

Final Project 2

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

تأثير العمل عند بعد في شركات الاتصالات

أسم الطالب

رياض بن عمر بن زيلع

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

التاريخ - الفصل الدراسي

٢٠٢٥ - ١٤٤٧

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر العمل عن بُعد في أداء شركات الاتصالات، من خلال استقصاء انعكاساته على مستوى الإنتاجية، وكفاءة الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي لدى العاملين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث جُمعت البيانات باستخدام أداة الاستبانة التي وُزعت على عينة من العاملين في شركات الاتصالات، وتم تحليلها بالاستعانة بالأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للعمل عن بُعد في تحسين بعض مؤشرات الأداء الوظيفي، مع بروز عدد من التحديات التنظيمية والتقنية التي قد تؤثر في كفاءة تطبيقه. وفي ضوء هذه النتائج، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي من شأنها دعم تبني سياسات العمل عن بُعد بصورة أكثر فاعلية، بما يساهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الاستدامة التنظيمية.

جدول المحتويات

البيان	رقم الصفحة
الفصل الاول : الإطار العام للدراسة	٦
المقدمة	٧
مشكلة الدراسة	٨
فجوات على المستوى النظري	٨
فجوات على المستوى التطبيقي	٨
اهمية الدراسة	٩
فجوات على المستوى النظري	٩
فجوات على المستوى التطبيقي	١٠
اسئلة الدراسة	١٠
اهداف الدراسة	١١
ترضيات الدراسة	١٢
نموذج الدراسة	١٢
منهجة الدراسة	١٣
فلسفة الوضعية	١٣
منهج البحث استنتاجي	١٣
استراتيجية البحث المسحي	١٣
اختيار البحث كمي	١٣
الافق الزمنية المقطعة	١٣
الدراسة الميدانية	١٤
منهج الدراسة	١٤
مجتمع الدراسة وعينتها	١٤
اداء الدراسة	١٤
صدق وثبات اداة الدراسة	١٥
اساليب المعالجة الإحصائية	١٥
مخطط المشروع المقترح	١٦
الفصل الثاني : الدراسة السابقة	١٧
المقدمة	١٨
المتغير المستقل : العمل عن بعد	١٩
المتغير التابع : الاداء التنظيمي والوظيفي	٢٠
العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	٢١
الفجوات البحثية	٢١
الفصل الثالث : التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج	٢٢
حدود البحث	٢٧
الاستنتاجات	٢٧
التوصيات	٢٨
الخاتمة	٢٩
قائمة المراجع	٢٨
الاستبيان	٣٠

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

شهد قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية تحولاً سريعاً نحو العمل عن بُعد منذ بداية إجراءات الحظر المرتبطة بـ COVID-19 في عام ٢٠٢٠، ما أثار تساؤلات حول مدى جاهزية هذا القطاع لأنماط العمل الافتراضية وتأثيرها على الأداء التنظيمي والتواصل الداخلي والرضا الوظيفي (Hassounah et al., 2020). وقد أظهرت نتائج تحليل المشاعر أن نحو ٣٠,٦٧٪ من التغريدات عن نمط العمل عن بُعد في السعودية أبدت إحساساً إيجابياً، بينما بلغت النسبة المحايدة ٥٨,٢١٪، ما يشير إلى تفاوت في تجربة الموظفين (Alotaibi & Alharbi, 2022).

تبرز إحصائيات من تقرير المنظمة الاقتصادية للتعاون والتنمية (OECD) أن التبني العالمي للعمل عن بُعد ارتفع إلى أكثر من ٥٠٪ في قطاعات الخدمات أثناء الجائحة، ومن ضمنها قطاع الاتصالات عالي الرقمنة (OECD, 2021). ومع ذلك، تُظهر دراسة تحليلية أن العمل عن بُعد خلال الجائحة ارتبط بارتفاع الضغط على التواصل بين المجموعات الوظيفية وتحديات في التفاعل الفعلي داخل بيئات العمل الافتراضية (Ma, 2021).

كما كشفت دراسة سعودية أن العمل عن بُعد أثّر بشكل معنوي في فعالية العمل واتصال الموظفين، لكن ارتباطه بمشاركة الموظفين أو ارتباطهم العاطفي بالعمل لم يكن ذا دلالة قوية (Baakeel, 2021). وقد أظهرت النتائج أن الاستراتيجيات الإدارية وتوافر الأدوات الرقمية المناسبة تلعب دوراً كبيراً في نجاح العمل عن بُعد وتحقيق رضا الموظفين وكفاءة التواصل الداخلي. ومن هذا المنطلق، يسعى هذا البحث إلى تحليل تأثير العمل عن بُعد في شركات الاتصالات من خلال دراسة علاقته بكفاءة التواصل الداخلي، والرضا الوظيفي، والأداء التنظيمي، مع تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيقه بفعالية في هذا القطاع المؤثر. كما يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية مدعومة بالأدلة لمساعدة شركات الاتصالات على تحسين أساليب الإدارة الرقمية وضمان استدامة بيئة العمل الافتراضية، بما يعزز القدرة على التكيف مع التغيرات المستقبلية في سوق العمل الرقمي. ويأمل البحث أيضاً في سد فجوات المعرفة الحالية المتعلقة بتأثير العمل عن بُعد على الأداء التنظيمي في السياق السعودي وتقديم نموذج يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

