

# 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: 26/04/18

## جدول المحتويات

|    |                                          |    |
|----|------------------------------------------|----|
| 6  | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة        | -1 |
| 7  | 1.1 مقدمة البحث                          |    |
| 7  | 1.2 مشكلة البحث                          |    |
| 7  | 1.2.1 فجوات على المستوى النظري           |    |
| 7  | 1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي         |    |
| 7  | 1.3 أهمية البحث                          |    |
| 7  | 1.3.1 على المستوى النظري                 |    |
| 8  | 1.3.2 على المستوى التطبيقي               |    |
| 8  | 1.4 أسئلة البحث                          |    |
| 8  | 1.5 أهداف البحث                          |    |
| 8  | 1.6 فرضيات البحث                         |    |
| 9  | 1.7 نموذج البحث                          |    |
| 9  | 1.8 منهجية الدراسة                       |    |
| 9  | 1.9 الدراسة الميدانية                    |    |
| 9  | 1.10 مخطط المشروع المقترح                |    |
| 11 | الفصل الثاني: الدراسات السابقة           | -2 |
| 11 | 2-1 مقدمة                                |    |
| 12 | 2-2 الدراسات العربية                     |    |
| 13 | 2-3 الدراسات الأجنبية                    |    |
| 14 | خاتمة                                    |    |
| 16 | الفصل الثالث: منهجية الدراسة             | -3 |
| 16 | 3-1 مقدمة                                |    |
| 16 | 3.2.1 المتغير المستقل: العمل عن بُعد     |    |
| 16 | 3.2.2 المتغير التابع: إنتاجية فرق العمل  |    |
| 17 | 3.3 تصميم البحث (البصلة البحثية)         |    |
| 17 | 3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات |    |
| 17 | 3.4.1 مجتمع البحث                        |    |
| 17 | 3.4.2 عينة البحث                         |    |
| 17 | 3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة           |    |
| 17 | 3.5 طريقة جمع البيانات                   |    |

|    |                                                             |    |
|----|-------------------------------------------------------------|----|
| 18 | 3.6 أنواع البيانات                                          |    |
| 18 | 3.7 إجراءات التحليل الإحصائي                                |    |
| 18 | 3.8 خاتمة الفصل                                             |    |
| 19 | الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج              | -4 |
| 19 | 4.1 مقدمة الفصل الرابع                                      |    |
| 19 | 4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية)                 |    |
| 19 | 4.2.1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس                          |    |
| 19 | 4.2.2 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية                  |    |
| 20 | 4.2.3 توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة                   |    |
| 20 | 4.2.4 توزيع أفراد العينة حسب طبيعة نظام العمل               |    |
| 20 | 4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث) |    |
| 22 | خلاصة التحليل                                               |    |
| 22 | 4.5 اختبار فرضيات الدراسة                                   |    |
| 22 | الفرضية الأولى:                                             |    |
| 22 | الفرضية الثانية:                                            |    |
| 23 | الفرضية الثالثة:                                            |    |
| 23 | خلاصة اختبار الفرضيات                                       |    |
| 23 | 4.6 ربط النتائج بالدراسات السابقة                           |    |
| 24 | 4.7 خاتمة الفصل الرابع                                      |    |
| 25 | الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات                          | 5  |
| 25 | 5.1 مقدمة                                                   |    |
| 25 | 5.2 حدود البحث                                              |    |
| 25 | 5.3 نتائج الدراسة                                           |    |
| 25 | 5.4 التوصيات                                                |    |
| 26 | 5.5 مقترحات لدراسات مستقبلية                                |    |
| 26 | 5.6 خاتمة الفصل الخامس                                      |    |
| 27 | قائمة المراجع                                               |    |
| 28 | الملاحق                                                     |    |
| 33 | جدول أدوات البحث                                            |    |

## قائمة الجداول

|    |                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------|
| 10 | جدول 1: مخطط المشروع                                                  |
| 19 | جدول 2: توزيع أفراد العينة حسب الجنس                                  |
| 19 | جدول 3: توزيع أفراد العينة حسب العمر                                  |
| 20 | جدول 4: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة                           |
| 20 | جدول 5: توزيع أفراد العينة حسب نظام العمل                             |
| 21 | جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العمل عن بُعد |
| 21 | جدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإنتاجية فرق العمل   |
| 21 | جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا الموظفين        |
| 22 | جدول 9: نتائج تحليل الانحدار لأثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل |
| 23 | جدول 10: نتائج اختبار العلاقة بين التواصل الإلكتروني والإنتاجية       |
| 23 | جدول 11: نتائج العلاقة بين رضا الموظفين والإنتاجية                    |

## 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 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 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 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.)

**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 د. ي.، 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:

| 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 شركات 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 حداتها وارتباطها المباشر بموضوع الإنتاجية والتواصل وجودة الأداء في بيئات العمل الرقمية.

