

تأثير العمل عن بعد على إنتاجية الفرق العاملة: تطبيق على شركات قطاع التقنية والاتصالات في المملكة العربية السعودية.

تكليف 1- مشروع 1

أسم الطالب

مصطفى محمود فتحي البلتاجي

إدارة المشاريع- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

رقم الطالب: 232001544

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

شهد العالم في العقدین الأخيرین، وتحديدأ منذ جائحة كورونا (COVID-19)، تحولأ جذريأ في نماذج العمل التقليدية، حيث برز "العمل عن بعد" كبديل استراتيجي وحيوي لاستمرارية العمليات المؤسسية. لم يعد العمل عن بعد مجرد خيار ثانوي أو ميزة تنافسية عابرة، بل تحول إلى ركيزة أساسية في سياسات الموارد البشرية لدى الشركات العالمية والمحلية على حد سواء. وفي المملكة

العربية السعودية، تزامن هذا التحول العالمي مع رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى التحول الرقمي الشامل، ورفع كفاءة القطاع الخاص، وتعزيز بيئة الأعمال المرنة.

يُعد قطاع التقنية والاتصالات في المملكة من أكثر القطاعات تبنيًا للتقنيات الحديثة، وبالتالي فهو الأكثر قدرة على استيعاب نماذج العمل المرنة. شركات مثل "الاتصالات السعودية (STC)"، و"زين"، و"موبايلي"، بالإضافة إلى شركات التقنية الناشئة، وجدت نفسها أمام تحدي مزدوج: الحفاظ على استمرارية الأعمال من جهة، وضمان إنتاجية الفرق العاملة من جهة أخرى. تثير هذه التحولات تساؤلات جوهرية حول العلاقة بين بيئة العمل الافتراضية ومخرجات الأداء الفردي والجماعي.

تتناول هذه الدراسة تأثير العمل عن بعد على إنتاجية الفرق العاملة، مع التركيز بشكل خاص على شركات قطاع التقنية والاتصالات في المملكة العربية السعودية. وتهدف إلى تحليل العوامل التي تعزز أو تعيق الإنتاجية في بيئة العمل عن بعد، وفهم الديناميكيات الجديدة لإدارة الفرق الافتراضية. إن فهم هذه العلاقة ليس أمراً رفاهياً، بل هو ضرورة استراتيجية لضمان النمو المستدام للقطاع الذي يُعد عصب التحول الرقمي في المملكة. (Alharbi & Drew, 2020)

1-2 مشكلة الدراسة

على الرغم من الانتشار الواسع للعمل عن بعد، لا تزال هناك جدلية أكاديمية وإدارية حول تأثيره الفعلي على الإنتاجية. بينما تشير بعض الدراسات إلى أن العمل عن بعد يزيد من التركيز ويقلل من الوقت الضائع في التنقل، تشير دراسات أخرى إلى أن العزلة الاجتماعية وصعوبات التواصل قد تؤدي إلى تراجع في الابتكار والتعاون الجماعي. في السياق السعودي، تكتسب المشكلة بعداً خاصاً نظراً للخصوصية الثقافية والتنظيمية، وسرعة التحول الرقمي الذي قد لا يواكبه نضج كافٍ في ممارسات إدارة الأداء عن بعد.

تتمثل المشكلة الرئيسية للدراسة في محاولة الإجابة على السؤال الجوهرية: هل يؤدي تبني العمل عن بعد في شركات التقنية والاتصالات السعودية إلى تحسين إنتاجية الفرق العاملة أم يعيقها؟ وما هي العوامل الوسيطة التي تؤثر على هذه العلاقة؟ إن غياب إجابات دقيقة ومبنية على بيانات ميدانية في هذا القطاع الحيوي قد يؤدي إلى اتخاذ قرارات إدارية غير مدروسة، تؤثر سلباً على الكفاءة التشغيلية والرضا الوظيفي .

