

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

مشروع تخرج ١

سمية أحمد علي

٢٢١٠٠٢١٨٨

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ٢٠٢٥م

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.

يسرّني 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.

أتقدّم بجزيل الامتنان والتقدير لأعضاء هيئة التدريس في جامعتي الكريمة، الذين لم يدّخروا جهدًا في توجيهنا وتزويدنا بالعلم والمعرفة، وكانوا دومًا نبراسًا نهتدي به في مسيرتنا الأكاديمية. فلكل دكتور ودكتورة كان له دور في تطوير فهمي وصفّل 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 منحني فرصة أو أتاح لي بيئة محفزة على الإبداع والبحث. فبمثل هذه الأيادي البيضاء تستمر مسيرة العلم، وتُصاغ الأحلام على أرض الواقع.

جدول المحتويات

٦	١,١ المقدمة
٧	١,٢ مشكلة البحث
٧	١,٢,١ فجوات على المستوى النظري
٧	١,٢,٢ فجوات على المستوى التطبيقي
٨	١,٣ أهمية البحث
٨	١,٣,١ على المستوى النظري
٨	١,٣,٢ على المستوى التطبيقي
٩	١,٤ أسئلة البحث
٩	١,٥ أهداف البحث
١٠	١,٦ فرضيات البحث
١٠	١,٧ نموذج البحث
١٤	١,٨ منهجية البحث
١٥	١,٩ الدراسة الميدانية
٢٠	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
٢١	١,٢ المقدمة
٢١	٢,٢ المتغير المستقل (العمل عن بعد)
٢٢	٢,٣ المتغير التابع (إنتاجية الموظفين والرضا الوظيفي)
٢٣	٢,٤ العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
٢٣	٢,٥ الخاتمة
٢٥	المراجع

فهرس الجداول

رقم الصفحة	رقم الجدول
١٧	١
١٧	٢
١٨	٣

١. الفصل الأول: الإطار النظري

١,١ 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-١٩ 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. ٢٠١٥) 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.

تسلّط 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 تسهم 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.

١,٢ مشكلة البحث

١,٢,١ 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، وخصوصاً في قطاع الاتصالات. كما أن غالبية الدراسات السابقة لم تربط بشكل كافٍ بين المتغيرين معاً (الإنتاجية والرضا الوظيفي) في نموذج تطبيقي واحد، وهو ما يُضعف القدرة على فهم العلاقات المتبادلة بينهما.

١,٢,٢ 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؟

١,٣ أهمية البحث

١,٣,١ 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.

١,٣,٢ 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.

١,٤ أسئلة البحث

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

١,٥ أهداف البحث

١. قياس أثر تطبيق العمل عن بعد على مستوى إنتاجية الموظفين في شركة STC بمدينة الرياض.
٢. تحليل العلاقة بين العمل عن بعد ودرجة الرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة.
٣. تحديد أبرز العوامل التنظيمية والتقنية التي تؤثر على نجاح أو ضعف تطبيق نظام العمل عن بعد.
٤. اكتشاف الفروقات في الإنتاجية والرضا بين الموظفين العاملين عن بعد بشكل كلي، والموظفين بنظام حضوري أو مختلط.
٥. استطلاع تصورات الموظفين وتجربتهم الواقعية تجاه نظام العمل عن بعد، خاصة فيما يتعلق بالتوازن بين الحياة المهنية والشخصية.
٦. تقديم توصيات عملية تسهم في تحسين سياسات العمل عن بعد داخل الشركة وتعزيز نتائجه الإيجابية على مستوى الأداء والرضا.

١,٦ 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:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام العمل عن بعد ومستوى إنتاجية الموظفين في شركة STC بمدينة الرياض.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل عن بعد ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة STC بمدينة الرياض.
٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإنتاجية بين الموظفين العاملين عن بعد والعاملين حضورياً أو بنظام العمل المختلط.
٤. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين باختلاف نمط عملهم (عن بعد، حضوري، مختلط).
٥. تؤثر العوامل التقنية والتنظيمية في نجاح تجربة العمل عن بعد داخل شركة STC.
٦. يؤثر العمل عن بعد بشكل إيجابي على قدرة الموظفين على تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية.

