

عنوان البحث

تقييم أثر التحول إلى بيئة عمل هجينة (Hybrid Work) على الإنتاجية والرضا الوظيفي للموظفين في شركات التقنية بمدينة الرياض خلال الفترة (2024-2022)

إعداد الطالب/ رائد عمر اللهيبي

إشراف/ الدكتور: الفيصل حسن

العام الدراسي:

2025

مقدمة الدراسة

شهدت بيئات العمل تحولات جذرية عالميًا، مدفوعة بالتطور التكنولوجي وظهور جائحة كوفيد-19، التي أجبرت الشركات على تبني العمل عن بُعد لضمان استمراريتها. هذه التجربة غيرت المفاهيم التقليدية حول مكان وكيفية إنجاز العمل.

نتيجة لذلك، برز العمل الهجين (Hybrid Work) كخيار استراتيجي مفضل للمنظمات، جامعًا بين مرونة العمل عن بُعد وفوائد التواجد المكتبي. لقد أصبح هذا النموذج جسرًا بين الماضي والمستقبل في عالم الأعمال، حيث تسعى الشركات لتعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا الموظفين.

في المملكة العربية السعودية، ومع توجهات رؤية 2030 نحو التحول الرقمي والمرونة، تبنت العديد من الشركات، خاصة في قطاع التقنية بمدينة الرياض، نموذج العمل الهجين. الرياض، كمركز اقتصادي وتقني حيوي، تعد بيئة مثالية لدراسة هذه الظاهرة، فالشركات التقنية غالبًا ما تكون في طليعة تبني نماذج العمل المرنة.

على الرغم من مزايا العمل الهجين الواعدة، مثل المرونة واستقطاب المواهب وتقليل التكاليف، إلا أن تأثيره الفعلي والمستدام على الإنتاجية والرضا الوظيفي للموظفين لا يزال يتطلب دراسة معمقة وتقييمًا مستفيضًا. هناك تساؤلات مهمة حول كيفية تأثيره على كفاءة الموظفين، وشعورهم بالانتماء، ورضاهم عن بيئة العمل، والتوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية.

يهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوة المعرفية عبر تقييم الأثر الحقيقي للتحول إلى بيئة العمل الهجينة على الإنتاجية والرضا الوظيفي للموظفين في شركات التقنية بمدينة الرياض، خلال الفترة 2022-2024. تسعى الدراسة من خلال هذا التقييم لتقديم رؤى عملية وتوصيات قابلة للتطبيق، تساعد الشركات على إدارة هذا النموذج بكفاءة أعلى، مما يعزز أدائها ويحسن تجربة موظفيها في هذا المشهد المتطور.

شهدت بيئات العمل تحولات جذرية، خصوصاً بعد جائحة كوفيد-19، مما دفع الشركات لتبني أنظمة عمل مرنة. من هنا، برز نموذج العمل الهجين (Hybrid Work) الذي يجمع بين العمل من المكتب والعمل عن بُعد. هذا النموذج تبنته العديد من شركات التقنية في مدينة الرياض، تماشيًا مع توجهات رؤية السعودية 2030 نحو التحول الرقمي.

تُبرز مشكلة الدراسة الحاجة الملحة لتقييم الأثر الفعلي والمستدام لهذا النموذج على جوانب حيوية لأي منظمة. يمكن تفصيل مشكلة الدراسة في النقاط والفقرات التالية:

- التبيني الواسع مقابل الغموض في الأثر

شركات التقنية في الرياض تبنت العمل الهجين بشكل متزايد. لكن هذا التبيني السريع لم يواكب فهم كافٍ وموثوق لأثره الحقيقي. المنظمات تطبق النموذج مع استمرار التساؤلات حول فعاليته في تحقيق أهدافها.

- تباين النتائج والتحديات المحتملة

توجد آراء متباينة حول تأثير العمل الهجين. البعض يراه مرونة تزيد الرضا الوظيفي والإنتاجية، بينما يرى آخرون تحديات كبيرة. هذه التحديات تشمل صعوبة الحفاظ على التواصل الفعال، ضعف الانتماء المؤسسي، وتعقيد قياس الأداء في بيئة عمل غير تقليدية.

- الفجوة البحثية في السياق المحلي

على الرغم من وجود دراسات عالمية حول العمل الهجين، هناك نقص واضح في الأبحاث التي تتناول تأثيره في السياق السعودي، خاصة في قطاع التقنية المزدهر بالرياض. الخصائص الثقافية والتنظيمية المحلية قد تؤثر على كيفية تطبيق النموذج واستجابة الموظفين له.

