

تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية

رانيا خلف الحربي

2021206038

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول -2024

جدول المحتويات

الفصل الأول

المقدمة

هيكل المشروع المقترح

مشكلة البحث

1.2 الفجوة النظرية

2.2 الفجوة العملية

أهمية البحث

1.3 أهمية نظرية

2.3 أهمية عملية

أسئلة البحث:

أسئلة البحث الفرعية:

أهداف البحث :

فرضيات البحث :

الدراسة الميدانية :

نموذج البحث :

المراجع :

هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

مقدمة

لقد أوضحت التعقيدات في عالم اليوم متزايدة بشكل كبير تحت تأثير ضغوط متعددة وبسبب الأزمات المختلفة وظروف العمل مما يحتم على منظمات الاعمال قيامها باتخاذ مبادرات لإحداث التحول الإيجابي وتحقيق النجاح المأمول. (مجلة كلية التربية. جامعة بور سعيد، 2023)

يشير الأداء الوظيفي إلى الطريقة التي يؤدي بها أي موظف مهامه ومسؤولياته الوظيفية ولأنه عامل هام في نجاح أي منظمة لتأثيره المباشر في الإنتاجية والإنتاج الكلي، تجد المنظمات والمؤسسات نفسها بحاجة مستمرة إلى تقييمه وتحسينه بهدف رفع مستويات أداء جميع من يعملون فيها. (الموارد البشرية، 2023)

في دراسة سابقة لأثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانیة هدفت الدراسة الى التعرف على أثر العمل عن بعد بأبعاده (الاتصال – تقنية المعلومات – المهارات – الثقة التبادلية لأطراف العمل – ساعات العمل المرنة – اتخاذ القرارات عن بعد) وكذلك معرفة مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية نحو مستوى الأداء الوظيفي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس- الفئة العمرية – المستوى التعليمي – المسمى الوظيفي -عدد سنوات الخبرة – الراتب الشهري) وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (206) مفردة من الموظفين والموظفات المعنيين بالعمل عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز فرع السلیمانیة من قيادات إدارية وموظفين إداريين حيث كانت غالبية العينة اناث 56% والذكور 43% وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج spss . (م. عادل أحمد القادري & دأ على عمر جفري، 2023).

كما أن تحول المنظومات لمفهوم العمل عن بعد ولد الكثير من تسهيلات العمل وتقليل التكاليف كالتحول نحو المنظمات الافتراضية والتي لا تحتاج الى مرافق وأبنية عمل، ما يخفض من تكاليف الإيجار وشراء الأبنية بشكل كبير جدا . (الصميدي & العمري، 2017)

ان الظروف الطارئة التي يمر بها العالم كالأمتار وجائحة فيروس كورونا (كوفيد19) او انتقال مكان العمل الى موقع اخر والتي لعبت دورا مهما في التوجه نحو الاعتماد على العمل عن بعد في جميع أنحاء العالم، حيث تم تطبيق سياسة العمل عن بعد في معظم دول العالم وأصبح العمل عن بعد هو الوسيلة الأفضل لحماية الموظفين وعدم تعطلهم عن الأداء الوظيفي مما يؤثر على سير العمل. فجاءت فكرة العمل عن بعد في ظل هذه الظروف من ال الحفاظ على استمرارية العمل واكتساب الموظفين لمهارات جديدة تمكنهم من أداء مهامهم اليومية بشكل جيد وتزيد من كفاءة أدائهم الوظيفي وهم في المنزل. (الجزيرة نت، 2020)

من الملاحظ ان تجربة العمل عن بعد مازالت في بدايتها وتحدها الكثير من المعوقات، فقد بدأ تطبيق هذه التجربة حديثا، لذا فان مثل هذه الشركة تحتاج الى معرفة طرق تطوير الأداء وزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف وكيفية الحصول على أفضل الأساليب وأحسن الطرق للوصول الى الأهداف التي تساعد في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي وذلك من خلال

الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والتشخيص المحكم والموضوعي لأداء العاملين والذي يساعد الإدارة في إدارة الموارد
بالكفاءة المطلوبة (أبو ماضي، 2015)

يهدف هذا البحث لتفسير طبيعة العلاقة بين توازن العمل \الحياة وأثره المباشر على الأداء الوظيفي في بيئة العمل.

