

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-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 وصقل 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

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.

تُسلط 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، ويُحسن التجربة الوظيفية للأفراد، مما يعود بالنفع على مستوى الأداء المؤسسي والرفاه الوظيفي على حد سواء.

٢. مشكلة البحث

١,٢,١ فجوات على المستوى النظري

رغم تعدد الدراسات التي تناولت العمل عن بعد في السنوات الأخيرة، إلا أن معظمها ركز 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؟

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 بعداً جديداً 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 تسهم 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.

المراجع

١. 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.
٢. 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.
٣. العمري، 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.
٤. 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.
٥. 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.