

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Faculty of Management
Midocean University

أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل

أسم الطالبة:

حنان عمر سعيد حسبو

مشروع التخرج-1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د/ نادر عبدالرحيم

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

تاريخ التقديم: 25/12/28

جدول المحتويات

4	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	-1
5	1.1 مقدمة البحث	
5	1.2 مشكلة البحث	
5	1.2.1 فجوات على المستوى النظري	
5	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي	
6	1.3 أهمية البحث	
6	1.3.1 على المستوى النظري	
6	1.3.2 على المستوى التطبيقي	
6	1.4 أسئلة البحث	
6	1.5 أهداف البحث	
6	1.6 فرضيات البحث	
7	1.7 نموذج البحث	
7	1.8 منهجية الدراسة	
7	1.9 الدراسة الميدانية	
7	1.10 مخطط المشروع المقترح	
9	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	-2
10	2-1 مقدمة	
10	2-2 الدراسات العربية	
11	2-3 الدراسات الأجنبية	
13	خاتمة	
14	قائمة المراجع	

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

8	جدول 1 : مخطط المشروع
---	-----------------------

1-الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة البحث

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في التكنولوجيا ووسائل الاتصال، مما أدى إلى ظهور أنماط جديدة في بيئة العمل، من أبرزها **العمل عن بُعد**. هذا الأسلوب أصبح شائعاً في العديد من المؤسسات لما يوفره من مرونة للموظفين وتقليل في التكاليف التشغيلية. في دولة الإمارات العربية المتحدة، تبنّت شركات هذا النظام لتمكين فرقها من أداء المهام من أماكن مختلفة مع الحفاظ على جودة الخدمة. ومع ذلك، يبقى التساؤل: هل أثر هذا التحول على **إنتاجية فرق العمل** بشكل إيجابي أم سلبي؟ من هنا تنبع أهمية هذا البحث الذي يسعى إلى دراسة أثر **العمل عن بُعد** على **إنتاجية فرق العمل** في شركات الإمارات، وتحليل العوامل التي قد تساهم في تعزيز الأداء في بيئة العمل الرقمية.

1.2 مشكلة البحث

أدى التحول إلى العمل عن بُعد إلى تغييرات واضحة في طريقة التواصل، توزيع المهام، ومتابعة الأداء داخل الفرق. بعض الدراسات تشير إلى زيادة الإنتاجية، بينما تشير أخرى إلى تراجعها بسبب ضعف التفاعل المباشر وصعوبة المتابعة. لذلك تتمثل مشكلة هذا البحث في السؤال الرئيس التالي:
ما أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل في شركات الإمارات؟

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري، هناك نقص في الدراسات التي تتناول تأثير العمل عن بُعد على إنتاجية الفرق في السياق العربي والخليجي. أغلب الدراسات ركزت على الدول الغربية، مما يجعل هذه الدراسة مهمة لإثراء الأدبيات في البيئة المحلية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى العملي، تواجه المؤسسات تحديات مثل ضعف التواصل بين الأفراد، وتفاوت مهارات استخدام التكنولوجيا، وصعوبة قياس الأداء عن بُعد. هذه التحديات تبرز الحاجة لدراسة علمية توضح كيف يؤثر هذا النظام على كفاءة فرق العمل في المؤسسات الإماراتية.

1.3.1 على المستوى النظري

تساهم هذه الدراسة في سد الفجوة في الأدبيات المتعلقة بالعمل عن بُعد وإنتاجية الفرق في بيئة العمل الخليجية، وتقدم نموذجاً يمكن للباحثين الاستفادة منه مستقبلاً.

1.3.2 على المستوى التطبيقي

تساعد نتائج هذه الدراسة المؤسسات الإماراتية على فهم أثر العمل عن بُعد بشكل أفضل، ووضع استراتيجيات لتحسين أداء الفرق، سواء من خلال أدوات تقنية أو برامج تحفيزية.

