

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



دور التحول الرقمي والتطبيقات الذكية في استدامة العمل عن بعد في الشركات السعودية:

دراسة مقارنة بين جائحة كورونا وما بعدها في ضوء رؤية ٢٠٣٠

إعداد الطالبة/

بيان عبد الحكيم تخته

الرقم الجامعي/ ٢٥٢٠٠١٣٩٧

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات جذرية في بيئة الأعمال، مدفوعة بالتطور التكنولوجي المتسارع. لم يعد العمل عن بعد (Remote Work) مجرد خيار ترفيهي أو ميزة إضافية، بل تحول إلى ضرورة ملحة واستراتيجية أساسية لضمان استمرارية الأعمال. وقد شكلت جائحة كورونا (COVID-19) نقطة تحول تاريخية أجبرت المنظمات عالمياً ومحلياً على تبني هذا النموذج بشكل مفاجئ. وفي المملكة العربية السعودية، تزامنت هذه التغيرات مع انطلاق "رؤية المملكة ٢٠٣٠" التي تضع التحول الرقمي في قلب أهدافها الاستراتيجية. حيث استثمرت المملكة بشكل ضخم في البنية التحتية الرقمية، مما سهل على الشركات استخدام تطبيقات إدارة المهام والاجتماعات الافتراضية. تسعى هذه الدراسة لتسليط الضوء على تطور العمل عن بعد من كونه "خطة طوارئ" أثناء الجائحة إلى "نموذج عمل مستدام" مدعوم بالتقنيات الحديثة وأهداف الرؤية الوطنية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من النجاح الذي حققته الشركات السعودية في تطبيق العمل عن بعد أثناء فترة الحظر في جائحة كورونا، إلا أن هناك تبايناً في توجهات الشركات في مرحلة "ما بعد الجائحة". تواجه بعض الإدارات تخوفاً بشأن انخفاض الإنتاجية وصعوبة الرقابة، بينما يرى آخرون أن التحول الرقمي وتوفير التطبيقات الحديثة (مثل Teams, Slack, Zoom) قد ألغى الحاجة للحضور الجسدي. وتكمن المشكلة البحثية في السؤال التالي: إلى أي مدى ساهمت البنية التحتية الرقمية وتطبيقات العمل عن بعد في تعزيز الأداء الوظيفي واستدامة هذا النظام في الشركات السعودية بعد انتهاء جائحة كورونا، وكيف يتوافق ذلك مع مستهدفات رؤية ٢٠٣٠؟

أهمية الدراسة:

١. الأهمية العلمية: إثراء المكتبة العربية بدراسة تربط بين (إدارة الأزمات - كورونا) وبين (الإدارة الاستراتيجية - رؤية ٢٠٣٠) والتركيز على الأدوات التقنية الحديثة.

٢. الأهمية العملية:

- مساعدة مدراء الموارد البشرية في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات بخصوص الاستمرار في نظام العمل عن بعد أو العمل الهجين.
- توضيح دور التطبيقات الذكية في رفع الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية.
- إبراز دور العمل عن بعد في خلق فرص وظيفية مرنة للسعوديين (خاصة النساء وذوي الاحتياجات الخاصة) بما يحقق أهداف الرؤية.

أهداف الدراسة:

١. التعرف على واقع استخدام تطبيقات العمل عن بعد (مثل Zoom, Trello) في الشركات السعودية وأثرها على سرعة الإنجاز.
٢. عقد مقارنة بين كفاءة العمل عن بعد خلال فترة جائحة كورونا (الاضطراري) والفترة الحالية (الاختياري/الاستراتيجي).
٣. توضيح دور التحول الرقمي في المملكة في تسهيل عمليات التواصل والعمل عن بعد.
٤. بيان مدى مساهمة العمل عن بعد في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ (التحول الوطني، جودة الحياة).

تساؤلات الدراسة

١. ما هو أثر استخدام التطبيقات التقنية الحديثة على إنتاجية الموظفين عند العمل عن بعد؟
٢. هل توجد فروق في تحديات العمل عن بعد بين فترة جائحة كورونا والفترة الحالية؟
٣. كيف يساهم العمل عن بعد في تحقيق أهداف برنامج التحول الوطني ورؤية ٢٠٣٠؟
٤. ما هي أبرز المعوقات التقنية أو الإدارية التي تواجه استدامة العمل عن بعد في الشركات السعودية؟

فروض الدراسة:

١. الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين جودة التطبيقات الرقمية المستخدمة وبين مستوى الأداء الوظيفي للموظفين عن بعد.
٢. الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا الموظفين عن العمل عن بعد لصالح الفترة الحالية (ما بعد كورونا) مقارنة بفترة الجائحة (بسبب تحسن الجاهزية).
٣. الفرضية الثالثة: يساهم التحول الرقمي في الشركات السعودية بشكل مباشر في تعزيز استراتيجيات العمل عن بعد بما يتوافق مع رؤية ٢٠٣٠.

الدراسات السابقة:

محور الأول: الدراسات المتعلقة بالعمل عن بعد وجائحة كورونا

دراسة الغامدي (٢٠٢١) بعنوان: "أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية السعودية في ظل جائحة كورونا" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق العمل عن بعد في القطاع الحكومي أثناء فترة الحظر، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالتطبيق على عينة من موظفي الوزارات بالرياض. وتوصلت الدراسة إلى أن العمل عن بعد ساهم في استمرار تقديم الخدمات الحكومية بكفاءة مقبولة، إلا أنها كشفت عن وجود تحديات تقنية ونفسية واجهت الموظفين في بداية التطبيق بسبب غياب التدريب المسبق.