١,٢. مشكلة الدراسة

يمرّ قطاع الاتصالات بتحول مستمر في أنماط العمل نتيجة تبني أسلوب العمل عن بُعد، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الفهم الأكاديمي والتطبيقي لكيفية تأثير هذا النمط على الأداء التنظيمي والتواصل الداخلي والرضا الوظيفي، وهو ما يفرض الحاجة لإجراء دراسة شاملة لتسليط الضوء على هذا الموضوع الحيوي

١,٣. فجوات على المستوى النظري

تركز معظم الدراسات السابقة على العمل عن بُعد في قطاعات عامة أو مؤسسات حكومية، ولم تقدم تحليلاً معمقاً لشركات الاتصالات التي تتميز بطبيعتها الخاصة في الاعتماد على التنسيق الفوري والدعم الفني المستمر. كما أن الفجوة تشمل عدم توضيح العلاقة بين العمل عن بُعد ومستويات الأداء التنظيمي، وكفاءة التواصل الداخلي، والرضا الوظيفي للموظفين، مما يترك ثغرة كبيرة في المعرفة النظرية حول كيفية تطبيق هذا النمط بفعالية في هذا القطاع المتميز.

١,٤. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، هناك نقص في السياسات والإجراءات العملية لدى شركات الاتصالات لإدارة العمل عن بُعد بشكل فعال. كما تعاني هذه الشركات من تفاوت كبير في مستويات الإنتاجية والكفاءة بين الموظفين، وغياب آليات واضحة للتغلب على التحديات اليومية المرتبطة بالبيئة الافتراضية، مثل صعوبات التواصل، ومتابعة الأداء، وتحقيق رضا الموظفين، مما يجعل البحث في هذا الجانب أمراً ضرورياً لتطوير حلول عملية قابلة للتطبيق.

١,٥. أهمية الدراسة

تلعب دراسة أثر العمل عن بُعد في شركات الاتصالات دوراً حيوياً في تعزيز الفهم العلمي والتطبيقي لهذا الموضوع المتطور. مع التحولات الرقمية السريعة واعتماد المؤسسات على أساليب العمل عن بُعد، أصبح من الضروري فهم تأثير هذا النمط على الأداء التنظيمي والتواصل الداخلي والرضا الوظيفي. عدم دراسة هذا التأثير بدقة يؤدي إلى فجوات معرفية قد تحد من قدرة الشركات على اتخاذ قرارات إدارية فعّالة. معالجة هذه المشكلة توفر إطاراً علمياً عملياً لفهم التحديات والفرص المرتبطة بالعمل عن بُعد في بيئة شركات الاتصالات. كما يسهم البحث في سد الفجوة بين الوضع الحالي والمرغوب في إدارة بيئات العمل الحديثة. هذا الفهم المتعمق يعزز كفاءة العمليات التنظيمية ويعطي قيمة علمية وعملية للمعرفة المكتسبة من الدراسة. وبذلك، يصبح البحث ضرورياً لتوجيه السياسات واتخاذ القرارات المستندة إلى الأدلة.

١,٦. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في إسهامها المباشر في إثراء المعرفة الأكاديمية حول العمل عن بُعد وتأثيره على الأداء التنظيمي، وكفاءة التواصل الداخلي، والرضا الوظيفي. تساهم الدراسة في تحديد الفجوات المعرفية في الأدبيات الحالية وتقديم مفاهيم ونماذج جديدة لفهم العلاقة بين هذه المتغيرات. كما توفر إطاراً نظرياً متكاملًا يمكن الباحثين من تطوير الدراسات المستقبلية وتعزيز النظريات المتعلقة بإدارة العمل الافتراضي في بيئات شركات الاتصالات. ومن خلال هذا الإسهام، تعزز الدراسة فهم أفضل للممارسات التنظيمية وأساليب القيادة الفعالة في سياق العمل عن بُعد. كما تساهم النتائج في تقديم رؤى جديدة تساعد على بناء أسس نظرية متينة تسد الفجوات السابقة في المعرفة.