### 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 وُزِعَ 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 يساهم 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 تفترق إلى هيكلة 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 يساهم 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, 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. (Microsoft، 2021)

## 2-4 التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات العربية والأجنبية، يتضح أن العمل عن بُعد أصبح محوراً 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.

## خاتمة

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 تساهم 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 والسياقات، على أن العمل عن بُعد يمكن أن يساهم 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.

### 3- الفصل الثالث: منهجية الدراسة

#### 3-1 مقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي تم الاعتماد عليها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته واختبار فرضياته. حيث يوضح هذا الفصل المنهج العلمي المستخدم، ومجتمع الدراسة وعينتها، وطريقة اختيار العينة، وأدوات جمع البيانات، بالإضافة إلى أساليب تحليل البيانات إحصائياً. ويُعد هذا الفصل من الفصول الأساسية في البحث لأنه يوضح الخطوات العملية التي تتبعها الباحثة للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

#### 3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تهدف هذه الفقرة إلى توضيح المقصود بمتغيرات البحث بشكل إجرائي، أي كما سيتم قياسها وتطبيقها في هذه الدراسة، وذلك لتجنب أي لبس في تفسير النتائج، ولتوضيح الإطار العملي الذي سَتُبْنى عليه أدوات القياس والتحليل الإحصائي.

##### 3.2.1 المتغير المستقل: العمل عن بُعد

يُقصد بالعمل عن بُعد في هذه الدراسة قيام موظفي شركات الإمارات بأداء مهامهم الوظيفية كلياً أو جزئياً خارج مقر العمل الرسمي، باستخدام الوسائل التقنية وأدوات الاتصال الإلكترونية، دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في المكتب.

ويتم قياس العمل عن بُعد إجرائياً من خلال مجموعة من الأبعاد التي تعكس طبيعة هذا النمط، وتشمل:

- أدوات الاتصال والتكنولوجيا: مثل استخدام البريد الإلكتروني، الاجتماعات الافتراضية، أنظمة العمل السحابي، ومنصات التواصل الداخلي.
- بيئة العمل المنزلية: مدى توفر مكان مناسب للعمل، الهدوء، والاستقرار أثناء أداء المهام.
- الدعم الإداري: درجة الدعم الذي يقدمه المديرون للموظفين من حيث المتابعة، التوجيه، وحل المشكلات عن بُعد.
- وضوح المهام والتعليمات: مدى وضوح الأهداف المطلوبة، وآلية توزيع المهام في بيئة العمل الرقمية.

##### 3.2.2 المتغير التابع: إنتاجية فرق العمل

تُعرّف إنتاجية فرق العمل في هذه الدراسة بأنها مستوى كفاءة وفعالية أداء فرق العمل في شركات الإمارات أثناء العمل عن بُعد، ومدى قدرتهم على إنجاز المهام المطلوبة بجودة وفي الوقت المحدد.

ويتم قياس الإنتاجية إجرائياً من خلال عدة مؤشرات، من أبرزها:

- جودة الأداء: دقة تنفيذ المهام وقلة الأخطاء.
- سرعة الإنجاز: الالتزام بالمواعيد النهائية وتسليم الأعمال في الوقت المحدد.
- التعاون داخل الفريق: مستوى التنسيق وتبادل المعلومات بين أعضاء الفريق.
- الرضا الوظيفي ورضا العملاء: شعور الموظفين بالرضا عن أدائهم، وانعكاس ذلك على جودة الخدمة المقدمة.

### 3.3 تصميم البحث (البصلة البحثية)

اعتمدت هذه الدراسة على نموذج البصلة البحثية (Research Onion) لتوضيح التصميم العام للبحث، حيث يساعد هذا النموذج في تحديد الفلسفة البحثية والمنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات بشكل متكامل). سعد د. ي (n.d.,

- الفلسفة البحثية: تعتمد الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism)، حيث تسعى إلى قياس أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل باستخدام بيانات قابلة للقياس والتحليل الإحصائي.
- المنهج البحثي: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين المتغيرات.
- الاستراتيجية البحثية: تم الاعتماد على أسلوب المسح الميداني من خلال الاستبيان.
- الأفق الزمني: تُعد هذه الدراسة دراسة مقطعية، حيث تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة.
- أسلوب التحليل: تم استخدام التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وقياس العلاقة بين المتغيرات.

### 3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

#### 3.4.1 مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع البحث من جميع موظفي شركات الإمارات الذين يعملون بنظام العمل عن بُعد أو النظام الهجين، في مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية. ويُعد هذا المجتمع مناسباً لتحقيق أهداف الدراسة، كونه يمثل الفئة المستهدفة التي تطبق عليها ظاهرة البحث بشكل مباشر.