- الحاجة لتقييم منهجي شامل

إن التباين في الآراء والفجوة المعرفية تتطلب دراسة علمية منهجية. هذه الدراسة يجب أن تكون قادرة على تقييم الأثر بشكل كمي ونوعي، لتوفير فهم شامل للمزايا والتحديات المرتبطة بالعمل الهجين. هذا التقييم سيسهم في مساعدة الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة حول استراتيجيات العمل المستقبلية.

في ضوء ما سبق، تتمركز مشكلة الدراسة في عدم وجود تقييم شامل لأثر التحول إلى بيئة عمل هجينة على الإنتاجية والرضا الوظيفي للموظفين في شركات التقنية بمدينة الرياض، مما يترك فجوة في الفهم العملي والأكاديمي لكيفية الاستفادة القصوى من هذا النموذج وتقليل تحدياته في هذا السياق الحيوي.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة جوانب رئيسية، تجعلها ذات قيمة للجانب الأكاديمي والتطبيقي. يمكن إبراز هذه الأهمية في النقاط التالية:

- سد فجوة بحثية محلية

الدراسات حول تأثير العمل الهجين على الإنتاجية والرضا الوظيفي في السياق السعودي، وتحديدًا في قطاع التقنية بمدينة الرياض، قليلة. هذه الدراسة ستقدم رؤى جديدة مبنية على بيانات محلية، وهي ضرورية لعدم إمكانية تطبيق النتائج العالمية مباشرة بسبب الاختلافات الثقافية والتنظيمية.

- دعم اتخاذ القرار للشركات

ستوفر النتائج رؤى عملية وموثوقة لمديري شركات التقنية وصناع القرار. بفهم التأثيرات الحقيقية للعمل الهجين، يمكنهم تعديل السياسات وتحسين بيئة العمل وتصميم استراتيجيات فعالة لتعزيز أداء الموظفين ورضاهم. هذا سيساعدهم على الاستفادة القصوى من النموذج وتقليل تحدياته.

- تعزيز تجربة الموظفين

تُسلط الدراسة الضوء على كيفية تأثير بيئة العمل الهجينة على الموظفين أنفسهم، من حيث إنتاجيتهم ورضاهم. فهم هذه الديناميكيات سيساعد الشركات على خلق بيئات عمل أكثر دعمًا ومرونة، مما يعزز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، ويزيد من ولاء الموظفين وانتمائهم.

- المساهمة في رؤية السعودية 2030

تتوافق الدراسة مع أهداف رؤية المملكة 2030 التي تركز على التحول الرقمي وتطوير بيئات عمل جاذبة. بتقييم نماذج العمل الحديثة، يمكن للدراسة تقديم توصيات تدعم هذه الأهداف الوطنية، وتسهم في بناء بيئات عمل مبتكرة ومستدامة تزيد من تنافسية الكفاءات الوطنية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تقييم أثر التحول إلى بيئة عمل هجينة على الإنتاجية والرضا الوظيفي للموظفين في شركات التقنية. يمكن تفصيل هذه الأهداف إلى ما يلي:

- تحديد تأثير العمل الهجين على الإنتاجية
سنبحث كيف يؤثر نموذج العمل الذي يجمع بين المكتب والعمل عن بُعد على مدى كفاءة الموظفين في إنجاز مهامهم في شركات التقنية. هل يزيد هذا النموذج من فعاليتهم أم يقللها؟
- تقييم أثر العمل الهجين على الرضا الوظيفي
سندرس كيف يؤثر هذا النموذج على شعور الموظفين بالراحة والسعادة والولاء تجاه وظائفهم وبيئة عملهم في نفس الشركات. هل يجعلهم أكثر رضا أو أقل؟
- التعرف على التحديات الرئيسية
سنكشف عن أبرز الصعوبات والعقبات التي تواجه شركات التقنية عند تطبيق وإدارة نظام العمل الهجين. فهم هذه التحديات ضروري لإيجاد الحلول.
- اقتراح توصيات وممارسات فضلى
سنقدم مجموعة من الحلول والنصائح العملية التي يمكن لشركات التقنية تطبيقها لتعزيز إنتاجية موظفيها وزيادة رضاهم الوظيفي في ظل بيئة العمل الهجينة.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات الرئيسية التالية

- ما هو أثر التحول إلى بيئة عمل هجينة على إنتاجية الموظفين في شركات التقنية؟
- ما هو أثر التحول إلى بيئة عمل هجينة على الرضا الوظيفي للموظفين؟
- ما هي أهم التحديات التي تواجه شركات التقنية في إدارة وتطبيق بيئة العمل الهجينة؟
- ما هي أفضل الممارسات التي يمكن لشركات التقنية تبنيها لتعزيز الإنتاجية والرضا الوظيفي في بيئة العمل الهجينة؟

فروض الدراسة

تم تقسيم الفروض إلى فروض رئيسية تمثل الادعاءات الأساسية للدراسة، وفروض فرعية تتناول جوانب أكثر تفصيلاً لهذه الادعاءات، مما يسمح بتحليل أعمق للعلاقات بين المتغيرات.

