفع

التحليل:

تشير النتائج إلى أن بيئة العمل في STC تتميز بجاهزية تقنية وتنظيمية عالية، حيث عبّر معظم الموظفين عن رضاهم عن وضوح السياسات وسهولة التواصل، فيما برزت "المرونة في الوقت" كأعلى العوامل تأثيراً إيجابياً على الأداء.

الجدول (2): نتائج محور الإنتاجية

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	التقدير العام
6	جودة إنجازي للمهام عالية عند العمل عن بُعد	4.1	مرتفع
7	ألتزم بالمواعيد النهائية في الغالب عند العمل عن بُعد	4.3	مرتفع
8	أستخدم وقتي بفعالية أكبر في نظام العمل عن بُعد	4.4	مرتفع جداً
9	أتمكن من التركيز في العمل دون مشتتات	4.0	جيد جداً
10	العمل عن بُعد ساهم في المحافظة على مستوى الإنتاجية	4.2	مرتفع

النتيجة العامة لمحور الإنتاجية:

المتوسط العام → 4.20 = تقدير مرتفع

التحليل:

تعكس النتائج أن نظام العمل عن بُعد في STC لم يؤثر سلباً على الإنتاجية، بل ساهم في تحسين جودة الأداء والانضباط الزمني. ويدل ذلك على قدرة الشركة على إدارة فرقها بفعالية في بيئة رقمية مرنة.

الجدول (3): نتائج محور الرضا الوظيفي

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	التقدير العام
11	أشعر بالرضا العام عن تجربتي في العمل عن بُعد.	4.2	مرتفع
12	نظام العمل عن بُعد ساعدني على التوازن بين الحياة والعمل.	4.5	مرتفع جداً
13	يقلّ الضغط النفسي عليّ أثناء العمل من المنزل.	4.3	مرتفع
14	أشعر بالحافز الذاتي لإنجاز مهامي.	4.0	جيد جداً
15	أشعر بالراحة النفسية والرضا عن بيئة عملي الحالية.	4.4	مرتفع جداً

النتيجة العامة لمحور الرضا الوظيفي:

المتوسط العام → 4.28 = تقدير مرتفع جداً

التحليل:

تؤكد النتائج أن تجربة العمل عن بُعد انعكست إيجابياً على رضا الموظفين النفسي والاجتماعي،

خاصة فيما يتعلق بالتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. كما أظهرت الدراسة أن العامل النفسي يُعدّ أحد أهم عناصر استدامة الأداء.

الجدول (4): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	(%) النسبة
الجنس	ذكور	58%
الجنس	إناث	42%
العمر	سنة 25-34	60%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	70%
سنوات الخبرة	سنوات 3-5	45%
نمط العمل	مختلط	50%
نمط العمل	عن بُعد	30%
نمط العمل	حضور	20%

التحليل:

يتضح من التوزيع أن غالبية المشاركين من فئة الشباب (25-34 سنة) وحملة البكالوريوس، وأن نمط العمل المختلط هو الأكثر انتشاراً في STC ، ما يعكس مرونة السياسات الداخلية للشركة.

الجدول (5): المتوسطات العامة للمحاور الثلاثة

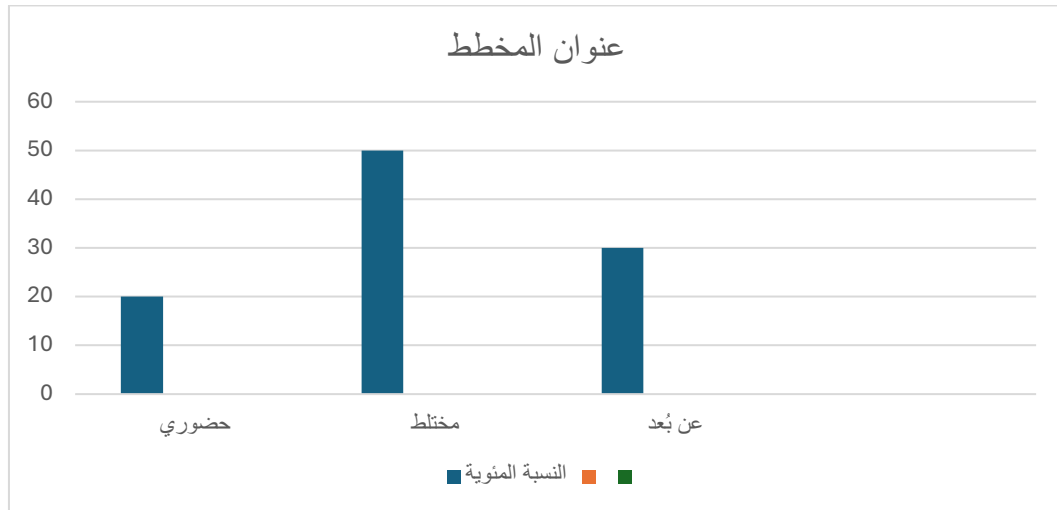
المحور	المتوسط العام	التقدير العام	الترتيب
العمل عن بُعد	4.18	مرتفع	الثالث
الإنتاجية	4.20	مرتفع	الثاني
الرضا الوظيفي	4.28	مرتفع جداً	الأول