#### 3.4.2 عينة البحث

تم اختيار عينة من موظفي شركات الإمارات لتمثيل مجتمع الدراسة، وذلك بهدف جمع بيانات واقعية تعكس آراء وتجارب العاملين في بيئة العمل عن بُعد. وتضم العينة موظفين من إدارات مختلفة لضمان تنوع وجهات النظر وعدم التحيز لجهة معينة.

#### 3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، حيث أُتيحت الفرصة لجميع أفراد مجتمع البحث للمشاركة في الدراسة بشكل متساوٍ. وتُعد هذه الطريقة مناسبة لأنها تقلل من التحيز، وتساعد في الحصول على نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة مقبولة من الموثوقية.

### 3.5 طريقة جمع البيانات

تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية، نظراً لقدرته على الوصول إلى عدد كبير من الموظفين في وقت قصير، وملاءمته لطبيعة العمل عن بُعد (questionpro, n.d.).  
تكوّن الاستبيان من عدة محاور، شملت:

- بيانات عامة عن المبحوثين.
- أسئلة تقيس أبعاد العمل عن بُعد.
- أسئلة تقيس إنتاجية فرق العمل.

وقد صُممت الأسئلة بأسلوب واضح ومباشر، مع الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الموافقة.

### 3.6 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة من خلال الاستبيان، وتُعد المصدر الأساسي لتحليل العلاقة بين العمل عن بُعد وإنتاجية فرق العمل.
- **البيانات الثانوية:** وتشمل الكتب، الأبحاث العلمية، الدراسات السابقة، والتقارير التي تناولت موضوع العمل عن بُعد والإنتاجية، والتي تم الاستفادة منها في بناء الإطار النظري والدراسات السابقة.

### 3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، قمتُ بمراجعة الاستبيانات للتأكد من اكتمال الإجابات وصلاحياتها للتحليل، مع استبعاد أي استبانة تحتوي على بيانات ناقصة أو غير صالحة للاستخدام. ثم قمتُ بترميز البيانات وتحويلها إلى قيم رقمية تمهيداً لإدخالها إلى البرنامج الإحصائي المستخدم في التحليل.

اعتمدتُ في تحليل البيانات على الأساليب الإحصائية الوصفية، مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وذلك بهدف وصف خصائص عينة الدراسة والتعرّف على اتجاهات إجابات المبحوثين حول أبعاد العمل عن بُعد وإنتاجية فرق العمل.

كما استخدمتُ الأساليب الإحصائية الاستدلالية لاختبار فرضيات الدراسة وقياس العلاقة بين المتغيرات، من خلال تطبيق اختبارات إحصائية مناسبة لقياس دلالة العلاقة بين العمل عن بُعد وإنتاجية فرق العمل عند مستوى دلالة محدد. وقد ساعدني ذلك في الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة وربطها بأهداف البحث وأسئلته.

### 3.8 خاتمة الفصل

تناولتُ في هذا الفصل منهجية الدراسة التي اعتمدتُ عليها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته، حيث قمتُ بتوضيح المنهج العلمي المستخدم، وتعريف متغيرات البحث تعريفاً إجرائياً، وشرح تصميم البحث، بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، وإجراءات التحليل الإحصائي.

ويُعد هذا الفصل الأساس المنهجي الذي أُقيمت عليه الدراسة، حيث يمهد للفصل التالي الذي سأقوم فيه بعرض وتحليل نتائج الدراسة إحصائياً، ومناقشتها في ضوء الفرضيات المطروحة والدراسات السابقة.

## 4- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

### 4.1 مقدمة الفصل الرابع

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان الموجه إلى عينة من موظفي شركات الإمارات، وذلك للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته. حيث يتم في البداية توصيف عينة الدراسة باستخدام الإحصائيات الوصفية، ثم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، يلي ذلك تحليل استجابات المبحوثين لمتغيرات البحث، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات. كما يتضمن الفصل مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة، وصولاً إلى استخلاص أهم الاستنتاجات التي تدعم أهداف البحث.

### 4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية)

يهدف هذا الجزء إلى عرض الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال تحليل البيانات العامة التي تم جمعها عبر الاستبيان، وتشمل: الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، وطبيعة نظام العمل. ويساعد ذلك في إعطاء صورة واضحة عن طبيعة العينة ومدى تنوعه.

#### 4.2.1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول 2: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| الجنس   | التكرار | النسبة(%) |
|---------|---------|-----------|
| ذكر     | 22      | 44%       |
| أنثى    | 28      | 56%       |
| المجموع | 50      | 100%      |

يتضح من الجدول أن نسبة الإناث بلغت (56%) وهي أعلى من نسبة الذكور التي بلغت (44%)، مما يشير إلى أن العينة تميل بشكل بسيط نحو الإناث، وهو ما يعكس تنوعاً جيداً في تمثيل الجنسين.