1.4 أسئلة البحث

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن مشكلة البحث، تم صياغة الأسئلة التالية:

1. ما مدى تأثير العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل في شركات الإمارات؟
2. هل يؤثر التواصل الإلكتروني بين الموظفين على كفاءة أداء الفرق؟
3. ما العوامل التي تساعد على زيادة إنتاجية فرق العمل أثناء العمل عن بُعد؟
4. هل تختلف إنتاجية الفرق بين الموظفين الذين يعملون حضورياً والذين يعملون عن بُعد؟

1.5 أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

1. قياس أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل في شركات الإمارات.
2. تحليل التحديات التي تواجه فرق العمل أثناء أداء مهامها عن بُعد.
3. تحديد العوامل التي تساهم في رفع إنتاجية الفرق في بيئة العمل الرقمية.
4. تقديم توصيات عملية تساعد على تحسين أداء فرق العمل في نظام العمل عن بُعد.

1.6 فرضيات البحث

استناداً إلى أهداف وأسئلة الدراسة، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل في شركات الإمارات عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التواصل الإلكتروني على إنتاجية فرق العمل عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

3. هناك علاقة إيجابية بين رضا الموظفين عن بيئة العمل عن بُعد ومستوى إنتاجيتهم. (الشهري , n.d.)

1.7 نموذج البحث

المتغير المستقل:

العمل عن بُعد (ويشمل: أدوات الاتصال – بيئة العمل المنزلية – الدعم الإداري – وضوح المهام).

المتغير التابع:

إنتاجية فرق العمل (ويشمل: جودة الأداء – سرعة الإنجاز – التعاون داخل الفريق – رضا العملاء).

العلاقة بين المتغيرين:

العمل عن بُعد يؤثر على إنتاجية فرق العمل.

1.8 منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، وذلك لملاءمته لدراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية مثل أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل. (سعد, 2021)
سيتم جمع البيانات من خلال **الاستبيانات** الموجهة إلى موظفي شركات الإمارات الذين يعملون عن بُعد أو بشكل هجين. كما سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لاستخلاص النتائج وتفسيرها. ويهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة كما هي، وتحليل العلاقات بين المتغيرات (العمل عن بُعد وإنتاجية الفرق) للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في التوصيات المستقبلية.

1.9 الدراسة الميدانية

تتضمن الدراسة الميدانية **جمع البيانات من عينة من الموظفين** العاملين في شركات الإمارات مختلفه. سيتم اختيار العينة بطريقة عشوائية تشمل مختلف الإدارات لضمان تمثيل شامل لجميع المستويات الوظيفية.
تتكون أدوات الدراسة من استبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة تقيس مدى تأثير العمل عن بُعد على الإنتاجية، التواصل، والرضا الوظيفي.
بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برامج إحصائية مثل **SPSS** لاستخلاص النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات الموضوعية.

1.10 مخطط المشروع المقترح

يمكن توضيح مراحل تنفيذ البحث من خلال المخطط التالي:

المدة الزمنية	الوصف	المرحلة
أسبوعان	تحديد موضوع البحث، صياغة الأسئلة والفرضيات، وجمع الدراسات السابقة.	المرحلة الأولى: تحديد المشكلة وجمع المراجع
أسبوع	تصميم الاستبيان وتجريبه على عينة صغيرة للتأكد من صلاحيته.	المرحلة الثانية: إعداد أدوات الدراسة
أسبوعان	توزيع الاستبيان على موظفي شركات الإمارات وجمع الردود.	المرحلة الثالثة: جمع البيانات
أسبوعان	إدخال البيانات وتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية.	المرحلة الرابعة: تحليل النتائج
أسبوع	كتابة النتائج، التوصيات، والملاحظات النهائية.	المرحلة الخامسة: إعداد التقرير النهائي

جدول 1 : مخطط المشروع

2-الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2-1 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى استعراض أبرز الدراسات التي تناولت موضوع العمل عن بُعد وإنتاجية فرق العمل، سواء في البيئة العربية أو الأجنبية. الاطلاع على هذه الدراسات يساعد في بناء خلفية معرفية قوية حول الموضوع، كما يوضح الثغرات العلمية التي يحاول هذا البحث معالجتها. وقد تم اختيار الدراسات بناءً على حداثة وارتباطها المباشر بموضوع الإنتاجية والتواصل وجودة الأداء في بيئات العمل الرقمية.