التحليل الختامي:

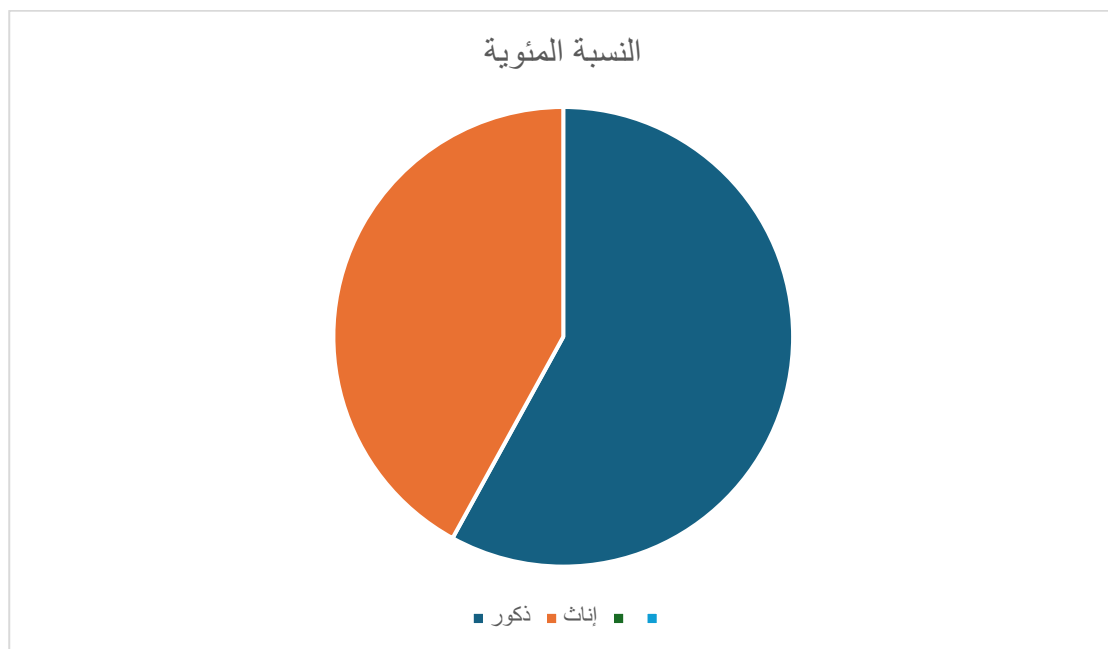
تُظهر النتائج أن الرضا الوظيفي هو أكثر المحاور تأثراً إيجاباً بنظام العمل عن بُعد، يليه الإنتاجية ثم بيئة العمل التقنية والتنظيمية. وتشير هذه النتائج إلى تكامل العلاقة بين المحاور الثلاثة، مما يعزز أهمية الاستمرار في تطبيق سياسات العمل المرنة داخل الشركة.