الفرض الرئيسي الأول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل إلى بيئة العمل الهجينة على إنتاجية الموظفين في شركات التقنية.

الفرض الفرعي الأول: يؤثر العمل من المكتب (كجزء من العمل الهجين) إيجاباً وبدلالة إحصائية على إنتاجية الموظفين.

الفرض الفرعي الثاني: تؤثر مرونة العمل عن بعد (كجزء من العمل الهجين) إيجاباً وبدلالة إحصائية على إنتاجية الموظفين.

الفرض الرئيسي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل إلى بيئة العمل الهجينة على الرضا الوظيفي للموظفين في شركات التقنية.

الفرض الفرعي الثالث: يؤثر العمل الهجين إيجاباً وبدلالة إحصائية على التوازن بين العمل والحياة، مما يعزز الرضا الوظيفي.

الفرض الفرعي الرابع: قد يؤثر قلة التواصل المباشر في بيئة العمل الهجينة سلباً على الرضا الوظيفي.

الفرض الرئيسي الثالث: تواجه شركات التقنية تحديات جوهرية في إدارة بيئة العمل الهجينة، تؤثر على الإنتاجية والرضا الوظيفي.

الدراسات السابقة

في هذا الجزء، سنقوم بمراجعة وتحليل الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. سيتم التركيز على الأعمال التي تناولت العمل الهجين (Hybrid Work)، والإنتاجية، والرضا الوظيفي، مع إعطاء الأولوية للدراسات التي أُجريت في سياقات مشابهة. سيتم تصنيف الدراسات وتلخيصها وفقاً للمحاور التالية:

• مفهوم وتطور العمل الهجين

سنستعرض الدراسات التي عرفت العمل الهجين، وأنواعه المختلفة، ومراحل تطوره من العمل المكتبي التقليدي إلى العمل عن بُعد، ثم النموذج الهجين. هذا يشمل فهم كيف تشكلت هذه النماذج استجابة للتطورات التكنولوجية والظروف العالمية.

• تأثير العمل الهجين على الإنتاجية

سنراجع الأبحاث التي قيّمت أثر العمل الهجين أو العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين. سنبرز العوامل التي تعزز هذه الإنتاجية أو تعيقها، مثل توفر الأدوات التقنية، جودة التواصل، ونوعية الدعم الإداري المقدم للموظفين.

• تأثير العمل الهجين على الرضا الوظيفي

سنستعرض الدراسات التي بحثت العلاقة بين العمل الهجين والرضا الوظيفي. سنركز على العوامل التي تؤثر على الرضا في البيئة الهجينة، مثل تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مستوى الاستقلالية، الشعور بالانتماء للمنظمة، وتوفير فرص النمو المهني.

• تحديات وفرص العمل الهجين

سنحلل الدراسات التي تناولت التحديات الإدارية والتشغيلية المرافقة للعمل الهجين (مثل تحديات إدارة الأداء، الأمن السيبراني، بناء الثقافة المؤسسية). كما سننظر في الفرص الاستراتيجية التي يوفرها هذا النموذج، كزيادة القدرة على جذب المواهب وتقليل التكاليف التشغيلية.

• الدراسات في السياق المحلي والإقليمي

سنبحث عن أي دراسات ذات صلة أجريت في المملكة العربية السعودية أو دول الخليج العربي حول العمل الهجين أو تأثيرات العمل عن بُعد. هذا سيساعدنا على ربط النتائج بالسياق المحلي وتحديد الفجوات البحثية بدقة أكبر، مما يعزز من أهمية وقيمة الدراسة الحالية.