(د\ مرفت إسماعيل ، 2024)

مشكلة البحث

يعتبر العمل عن بعد أحد أنماط العمل المرن التي تلقى قبولا واسعا باعتباره بديلا لنمط العمل التقليدي، ويعبر عن أداء العمل من مواقع بعيدة عن المكاتب الرئيسية حيث يتواصل العاملون مع زملائهم عبر وسائل الاتصال الحديثة وتكنولوجيا المعلومات، ويقدم هذا النوع من العمل مرونة أكبر للموظفين فيما يتعلق بتصميم مكان العمل وجدولة المهام وتحديد الأولويات واختيار مهام العمل، وقد ظهرت اتجاهات تشير إلى أن توازن العمل/ الحياة يمثل إحدى أهم مزايا العمل عن بعد أو من المنزل ويجادلون بأن العمل في المكان الذي تعيش فيه الأسرة يسهل تنسيق العمل والحياة الخاصة (Moore, 2007) (Gajendran & Harrison, 2004)

1.2 الفجوات النظرية

قدم بعض الباحثين توجها جديدا يتناول التوازن بين العمل والحياة وليس فقط التوازن بين العمل والأسرة وعرف بأنه "إنجاز التوقعات المتعلقة بالدور التي ناقشها الفرد واشترك فيها مع شركاء كاستجابة للظروف الفردية لمساعدة الأفراد على الوفاء بمسؤولياتهم وتطلعاتهم لتحقيق المنفعة المتبادلة للفرد وأصحاب الأعمال والمجتمع ككل"، وهذا يعني أنه يجب أن يكون لدى الناس قدرة من السيطرة على متى وأين وكيف يعملون. (2007) et at Carlson

2.2 الفجوات العملية

جاء عام 2020م باضطرابات غير مسبوقه لجميع دول العالم أجمع حين أطاحت جائحة كوفيد19 بجميع القطاعات المحلية والإقليمية والدولية بلا استثناء، فكان "العمل عن بعد" أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرارية تأدية الأعمال وإنجازها بحسب خطط العمل الموضوعه (Aboelimged, 2019)

في ضوء الدراسة المكتبية والاطلاع على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، يرى الباحث أن المشكلة البحثية يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية البحث

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في موضوعين هامين من الموضوعات الإدارية الحديثة مجتمعين؛ وهما: "العمل عن بعد" و " مستوى الأداء الوظيفي ". كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال:

1.3 الأهمية النظرية

- انطلاقاً من تصاعد الإهتمام العالمي بموضوع "العمل عن بعد" خاصة مع تزايد موجات فيروس "كورونا" والكوارث الطبيعية كالأمطار والسيول وما أثبتته التجارب الدولية من أن "العمل عن بعد" يساهم في النمو الاقتصادي ويعمل على رفع الكفاءة.

- تناول مفاهيم حديثة في مجال إدارة الأعمال وخصوصاً الربط بين "العمل عن بعد" و "الأداء الوظيفي" في ظل ندرة الكتابات العربية وتعدد الكتابات الأجنبية التي تناولت هذه المفاهيم بالدراسة والتحليل، وبالتالي تأتي هذه الدراسة كمحاولة مكتملة للمحاولات الأخرى المبذولة وامتداداً لها.

2.3 الأهمية العلمية

يمثل "العمل عن بعد" إجراءً احترازياً يتم اتخاذه للحفاظ على سلامة وأمان الموظف في الحالات الطارئة والاستثنائية والمستقبلية، حيث يساعد "العمل عن بعد" على تقليل المخاطر التي قد تصيب الموظف أثناء التنقل وخاصة مع انتشار الأوبئة والاضطرابات وغيرها.

توفير بيئة عمل مرنة لضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت المحدد بتحديد المهام والمسئوليات الوظيفية في بيئة تنظيمية وتطورات تكنولوجية ومراعاة الحوافز المادية والمعنوية للوصول للرضا الوظيفي.