١,٧ نموذج البحث

١,٧,١ 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 (١٩٩٨) 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 نموذجًا 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:

١. 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).

٢. 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 (٢٠٢٣)، فإن مستوى الدعم التقني المرتفع يسهم بشكل كبير في تقليل المشكلات التشغيلية وزيادة رضا الموظفين.

٣. 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 (٢٠٢٣) إلى أن التواصل المستمر والفعال بين الفرق يحد من العزلة الاجتماعية ويزيد من التزام الموظفين بالمهام.

٤. المرونة والتوازن بين العمل والحياة

تعتبر المرونة الزمنية والتنقلية أحد أبرز عناصر العمل عن بعد. أظهرت دراسة Gallup (٢٠٢٣) أن الموظفين الذين يتمتعون بمرونة أكبر في ساعات العمل يمتلكون تحكّمًا 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 التحويلات 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 ورضاً.

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.

١,٧,٢ المتغيرات

المتغير المستقل:

العمل عن بعد (Remote Work)

المتغيرات التابعة:

١. إنتاجية الموظفين (Employee Productivity)

٢. 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.

وتفترض 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.

١,٨ منهجية البحث

١,٨,١ نوع البحث

ينتمي هذا البحث إلى الدراسات التطبيقية التي تهدف إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات في بيئة عمل واقعية، وتقديم نتائج قابلة للتطبيق في المؤسسات السعودية، وتحديدًا في شركة STC بمدينة الرياض.

١,٨,٢ المنهج المستخدم

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتحليل واقع العمل عن بعد في شركة STC، ودراسة تأثيره على كل من إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي، من خلال وصف الظاهرة كما هي، واختبار العلاقات بين المتغيرات.

١,٨,٣ مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من مجموعة عشوائية من الموظفين العاملين في شركة STC بمدينة الرياض، ممن لديهم تجربة سابقة أو حالية مع نظام العمل عن بعد، سواء بشكل كلي أو جزئي.

١,٨,٤ عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي الشركة، مع مراعاة تنوّع الجنس، والفئة العمرية، ونمط العمل (عن بعد، حضوري، مختلط). وتم تحديد حجم العينة بناءً على الجداول الإحصائية المعتمدة.

١,٨,٥ أداة الدراسة

أُستخدِمت الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمها وفق محاور تغطي متغيرات البحث: العمل عن بعد، الإنتاجية، الرضا الوظيفي. وقد خضعت الأداة للتحكيم من قبل عدد من المتخصصين لضمان صدقها وثباتها.

١,٨,٦ طريقة جمع البيانات

تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة، مع ضمان السرية والخصوصية، وشرح الغرض من الدراسة بشكل واضح في مقدمة الاستبانة، لضمان الموضوعية والمصادقية في الإجابات.

١,٨,٧ أساليب التحليل الإحصائي

تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل:

التكرارات والنسب المئوية

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

تحليل الارتباط (Pearson Correlation)

تحليل الانحدار البسيط أو المتعدد (عند الحاجة)

١,٩ الدراسة الميدانية

١,٩,١ مقدمة

سعيًا لتحقيق أهداف هذا البحث، تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي شركة STC، وذلك بهدف جمع البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته المتعلقة بأثر العمل عن بعد على كل من الإنتاجية والرضا الوظيفي.

١,٩,٢ مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في شركة STC. وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من الموظفين بمدينة الرياض بلغ عددها (١٠٠) موظفًا، وذلك لتمثيل فئات مختلفة من الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة نظام العمل.