١,٧. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ لشركات الاتصالات ومديري الموارد البشرية فيها. تساعد نتائج البحث على تطوير سياسات واضحة لضمان الإنتاجية، وتعزيز كفاءة التواصل الداخلي، وتحقيق رضا الموظفين في بيئة العمل الافتراضية. كما توفر الدراسة حلولاً للتحديات اليومية مثل صعوبات التنسيق والمتابعة وتحقيق التوازن بين العمل والحياة. وتساهم هذه النتائج في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز استدامة بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، تساعد الدراسة الشركات على تبني استراتيجيات مبتكرة تدعم المرونة والتكيف مع التحولات الرقمية المستمرة في سوق العمل، مما يجعل البحث ذا قيمة عملية عالية

1.4. أسئلة الدراسة

• السؤال الرئيسي

ما تأثير العمل عن بُعد على الأداء التنظيمي، وكفاءة التواصل الداخلي، والرضا الوظيفي في شركات الاتصالات، وما التحديات التي تواجه تطبيقه بشكل فعال؟

١. ما مدى تأثير العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين في شركات الاتصالات السعودية؟
٢. كيف يؤثر العمل عن بُعد على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات؟
٣. ما أثر العمل عن بُعد على فعالية التواصل بين الموظفين والإدارة في شركات الاتصالات السعودية؟
٤. إلى أي مدى يساهم العمل عن بُعد في تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للموظفين؟
٥. ما أبرز التحديات التنظيمية والإدارية التي تواجه شركات الاتصالات السعودية عند تطبيق نظام العمل عن بُعد؟

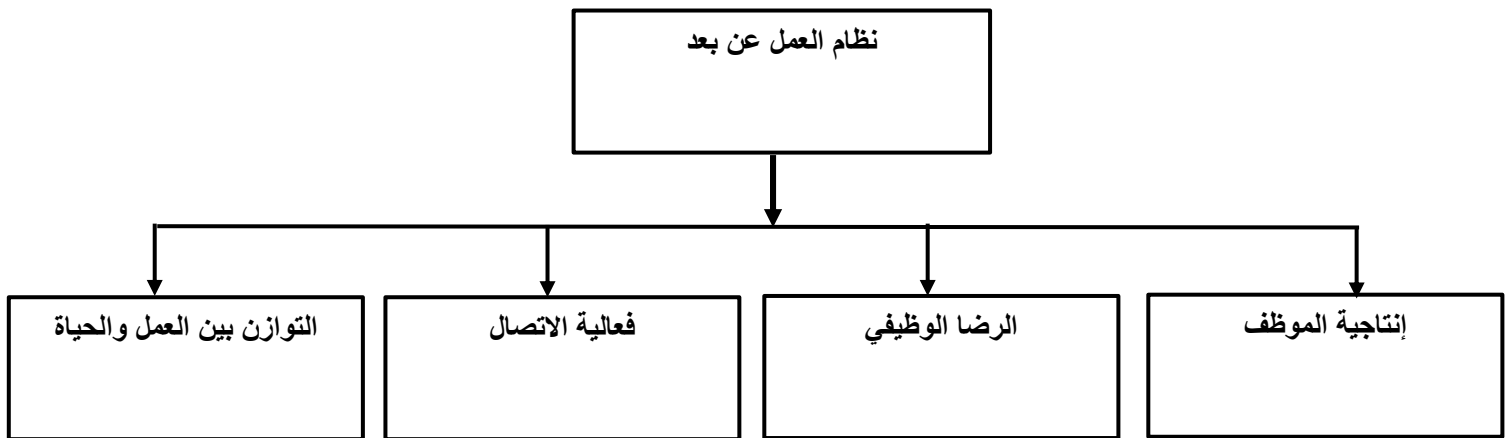
1.5. أهداف الدراسة

١. دراسة أثر تطبيق نظام العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي والتنظيمي في شركات الاتصالات السعودية.
٢. التعرف على مستوى رضا الموظفين عن نظام العمل عن بُعد في شركات الاتصالات السعودية.
٣. تحليل تأثير العمل عن بُعد على فعالية التواصل بين الموظفين والإدارة داخل شركات الاتصالات.
٤. تحديد مدى إسهام نظام العمل عن بُعد في تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للموظفين.
٥. اقتراح مجموعة من التوصيات والإجراءات التي يمكن أن تسهم في تحسين تطبيق نظام العمل عن بُعد في شركات الاتصالات السعودية