إبراز الدور الحيوي للعمل عن بعد للقطاع الخاص كأحد الركائز الأساسية الذي يحظى باهتمام الدولة، وبيان كيفية تدعيم الإنتاجية فيه. مما قد يساعد المسؤولين في القطاعات الخاصة وضع السياسات التي تكفل تحسين مستوى العمل عن بعد.

(حسام قرني – مقالات سياسية واقتصادية)

أسئلة البحث

السؤال الرئيسي :

ما هو تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هو واقع ظروف العمل التي يتم فيها أداء المهام عن بعد في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- ماهي الجوانب السلبية والايجابية للعمل عن بعد بالنسبة للموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟ (مزياني, & طاهر. (2021)
- ماالتحديات التي تواجهها شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة عند تطبيق العمل عن بعد ؟ (إبراهيم حسن إبراهيم أحمد, 2022).
- ما هو أثر العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة؟
- مامدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة

أهداف البحث

في ظل الإهتمامات البحثية المتزايدة للأدبيات المختلفة التي تطرقت لموضوع هذه الدراسة، ومن منطلق أهمية الإنتاجية، تأتي هذه الدراسة لإستشراف تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية

والوقوف على أهم تلك الأبعاد ودورها في تعزيز الإنتاجية لدى الموارد البشرية بها. وتهدف هذه الدراسة إلى:

الهدف العام هو : استكشاف أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية

الأهداف الفرعية :

- تحليل واقع ظروف العمل التي يتم فيها أداء المهام عن بعد في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- تحديد الجوانب السلبية والايجابية للعمل عن بعد بالنسبة للموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟ (مزياني, & طاهر. (2021)
- تحديد التحديات التي تواجهها شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة عند تطبيق العمل عن بعد ؟ (إبراهيم حسن إبراهيم أحمد, 2022).
- تقييم أثر العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة؟
- مقارنة مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية :

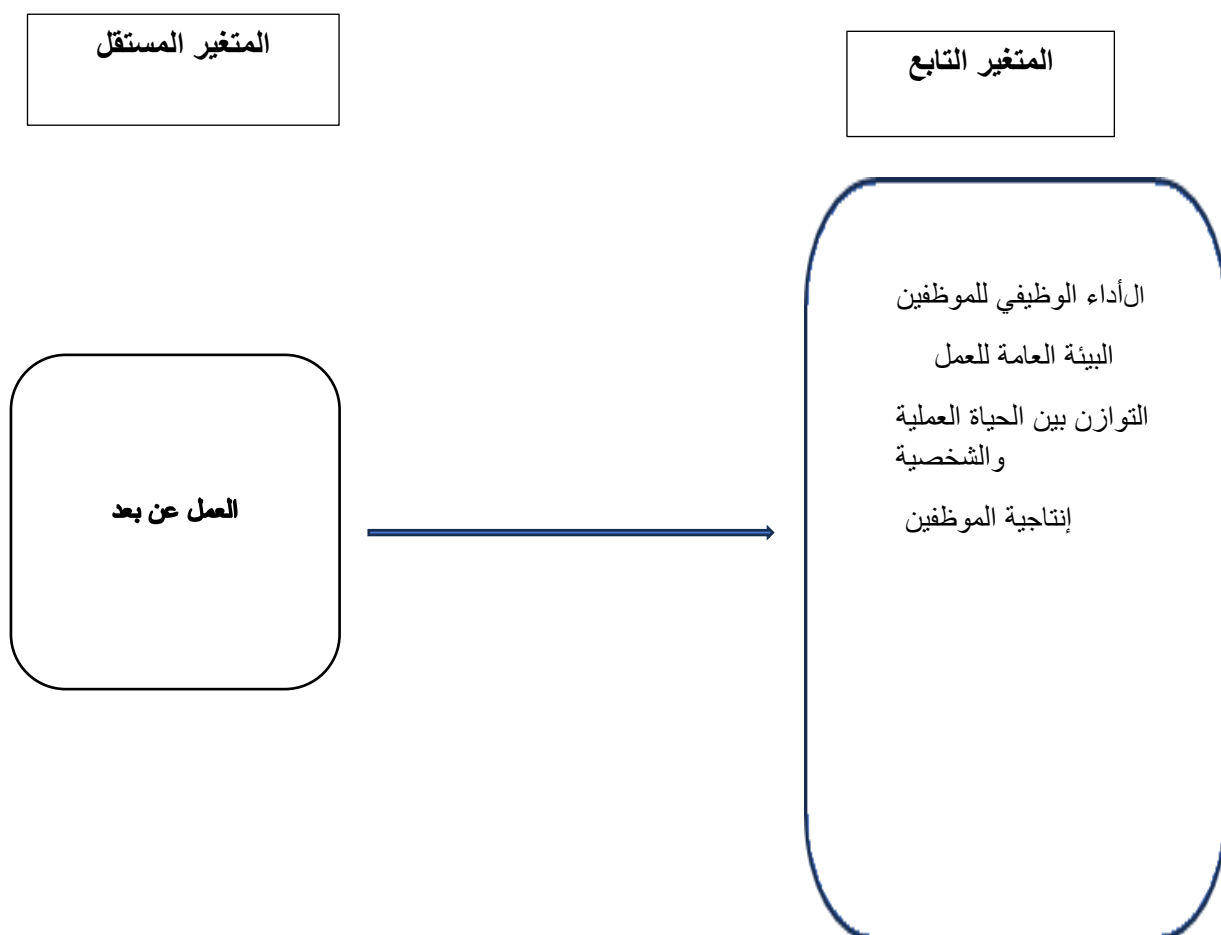
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية :

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لواقع ظروف العمل التي يتم فيها أداء المهام عن بعد في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- توجد علاقة معنوية سلبية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد بالنسبة للموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد بالنسبة للموظفين في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة ؟
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التحديات التي تواجهها شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة و تطبيق العمل عن بعد .
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العمل عن بعد و إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية في المدينة المنورة؟
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة

نموذج البحث

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



تم تصميمها بواسطة رانيا الحربي

منهجية البحث

فلسفة البحث : الوضعية

حساسية القيمة : يسعى الى فصل معتقدات الباحث بقيمة عن عملية البحث

الواقع الاجتماعي : موجود خارج الافراد وهو مستقل عن تفسيراتهم

طرق البحث : تعتمد بشكل أساسي على الأساليب الكمية مثل الاستقصاءات والتجارب والتحليل الاحصائي لجمع البيانات وتحليلها

منهج البحث : الاستنتاجي

أساس الاستنتاجات : يتم ذكر معلومات جديدة لكن لا يمكن اثباتها

التطبيقات : يستخدم بشكل شائع في البحث العلمي والاستكشافات واتخاذ القرارات اليومية

طرق البحث : يستخدم البيانات النوعية ويعتمد على التجربة

استراتيجية البحث :

دراسة الحالة

الغرض والتركيز : استكشاف متعمق لحالة واحدة او فرد او مجموعة او حدث للحصول على فهم تفصيلي لخصائصها الفريدة وتجاربها وسياقها

