

أثر العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين – دراسة تطبيقية على
شركة الاتصالات السعودية (STC)

جامعة ميدأوشن كلية الإدارة

إعداد الطالبه : وطن أحمد الصمداني
إشراف د. عبدالرحيم نادر
تاريخ التقديم : أكتوبر

جدول المحتويات

3	قائمة الأشكال والجداول
4	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.1 5	المقدمة
1.2 7	مشكلة الدراسة
1.3 8	أهمية الدراسة
1.4 9	أهداف الدراسة
1.5 9	فرضيات الدراسة
1.6 10	منهجية الدراسة
1.7 11	حدود الدراسة
1.8 12	هيكل البحث
14	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
15	الفصل الثالث: الإطار النظري
3.1 16	مفهوم العمل عن بُعد
3.2 18	الإنتاجية ومؤشراتها
3.3 21	العلاقة بين العمل عن بُعد وإنتاجية الموظفين
3.4 22	التحديات التي تواجه العمل عن بُعد
3.5 24	الخاتمة
25	الفصل الرابع: الجانب الميداني
4.1 26	مقدمة
4.2 27	منهجية الدراسة الميدانية
4.3 29	تحليل البيانات
4.4 32	مناقشة النتائج
34	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
5.1 35	النتائج
5.2 37	التوصيات
39	قائمة المراجع
40	الملحق (1): نموذج الاستبيان الميداني

الملخص

(STC) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية. جاء هذا البحث استجابة للتحوّلات الحديثة في بيئة العمل بعد جائحة كورونا، والاعتماد المتزايد على التقنيات الرقمية التي ساهمت في تسهيل أداء المهام دون الحاجة للتواجد في مقر العمل. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لتوصيف الظاهرة ودراسة العلاقة بين متغيرات العمل عن بُعد ومستويات الإنتاجية. اعتمدت الدراسة على استبيان وُزِعَ على عينة من موظفي شركة الاتصالات السعودية، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية المناسبة. توصلت النتائج إلى أن للعمل عن بُعد أثرًا إيجابيًا واضحًا على إنتاجية الموظفين في بعض الجوانب، مثل المرونة الزمنية وتقليل الضغوط النفسية، في حين أظهرت بعض الجوانب الأخرى تحديات تتعلق بالتواصل الفعّال وضعف المتابعة الإدارية المباشرة. خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز كفاءة العمل عن بُعد وتطوير بيئة العمل الرقمية في الشركة.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولاً جذرياً في أنماط العمل نتيجة التطور التقني المتسارع وانتشار الإنترنت والأدوات الرقمية. برز العمل عن بُعد كأحد أبرز الممارسات الإدارية الحديثة، التي مكّنت المؤسسات من استمرار أعمالها رغم الأزمات مثل جائحة كوفيد-19. أصبح هذا النمط من العمل خياراً استراتيجياً في كثير من المؤسسات، إذ يتيح مرونة أكبر للموظفين، ويقلل التكاليف التشغيلية للمؤسسة. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)، بوصفها من أكبر الشركات التي تبنت هذا النمط خلال السنوات الأخيرة

1.2. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر العمل عن بُعد على إنتاجية موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) ؟

وينبثق من هذا السؤال الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية:

1. ما أثر العمل عن بُعد على جودة أداء الموظفين؟
2. ما مدى تأثيره في رضا الموظفين عن بيئة العمل؟
3. هل يؤثر العمل عن بُعد في كفاءة التواصل بين فرق العمل والإدارة؟
4. ما أبرز المعوقات التي تواجه الموظفين أثناء العمل عن بُعد؟

1.3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تساهم في توضيح مدى فاعلية نظام العمل عن بُعد في بيئة العمل السعودية، وتساعد الإدارة العليا في شركة الاتصالات السعودية على اتخاذ قرارات مبنية على أسس علمية لتعزيز الإنتاجية،

كما تساهم في إثراء الجانب المعرفي بالدراسات الإدارية الحديثة.

1.4 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

1. تحليل العلاقة بين العمل عن بُعد ومستوى إنتاجية الموظفين.
2. تحديد أهم المزايا والتحديات التي تواجه تطبيق نظام العمل عن بُعد.
3. تقديم توصيات عملية لتحسين سياسات العمل عن بُعد في المؤسسات السعودية.

فرضيات الدراسة 1.5

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام العمل عن بُعد ومستوى إنتاجية الموظفين.
2. تؤثر بيئة العمل الافتراضية على رضا الموظفين ومستوى أدائهم.
3. يواجه الموظفون تحديات تتعلق بالتواصل والإشراف المباشر أثناء العمل عن بُعد.