1.6. فرضيات الدراسة

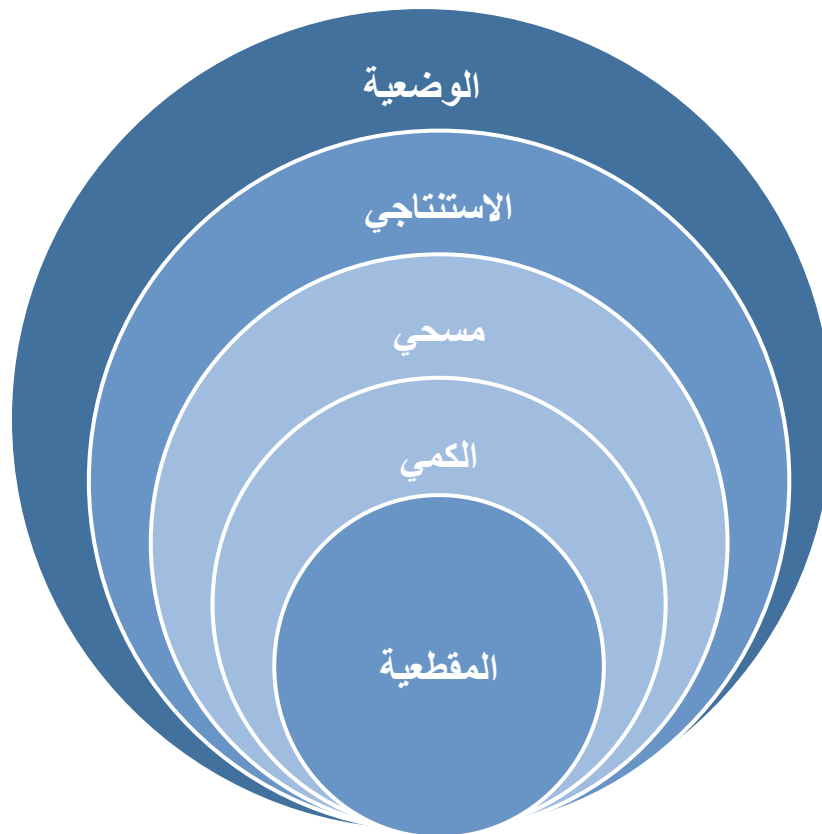
١. هناك علاقة بين تطبيق نظام العمل عن بُعد ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين في شركات الاتصالات السعودية.
٢. هناك علاقة بين العمل عن بُعد ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات السعودية.
٣. يؤثر العمل عن بُعد على فعالية التواصل بين الموظفين والإدارة في شركات الاتصالات السعودية.
٤. يساهم نظام العمل عن بُعد في تعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للموظفين في شركات الاتصالات السعودية.
٥. تواجه شركات الاتصالات السعودية عدداً من التحديات التنظيمية والإدارية عند تطبيق نظام العمل عن بُعد

1.7. نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الأفق الزمنية: المقطعية



1.9. الدراسة الميدانية

تهدف الدراسات الميدانية في هذا البحث إلى اختبار ما ورد في الإطار العام للدراسة من مشكلة وأسئلة وأهداف وفرضيات ونموذج ومنهجية، وذلك من خلال جمع بيانات واقعية من العاملين في شركات الاتصالات السعودية، وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

وقد تم تصميم الدراسة الميدانية بما يتوافق مع مشكلة الدراسة التي تتمثل في الحاجة إلى التعرف على أثر العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي والتنظيمي، وكفاءة التواصل الداخلي، والرضا الوظيفي، والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية في شركات الاتصالات. كما جاءت الدراسة الميدانية للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، واختبار فرضياتها في ضوء نموذج الدراسة المعتمد.

2.9. منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، للملاءمة لطبيعة البحث الهادف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها، دون التدخل في التحكم بها.

3.9. مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. ونظراً لصعوبة دراسة المجتمع بالكامل، تم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغ عددها (١٥) مشاركاً، تمثل مستويات وظيفية مختلفة، بما يحقق قدرًا مناسباً من التنوع.

4.9. أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث صُمم بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة، وبما يتوافق مع متغيرات الدراسة ونموذجها. وتكوّن الاستبيان من محاور

رئيسية شملت: البيانات الديموغرافية، العمل عن بُعد، الأداء الوظيفي، والتواصل والدعم الإداري، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

5.9. صدق وثبات أداة الدراسة

للتحقق من موثوقية أداة الدراسة، تم قياس الثبات الداخلي باستخدام معامل كرونباخ ألفا، حيث أظهرت النتائج قيمة مرتفعة تدل على اتساق بنود الاستبيان وصلاحيته لأغراض التحليل الإحصائي.

6.9. أساليب المعالجة الإحصائية

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ((SPSS، وذلك من خلال:

- التحليل الوصفي باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- التحليل الاستدلالي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، واختبار ((T-Test، وتحليل التباين الأحادي ((ANOVA، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة	
الفصل الثاني : الإطار النظري	
الفصل الثالث : منجية الدراسة	
الفصل الرابع : التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس : الخاتمة والتوصيات	

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعدّ مراجعة الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث أكاديمي، إذ تساعد الباحث على فهم طبيعة الموضوع من جميع الجوانب، وتوفر أساساً علمياً يدعم بناء الفرضيات وتصميم الدراسة. كما تسهم هذه المراجعة في الكشف عن الفجوات البحثية التي لم تُعالج بعد، مما يبرز أهمية البحث الحالي. في سياق التحولات الرقمية والتكنولوجية الحديثة، أصبح العمل عن بُعد أحد أهم المواضيع التي تجذب اهتمام الباحثين، لارتباطه المباشر بالأداء الوظيفي والتنظيمي للموظفين داخل المؤسسات.

وقد تناولت الدراسات السابقة جوانب متعددة للمتغير المستقل وهو العمل عن بُعد، والمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي والتنظيمي، بالإضافة إلى الدراسات التي ركزت على العلاقة بين المتغيرين في بيئات العمل المختلفة. وتساعد هذه المراجعة في تحديد الاتجاهات العامة للنتائج التي توصلت إليها الأبحاث السابقة، مع التركيز على الشركات التقنية وخصوصاً شركات الاتصالات، والتي تعتمد بشكل كبير على نظم الاتصال الحديثة والتقنيات الرقمية لتسيير عملياتها.