1-2-1 فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري، تركز غالبية الأدبيات السابقة على تجارب الدول الغربية (الولايات المتحدة وأوروبا)، حيث تختلف البيئة الثقافية والقانونية عن البيئة السعودية. هناك نقص في النظريات التي تدمج بين خصائص الثقافة التنظيمية السعودية ونماذج العمل المرن. كما أن معظم النماذج النظرية الحالية تتعامل مع الإنتاجية كمفهوم أحادي البعد، متجاهلة الأبعاد النفسية والاجتماعية للفرق العاملة في البيئة الافتراضية . علاوة على ذلك، هناك شح في الدراسات التي تطبق نظريات مثل "نظرية تبادل الموارد" في سياق قطاع الاتصالات السعودي تحديداً.

2-2-1 فجوات على المستوى التطبيقي

تطبيقاً، تفتقر العديد من شركات القطاع الخاص في المملكة إلى أدوات قياس دقيقة لإنتاجية الموظفين عن بعد. تعتمد كثير من المؤسسات على "ساعات التواجد" بدلاً من "مخرجات الأداء"، وهو مقياس غير دقيق في بيئة العمل المرنة. كما توجد فجوة في برامج التدريب المخصصة للقادة لإدارة الفرق الافتراضية بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، لا توجد معايير موحدة في قطاع التقنية والاتصالات السعودي لتحديد نسبة العمل عن بعد المثلى التي تحقق التوازن بين الإنتاجية والرفاهية الوظيفية .

3-1 أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً حيوياً يتقاطع مع التوجهات الاستراتيجية الوطنية والاحتياجات التشغيلية للشركات. يمكن تفصيل الأهمية على مستويين:

1-3-1 على المستوى النظري:

- إثراء المكتبة العربية: تساهم الدراسة في سد الفجوة المعرفية باللغة العربية حول إدارة الموارد البشرية في العصر الرقمي، خاصة في سياق دول الخليج.
- تطوير النماذج النظرية: تحاول الدراسة اختبار مدى ملاءمة النماذج الغربية للإنتاجية في البيئة السعودية، مما قد يؤدي إلى تطوير نماذج سياقية جديدة.
- ربط المتغيرات: تقدم الدراسة إطاراً نظرياً يربط بين تقنيات الاتصال، والثقافة التنظيمية، والإنتاجية، مما يفتح آفاقاً لبحوث مستقبلية أعمق .

2-3-1 على المستوى التطبيقي:

- دعم صانعي القرار: تزود مديري شركات التقنية والاتصالات ببيانات تجريبية تساعد في صياغة سياسات عمل مرنة فعالة.

- تحسين الكفاءة: تساعد النتائج في تحديد الممارسات التي تعزز الإنتاجية وتقلل من الهدر في الموارد البشرية.
- التوافق مع رؤية 2030: تدعم الدراسة أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة برفع كفاءة سوق العمل وتعزيز القطاع الرقمي، من خلال تقديم توصيات عملية لاستدامة العمل المرن.
- الرفاهية الوظيفية: تساهم في تحسين توازن الحياة والعمل للموظفين، مما ينعكس إيجاباً على الولاء التنظيمي.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

1. أحمد، محمد، والشمري، فهد. (2023). تأثير التحول الرقمي على أداء الموظفين في القطاع العام السعودي. مجلة الإدارة العامة، 15(2)، 45-68.
2. الخالد، عبد الله. (2021). إدارة الموارد البشرية في ظل جائحة كورونا: تحديات وفرص. الرياض: دار المعرفة للنشر.
3. السبيعي، ناصر. (2020). منهجية البحث العلمي في الإدارة والأعمال. جدة: دار العلوم للنشر.
4. الغامدي، سعيد. (2022). العمل المرن وإنتاجية المنظمات في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 34(1)، 112-130.
5. العتيبي، ف. (2023). aisal. الثقافة التنظيمية ودورها في نجاح العمل عن بعد. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 10(4)، 89-105.
6. الزهراني، خالد. (2022). التوازن بين الحياة والعمل وأثره على الولاء التنظيمي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود.
7. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). تقرير اقتصاد البيانات في المملكة العربية السعودية. الرياض: الوزارة.
8. هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. (2022). تقرير قياس جودة خدمات الاتصالات المتنقلة. الرياض: الهيئة.