لكل دراسة يتم مراجعتها، سنذكر هدفها، ومنهجيتها، وأهم نتائجها. سنحلل أيضاً أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية، لتحديد مكانة الدراسة الحالية ضمن الإطار المعرفي العام وإبراز مساهمتها الفريدة.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى عدة منطلقات نظرية رئيسية من شأنها توجيه تحليل الظاهرة وفهم العلاقات بين المتغيرات. من أبرز النظريات التي يمكن الاستناد إليها:

- نظرية الملاءمة الموقفية (Contingency Theory)

ترى هذه النظرية أن لا توجد طريقة واحدة مثلى لإدارة المنظمات، وأن فعالية الهيكل التنظيمي أو نموذج العمل تعتمد على عوامل موقفية وبيئية محددة. في سياق العمل الهجين، يمكن لهذه النظرية أن تفسر لماذا قد ينجح نموذج معين في بيئة معينة (مثل شركات التقنية) ويفشل في أخرى، أو كيف يجب على الشركات تكييف نموذج العمل الهجين ليناسب ظروفها الخاصة لتحقيق الإنتاجية والرضا.

- نظرية السمات الوظيفية (Job Characteristics Theory)

هذه النظرية تقترح أن خصائص الوظيفة (مثل التنوع في المهارات، أهمية المهمة، الاستقلالية، التغذية الراجعة) تؤثر بشكل مباشر على الدوافع الداخلية للموظفين، وبالتالي على إنتاجيتهم ورضاهم. يمكن تطبيق هذه النظرية لفهم كيف يمكن للعمل الهجين أن يؤثر على هذه الخصائص (على سبيل المثال، زيادة الاستقلالية قد تعزز الرضا، بينما قد يقلل التفاعل من التغذية الراجعة الفورية).

- نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory)

تشير هذه النظرية إلى أن العلاقات في مكان العمل تُبنى على أساس التبادل المتبادل بين الأفراد والمنظمة. في سياق العمل الهجين، يمكن أن تُستخدم هذه النظرية لفهم كيف تؤثر المرونة التي توفرها الشركة (كقيمة متبادلة) على التزام الموظف ورضاه وإنتاجيته.

- المنظور التكنولوجي-المنظمي-البيئي (Technology-Organization-Environment - TOE Framework)

على الرغم من أنه إطار لتبني الابتكار، يمكن تكييفه لفهم كيفية تبني شركات التقنية لنموذج العمل الهجين (تكنولوجيا/ابتكار إداري)، وكيف تؤثر العوامل التنظيمية (ثقافة، هيكل) والبيئية (السوق، المنافسة) على نجاح هذا التبني وتأثيره.

المنهجية وطرق البحث

ستتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)، والذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة (تطبيق العمل الهجين) وتحليل العلاقة بين المتغيرات (العمل الهجين، الإنتاجية، الرضا الوظيفي).

• تصميم البحث

ستعتمد الدراسة على التصميم المختلط (Mixed Methods Design) الذي يجمع بين المنهجين الكمي والنوعي.

المنهج الكمي: سيتم استخدامه لجمع بيانات عددية من عينة كبيرة من الموظفين حول الإنتاجية والرضا الوظيفي في بيئة العمل الهجينة، مما يسمح بالتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

المنهج النوعي: سيتم استخدامه لجمع بيانات أكثر عمقاً من خلال مقابلات مع المديرين والموظفين لفهم التحديات، الفرص، والتجارب الشخصية المتعلقة بالعمل الهجين، مما يوفر سياقاً غنياً للنتائج الكمية.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الذين يعملون بنظام العمل الهجين في شركات التقنية بمدينة الرياض خلال الفترة (2022-2024).

عينة الدراسة: سيتم اختيار عينة ممثلة من الموظفين من عدة شركات تقنية في الرياض. سيتم تحديد حجم العينة باستخدام معادلات إحصائية مناسبة لضمان تمثيلها للمجتمع، وقد يتم اللجوء إلى العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل مختلف المستويات الوظيفية أو الأقسام داخل الشركات.

• أدوات جمع البيانات

الاستبيان (Quantitative): سيتم تصميم استبيان مغلق ومفتوح جزئيًا، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، لقياس متغيرات الإنتاجية والرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة بالعمل الهجين.

المقابلة (Qualitative): سيتم إجراء مقابلات شبه منظمة مع عدد مختار من المديرين والموظفين لفهم معمق للتجارب والتحديات والفرص المتعلقة بالعمل الهجين.

إجراءات جمع البيانات: سيتم الحصول على الموافقات اللازمة من الجهات المعنية ومن الشركات المستهدفة قبل البدء بجمع البيانات. سيتم توزيع الاستبيانات إلكترونياً لضمان أقصى قدر من الوصول، وستجرى المقابلات بشكل مباشر أو عبر الإنترنت.

• أساليب تحليل البيانات

البيانات الكمية: سيتم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ستشمل التحليلات الإحصاء الوصفي (المتوسطات، الانحرافات المعيارية، التكرارات)، والإحصاء الاستدلالي (مثل اختبار T، تحليل الارتباط، تحليل الانحدار) لاختبار الفرضيات.