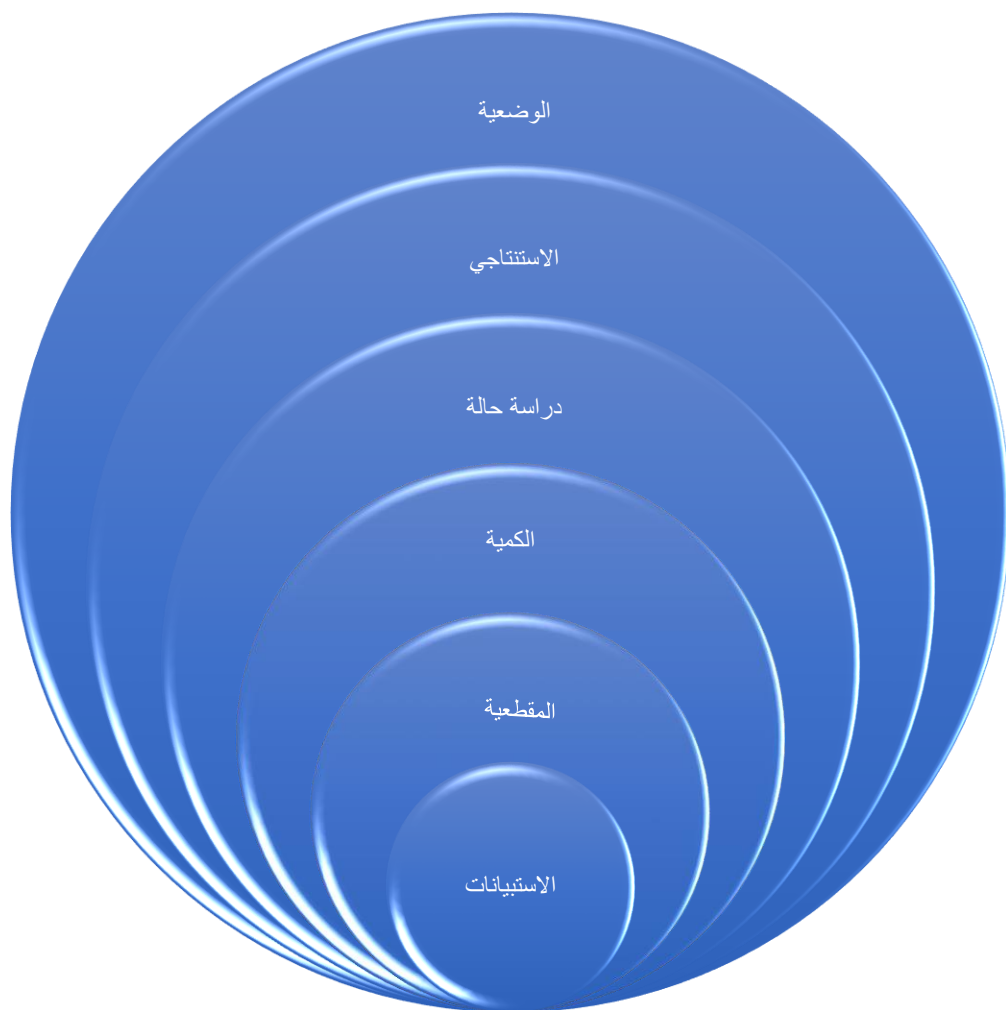
التطبيقات : يستخدم اذا كان البحث ينطبق على منظمة او شركة واحدة

طرق البحث : يستخدم الأساليب النوعية

نوع البحث : كمي

الأفق الزمني : المقطعية

طرق جمع وتحليل البيانات : الاستبيانات



الدراسة الميدانية

ستتم دراسة الحالة في شركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة

هي شركة الاتصالات السعودية طرف الاتفاقية الأول وهي التي تملك النظام Isupplier ، وهي شركة سعودية تأسست بموجب الأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية ومقيدة بالسجل التجاري تحت الرقم (1010150269) .

المورد:

هو الشخص أو الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يكونون مؤهلين للتعامل مع الشركة في مجالات كالمقاولات وتوريد المواد أو تقديم الخدمات ، و هو الطرف الثاني في هذه الاتفاقية ، وستنطبق هذه الصفة على ممثلي المورد وخلفه ومن يحل محله بموافقة الشركة.

النظام: (Isupplier)

هو النظام الآلي الذي تملكه وتديره شركة الاتصالات السعودية ، ووظيفته بوجه عام ميكنة إجراءات التسجيل والشراء والتعاقد والفوترة ، ويستخدم الإنترنت ووسائل أخرى للتواصل مع الموردين وفيه عدد من الوظائف مثل التسجيل والدعوة للتنافس وتنظيم العلاقات .. وخلافه.

المستخدم:

هو الشخص الذي يختاره المورد ممثلاً له في استخدام هذا النظام.

الاستخدام:

يعني تسجيل الدخول في النظام والتعامل معه بمختلف أشكال التعامل كتسجيل المنشأة وتوزيع الصلاحيات وإرسال الوثائق وتلقيها وتقديم العروض وما شابه ذلك.

الوثيقة:

هي كل مكتوب خطي أو إلكتروني يقوم أحد طرفي هذه الاتفاقية بتحريره ويكون داخلاً في موضوع الاتفاقية ومثالها (بيانات التسجيل ، والدعوات ، والشروط والمواصفات ، العروض الفنية والمالية).

