

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Faculty of Management
Midocean University

أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل: دراسة حالة في شركة اتصالات الإمارات

أسم الطالبة:

حنان عمر سعيد حسبو

مشروع التخرج-1

كلية الإدارة – جامعه ميدأوشن

تاريخ التقديم: 25/11/05

جدول المحتويات

4	1- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
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.....
5	1.3 أهمية البحث.....
5	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.....
13	قائمة المراجع.....

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

9	جدول 1 : مخطط المشروع.....
---	----------------------------

1- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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، تبنت شركات كبرى مثل **اتصالات الإمارات** 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 شركة **اتصالات 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 شركة اتصالات 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، خاصة في شركات الاتصالات. 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 أهمية البحث

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 شركة اتصالات 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 شركة اتصالات 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 شركة اتصالات 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 شركة اتصالات 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 شركة اتصالات الإمارات. 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:

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

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 (تفصيل كامل)

الدراسة الأولى: الحمادي (2020)

قام الحمادي بإجراء دراسة في إحدى الجهات الحكومية في دولة الإمارات بهدف معرفة كيفية تأثير تطبيق نظام العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين ومستوى رضاهم الوظيفي. استخدم الباحث المنهج الوصفي عبر توزيع استبيان على عينة من الموظفين الذين جربوا العمل من المنزل خلال فترات مختلفة. كشفت النتائج أن الجانب التقني كان الأكثر تأثيراً في نجاح التجربة؛ فكلما توفرت أدوات اتصال مستقرة ودعم فني سريع، ارتفعت قدرة الموظفين على إنجاز أعمالهم دون تأخير. كما أكدت الدراسة أن إنتاجية الموظفين الذين يمتلكون خبرة جيدة في استخدام البرامج الإلكترونية كانت أعلى مقارنة بغيرهم، مما يدل على أهمية تدريب العاملين قبل تطبيق هذا النظام بشكل كامل.

الدراسة الثانية: الشريف (2019)

ركز الشريف في دراسته على المؤسسات السعودية التي اعتمدت نظام العمل الهجين (مزيج بين العمل المكتبي والعمل عن بُعد). هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير هذا النظام على مستوى التعاون بين أفراد الفريق وعلى جودة الأداء الجماعي. جمع الباحث البيانات من خلال مقابلات واستبيانات، ولاحظ أن العمل عن بُعد أدى إلى انخفاض التفاعل الاجتماعي بين الموظفين، خصوصاً في المهام التي تتطلب نقاشاً مباشراً. ومع ذلك، أظهرت الدراسة أن الإنجاز الفردي تحسن لدى كثير من الموظفين نتيجة تقليل الاجتماعات الطويلة والتركيز على المهام الأساسية. واستنتج الباحث أن نجاح العمل عن بُعد يعتمد بدرجة كبيرة على وجود أدوات تواصل جماعية فعالة تساعد الفريق في تبادل المعلومات بشكل واضح ومنظم.

الدراسة الثالثة: العنزي (2021)

تناولت دراسة العنزي تأثير البيئة المنزلية على أداء موظفي شركات الاتصالات الذين يعملون عن بُعد. ركزت الدراسة على عدة جوانب منها: مستوى الهدوء في المنزل، توفر مساحة مخصصة للعمل، ومدى إمكانية الفصل بين الحياة العملية والشخصية. وبعد تحليل بيانات العينة التي شملت موظفين من مختلف الإدارات، وجدت الدراسة أن الموظفين الذين تتوفر لديهم مساحة عمل مستقرة ومجهزة بالأدوات الأساسية، كانوا أكثر قدرة على التركيز وإنجاز المهام في وقتها. كما أشارت النتائج إلى أن الضغوط

العائلية أو عدم وجود مساحة مخصصة للعمل قد يؤديان إلى تشتت الانتباه وبالتالي انخفاض الإنتاجية. وأوصت الدراسة بضرورة تقديم إرشادات للموظفين حول كيفية تهيئة بيئة منزلية ملائمة.

الدراسة الرابعة: سعد (2022)

بحث سعد في مدى مساهمة التدريب الرقمي في تحسين أداء الموظفين العاملين عن بُعد. اعتمد الباحث على منهج تجريبي حيث تم تنفيذ برنامج تدريبي لمجموعة من الموظفين حول استخدام تطبيقات التواصل والعمل السحابي. بعد انتهاء البرنامج، قام بقياس مستوى الأداء قبل وبعد التدريب. أظهرت الدراسة تحسناً ملموساً في دقة إنجاز المهام وسرعة تسليم التقارير. كما أظهرت النتائج أن التدريب ساهم في رفع ثقة الموظفين بأنفسهم أثناء التعامل مع الأنظمة الإلكترونية، مما قلل من الأخطاء المتكررة. وخلصت الدراسة إلى أن التدريب المستمر ليس خياراً إضافياً بل ضرورة لضمان نجاح العمل عن بُعد في المؤسسات الحديثة.

2-3 الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى (Bloom et al. 2015) :

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.

الدراسة الثانية (Bailey & Kurland 2018) :

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 هيكلة واضحة للتواصل. وأكد الباحثان أن التواصل المنظم هو المفتاح الأساسي للحفاظ على إنتاجية عالية في بيئات العمل الرقمية.

الدراسة الثالثة (Gajendran & Harrison 2020) :

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.

الدراسة الرابعة (2021) Microsoft Work Trend Index :

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.

2-4 التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات العربية والأجنبية، يتضح أن موضوع العمل عن بُعد أصبح محل اهتمام واسع خلال السنوات الأخيرة، خاصة بعد التغيرات الكبيرة التي شهدها العالم. أغلب الدراسات العربية ركزت على الجوانب التقنية والبيئية التي تؤثر على إنتاجية الموظفين، مثل تهيئة بيئة العمل في المنزل، وتوافر الدعم الفني، ومستوى تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية. بينما نجد أن الدراسات الأجنبية ركزت بشكل أكبر على الجوانب النفسية والتنظيمية مثل التواصل، والتفاعل بين أعضاء الفريق، والرضا الوظيفي.

كما أظهرت الدراسات الأجنبية تفوقاً في تحليل الجوانب المتعلقة ببناء ثقافة العمل الرقمي، بينما ركزت الدراسات العربية على التحديات العملية التي تواجه الموظف في الحياة اليومية. هذا الاختلاف يعكس الحاجة إلى دراسات عربية أكثر تعمقاً تدمج بين الجوانب التقنية والنفسية في آن واحد.

ويمكن القول إن هناك تقاطعاً واضحاً بين نتائج مختلف الدراسات، حيث تتفق جميعها على أن العمل عن بُعد يملك القدرة على رفع الإنتاجية، لكن نجاحه يعتمد على عدة عوامل أهمها: جودة التواصل، توفر الأدوات التقنية، شعور الموظف بالرضا، ووجود سياسات واضحة. وهذا ما يجعل البحث الحالي مهماً لأنه يحاول دراسة هذه العوامل في سياق بيئة عمل إماراتية داخل قطاع الاتصالات، وهو مجال لم يحظَ بالكثير من الدراسات المتخصصة.

قائمة المراجع

- الشهري، د. ج. (n.d.). *study.sa*. From <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/>
- سعد، د. ي. (2021). *drasah.com*. From <https://drasah.com/Description.aspx?id=3777>