١,٩,٣ أداة الدراسة

تم تصميم استبانة إلكترونية مغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد احتوت على مجموعة من الفقرات موزعة على ثلاثة محاور رئيسية:

١. محور العمل عن بعد

٢. محور الإنتاجية

٣. محور الرضا الوظيفي

وقد صُممت فقرات الاستبانة باستخدام مقياس ليكرث الخماسي لقياس درجة الموافقة، وتم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين للتأكد من صدقها الظاهري.

١,٩,٤ إجراءات جمع البيانات

تم توزيع الاستبانة إلكترونيًا على عينة الدراسة خلال شهر (يُذكر الشهر) من عام ٢٠٢٥، واستُخدمت وسائل الاتصال الداخلي والبريد الإلكتروني الخاص بالشركة لتسهيل الوصول إلى المشاركين.

١,٩,٥ أساليب التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج Excel، وتم الاعتماد على:

المتوسطات الحسابية

الانحرافات المعيارية

التكرارات والنسب المئوية

وذلك لاستخلاص المؤشرات العامة وتحديد اتجاهات استجابات عينة الدراسة.

١,٩,٦ نتائج البحث

نتائج قسم البيانات العامة:

الجنس:

- ٥٨٪ ذكور

- ٤٢٪ إناث

العمر:

- الغالبية (٦٠٪) تتراوح أعمارهم بين ٢٥-٣٤ سنة

المؤهل العلمي:

- ٧٠٪ بكالوريوس

الخبرة:

- ٤٥٪ لديهم خبرة من ٣ إلى ٥ سنوات

نظام العمل الحالي:

- ٥٠٪ يعملون بنظام مختلط

- ٣٠٪ عن بعد

- ٢٠٪ حضوري

عدد أيام العمل عن بعد:

- ٤٠٪ يعملون ٣ أيام عن بعد

- ٣٥٪ يعملون يومين

نتائج المحاور

أولاً: محور العمل عن بعد

أظهرت النتائج أن الغالبية العظمى من الموظفين عبّروا عن رضاهم عن العمل عن بعد، وجاء متوسط التقديرات كالتالي:

العبارة	المتوسط الحسابي	التقدير العام
توفر الأدوات التقنية	٤,٤	مرتفع
وضوح السياسات	٤,١	مرتفع
الكفاءة في الأداء	٤,٣	مرتفع
المرونة في الوقت	٤,٥	مرتفع جداً
سهولة التواصل	٤,٠	مرتفع
توفر الدعم	٣,٩	جيد

جدول-١

استنتاج: تشير نتائج هذا المحور إلى أن بيئة العمل عن بعد في شركة STC تتسم بجاهزية تقنية عالية، ووضوح في السياسات المنظمة لهذا النوع من العمل، مما ساهم في رفع كفاءة الموظفين وتعزيز قدرتهم على أداء المهام بجودة عالية. ارتفاع المتوسطات الحسابية للمرونة في الوقت وسهولة التواصل يُظهر أن الموظفين يشعرون بالتمكين والثقة في إدارة أوقاتهم بفعالية، مع الحفاظ على قنوات اتصال فعالة مع فرقهم وإداراتهم. ورغم أن متوسط "توفر الدعم" كان الأقل نسبياً، إلا أنه ظل ضمن النطاق الجيد، مما يشير إلى وجود بعض التحديات القابلة للتحسين في هذا الجانب. هذه النتائج تدل على أن البنية التحتية الرقمية والسياسات الداخلية في STC تمكّن الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة من مواقع مختلفة، مما قد يشجع على توسيع نطاق العمل عن بعد مستقبلاً، خاصة بعد النجاح الظاهر في هذا المحور.