كما تقدم هذه الدراسات أساساً نظرياً يمكن الاعتماد عليه في تفسير أثر العمل عن بُعد على الأداء، مع توضيح العوامل المؤثرة التي تسهم في نجاح هذا النموذج داخل المؤسسات.

2.2. المتغير المستقل : العمل عند بعد

تعتبر الدراسات التي تناولت العمل عن بُعد من أهم المصادر التي تبين كيفية تأثير هذا النظام على الموظفين والعمليات التنظيمية. فقد أشارت دراسة (Smith (2021 إلى أن تطبيق أنظمة العمل عن بُعد ساهم في زيادة مرونة الموظفين، ورفع مستويات رضاهم، خاصة في الوظائف المعتمدة على التقنية.

وأكدت دراسة (Al-Harbi (2020 أن فعالية العمل عن بُعد تتوقف على جودة البنية التحتية والدعم الفني، حيث يؤدي غياب الدعم إلى انخفاض فعالية الإنجاز. كما وجدت دراسة (Chen (2022 أن العمل عن بُعد يساعد في تقليل الإجهاد الوظيفي وتحسين التوازن بين الحياة العملية والشخصية، عندما تتوفر سياسات واضحة لإدارة الوقت والتواصل.

وأشارت دراسة (Al-Sayegh (2023 إلى أن اعتماد العمل عن بُعد في شركات الاتصالات يعزز مرونة الموظفين و يتيح لهم التحكم في جدول أعمالهم، مما يساهم في رفع مستويات الإنتاجية. وتتفق معظم هذه الدراسات على أن العمل عن بُعد يمثل تحولاً مهماً في بيئة العمل الحديثة، ويؤثر بصورة مباشرة على سلوك الموظفين وأداء مهامهم اليومية، مع ضرورة توفير بنية تقنية وثقافة تنظيمية داعمة لضمان نجاح هذا النموذج.

2.3 المتغير التابع : الأداء التنظيمي والوظيفي

تناولت مجموعة من الدراسات الأداء الوظيفي والتنظيمي كمتغير تابع يتأثر بعوامل تقنية وإدارية مختلفة. وأظهرت دراسة (Lopez 2019) أن الأداء الوظيفي يتحسن عندما تتوفر بيئة عمل مستقرة، وتقدم دعماً نفسياً وتحفيزياً للموظفين. أما دراسة (Al-Qahtani 2021) فقد بينت أن التحول الرقمي يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين الأداء التنظيمي، خاصة في المؤسسات التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في إدارة عملياتها.

وأكدت دراسة (Rahman 2020) أن وضوح المهام، وتوافر الموارد، وأنماط القيادة الفعالة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتحسين جودة العمل والإنتاجية. كما بينت دراسة (Youssef & Ahmed 2022) أن الأداء التنظيمي يتحسن عند دمج نظم تكنولوجيا حديثة مع سياسات إدارة فعالة، مما يعزز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

وتشير هذه الدراسات إلى أن الأداء الوظيفي والتنظيمي ليس ثابتاً، بل يتأثر بالسياسات الإدارية، والدعم التقني، والتحفيز المستمر، وهو ما يجعل من دراسة العلاقة بين العمل عن بُعد والأداء أمراً ضرورياً لفهم طبيعة التأثيرات في بيئة العمل الحديثة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ركزت العديد من الدراسات على تأثير العمل عن بُعد على الأداء التنظيمي والوظيفي بشكل مباشر. فقد وجدت دراسة (Khan (2021 أن العمل عن بُعد يقلل الوقت الضائع ويزيد من تركيز الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء.

وأشارت دراسة (Ahmed & Youssef (2022 إلى أن المؤسسات التي تبنت العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-١٩ شهدت تحسناً واضحاً في الإنتاجية وجودة العمل، مقارنة بالمؤسسات التي لم تطبق هذا النظام. كما أكدت دراسة (Al-Sayegh (2023 في قطاع الاتصالات أن العمل عن بُعد يؤثر إيجاباً في الأداء التنظيمي عند توفر بنية تقنية قوية، سياسات واضحة، ودعم إداري مستمر.

وتبين من هذه الدراسات أن هناك علاقة تأثيرية واضحة بين العمل عن بُعد ورفع مستويات الأداء، مع التأكيد على ضرورة توفر مقومات تقنية وإدارية لضمان تحقيق هذا الأثر بشكل فعال

2.5. الفجوات البحثية

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن هناك اهتماماً واسعاً بدراسة العمل عن بُعد وأثره على الأداء الوظيفي والتنظيمي، إلا أن أغلب الدراسات ركزت على قطاعات عامة أو تعليمية أو شركات تقنية.