التأهيل:

هو إدراج الشركة لاسم المورد وبياناته ضمن قائمة المقاولين أو الموردين أو مقدمي الخدمات الذين يمكن أن تتعامل معهم في نشاط أو أكثر ، وذلك بعد إتمام المورد للإجراءات ووفاءه بالمتطلبات اللازمة كتلك التي حددها النظام stc

هيكمل المشروع

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الأطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

المراجع

* (مجلة كلية التربية. جامعة بورسعيد، 2023) أحمد القادري، عادل، عمر جفري، & علي. (2023). أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية. مجلة كلية التربية. بورسعيد، 43(43)، 356-436.

https://journals.ekb.eg/article_301953.html

(الموارد البشرية، 2023)

<https://getvom.com/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A>

* (م. عادل أحمد القادري & دا على عمر جفري، 2023). أحمد القادري، عادل، عمر جفري، & علي. (2023). أثر العمل عن بعد على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بفرع السلیمانية. مجلة كلية التربية. بورسعيد، 43(43)، 356-436.

https://journals.ekb.eg/article_301953.html

(الصمیدی & العمري، 2017)

https://www.google.com/search?q=%D8%A7%D8%AB%D8%B1+%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84+%D8%B9%D9%86+%D8%A8%D8%B9%D8%AF&oq=%D8%A7%D8%AB%D8%B1+%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84+%D8%B9%D9%86+%D8%A8%D8%B9%D8%AF&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBqgAEEUYOTIICAQABqWGB4yBqgCEEUYPDIGCAMQRRg80gEKMTAxODZqMGoxNagCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8

(الجزيرة نت، 2020)

<https://journals.kau.edu.sa/index.php/FEAJ/article/view/1089>

* (أبو ماضي، 2015) مجلة جامعة الشارقة مزياني، & طاهر. (2021). العمل عن بعد، الإيجابيات والسلبيات من وجهة نظر أرغنومية. الوقاية والأرغنوميا، 15(2)، 51-61.

<https://www.asjp.cerist.dz/index.php/en/article/160762>

* (دا مرفت إسماعيل، 2024) إسماعيل، م. ح. ح. ا.، & مرفت حسين حسن إسماعيل. (2024). إستراتيجيات قيادة الذات كمعدل للعلاقة بين توازن العمل/الحياة والأداء الوظيفي في بيئة العمل عن بُعد: بالتطبيق على العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 5(1)، 479-520.

https://journals.ekb.eg/article_324800.html

(Moore, 2007)*

Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The (Gajendran & Harrison, 2004) good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. Journal of applied psychology, 92(6), 1524

<https://psycnet.apa.org/record/2007-16921-005>

Carlson, C. A., Del Giorgio, P. A., & Herndl, G. J. (2007). et at Carlson, (2007) * Microbes and the dissipation of energy and respiration: from cells to ecosystems. Oceanography, 20(2), 89-100

<https://www.jstor.org/stable/24860047>

Aboelmaged, M., & Hashem, G. (2019). Absorptive (Aboelmaged, 2019) * capacity and green innovation adoption in SMEs: The mediating effects of sustainable organisational capabilities. Journal of cleaner production, 220, 853-863

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652619305396>

*مزياني, & ظاهر. (2021). العمل عن بعد، الإيجابيات والسلبيات من وجهة نظر أرغنومية. الوقاية والأرغنوميا, 15(2), 51-61.

<https://www.asjp.cerist.dz/index.php/en/article/160762>

* إبراهيم حسن إبراهيم أحمد. (2022). تأثير العمل عن بعد على إدارة الموارد البشرية في مديرية تربية وتعليم محافظة عجلون. مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية, 2(2), 181-194.

https://aja.journals.ekb.eg/article_206181_542c0bb5d87bfb145c36ef6f62510e45.pdf

* (حسام قرني – مقالات سياسية واقتصادية) قرني, ح. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين. مجلة السياسة والاقتصاد, 15(14), 1-33.

https://jocu.journals.ekb.eg/article_112835.htmlhttps://jocu.journals.ekb.eg/article_229983.html

[شركة الاتصالات السعودية](#)

[#https://www.stc.com.sa/content/stcgroupwebsite/sa/ar/terms-and-policies/vendors.html](https://www.stc.com.sa/content/stcgroupwebsite/sa/ar/terms-and-policies/vendors.html)