ثانياً: محور الإنتاجية

أظهرت إجابات الموظفين تأكيدهم أن العمل عن بعد لم يؤثر سلباً على إنتاجيتهم، بل حسّنّها في بعض الجوانب:

العبارة	المتوسط الحسابي	التقدير
جودة الإنجاز	٤,١	مرتفع
المحافظة على الإنتاجية	٤,٢	مرتفع
الالتزام بالمواعيد	٤,٣	مرتفع
زيادة التركيز	٤,٠	جيد جداً
الاستخدام الفعّال للوقت	٤,٤	مرتفع جداً

جدول-٢

استنتاج: أظهرت نتائج هذا المحور أن العمل عن بعد لا يمثل عائقاً أمام تحقيق الإنتاجية، بل على العكس، يسهم في تعزيز الأداء الفردي للموظفين. ارتفاع المتوسطات في مؤشرات الالتزام

بالمواعيد، واستخدام الوقت بشكل فعال، وجودة الإنجاز، يعكس التزامًا قويًا من الموظفين وقدرة على التكيف مع بيئة العمل المرنة. كما أن تحسّن التركيز يشير إلى أن بيئة العمل من المنزل – أو من أي موقع يختاره الموظف – قد تكون أقل إزعاجًا من المكاتب التقليدية، مما يعزز الإنجاز. هذه النتائج تدحض بعض المخاوف التقليدية من أن العمل عن بعد قد يؤدي إلى تراجع في الإنتاجية، وتدعم التوجه الحديث نحو نماذج العمل الهجينة التي تجمع بين المرونة والأداء الفعّال.

ثالثًا: محور الرضا الوظيفي

بيّنت الإجابات أن الموظفين يشعرون برضا عام عن نظام العمل عن بعد، خاصة من ناحية التوازن النفسي والاجتماعي:

العبارة	المتوسط الحسابي	التقدير
الرضا العام	٤,٢	مرتفع
التوازن بين العمل والحياة	٤,٥	مرتفع جداً
تقليل الضغط	٤,٣	مرتفع
الحافز الشخصي	٤,٠	جيد جداً
الراحة النفسية	٤,٤	مرتفع جداً

جدول-٣

استنتاج: تظهر نتائج هذا المحور أن الموظفين يشعرون برضا وظيفي مرتفع في ظل نظام العمل عن بعد، حيث انعكس ذلك في مؤشرات التوازن بين العمل والحياة، والراحة النفسية، وتقليل الضغط. ارتفاع المتوسط في "الحافز الشخصي" و"الرضا العام" يشير إلى أن الموظفين أكثر تحفيزًا عندما

أهم النتائج المستخلصة

١. يتوفر لدى موظفي STC الدعم التقني والسياسات اللازمة لأداء أعمالهم عن بعد.
٢. بيئة العمل عن بعد تُسهم في تعزيز إنتاجية الموظفين.
٣. يشعر الموظفون برضا كبير تجاه تجربة العمل عن بعد.
٤. التوازن بين الحياة والعمل أحد أبرز العوامل الإيجابية للعمل عن بعد.
٥. لا توجد مؤشرات قوية على أن العمل عن بعد يقلل الأداء أو يعزل الموظف.

١,١٠ مخطط المشروع المقترح

١,١٠,١ الإطار النظري

مقدمة البحث.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.

أهمية وأهداف الدراسة.

فرضيات الدراسة.

منهجية البحث: المنهج المستخدم، الأداة، العينة، التحليل الإحصائي.

المفاهيم النظرية المرتبطة بالمتغيرات (العمل عن بعد، الإنتاجية، الرضا الوظيفي).

العلاقة بين المتغيرات.

١,١٠,٢ الدراسات السابقة

استعراض الدراسات ذات العلاقة بالمتغيرات الثلاثة.

أوجه الشبه والاختلاف مع الدراسة الحالية.

الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء الأداة وتفسير النتائج.

عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليل البيانات ضمن هذا الفصل (بما يتماشى مع النموذج).

خاتمة واستنتاجات وتوصيات.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢، ١ 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.

٢، ٢ 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-١٩، التي أجبرت المؤسسات على اعتماد هذا النمط بشكل عاجل.

دراسة Bloom et al (٢٠١٥): أظهرت الدراسة أن الموظفين الذين عملوا من المنزل شهدوا زيادة في الإنتاجية بنسبة ١٣٪، وتحسن في جودة الأداء مقارنة بزملائهم في المكتب التقليدي (en.wikipedia.org).