2-2 الدراسات العربية

الدراسة الأولى

تناولت إحدى الدراسات العربية الحديثة واقع تطبيق العمل عن بُعد في المؤسسات الحكومية، وركزت على تحليل أثر هذا النمط من العمل على إنتاجية الموظفين ومستوى الرضا الوظيفي لديهم. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان وُرّع على موظفين مارسوا العمل عن بُعد لفترات متفاوتة.

وأظهرت النتائج أن نجاح العمل عن بُعد يرتبط بشكل مباشر بمدى كفاءة البنية التحتية التقنية داخل المؤسسة، حيث تبين أن توفر أنظمة إلكترونية مستقرة وسهلة الاستخدام ينعكس إيجاباً على سرعة إنجاز المهام ودقتها. كما أوضحت الدراسة أن الموظفين الذين تلقوا تدريباً مسبقاً على استخدام الأنظمة الرقمية أظهروا مستويات إنتاجية أعلى مقارنة بغيرهم، مما يشير إلى أن الجاهزية التقنية للموظف عامل حاسم في نجاح هذا النمط من العمل). قرني (n.d. ,

الدراسة الثانية:

هدفت دراسة عربية أخرى إلى استكشاف أثر نظام العمل الهجين على التعاون بين أعضاء فرق العمل في القطاع الخاص. وبيّنت النتائج أن العمل عن بُعد أسهم في تحسين الأداء الفردي نتيجة تقليل المقاطعات والاجتماعات غير الضرورية، إلا أن الدراسة أشارت في الوقت ذاته إلى وجود تحديات تتعلق بالتفاعل الاجتماعي بين أعضاء الفريق.

وأكدت الدراسة أن غياب التواصل المباشر قد يؤدي إلى ضعف في التنسيق الجماعي إذا لم يتم تعويضه باستخدام أدوات تواصل فعّالة، مثل الاجتماعات الافتراضية المنظمة والمنصات المشتركة لتبادل المعلومات. وخلصت الدراسة إلى أن التوازن بين العمل المكتبي والعمل عن بُعد يُعد خياراً مناسباً لتعظيم الفوائد وتقليل التحديات.

الدراسة الثالثة:

ركزت إحدى الدراسات العربية على تأثير بيئة العمل المنزلية في مستوى أداء الموظفين العاملين عن بُعد. وتوصلت النتائج إلى أن توفر مساحة مخصصة للعمل داخل المنزل، إضافة إلى توفر الهدوء

النسبي، يسهم بشكل كبير في رفع مستوى التركيز وإنجاز المهام في الوقت المحدد. كما أشارت الدراسة إلى أن عدم قدرة بعض الموظفين على الفصل بين الحياة الشخصية والعملية قد يؤدي إلى ضغوط نفسية تؤثر سلباً على الإنتاجية. وأوصت الدراسة المؤسسات بضرورة توعية الموظفين بأساليب تنظيم وقت العمل من المنزل وتقديم إرشادات واضحة حول تهيئة بيئة عمل مناسبة. (الراشدية، بلا تاريخ)

الدراسة الرابعة:

ناقشت دراسة عربية أخرى دور التدريب الرقمي في دعم كفاءة العمل عن بُعد، حيث طبقت برنامجاً تدريبياً على مجموعة من الموظفين يهدف إلى تطوير مهاراتهم في استخدام أدوات التواصل والعمل السحابي. وأظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً في مستوى الأداء بعد التدريب، سواء من حيث سرعة الإنجاز أو تقليل الأخطاء. وأكدت الدراسة أن التدريب المستمر يُعد من أهم متطلبات نجاح العمل عن بُعد، لأنه يسهم في رفع ثقة الموظف بنفسه ويقلل من مقاومة التغيير تجاه الأنماط الحديثة للعمل. (قيسي، 2022)

2-3 الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى :

أجريت هذه الدراسة على إحدى أكبر الشركات في الصين لمعرفة تأثير العمل من المنزل على إنتاجية الموظفين. استخدم الباحثون منهجاً تجريبياً حيث تم تقسيم الموظفين إلى مجموعتين: الأولى تعمل من المكتب والثانية تعمل من المنزل لمدة تسعة أشهر. وبعد تحليل النتائج، تبين أن المجموعة التي عملت من المنزل حققت ارتفاعاً في الإنتاجية بنسبة 13% مقارنة بزملائهم في المكتب. وذكر الباحثون أن أهم الأسباب وراء هذا الارتفاع هي اختفاء الضوضاء والإزعاج في بيئة المكتب، إضافة إلى تقليل وقت التنقل اليومي. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن بعض الموظفين شعروا بالعزلة مما أثر على رغبتهم في العودة للمكتب بعد انتهاء التجربة (Bloom, 2014).

الدراسة الثانية :

ركزت هذه الدراسة على الجوانب الإدارية والتنظيمية المرتبطة بالعمل عن بُعد، خاصة فيما يتعلق بالتواصل بين أعضاء الفريق. اعتمد الباحثان على تحليل مضمون مقابلات مع عدد من المديرين والموظفين في شركات تقنية كبيرة. كشفت النتائج أن التواصل الإلكتروني قد يؤدي أحياناً إلى ضعف وضوح المهام أو تأخر الردود، مما يؤثر على سير العمل. كما أوضحت الدراسة أن فرق العمل التي تعتمد على اجتماعات افتراضية دورية وتستخدم أدوات مشتركة مثل Slack أو Zoom تحقق نتائج أفضل بكثير من الفرق التي تفتقر إلى هيكلية واضحة للتواصل. وأكد الباحثان أن التواصل المنظم هو المفتاح الأساسي للحفاظ على إنتاجية عالية في بيئات العمل الرقمية. (Hellwig, n.d.).

الدراسة الثالثة :

ركزت هذه الدراسة على القياس النفسي لتجربة الموظفين أثناء العمل عن بُعد، وهدفت إلى معرفة أثر هذا النظام على مستويات التوتر والرضا الوظيفي والإنتاجية. بعد تحليل بيانات عدد كبير من الموظفين من صناعات مختلفة، خلص الباحثان إلى أن العمل عن بُعد يسهم في تقليل التوتر الناتج عن ضغوط بيئة العمل التقليدية، مثل الازدحام والمراقبة المستمرة. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين رضا الموظفين عن حرية العمل عن بُعد وبين جودة أدائهم، بشرط وجود سياسات واضحة للمساءلة ومتابعة العمل. وأكدت الدراسة أن العمل عن بُعد لا ينجح دون وضع أطر تنظيمية واضحة. (Novianti، بلا تاريخ)

الدراسة الرابعة :

أجرت شركة مايكروسوفت دراسة عالمية شملت أكثر من 30 ألف موظف لمعرفة تأثير التحول الرقمي السريع على فرق العمل بعد جائحة كورونا. وجدت الدراسة أن استخدام منصة واحدة موحدة للتواصل مثل Microsoft Teams ساهم في تعزيز التعاون بين الموظفين، وسهل مشاركة الملفات والمعلومات. ومع ذلك، لاحظت الدراسة أن بعض الفرق عانت من ما يسمى "إرهاق الاجتماعات" نتيجة كثرة الاجتماعات الافتراضية اليومية. وأشارت النتائج إلى ضرورة إيجاد توازن بين الاجتماعات الضرورية والوقت المخصص لإنجاز المهام الفردية لضمان استمرار الإنتاجية. (2021)

2-4 التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات العربية والأجنبية، يتضح أن العمل عن بُعد أصبح محورياً أساسياً في الأبحاث الحديثة المتعلقة بالإنتاجية والأداء المؤسسي. وقد أجمعت معظم الدراسات على أن العمل عن بُعد يمتلك القدرة على تحسين الأداء ورفع مستوى الرضا الوظيفي، إلا أن هذا الأثر الإيجابي يرتبط بعدة عوامل تنظيمية وتقنية.