#### 4.2.2 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

جدول 3: توزيع أفراد العينة حسب العمر

| الفئة العمرية | التكرار | النسبة(%) |
|---------------|---------|-----------|
| أقل من 25 سنة | 10      | 20%       |
| 25-35 سنة     | 22      | 44%       |
| 36-45 سنة     | 12      | 24%       |

|                |    |      |
|----------------|----|------|
| أكثر من 45 سنة | 6  | 12%  |
| المجموع        | 50 | 100% |

يُظهر الجدول أن الفئة العمرية (25-35 سنة) تمثل النسبة الأكبر (44%)، مما يدل على أن غالبية المشاركين من فئة الشباب العاملين، وهي الفئة الأكثر انخراطاً في بيئات العمل الرقمية.

#### 4.2.3 توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

جدول 4: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

| سنوات الخبرة     | التكرار | النسبة(%) |
|------------------|---------|-----------|
| أقل من 5 سنوات   | 18      | 36%       |
| 5-10 سنوات       | 20      | 40%       |
| أكثر من 10 سنوات | 12      | 24%       |
| المجموع          | 50      | 100%      |

يتضح أن أغلب أفراد العينة يمثلون خبرة تتراوح بين (5-10 سنوات) بنسبة (40%)، مما يعكس مستوى جيداً من الخبرة المهنية لدى المشاركين، ويسهم في إعطاء مصداقية أكبر لنتائج الدراسة.

#### 4.2.4 توزيع أفراد العينة حسب طبيعة نظام العمل

جدول 5: توزيع أفراد العينة حسب نظام العمل

| نظام العمل          | التكرار | النسبة(%) |
|---------------------|---------|-----------|
| عمل عن بُعد بالكامل | 15      | 30%       |
| نظام هجين           | 25      | 50%       |
| عمل حضوري           | 10      | 20%       |
| المجموع             | 50      | 100%      |

تشير النتائج إلى أن النظام الهجين هو الأكثر انتشاراً بين أفراد العينة بنسبة (50%)، يليه العمل عن بُعد بالكامل بنسبة (30%)، ثم العمل الحضوري بنسبة (20%). وهذا يعكس التوجه الحالي لدى الشركات نحو الدمج بين العمل المكتبي والعمل عن بُعد.

#### 4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان، وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمعرفة اتجاهات المبحوثين نحو متغيرات البحث المتمثلة في: العمل عن بُعد، إنتاجية فرق العمل، ورضا الموظفين.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تشير القيم المرتفعة إلى درجة موافقة أعلى.

#### أولاً: المتغير المستقل – العمل عن بُعد

**جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العمل عن بُعد**

| البعد               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التقييم |
|---------------------|-----------------|-------------------|--------------|
| أدوات الاتصال       | 4.20            | 0.65              | مرتفعة       |
| الدعم الإداري       | 4.05            | 0.70              | مرتفعة       |
| وضوح المهام         | 4.30            | 0.60              | مرتفعة       |
| بيئة العمل المنزلية | 3.85            | 0.75              | مرتفعة       |
| الإجمالي            | 4.10            | 0.68              | مرتفعة       |

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمتغير العمل عن بُعد بلغ (4.10)، وهو ضمن المستوى المرتفع، مما يدل على أن أفراد العينة لديهم اتجاهات إيجابية نحو بيئة العمل عن بُعد. كما جاء بعد وضوح المهام في المرتبة الأولى، مما يشير إلى أن وضوح الأدوار والتعليمات يُعد من أهم العوامل المؤثرة في نجاح العمل عن بُعد، في حين جاء بعد بيئة العمل المنزلية في المرتبة الأخيرة نسبياً، مما يعكس وجود بعض التحديات المرتبطة بالبيئة المنزلية.

#### ثانياً: المتغير التابع – إنتاجية فرق العمل

**جدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإنتاجية فرق العمل**

| البعد               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التقييم |
|---------------------|-----------------|-------------------|--------------|
| جودة الأداء         | 4.15            | 0.66              | مرتفعة       |
| سرعة الإنجاز        | 4.00            | 0.72              | مرتفعة       |
| التعاون داخل الفريق | 3.90            | 0.78              | مرتفعة       |
| رضا العملاء         | 4.05            | 0.69              | مرتفعة       |

تشير النتائج إلى أن مستوى إنتاجية فرق العمل جاء مرتفعاً بمتوسط عام (4.03)، مما يدل على أن العمل عن بُعد لم يؤثر سلباً على الإنتاجية، بل ساهم في الحفاظ على مستوى أداء جيد. كما تصدر بعد جودة الأداء أعلى متوسط، بينما جاء التعاون داخل الفريق في المرتبة الأخيرة نسبياً، مما قد يشير إلى بعض التحديات في التنسيق بين أعضاء الفريق عن بُعد.