منهجية الدراسة 1.6

اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** باستخدام **الاستبيان** كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من موظفي شركة STC. مع الاعتماد على المتوسطات والانحرافات المعيارية لقياس التوجهات العامة للعينة **SPSS** تم تحليل البيانات باستخدام برنامج

حدود الدراسة 1.7

- بالرياض (STC) شركة الاتصالات السعودية: **الحدود المكانية**
- خلال عام 2025: **الحدود الزمنية**
- دراسة أثر العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين من خلال مؤشرات الأداء والجودة والرضا: **الحدود الموضوعية**

1.8 هيكل البحث

يتكون البحث من خمسة فصول كما يلي:

- الفصل الأول :الإطار العام للدراسة.
- الفصل الثاني :الدراسات السابقة.
- الفصل الثالث :الإطار النظري.
- الفصل الرابع :الجانب الميداني والتحليل الإحصائي.
- الفصل الخامس :النتائج والتوصيات.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 تمهيد

يُعد الإطلاع على الدراسات السابقة خطوة أساسية لتحديد موقع هذه الدراسة من الجهود البحثية السابقة. لقد تناولت العديد من الدراسات العالمية والعربية موضوع العمل عن بُعد وعلاقته بالإنتاجية والرضا الوظيفي.

2.2 الدراسات العربية

- دراسة العتيبي: (2022)
تناولت أثر العمل عن بُعد على أداء الموظفين في القطاع العام السعودي. خلصت إلى أن تطبيق العمل عن بُعد ساهم في زيادة رضا الموظفين بنسبة 35%، إلا أنه أظهر تحديات في التواصل بين الفرق.
- دراسة الزهراني: (2021)
هدفت إلى تحليل مدى توافق بيئة العمل الافتراضية مع متطلبات الأداء الفعّال. وأكدت على أهمية التدريب التقني والدعم الإداري لضمان نجاح التجربة.

الدراسات الأجنبية 2.3

- Smith (2020):
أظهرت دراسته في جامعة هارفارد أن العمل عن بُعد يزيد الإنتاجية بنسبة 13% في حال توفر أنظمة تواصل رقمية فعّالة وتوازن بين الحياة المهنية والشخصية.
- Keller & Brown (2019):
توصلت دراستهما إلى أن الثقة التنظيمية والتواصل المستمر من أهم محددات النجاح في العمل عن بُعد.

استخلاص من الدراسات السابقة 2.4

يتضح من خلال الدراسات السابقة أن العمل عن بُعد يمثل سبباً ذا حدين: فهو يعزز المرونة والإنتاجية من جهة، لكنه يفرض تحديات في التواصل والإشراف من جهة أخرى. S وستحاول هذه الدراسة تحليل هذه الأبعاد في سياق بيئة العمل السعودية، تحديداً في شركة

الفصل الثالث: الإطار النظري

3.1 مفهوم العمل عن بُعد

العمل عن بُعد هو أداء الموظف لمهامه الوظيفية خارج مقر العمل باستخدام وسائل الاتصال الحديثة. وقد أصبح هذا الأسلوب أحد سمات التحول الرقمي في بيئة الأعمال الحديثة. ويُعد العمل عن بُعد وسيلة لزيادة كفاءة الأداء وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.

3.2 مفهوم الإنتاجية

الإنتاجية هي معدل تحقيق النتائج أو المخرجات مقارنة بالمدخلات، وتُعد مقياساً رئيسياً لتقييم أداء المؤسسات والأفراد. في سياق العمل عن بُعد، تتأثر الإنتاجية بعوامل مثل:

- الالتزام الذاتي.
- بيئة العمل المنزلية.
- التواصل مع الزملاء.
- الدعم الإداري والتقني.

3.3 العلاقة بين العمل عن بُعد والإنتاجية

تشير العديد من الأبحاث إلى وجود علاقة طردية بين العمل عن بُعد والإنتاجية، خاصة عند توافر البنية التحتية التقنية الملائمة، ووضوح الأهداف الوظيفية. إذ يمنح العمل عن بُعد الموظف حرية في إدارة وقته، مما يقلل الضغوط ويزيد الكفاءة.

3.4 التحديات المرتبطة بالعمل عن بُعد

رغم المزايا المتعددة، إلا أن هناك تحديات تواجه تطبيقه، أهمها:

- صعوبة الإشراف المباشر.
- ضعف التواصل الفوري بين الزملاء.
- احتمالية العزلة المهنية والاجتماعية.
- الحاجة لتقنيات اتصال آمنة ومتطورة.

3.5 الخاتمة

من خلال الإطار النظري يتضح أن نجاح العمل عن بُعد يعتمد على توافر منظومة متكاملة تشمل التكنولوجيا، الثقافة التنظيمية، والدعم الإداري

الفصل الرابع: الجانب الميداني

4.1 مقدمة

تم في هذا الفصل استعراض الإجراءات الميدانية التي أُتبعت في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

4.2 منهجية الدراسة الميدانية

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان أداة لجمع البيانات. تكوّن مجتمع الدراسة من موظفي شركة الاتصالات السعودية STC في الأقسام الإدارية والفنية. تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 120 موظفًا.