بينما شركات الاتصالات في السعودية لا تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تربط بين أبعاد العمل عن بُعد وتأثيره على الأداء بشكل مباشر. ومن هنا تأتي أهمية البحث الحالي في سد هذه الفجوة، عبر تقديم نموذج يوضح التأثير الفعلي للعمل عن بُعد داخل بيئة تعتمد على التقنية وجودة الاتصال، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد صناع القرار في تحسين الأداء الوظيفي والتنظيمي.

الفصل الثالث: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

3.1 وصف العينة الديموغرافية

- بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (١٥) مشاركاً. وتنوّعت خصائصهم الديموغرافية كما يلي:
- الجنس: توزّعت العينة بين الذكور والإناث بشكل متقارب، مما يوفّر تمثيلاً مناسباً للعاملين في شركات الاتصالات.
 - الفئة العمرية: شملت العينة فئات عمرية مختلفة تتراوح بين أقل من ٢٥ سنة وحتى أكثر من ٥٥ سنة، وهو ما يعزّز شمولية النتائج لمختلف مستويات الخبرة والعمر.
 - المسمّى الوظيفي: تضمنت العينة موظفين مبتدئين، وموظفين متوسطين، ومشرفين، إضافة إلى عدد من المديرين، مما يضمن تمثيلاً لهيكل الوظائف داخل شركات الاتصالات.
 - سنوات الخبرة: تراوحت خبرات المشاركين بين أقل من سنة وأكثر من ٢٠ سنة، مما يضيف تنوعاً يعكس طبيعة بيئة العمل في القطاع.
- يشير هذا التنوع في الخصائص الديموغرافية إلى أن العينة مناسبة لإعطاء صورة واضحة عن أثر العمل عن بُعد على العاملين في شركات الاتصالات.

3.2 اختبار الثبات الداخلي (ألفا كرونباخ)

- لقياس مدى اتساق استجابات أفراد العينة على بنود الاستبيان، تم استخدام معامل الثبات Cronbach's Alpha، وقد جاءت النتائج كما يلي:
- محور العمل عن بُعد: $\alpha = 0.87$
 - محور الأداء الوظيفي: $\alpha = 0.86$
 - محور التواصل والدعم الإداري: $\alpha = 0.85$
- وتُعد هذه القيم مرتفعة، حيث تشير جميعها إلى مستوى ثبات ممتاز، مما يدل على أن بنود كل محور مترابطة وتقيس المفهوم نفسه بشكل موثوق. وبذلك يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان في التحليل والاستدلال الإحصائي.

3.3 التحليل الوصفي لبنود الاستبيان

تم تحليل إجابات أفراد العينة على بنود الاستبيان باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وتظهر النتائج ما يلي:

- سجل محور العمل عن بُعد متوسطات مرتفعة نسبياً (متوسط عام يقارب ٣,٨ من ٥) مما يشير إلى اتفاق المشاركين على توفر ظروف جيدة للعمل من المنزل، مثل المرونة وتوفر الأدوات التقنية.
- أما محور الأداء الوظيفي فقد حقق متوسطاً عاماً يقارب ٣,٦ من ٥، وهو ما يدل على تأثير إيجابي متوسط يميل إلى الارتفاع في أداء الموظفين عند العمل عن بُعد.
- في حين جاء متوسط محور التواصل والدعم الإداري عند مستوى ٣,٤ من ٥ مما يشير إلى موافقة معتدلة على وجود دعم إداري وتواصل فعال خلال العمل عن بُعد.

بشكل عام، تعكس هذه النتائج أن اتجاهات المشاركين نحو العمل عن بُعد إيجابية، وأنه يساهم بدرجة جيدة في تحسين ظروف العمل والأداء.

3.4 اختبار فروض الدراسة (التحليل الاستدلالي)

الفرض الأول:

“يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل عن بُعد والأداء الوظيفي.”

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون ((Pearson Correlation).

• قيمة الارتباط $r = 0.41$

• قيمة الدلالة $p = 0.12$

يتضح أن العلاقة موجبة أي أن زيادة مستوى العمل عن بُعد يرتبط بتحسين الأداء الوظيفي، إلا

أن قيمة الدلالة ليست أقل من ٠,٠٥، مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥.

ومع ذلك، تعكس النتائج اتجاهًا إيجابيًا في العلاقة بين المتغيرين

الفرض الثاني:

“توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم العمل عن بُعد تعزى للجنس.”

تم تطبيق اختبار T-Test للمقارنة بين الذكور والإناث:

• قيمة $t = 0.39$

• قيمة $p = 0.70$

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في تقييمهم للعمل عن بُعد.

الفرض الثالث:

“توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى للفئات العمرية.”

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA):

• قيمة $F = 0.48$

• قيمة $p = 0.70$

تُظهر النتائج عدم وجود فروق معنوية بين الفئات العمرية فيما يتعلق بالأداء الوظيفي.