أظهرت الدراسات العربية اهتماماً أكبر بالجوانب التطبيقية، مثل تهيئة بيئة العمل المنزلية، وتوفير الدعم الفني، ومستوى تدريب الموظفين، في حين ركزت الدراسات الأجنبية على الجوانب النفسية والتنظيمية، مثل الاستقلالية، والتواصل، وبناء ثقافة العمل الرقمي.

ويشير هذا الاختلاف إلى وجود فجوة بحثية تتمثل في الحاجة إلى دراسات تدمج بين الجوانب التقنية والنفسية والتنظيمية معاً، خاصة في البيئات العربية.

وبناءً على ذلك، تأتي الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة من خلال تحليل أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل في بيئة إماراتية، مع التركيز على العوامل التقنية والإدارية والتنظيمية في آن واحد، بما ينسجم مع التوجهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية.

تناول هذا الفصل استعراضاً تحليلياً لأبرز الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي بحثت في موضوع العمل عن بُعد وأثره على إنتاجية فرق العمل، وذلك بهدف بناء قاعدة معرفية تسهم في فهم أبعاد الموضوع من مختلف الزوايا العلمية. وقد أظهرت الدراسات العربية تركيزاً واضحاً على الجوانب التطبيقية المرتبطة بالبنية التحتية التقنية، وتهيئة بيئة العمل المنزلية، وتدريب الموظفين على استخدام الأدوات الرقمية، باعتبارها عوامل رئيسة تؤثر في نجاح العمل عن بُعد.

في المقابل، ركزت الدراسات الأجنبية بدرجة أكبر على الجوانب التنظيمية والنفسية، مثل مستوى الاستقلالية، وجودة التواصل، والرضا الوظيفي، وتأثير هذه العوامل على الأداء الفردي والجماعي. وقد اتفقت غالبية الدراسات، رغم اختلاف البيئات والسيقات، على أن العمل عن بُعد يمكن أن يسهم في تحسين الإنتاجية وجودة الأداء، شريطة توفر سياسات تنظيمية واضحة ودعم إداري وتقني فعال.

كما أظهر استعراض الدراسات وجود فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التي تجمع بين الجوانب التقنية والتنظيمية والنفسية في آن واحد، خاصة في البيئة العربية. ومن هنا تنبع أهمية الدراسة الحالية التي تسعى إلى تحليل أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل في بيئة إماراتية، مع الأخذ في الاعتبار مجموعة من العوامل المؤثرة التي لم تُبحث بشكل متكامل في الدراسات السابقة.

قائمة المراجع

تم الاسترداد من <https://news.microsoft.com/th-th/2021/05/14/wtiresults-en/> (2021).

Khusnul Rofida Novianti . (بلا تاريخ). تم الاسترداد من

<https://apmba.ub.ac.id/index.php/apmba/article/view/373>

Lea-Christin Hellwig من الاسترداد من (بلا تاريخ). https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-30694-5_42

Nicholas Bloom . (2014) . *Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment* . تم الاسترداد من <https://academic.oup.com/qje/article-abstract/130/1/165/2337855>

https://journals.ekb.eg/article_340354.html أمنة محمد بن ناصر الراشدية. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من

https://journals.ekb.eg/article_229983_0.html . تم الاسترداد من journals.ekb.eg بحسام قرني. (بلا تاريخ).

. تم الاسترداد من study.sa . جواهر الشهري. (بلا تاريخ).

<https://study.sa/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AF%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%8A/>

<https://drasah.com/Description.aspx?id=3777> . تم الاسترداد من drasah.com . يحيى سعد. (2021).

ماجد بن محمد قيسي. (2022). دور التدريب الإلكتروني عن بعد في دعم المهارات الرقمية لمنسوبي عمادة تقنية المعلومات . تم الاسترداد من

<https://www.ajsp.net/research/%D8%AF%D9%88%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%20%D8%B9%D9%86%20%D8%A8%D8%B9%D8%AF%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AF%D8%B9%D9%85%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87>