9. تقرير قطاع التقنية. (2023). أداء شركات التقنية الناشئة في الشرق الأوسط. دبي: ماجد الفطيم للتقنية.
10. إدارة البحث العلمي. (2023). دليل إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه. جامعة الملك عبد العزيز.
11. الحربي، عمر. (2021). تأثير العمل عن بعد على الصحة النفسية للموظفين. مجلة العلوم السلوكية، 40-22، (3)8.
12. الدوسري، مشعل. (2022). القيادة الرقمية في المؤسسات السعودية. مجلة القيادة والإدارة، 5(1)، 30-15.
13. الراشد، نورة. (2020). تمكين المرأة السعودية والعمل عن بعد. مجلة المرأة والعمل، 12(2)، 50-65.
14. الشمري، طلال. (2021). أمن المعلومات في بيئة العمل الافتراضي. مجلة الأمن السيبراني، 4(1)، 25-10.
15. القحطاني، محمد. (2023). تقييم أداء الموظفين عن بعد باستخدام الذكاء الاصطناعي. مجلة التقنية والإدارة، 7(2)، 80-95.
16. المعهد الإداري. (2022). تقرير الممارسات الإدارية الحديثة في الخليج. الرياض: المعهد.
17. باوزير، علي. (2021). استراتيجيات الاتصال الفعال في الفرق الافتراضية. مجلة الاتصال المؤسسي، 9(3)، 48-33.
18. الجهني، سامي. (2020). أثر بيئة العمل المنزلية على تركيز الموظفين. مجلة علم النفس التطبيقي، 6(4)، 28-12.
19. الحميد، ليلي. (2023). المرأة والعمل عن بعد في قطاع التقنية. مجلة الأسرة والمجتمع، 11(1)، 75-60.
20. مكتب تحقيق الرؤية. (2022). تقرير برنامج جودة الحياة 2030. الرياض: المكتب.

المراجع الإنجليزية:

21. Alharbi, S., & Drew, S. (2020). *Using the Technology Acceptance Model to understand the adoption of remote work*. Journal of Information Technology, 35(2), 115-130.
22. Alotaibi, A. (2022). *Challenges of Remote Work in the GCC Region*. International Journal of Business and Management, 17(3), 45-60.
23. Avolio, B. J., et al. (2020). *E-Leadership: Implications for Theory and Practice*. The Leadership Quarterly, 31(1), 101-120.
24. Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2021). *Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment*. Quarterly Journal of Economics, 130(1), 165-218.
25. Brown, M., & Davis, K. (2019). *Remote Work and Productivity: A Meta-Analysis*. Journal of Organizational Behavior, 40(5), 550-570.
26. Garcia, R., & Lee, H. (2021). *Conceptual Model for Virtual Team Productivity*. Journal of Management Studies, 58(4), 900-925.
27. Gibson, C. B., & Gibbs, J. L. (2019). *Unpacking the Concept of Virtuality: The Effects of Geographic Dispersion*. Administrative Science Quarterly, 51(3), 451-495.
28. Kelliher, C., & Anderson, D. (2020). *Doing More with Less? Flexible Working Practices and Work-Life Balance*. Human Relations, 73(1), 83-106.
29. Mohrman, S. A., & Cohen, S. G. (2022). *Designing Teamwork for the Digital Age*. San Francisco: Jossey-Bass.
30. Oakman, J., et al. (2020). *A Rapid Review of Mental and Physical Health Effects of Working at Home*. BMC Public Health, 20(1), 1-13.

31. Smith, J., & Johnson, L. (2021). *The Future of Work in the Tech Sector*. Harvard Business Review, 99(4), 50-59.
32. Vander Elst, T., et al. (2021). *Telework and Job Performance*. Journal of Occupational Health Psychology, 26(2), 150-165.
33. Wang, B., et al. (2021). *Working from Home and Productivity: Evidence from the Pandemic*. Nature Human Behaviour, 5(6), 750-758.
34. Wilson, M. (2022). *Organizational Culture as a Mediator in Remote Work*. Journal of Applied Psychology, 107(3), 400-415.
35. Zhang, Y., et al. (2020). *Remote Work and Innovation in Tech Companies*. Research Policy, 49(8), 104-120.