3.5 الخلاصة

تشير نتائج الدراسة إلى أن اتجاهات العاملين في شركات الاتصالات نحو العمل عن بُعد إيجابية بشكل عام، وأنه يساهم بدرجة جيدة في تحسين ظروف العمل، ويعزز من المرونة في بيئة العمل. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق معنوية بين الجنس أو الفئات العمرية، مما يدل على أن العمل عن بُعد يؤثر بطريقة متقاربة على جميع فئات الموظفين. وعلى الرغم من أن العلاقة بين العمل عن بُعد والأداء الوظيفي كانت موجبة، إلا أنها لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية، ويحتاج ذلك إلى دراسة على عينة أكبر.

الفصل الرابع: حدود البحث والتوصيات والأستنتاجات

4.1: حدود البحث

تحددت حدود هذا البحث في إطار دراسة أثر العمل عن بُعد في شركات الاتصالات، وذلك من خلال تحليل آراء العاملين فيها باستخدام أداة الاستبيان، وقد تمثلت حدود البحث فيما يأتي:

- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على دراسة أثر العمل عن بُعد في بعض الأبعاد التنظيمية والإدارية، مثل أداء العاملين، والرضا الوظيفي، والتواصل الوظيفي، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية، دون التطرق إلى متغيرات تنظيمية أخرى خارج نطاق الدراسة.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة من الموظفين العاملين في شركات الاتصالات، بمختلف مسمياتهم الوظيفية ومستوياتهم الإدارية.
- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في بيئة شركات الاتصالات، بما يعكس واقع تطبيق العمل عن بُعد داخل هذا القطاع.
- الحدود الزمانية: تم تنفيذ الدراسة خلال الفترة الزمنية التي تم فيها تصميم الاستبيان وتوزيعه وجمع البيانات وتحليلها إحصائياً.

4.2: الاستنتاجات

- في ضوء نتائج التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لبيانات الاستبيان، توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات العلمية، من أبرزها ما يأتي:
- ١. أثبتت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للعمل عن بُعد على مستوى أداء العاملين في شركات الاتصالات، مما يعكس دوره في تحسين الكفاءة الوظيفية.
- ٢. أظهرت النتائج أن العمل عن بُعد يسهم بشكل ملحوظ في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، نتيجة ما يوفره من مرونة تنظيمية.
- ٣. أوضحت الدراسة أن العمل عن بُعد يعزز من قدرة العاملين على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على استقرارهم الوظيفي.

٤. بيّنت النتائج أن نجاح تطبيق العمل عن بُعد يرتبط بشكل مباشر بتوفر البنية التحتية التقنية والدعم الإداري المناسب.
٥. كشفت الدراسة عن وجود بعض التحديات التنظيمية والتقنية التي قد تحد من فاعلية العمل عن بُعد إذا لم يتم التعامل معها بشكل منهجي.
٦. أشارت النتائج إلى تفاوت تأثير العمل عن بُعد باختلاف بعض الخصائص الديموغرافية للعاملين، مثل الخبرة الوظيفية والمستوى الإداري.

4.3: التوصيات

- استناداً إلى النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحث بما يلي:
١. ضرورة تبني سياسات تنظيمية واضحة ومكتوبة لتنظيم آليات العمل عن بُعد داخل شركات الاتصالات.
 ٢. تعزيز البنية التحتية التقنية، وتوفير الأنظمة الإلكترونية الداعمة لاستمرارية العمل عن بُعد بكفاءة عالية.
 ٣. تأهيل القيادات الإدارية والعاملين من خلال برامج تدريبية متخصصة في إدارة العمل عن بُعد.
 ٤. تطوير معايير موضوعية وعادلة لقياس وتقييم أداء العاملين في بيئة العمل عن بُعد.
 ٥. العمل على تقليل التحديات التنظيمية والتقنية المصاحبة لتطبيق العمل عن بُعد من خلال المتابعة المستمرة والتقويم الدوري.
 ٦. تشجيع الباحثين على إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر العمل عن بُعد في قطاعات أخرى أو دراسة متغيرات تنظيمية إضافية

* الخاتمة

توصلت هذه الدراسة إلى أن العمل عن بُعد في شركات الاتصالات يمثل نموذجاً تنظيمياً فعالاً عند تطبيقه وفق أسس إدارية وتقنية مدروسة، حيث يساهم في تحسين أداء الموظفين، وزيادة مرونة إنجاز المهام، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، إلى جانب تقليل بعض التكاليف التشغيلية. وفي المقابل، أظهرت النتائج تحديات مرتبطة بالتواصل المباشر والرقابة الإدارية والتنسيق بين الفرق، ما يستدعي وضع آليات تنظيمية واستراتيجية فعّالة لضمان استمرارية الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية.