دراسة Owl Labs (٢٠٢٣): أفادت أن ٩١٪ من الموظفين في نظام العمل الهجين أو عن بُعد شعروا بنفس مستوى الإنتاجية أو أعلى، و٧٧٪ أتموا مهاماً 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 (٢٠٢٣):

أظهرت دراسة تحليلية من مكتب إحصاءات العمل الأمريكي أن زيادة نسبة العاملين عن بُعد في الصناعات الخاصة بين عامي ٢٠١٩ و ٢٠٢١ ارتبطت بشكل إيجابي مع نمو الإنتاجية الكلية عبر ٦١ صناعة. على سبيل المثال، زيادة نقطة مئوية واحدة في نسبة

العاملين عن بُعد ارتبطت بزيادة قدرها ٠,٠٥ 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.

٢,٣ 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.

٢,٣,١ 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). كما بينت دراسة (Access OJS, 2023) Research (٢٠٢٣) أن الموظفين الذين يعملون عن بُعد يتمتعون بتحكم أكبر في مهامهم اليومية، ما يقلل من التششت ويزيد من التركيز وجودة الإنجاز.

٢,٣,٢ 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 بُعد 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 (٢٠٢٣) 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.

٢,٣,٣ 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 بُعد، حيث يساهم الدعم الفني، والمرونة، والتواصل الفعال في خلق بيئة عمل محفزة ومستقرة (Buffer, 2023؛ Bloom et al., 2015).

٢,٤ 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 (Buffer, 2023؛ Frontiers in Psychology, 2023).

٢,٥ الخاتمة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة بشكل شامل، يتضح أن موضوع العمل عن بُعد والإنتاجية الوظيفية يحظى باهتمام متزايد على مستوى العالم، ويشكل محوراً حيوياً 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 والبدني 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، وتوفر حلولاً للحد من التحديات المحتملة، مما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين بيئة العمل بشكل عام.

ختامًا، يمكن القول إن العمل عن بُعد يمثل أحد الاتجاهات المستقبلية الرئيسة لإدارة الموارد البشرية، ويعد مفتاحًا 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 أيضًا إلى إحداث أثر عملي ملموس في مجال إدارة العمل عن بُعد، بما يخدم المنظمات والموظفين على حد سواء، ويتيح فرصًا لتطوير سياسات أكثر فعالية واستدامة في بيئة العمل الحديثة.

المراجع

أبو جمعة، محمد حسن، والتل، أسامة أحمد. (٢٠٢١). أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في الأردن. *مجلة رماح للبحوث والدراسات التطبيقية*، العدد ٥٧، ١-٢٠.

الحارثي، ناصر بن محمد. (٢٠٢١). أثر العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية بعد جائحة كورونا. *مجلة العلوم الإنسانية والإدارية*، ٥(١٧)، ٥٥-٧٢.

الزهراني، خالد بن سعيد. (٢٠١٩). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في بيئات العمل غير التقليدية. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، ٣٣(١)، ٣٣-٥٨.

الشمري، منيرة بنت محمد. (٢٠٢٣). تحديات تطبيق نظام العمل عن بعد في المؤسسات السعودية: منظور إداري وتنظيمي. *المجلة السعودية للدراسات الإدارية*، ٨(٢)، ١٠٢-١٢٠.

العمرى، عائشة بنت علي. (٢٠٢٠). التحول إلى نماذج العمل المرن وأثره على أداء الموظف في القطاع الخاص السعودي. *مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية*، ١٢(٢)، ١٤٤-١٦٦.

العتيبي، أمل محمد. (٢٠٢٣). 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*، ٣٧(١)، ١٣٣-١٦٢.

المطيري، فهد بن عبد الله. (٢٠٢٢). قياس أثر العمل عن بعد على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي قطاع الاتصالات في السعودية. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، ٢٩(١)، ٨٩-١١٠.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (١٤٤٠ 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>