#### ثالثاً: المتغير الوسيط – رضا الموظفين

**جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا الموظفين**

| البعد        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التقييم |
|--------------|-----------------|-------------------|--------------|
| رضا الموظفين | 4.25            | 0.63              | مرتفعة       |

يتضح أن مستوى رضا الموظفين عن العمل عن بُعد جاء مرتفعاً بمتوسط (4.25)، مما يعكس تقبّل الموظفين لهذا النمط من العمل، وارتباطه بتحقيق توازن أفضل بين الحياة الشخصية والعملية، بالإضافة إلى زيادة الدافعية لديهم.

### خلاصة التحليل

بشكل عام، تشير نتائج الإحصاء الوصفي إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى أفراد العينة نحو العمل عن بُعد، سواء من حيث توفر الأدوات، وضوح المهام، أو الدعم الإداري، وهو ما انعكس بشكل مباشر على ارتفاع مستوى إنتاجية فرق العمل ورضا الموظفين.

### 4.5 اختبار فرضيات الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى اختبار فرضيات الدراسة والتحقق من صحة العلاقات بين متغيرات البحث، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل تحليل الانحدار ومعامل الارتباط، عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

#### الفرضية الأولى:

##### نص الفرضية:

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

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل.

#### جدول 9: نتائج تحليل الانحدار لأثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل

| المتغير المستقل | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | قيمة (Beta) | قيمة (Sig) |
|-----------------|--------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|------------|
| العمل عن بُعد   | 0.72               | 0.52                    | 0.52                    | 0.72        | 0.000      |

تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين العمل عن بُعد وإنتاجية فرق العمل، حيث بلغ معامل الارتباط (0.72)، كما يوضح معامل التحديد (0.52) أن العمل عن بُعد يفسر ما نسبته 52% من التغير في إنتاجية الفرق.

كما أن قيمة الدلالة الإحصائية ( $\text{Sig} = 0.000$ ) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

#### القرار:

يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر معنوي للعمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل.

#### الفرضية الثانية:

##### نص الفرضية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التواصل الإلكتروني على إنتاجية فرق العمل عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

| المتغيرات                          | معامل الارتباط (Pearson) | قيمة (Sig) |
|------------------------------------|--------------------------|------------|
| التواصل الإلكتروني x إنتاجية الفرق | 0.68                     | 0.000      |

تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين جودة التواصل الإلكتروني وإنتاجية فرق العمل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.68)، وهي قيمة مرتفعة نسبياً. (، بلا تاريخ)

كما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، مما يدل على أن العلاقة ذات دلالة إحصائية.

**القرار:**

يتم قبول الفرضية، مما يؤكد أن تحسين جودة التواصل الإلكتروني يسهم بشكل مباشر في رفع إنتاجية فرق العمل.

**الفرضية الثالثة:**

**نص الفرضية:**

توجد علاقة إيجابية بين رضا الموظفين عن بيئة العمل عن بُعد ومستوى إنتاجيتهم.

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار هذه العلاقة.

جدول 11: نتائج العلاقة بين رضا الموظفين والإنتاجية

| المتغيرات                    | معامل الارتباط (Pearson) | قيمة (Sig) |
|------------------------------|--------------------------|------------|
| رضا الموظفين x إنتاجية الفرق | 0.75                     | 0.000      |

تُظهر النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين رضا الموظفين وإنتاجية فرق العمل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.75)، وهي قيمة مرتفعة.

كما أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) أقل من (0.05)، مما يدل على أن العلاقة ذات دلالة إحصائية.

**القرار:**

يتم قبول الفرضية، مما يعني أن ارتفاع مستوى رضا الموظفين يرتبط بزيادة إنتاجية فرق العمل.

**خلاصة اختبار الفرضيات**

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر معنوي للعمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل، بالإضافة إلى وجود علاقات إيجابية قوية بين كل من جودة التواصل الإلكتروني ورضا الموظفين من جهة، ومستوى الإنتاجية من جهة أخرى. وهذا يدل على أن نجاح العمل عن بُعد لا يعتمد فقط على تطبيقه، بل على جودة تنفيذه من حيث التواصل والدعم ورضا الموظفين.

**4.6 ربط النتائج بالدراسات السابقة**

تهدف هذه الفقرة إلى مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة، وذلك لتحديد مدى الاتفاق أو الاختلاف بينها، وتفسير النتائج في ضوء الأدبيات العلمية.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود أثر إيجابي للعمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل، وهو ما يتفق مع العديد من الدراسات السابقة، حيث أشارت دراسة (Nicholas Bloom 2014) إلى أن العمل من المنزل ساهم في رفع الإنتاجية

بنسبة ملحوظة نتيجة تقليل المشتتات وزيادة التركيز. ويتقاطع هذا مع نتائج هذه الدراسة التي أظهرت ارتفاع مستوى جودة الأداء وسرعة الإنجاز لدى أفراد العينة.

كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الدراسات العربية التي أكدت أن نجاح العمل عن بُعد يعتمد بشكل كبير على توفر البنية التحتية التقنية المناسبة، حيث أظهرت نتائج هذا البحث أن بُعد "أدوات الاتصال" جاء بمستوى مرتفع، مما يعزز من كفاءة الأداء ويسهل إنجاز المهام.

وفيما يتعلق بالتواصل الإلكتروني، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين جودة التواصل وإنتاجية الفرق، وهو ما يتوافق مع ما أشارت إليه دراسة Markus H. A. Hellwig، التي أكدت أن فعالية التواصل الرقمي تلعب دوراً محورياً في تحسين التنسيق بين أعضاء الفريق وتقليل الأخطاء.

من جهة أخرى، بيّنت نتائج الدراسة الحالية أن التعاون داخل الفريق جاء بمستوى أقل نسبياً مقارنة ببقية الأبعاد، وهو ما يتفق مع بعض الدراسات التي أشارت إلى أن العمل عن بُعد قد يضعف التفاعل الاجتماعي المباشر، مما قد يؤثر على روح الفريق إذا لم يتم تعويضه بوسائل تواصل فعالة.

أما فيما يتعلق برضا الموظفين، فقد أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، وهو ما يتوافق مع الدراسات الأجنبية التي أكدت أن شعور الموظف بالراحة والمرونة في بيئة العمل عن بُعد ينعكس إيجاباً على أدائه. كما تدعم هذه النتيجة ما توصلت إليه تقارير (Microsoft، 2021)، التي أشارت إلى أن استخدام أدوات رقمية فعالة يعزز تجربة الموظف ويرفع من مستوى الإنتاجية، رغم وجود بعض التحديات مثل إرهاق الاجتماعات.

بشكل عام، يمكن القول إن نتائج هذه الدراسة جاءت متوافقة إلى حد كبير مع معظم الدراسات السابقة، سواء العربية أو الأجنبية، مما يعزز من مصداقية النتائج، ويؤكد أن العمل عن بُعد يمكن أن يكون نموذجاً فعالاً لزيادة الإنتاجية، بشرط توفر بيئة تنظيمية وتقنية داعمة.

#### 4.7 خاتمة الفصل الرابع

تناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً لنتائج الدراسة الميدانية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته. وقد بدأ الفصل بتوصيف عينة الدراسة من خلال عرض خصائصها الديموغرافية، مما ساهم في إعطاء صورة واضحة عن طبيعة المشاركين وتنوعهم.

كما تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الموثوقية، مما يعزز من دقة النتائج المستخلصة. وفيما يتعلق بالإحصاء الوصفي، فقد أظهرت النتائج وجود اتجاهات إيجابية لدى أفراد العينة نحو العمل عن بُعد، سواء من حيث توفر أدوات الاتصال، أو وضوح المهام، أو مستوى الدعم الإداري، وهو ما انعكس بدوره على ارتفاع مستوى إنتاجية فرق العمل.

أما فيما يخص اختبار الفرضيات، فقد أثبتت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للعمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل، بالإضافة إلى وجود علاقات إيجابية بين جودة التواصل الإلكتروني ورضا الموظفين من جهة، ومستوى الإنتاجية من جهة أخرى. كما تم ربط هذه النتائج بالدراسات السابقة، حيث تبين وجود توافق كبير معها، مما يعزز من مصداقية الدراسة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن العمل عن بُعد يمثل نموذجاً فعالاً يمكن أن يساهم في تحسين أداء فرق العمل، شريطة توفر بيئة تنظيمية وتقنية داعمة، بالإضافة إلى الاهتمام بجوانب التواصل والتفاعل بين الموظفين.

ويمهّد هذا الفصل للفصل التالي، والذي سيتم فيه عرض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تساهم في تطوير بيئة العمل عن بُعد وتحسين إنتاجية الفرق في المؤسسات.

## 5 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات

### 5.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، بالإضافة إلى تحديد حدود البحث التي قد تؤثر على تعميم النتائج. كما يتضمن مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تستفيد منها المؤسسات في تحسين بيئة العمل عن بُعد وتعزيز إنتاجية فرق العمل.

### 5.2 حدود البحث

رغم الجهود المبذولة لإنجاز هذه الدراسة بدقة، إلا أنها واجهت بعض الحدود التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج، ومن أبرزها:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على موظفي شركات داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على دول أو بيئات عمل مختلفة.
- **الحدود الزمنية:** تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة، وبالتالي فإن النتائج تعكس واقع العمل عن بُعد في تلك الفترة فقط.
- **الحدود البشرية:** اعتمدت الدراسة على عينة محدودة من الموظفين، وقد تختلف النتائج في حال زيادة حجم العينة أو تنوعها بشكل أكبر.
- **الحدود المنهجية:** اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، والتي تعتمد على آراء المبحوثين، مما قد يتأثر بالعوامل الشخصية أو التقدير الذاتي.