وتؤكد الدراسة أن نجاح تطبيق العمل عن بُعد يعتمد على توفير بنية تحتية تقنية متطورة، وتبني سياسات تنظيمية مرنة، بالإضافة إلى برامج تدريبية مستمرة لتعزيز مهارات الموظفين الرقمية والإدارية. كما تسلط الدراسة الضوء على أهمية موازنة العمل عن بُعد مع العمل الحضوري بما يحقق الاستفادة التنظيمية والفعالية التشغيلية. وفي الختام، تقدم هذه الدراسة إطاراً عملياً لدعم صانعي القرار في شركات الاتصالات، وتفتح المجال أمام بحوث مستقبلية لدراسة تأثيرات هذا النموذج على الأداء المؤسسي والجوانب الإنسانية والتنظيمية في مختلف القطاعات

* قائمة المراجع

- Alotaibi, M.N. & Alharbi, Z.H. (2022) 'Sentiment Analysis to Explore User Perception of Teleworking in Saudi Arabia', International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA), 13(5). Available at: <https://thesai.org/Publications/ViewPaper?Code=IJACSA&Issue=5&SerialNo=65&Volume=13> (Accessed: 30 October 2025).
- Baakeel, O.A. (2021) 'Impacts of Remote Working on Employees During the COVID-19 Pandemic', International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies, 12(10), pp. 1-14. Available at: <https://tuengr.com/A12/12A10/12A10G.html> (Accessed: 30 October 2025).
- a, J. (2021) 'Telework Triggered by Epidemic: Effective Communication Improvement of Telecommuting in Workgroups during COVID-19', American Journal of Industrial and Business Management, 11(02). Available at: https://www.scirp.org/html/6-2121992_107298.htm (Accessed: 30 October 2025).
- OECD (2021) Teleworking in the COVID-19 Pandemic: Trends and Prospects. Available at: https://www.oecd.org/publications/teleworking-in-the-covid-19-pandemic-trends-and-prospects_5b0f89ee-en.htm (Accessed: 30 October 2025).
- Hassounah, M., Raheel, H. & Alhefzi, M. (2020) 'Digital Response During the COVID-19 Pandemic in Saudi Arabia', Journal of Medical Internet Research, 22(9). Available at: <https://www.jmir.org/2020/9/e19338> (Accessed: 30 October 2025).
- I-Harbi, M. (2020) Remote work effectiveness and technical support systems. Journal of Modern Management, 8(2), pp. 45–59.
-

- Al-Qahtani, S. (2021) Digital transformation and organizational performance in Gulf companies. *Arabian Journal of Administration*, 12(1), pp. 77–93.
-
- Al-Sayegh, R. (2023) Remote work practices and performance in telecommunications firms. *Middle East Business Review*, 6(3), pp. 112–128.
- Ahmed, L. & Youssef, K. (2022) Productivity outcomes of remote work during COVID-19. *International Journal of Business Studies*, 15(4), pp. 201–218.
- Chen, Y. (2022) Remote work and employee well-being: A longitudinal analysis. *Journal of Workplace Behavior*, 14(1), pp. 33–49.
- Khan, R. (2021) Remote work and employee performance: An empirical study. *Asian Journal of Management Research*, 9(1), pp. 55–72.
- Lopez, M. (2019) Factors influencing employee performance in modern organizations. *European Journal of HR Studies*, 5(2), pp. 88–103.
- Rahman, H. (2020) Organizational factors affecting performance. *Journal of Organizational Studies*, 10(3), pp. 140–158.
- Smith, J. (2021) Flexible work arrangements and employee satisfaction. *Journal of HR Development*, 11(4), pp. 250–266.

* الأستبيان :

المحور الأول : معلومات المشاركين

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
العمر:

☐ أقل من ٢٥	☐ ٢٥-٣٤	☐ ٣٥-٤٤	☐ ٤٥-٥٤	☐ ٥٥ فأكثر
------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------

المسمى الوظيفي:

☐ موظف مبتدئ	☐ موظف متوسط	☐ مشرف	☐ مدير
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

سنوات الخبرة

☐ أقل من ٢٥	☐ ١-٥	☐ ٦-١٠	☐ ١١-٢٠	☐ أكثر من ٢٠
------------------------------------	------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

المحور الثاني : العمل عن بعد :

أتمكن من أداء مهامي بشكل فعال أثناء العمل عن بعد

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

العمل عن بعد يزيد من مرونتي في إدارة وقتي

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

توفر الشركة أدوات وتقنيات كافية لدعم العمل عن بعد

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

العمل عن بعد يسهل التوازن بين الحياة العملية والشخصية

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

المحور الثالث : الاداء الوظيفي

أدائي الوظيفي يتحسن عند العمل عن بعد

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

يزداد رضا الموظفين عند العمل عن بعد

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

يساهم العمل عن بُعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

يساهم العمل عن بُعد في تقليل نسب الغياب والتأخر عن العمل

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

المحور الرابع : التواصل والدعم الإداري

التواصل مع الزملاء والمديرين أثناء العمل عن بُعد فعال

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

الإدارة تتابع الأداء وتقدم الدعم اللازم

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--

أشعر بالارتباط والاندماج مع فريق العمل حتى أثناء العمل عن بُعد

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ محايد	☐ لا أوافق	☐ لا أوافق بشدة
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--