دراسة القحطاني (٢٠٢٢) بعنوان: "تحديات العمل عن بعد للمرأة العاملة في القطاع الخاص السعودي: دراسة ميدانية" سعت الدراسة للكشف عن التحديات الاجتماعية والوظيفية التي واجهت المرأة السعودية عند التحول للعمل من المنزل. أظهرت النتائج أن العمل عن بعد ساهم في تحقيق توازن أفضل بين الحياة والعمل، لكنه تطلب مهارات رقمية عالية لم تكن متوفرة لدى الجميع، وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف الدورات التدريبية التقنية للموظفات لضمان استدامة هذا النظام.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي ورؤية المملكة ٢٠٣٠

دراسة الحربي (٢٠٢٣) بعنوان: "دور التحول الرقمي في تعزيز الكفاءة التشغيلية في منظمات الأعمال في ضوء رؤية ٢٠٣٠" ناقشت الدراسة أثر مبادرات التحول الرقمي الوطنية على أداء شركات القطاع الخاص. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين استثمار الشركات في البنية التحتية الرقمية (مثل الحوسبة السحابية) وبين قدرتها على التعافي السريع من الأزمات. كما أكدت الدراسة أن التحول الرقمي يعد ركيزة أساسية لتحقيق مستهدفات الرؤية في رفع مساهمة القطاع الخاص في الناتج المحلي.

المحور الثالث: الدراسات الأجنبية المتعلقة بالتطبيقات والأدوات التقنية

دراسة (Al-Habaibeh & Al-Salaymeh, 2021) بعنوان "The impact of COVID-19 on the working environment in Saudi Arabia" ركزت هذه الدراسة على الجانب التقني والبيئي، حيث هدفت لتقييم أثر بيئة العمل الافتراضية واستخدام تطبيقات الفيديو (مثل Zoom) على إنتاجية الموظفين. خلصت النتائج إلى أن الاعتماد المفرط على الاجتماعات الافتراضية قد يسبب إجهاداً رقمياً يقلل من التركيز، لكنها في المقابل توفر وقتاً كبيراً وتكاليف تشغيلية على المنظمات.

لتعقيب على الدراسات السابقة (فجوة البحث):

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح اهتمام الباحثين بدراسة العمل عن بعد كحل "اضطراري" ناتج عن الأزمة، أو التركيز على البنية التحتية بشكل عام. وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الجوانب التالية:

١. الفترة الزمنية: تتناول هذه الدراسة مرحلة "ما بعد الجائحة"، وتقارنها بفترة الجائحة، لتقييم مدى تحول العمل عن بعد إلى خيار استراتيجي مستدام وليس مجرد رد فعل.
٢. المتغيرات: تركز الدراسة الحالية بشكل دقيق على دور "تطبيقات وأدوات العمل عن بعد" المحددة (Apps) كمتغير وسيط في تحسين الأداء، وهو ما لم تتناوله الدراسات المحلية بتفصيل كافٍ.
٣. الربط بالرؤية: تسعى الدراسة لربط مخرجات العمل عن بعد بمستهدفات محددة في "برنامج التحول الوطني" ورؤية ٢٠٣٠، مما يضفي عليها طابعاً استراتيجياً يخدم التوجهات الوطنية الحالية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

١. نظرية قبول التكنولوجيا (TAM) لشرح مدى تقبل الموظفين للتطبيقات الجديدة واستخدامها في العمل.
٢. مفهوم التحول الرقمي (Digital Transformation) كإطار عام لفهم تغير بيئة الأعمال في السعودية.
٣. نظرية التوازن بين العمل والحياة (Work-Life Balance) لتفسير الرضا الوظيفي الناتج عن العمل عن بعد.

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Method)، حيث سيتم وصف ظاهرة العمل عن بعد والتقنيات المستخدمة، ومن ثم تحليل البيانات المجمعة لقياس العلاقات بين المتغيرات (التحول الرقمي والأداء).

أدوات الدراسة:

لاستبانة الإلكترونية (Questionnaire) سيتم تصميمها وتوزيعها إلكترونياً، وتتكون من محاور:

- البيانات الديموغرافية.
- محور تقييم التطبيقات والأدوات التقنية المستخدمة.
- محور مقارنة التجربة بين فترة كورونا والآن.
- محور أثر العمل عن بعد على الإنتاجية والارتباط برؤية ٢٠٣٠.

حدود الدراسة:

١. الحدود الموضوعية: التركيز على أثر التحول الرقمي والتطبيقات على فعالية العمل عن بعد.
٢. الحدود المكانية: الشركات في المملكة العربية السعودية.
٣. الحدود الزمانية: العام الدراسي ١٤٤٦هـ - ٢٠٢٤/٢٠٢٥م.
٤. الحدود البشرية: موظفو الشركات التي تطبق نظام العمل عن بعد (الكلي أو الجزئي).

المراجع:

1. • Ministry of Communications and Information Technology (MCIT). Digital Transformation Reports.
2. • Saudi Vision 2030 official documents.
3. • Al-Khalifa, H. (2021). Digital Transformation in Saudi Arabia.
4. • Studies on remote work effectiveness (2020–2024).
5. • Davenport, T. (2018). Digital Transformation: Practices and Models.
6. • Journal of Business Research articles حول العمل عن بُعد والتحول الرقمي.