الملحق (3): الرسوم البيانية

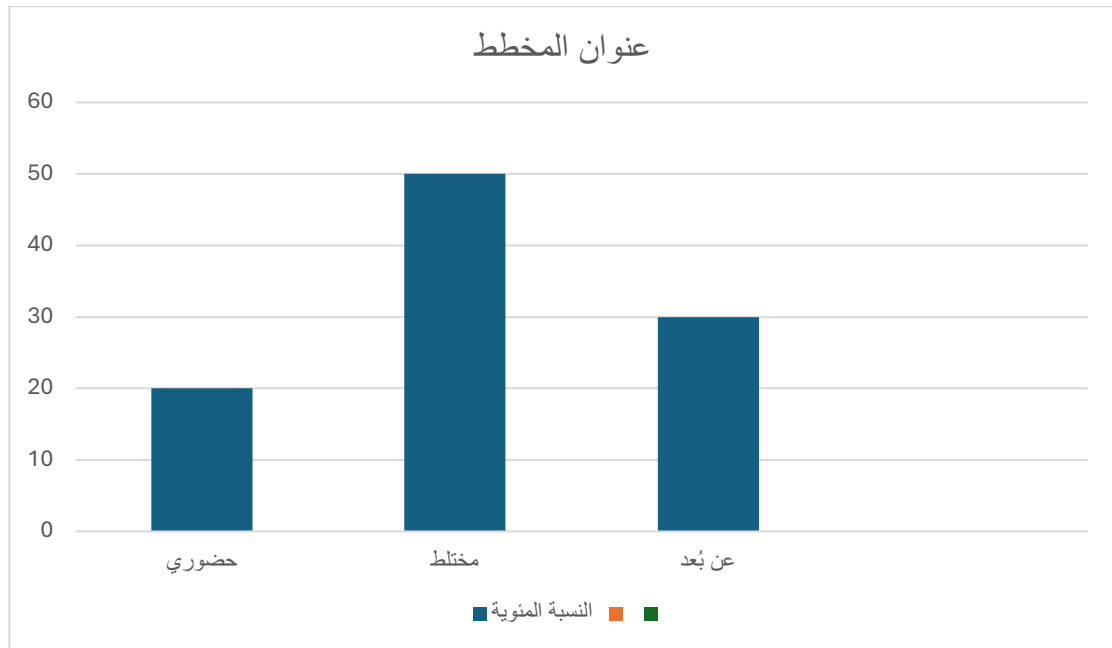
الشكل (1): توزيع أنماط العمل في شركة STC



الشكل (2): توزيع العينة حسب الجنس



الشكل (3): مقارنة بين متوسطات المحاور الثلاثة



الملحق (4): أدوات البحث المستخدمة

م	أداة البحث	الوصف	الهدف من استخدامها	طريقة التطبيق	ملاحظات
1	الاستبانة الإلكترونية (Questionnaire)	أداة تم تصميمها لجمع البيانات من موظفي شركة STC بمدينة الرياض حول تجاربهم مع نظام العمل عن بُعد، وتتضمن أربعة محاور رئيسية (العمل عن بُعد - الإنتاجية - الرضا الوظيفي - البيانات العامة).	قياس أثر العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي من خلال تحليل استجابات العينة.	تم توزيع الاستبانة إلكترونياً عبر البريد الداخلي ومنصات الاتصال في الشركة، خلال الفصل الدراسي الثاني لعام 2025م.	تم التحقق من صدق الأداة عبر تحكيم أكاديمي من متخصصين، ومن ثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا. ($\alpha = 0.87$)
2	المراجعة النظرية والدراسات السابقة	مراجعة الأدبيات المحلية والعالمية المتعلقة بالعمل عن بُعد وتأثيره على الأداء والرضا الوظيفي.	دعم الجانب النظري للدراسة وتحديد الفجوة البحثية وبناء الفرضيات.	تم تحليل الدراسات المنشورة في مجلات علمية محكمة ومواقع رسمية مثل (Buffer, Gallup, Open Access OJS).	تم توثيق جميع المصادر وفق أسلوب APA.
3	التحليل الإحصائي (SPSS & Excel)	استخدام برامج التحليل الإحصائي لاستخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للعينة.	اختبار فرضيات الدراسة وتفسير العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة.	إدخال بيانات الاستبانة وتحليلها إحصائياً من خلال برنامج SPSS، بالإضافة إلى إنشاء الرسوم البيانية عبر Excel.	أظهرت النتائج صدق التوزيعات واتساق استجابات المشاركين.