### 5.3 نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، من أبرزها:

- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للعمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل.
- وجود علاقة إيجابية بين جودة التواصل الإلكتروني ومستوى إنتاجية الفرق.
- ارتفاع مستوى رضا الموظفين عن العمل عن بُعد، وتأثيره المباشر على تحسين الأداء.
- وضوح المهام والدعم الإداري من أهم العوامل التي تسهم في نجاح العمل عن بُعد.
- وجود بعض التحديات المتعلقة بالتعاون بين أعضاء الفريق وبيئة العمل المنزلية.

### 5.4 التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين فعالية العمل عن بُعد، وهي:

- **تعزيز أدوات الاتصال الرقمية:** توفير منصات تواصل حديثة وفعالة تسهل التعاون بين أعضاء الفريق.
- **تطوير مهارات الموظفين التقنية:** تقديم برامج تدريبية مستمرة لرفع كفاءة استخدام الأدوات الرقمية.
- **تحسين أساليب الإدارة عن بُعد:** التركيز على وضوح الأهداف، والمتابعة المستمرة، وتقديم التغذية الراجعة للموظفين.
- **دعم بيئة العمل المنزلية:** توجيه الموظفين لكيفية تهيئة بيئة عمل مناسبة تساعد على التركيز والإنتاجية.

- تحقيق التوازن بين العمل والحياة:  
وضع سياسات مرنة تساعد الموظفين على تحقيق توازن أفضل، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم .
- تقليل إرهاق الاجتماعات الافتراضية:  
تنظيم الاجتماعات بحيث تكون عند الحاجة فقط، مع ترك وقت كافٍ لإنجاز المهام الفردية .

## 5.5 مقترحات لدراسات مستقبلية

يمكن للباحثين مستقبلاً التوسع في هذا الموضوع من خلال:

- دراسة أثر العمل عن بُعد في قطاعات محددة مثل التعليم أو الصحة .
- مقارنة بين العمل عن بُعد والعمل الحضوري من حيث الأداء على المدى الطويل .
- دراسة تأثير العمل عن بُعد على الصحة النفسية للموظفين .
- استخدام أدوات بحثية مختلفة مثل المقابلات للحصول على نتائج أعمق .

## 5.6 خاتمة الفصل الخامس

في ختام هذا الفصل، تم عرض حدود الدراسة التي يجب مراعاتها عند تعميم النتائج، إلى جانب تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساعد المؤسسات على تحسين بيئة العمل عن بُعد. كما تم اقتراح عدد من المسارات البحثية المستقبلية التي يمكن أن تسهم في تطوير المعرفة حول هذا الموضوع.

وبذلك تكتمل الدراسة، حيث سعت إلى تحليل أثر العمل عن بُعد على إنتاجية فرق العمل في شركات الإمارات، والوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئات العمل الحديثة.

## قائمة المراجع

- Khusnul Rofida Novianti. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من <https://apmba.ub.ac.id/index.php/apmba/article/view/373>
- Lea-Christin Hellwig. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-30694-5\\_42](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-30694-5_42)
- Microsoft. (2021). تم الاسترداد من [/https://news.microsoft.com/th-th/2021/05/14/wtiresults-en](https://news.microsoft.com/th-th/2021/05/14/wtiresults-en)
- 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>
- questionpro. (بلا تاريخ). طرق جمع البيانات: الأنواع والأمثلة. تم الاسترداد من <https://www.questionpro.com/blog/ar/%D8%B7%D8%B1%D9%82-%D8%AC%D9%85%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%B1-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%85%D8%AB%D9%84%D8%A9>
- أمنة محمد بن ناصر الراشدية. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من [https://journals.ekb.eg/article\\_340354.html](https://journals.ekb.eg/article_340354.html)
- حسام قرني. (بلا تاريخ). *journals.ekb.eg*. تم الاسترداد من [https://journals.ekb.eg/article\\_229983\\_0.html](https://journals.ekb.eg/article_229983_0.html)
- د. جواهر الشهري. (بلا تاريخ). *study.sa*. تم الاسترداد من <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>
- د. يحيى سعد. (بلا تاريخ). نموذج البصلة في البحث. تم الاسترداد من <https://drasah.com/Description.aspx?id=7195>
- د. يحيى سعد. (2021). *drasah.com*. تم الاسترداد من <https://drasah.com/Description.aspx?id=3777>
- 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>
- مومن بكوش الجموعي. فرحات أحمد. (بلا تاريخ). ر. تم الاسترداد من معامل الارتباط الخطي البسيط "بيرسون" والاختبارات البديلة: <https://asjp.cerist.dz/en/article/231273>

## الملاحق

أولاً: البيانات العامة

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

الفئة العمرية:

☐ أقل من 25 سنة

☐ 25–35 سنة

☐ 36–45 سنة

☐ أكثر من 45 سنة

سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ 5–10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

طبيعة نظام العمل:

☐ عمل عن بُعد بالكامل

☐ نظام هجين

☐ عمل حضوري

ثانياً: تعليمات الإجابة

يرجى قراءة العبارات التالية بعناية، ثم وضع علامة (✓) أمام درجة الموافقة المناسبة وفق مقياس ليكرت الخماسي:

1. لا أوافق بشدة

2. لا أوافق

3. محايد

4. أوافق

5. أوافق بشدة

أولاً: المتغير المستقل – العمل عن بُعد

| م | العبرة                                                     | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | توفر المؤسسة أدوات اتصال إلكترونية فعّالة تسهّل أداء عملي. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | أستطيع التواصل بسهولة مع فريقي عبر المنصات الرقمية.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | الاجتماعات الافتراضية تساعد في متابعة سير العمل بوضوح.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### البعد الثاني: الدعم الإداري

| م | العبرة                                                | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|-------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4 | يقدم المدير دعماً مستمراً أثناء العمل عن بُعد.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | يتم توضيح الأهداف والتوقعات بشكل واضح من قبل الإدارة. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | أحصل على تغذية راجعة منتظمة حول أدائي.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### البعد الثالث: وضوح المهام

| م | العبرة                                               | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7 | مهامي محددة وواضحة أثناء العمل عن بُعد.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | أعرف أولويات العمل المطلوبة مني بدقة.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | لا أواجه صعوبة في فهم التعليمات المرسلّة إلكترونياً. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### البعد الرابع: بيئة العمل المنزلية

| م  | العبارة                                            | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|----|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10 | لدي مكان مخصص وهادئ للعمل في المنزل.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | تتوفر لدي تجهيزات تقنية مناسبة للعمل عن بُعد.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | أستطيع التركيز على عملي دون انقطاعات منزلية مؤثرة. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### ثانياً: المتغير التابع – إنتاجية فرق العمل

#### البعد الأول: جودة الأداء

| م  | العبارة                                     | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|----|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13 | تحسنت جودة أدائي أثناء العمل عن بُعد.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | أتمكن من إنجاز المهام بدقة عالية.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | يقل معدل الأخطاء في عملي عند العمل عن بُعد. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### البعد الثاني: سرعة الإنجاز

| م  | العبارة                                       | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|----|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 16 | أنجز مهامي في وقت أسرع مقارنة بالعمل الحضوري. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | يقل الوقت الضائع أثناء العمل عن بُعد.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | ألتزم بالمواعيد النهائية لتسليم المهام.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### البعد الثالث: التعاون داخل الفريق

| م  | العبارة                                               | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|----|-------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 19 | يوجد تعاون فعال بين أعضاء الفريق أثناء العمل عن بُعد. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | يتم تبادل المعلومات بسهولة داخل الفريق.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|    |                                             |                          |                          |                          |                          |                          |
|----|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 21 | العمل عن بُعد لا يؤثر سلباً على روح الفريق. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|----|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

البعد الرابع: رضا العملاء

| م  | العبارة                                                  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|----|----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 22 | مستوى رضا العملاء لم يتأثر سلباً بالعمل عن بُعد.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | يتم التعامل مع طلبات العملاء بكفاءة أثناء العمل عن بُعد. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ثالثاً: المتغير الوسيط – رضا الموظفين

| م  | العبارة                                            | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|----|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 24 | أشعر بالرضا عن تجربة العمل عن بُعد.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25 | أستطيع تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26 | أشعر بدافعية أكبر أثناء العمل عن بُعد.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27 | أفضل الاستمرار بنظام العمل عن بُعد مستقبلاً.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## جدول أدوات البحث

### الملحق (ب): جدول أدوات البحث

| نوع المتغير | المتغير                 | الأبعاد                                                                 | عدد الفقرات | أداة القياس | مقياس القياس           |
|-------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------------|
| متغير مستقل | العمل عن بُعد           | أدوات الاتصال،<br>الدعم الإداري،<br>وضوح المهام، بيئة<br>العمل المنزلية | 12 فقرة     | استبيان     | مقياس ليكرت<br>الخماسي |
| متغير تابع  | إنتاجية<br>فرق<br>العمل | جودة الأداء، سرعة<br>الإنجاز، التعاون<br>داخل الفريق، رضا<br>العملاء    | 10 فقرات    | استبيان     | مقياس ليكرت<br>الخماسي |
| متغير وسيط  | رضا<br>الموظفين         | التوازن بين العمل<br>والحياة، الراحة<br>الوظيفية، الدافعية              | 5 فقرات     | استبيان     | مقياس ليكرت<br>الخماسي |

تم تصميم أداة الدراسة (الاستبيان) باستخدام مقياس ليكرت الخماسي وفق التدرج التالي:

- لا أوافق بشدة
- لا أوافق
- محايد
- أوافق
- أوافق بشدة

ويبلغ إجمالي عدد فقرات الاستبيان (27) فقرة موزعة على متغيرات الدراسة.