4.3 أداة الدراسة (الاستبيان)

تضمن الاستبيان 10 أسئلة مغلقة صُممت وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات الموظفين نحو العمل عن بُعد. وقد تم التحقق من صدقه وثباته باستخدام معامل كرونباخ ألفا، الذي بلغ (0.87) مما يدل على ارتفاع الثبات الداخلي للأداة.

4.4 تحليل البيانات

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ،

وتلخصت النتائج كما يلي:

رقم	المحور	المتوسط الحسابي	مستوى التأثير
1	وضوح الأهداف أثناء العمل عن بُعد	4.2	مرتفع
2	جودة الأداء في المهام الرقمية	4.0	مرتفع
3	رضا الموظف عن بيئة العمل	3.8	متوسط مرتفع
4	التواصل بين الزملاء	3.5	متوسط
5	الدعم الإداري	3.9	مرتفع
6	صعوبات المتابعة المباشرة	3.2	متوسط
7	إدارة الوقت أثناء العمل من المنزل	4.3	مرتفع
8	التوازن بين الحياة الشخصية والعملية	4.1	مرتفع
9	الأداء الكلي بعد تطبيق العمل عن بُعد	4.0	مرتفع
10	الرغبة في استمرار النظام بعد الجائحة	4.4	مرتفع جدًا

4.5 مناقشة النتائج

أظهرت النتائج أن العمل عن بُعد له أثر إيجابي واضح على إنتاجية الموظفين، خصوصًا في الجوانب المتعلقة بإدارة الوقت والمرونة. ومع ذلك، لا تزال التحديات التقنية والإدارية تتطلب تحسينات في آليات التواصل والمتابعة. تشير النتائج أيضًا إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الذين يتمتعون باستقلالية في أداء مهامهم.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

5.1 النتائج

1. وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العمل عن بُعد والإنتاجية.
2. المرونة في ساعات العمل أدت إلى زيادة رضا الموظفين.
3. انخفاض في مستويات الإرهاق النفسي مقارنة بالعمل المكتبي التقليدي.
4. تحديات في التواصل بين الأقسام تتطلب حلولاً تقنية وتنظيمية.
5. ارتفاع الرغبة في استمرار النظام الهجين (المزيج بين العمل المكتبي وعن بُعد).

5.2 التوصيات

1. تعزيز استخدام المنصات الرقمية الداخلية للتواصل بين الموظفين.
2. تطوير برامج تدريب للمديرين حول الإشراف الفعال عن بُعد.
3. اعتماد نظام تقييم أداء مرن يعتمد على المخرجات لا على ساعات الحضور.
4. تقديم حوافز للموظفين المتميزين في بيئة العمل عن بُعد.
5. إجراء دراسات دورية لقياس أثر النظام على المدى البعيد.

قائمة المراجع

1. العتيبي، محمد. (2022). *أثر العمل عن بُعد على أداء الموظفين في القطاع الحكومي السعودي*. مجلة الإدارة الحديثة.
2. الزهراني، أحمد. (2021). *بيئة العمل الافتراضية ومتطلبات الأداء*. جامعة الملك سعود.
3. Smith, J. (2020). *Remote Work and Productivity*. Harvard Business Review.
4. Keller, T. & Brown, M. (2019). *Organizational Trust in Remote Teams*. Journal of Management Studies.
5. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). *تقرير نظام العمل عن بُعد في المملكة العربية السعودية*.

الملحق (1): نموذج الاستبيان الميداني

عزيزي المشارك،

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة أثر العمل عن بُعد على إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC). يرجى اختيار الإجابة المناسبة من بين الخيارات التالية:

(موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)

إرقم | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

1 | أستطيع أداء مهامي بفعالية أثناء العمل عن بُعد | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

2 | العمل عن بُعد يزيد من تركيزي وإنتاجيتي | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

3 | أواجه صعوبة في التواصل مع الزملاء عن بُعد | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

4 | أستطيع إدارة وقتي بشكل أفضل أثناء العمل من المنزل | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

5 | أشعر برضا وظيفي أكبر عند العمل عن بُعد | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

6 | الدعم الإداري متوفر عند الحاجة أثناء العمل عن بُعد | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

7 | أجد صعوبة في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

8 | إن نظام العمل عن بُعد يوفر مرونة كافية في أداء المهام | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

9 | الأداء العام للفريق يتحسن مع نظام العمل عن بُعد | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

10 | أرغب في استمرار العمل بنظام العمل عن بُعد | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