البيانات النوعية: سيتم تحليلها باستخدام التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) لتحديد الأنماط والمفاهيم الرئيسية من إجابات المقابلات.

أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، سيتم استخدام الأدوات التالية لجمع البيانات:

• الاستبيان

الهيكل: سيتكون الاستبيان من عدة أجزاء:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية للموظفين (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: أسئلة تقيس أبعاد الإنتاجية في بيئة العمل الهجينة (مثل: إنجاز المهام في الوقت المحدد، جودة المخرجات، القدرة على التركيز، إدارة الوقت).

الجزء الثالث: أسئلة تقيس أبعاد الرضا الوظيفي في بيئة العمل الهجينة (مثل: الرضا عن التوازن بين العمل والحياة، الرضا عن التواصل مع الزملاء والإدارة، الشعور بالانتماء، فرص النمو والتطوير).

الجزء الرابع: أسئلة حول طبيعة تطبيق العمل الهجين في الشركة (عدد أيام العمل من المكتب/عن بعد، الأدوات التقنية المتاحة، سياسات الشركة).

مقياس القياس: سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) للإجابة على معظم العبارات.

الصدق والثبات: سيتم التحقق من صدق الاستبيان

• المقابلة شبه المنظمة

- الهدف: جمع بيانات نوعية معمقة حول تجارب المديرين والموظفين مع العمل الهجين، وفهم التحديات والفرص من منظورهم.
- المستهدفون: سيتم إجراء مقابلات مع عينة صغيرة من المديرين المسؤولين عن تطبيق العمل الهجين، وعدد من الموظفين من مختلف المستويات.
- المحتوى: ستتضمن أسئلة مفتوحة حول
 - تجاربهم الشخصية مع العمل الهجين (الإيجابيات والسلبيات).
 - كيف يؤثر العمل الهجين على التواصل، التعاون، وثقافة الشركة.
 - التحديات الإدارية والتقنية التي واجهوها.
 - اقتراحاتهم لتحسين نموذج العمل الهجين.
 - التسجيل والتدوين: سيتم تسجيل المقابلات بعد الحصول على موافقة المشاركين، ثم يتم تدوينها وتحليلها موضوعيًا.

حدود الدراسة

تحدد هذه الدراسة ضمن الحدود التالية

الحدود الموضوعية (المفاهيمية): تقتصر الدراسة على تقييم أثر التحول إلى بيئة العمل الهجينة فقط على متغيري الإنتاجية والرضا الوظيفي للموظفين. ولا تتناول جوانب أخرى محتملة للتأثير مثل الابتكار التنظيمي أو الأثر المالي أو استقطاب المواهب، إلا بقدر ارتباطها المباشر بالمتغيرات المستهدفة.

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على شركات التقنية التي تقع في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وذلك لتركيز البحث على سياق محدد يتسم بالنمو السريع في هذا القطاع.

الحدود الزمانية: تغطي الدراسة الفترة الزمنية من 2022 إلى 2024. تم اختيار هذه الفترة لأنها تمثل مرحلة ما بعد التكيف الأولي مع جائحة كوفيد-19، حيث استقرت نماذج العمل الهجين وبدأت الشركات في تقييمها بشكل أكثر منهجية.

الحدود البشرية: تقتصر عينة الدراسة على الموظفين الذين يعملون بالفعل بنظام العمل الهجين في شركات التقنية المستهدفة، بالإضافة إلى المديرين المعنيين بإدارة هذا النظام.

المراجع

سيتم إدراج قائمة بالمراجع التي تم الاستشهاد بها في إعداد هذا العرض المبدئي، بالإضافة إلى المراجع التي سيتم الاستعانة بها لاحقاً في استكمال البحث.

أمثلة على أنواع المراجع التي سيتم تضمينها

الكتب: (تحديد المؤلف، السنة، العنوان، الناشر)

المقالات العلمية المنشورة في الدوريات المحكمة: (تحديد المؤلف، السنة، عنوان المقال، اسم الدورية، المجلد، العدد، الصفحات)

تقارير المنظمات والمؤسسات البحثية: (مثل تقارير McKinsey, Gartner, Deloitte حول مستقبل العمل، تقارير هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات)

الرسائل العلمية (ماجستير ودكتوراه): (تحديد المؤلف، السنة، العنوان، الجامعة، الكلية)

المواقع الإلكترونية الموثوقة: (مع ذكر تاريخ الاطلاع)