

## أثر العمل عن بعد على زيادة رضا الموظفين دراسة تطبيقية على شركة المقاولات العامة بجدة المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

ماجد صالح حرندة

الرقم الجامعي

221001201

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د\ عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## جدول المحتويات

|    |                                                        |
|----|--------------------------------------------------------|
| ٢  | ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             |
| ٣  | ١,١. المقدمة: .....                                    |
| ٤  | ١,٢. مشكلة الدراسة .....                               |
| ٤  | ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري .....                  |
| ٥  | ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي .....                |
| ٥  | ١,٣. أهمية الدراسة .....                               |
| ٥  | ١,٣,١. على المستوى النظري: .....                       |
| ٦  | ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي: .....                     |
| ٨  | ١,٤. أسئلة الدراسة .....                               |
| ٨  | ١,٥. أهداف الدراسة .....                               |
| ٩  | ١,٦. فرضيات الدراسة .....                              |
| ٩  | ١,٧. نموذج الدراسة .....                               |
| ١٠ | ١,٨. منهجية الدراسة .....                              |
| ١١ | ١,٩. الدراسة الميدانية .....                           |
| ١٢ | ١,١٠. مخطط المشروع المقترح .....                       |
|    | ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة                      |
| ١  | .....                                                  |
| ٣  |                                                        |
| ١٤ | ٢,١. المقدمة: .....                                    |
| ١٤ | ٢,٢. المتغير المستقل .....                             |
| ١٤ | ٢,٣. المتغير التابع .....                              |
| ١٤ | ٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... |
| ١٤ | ٢,٥. الخاتمة .....                                     |

| رقم الصفحة | عنوان الشكل                               | رقم الشكل |
|------------|-------------------------------------------|-----------|
| ٩          | نموذج الدراسة، ماجد حرنده،<br>٢٠٢٥        | الشكل (١) |
| ١٠         | منهجية الدراسة، ماجد حرنده،<br>٢٠٢٥       | الشكل (٢) |
| ١٢         | مخطط المشروع المقترح، ماجد<br>حرنده، ٢٠٢٥ | الشكل (٣) |

## ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## ١.١. المقدمة:

يُعد رضا الموظفين عنصراً أساسياً للمؤسسات والشركات التي تضع الجودة في مقدمة أولوياتها، إذ يسهم بشكل كبير في رفع مستوى الإنتاجية. ويُقصد برضا الموظفين مدى شعورهم بالرضا تجاه بيئتهم المهنية ووظائفهم داخل المنظمة. ويتأثر هذا الرضا بعدة عوامل، من أبرزها: مستوى الرواتب، التوازن بين الحياة العملية والشخصية، بيئة العمل، طبيعة العلاقات مع الزملاء والإدارة، إلى جانب عوامل أخرى.

ناولت العديد من الدراسات تأثير العمل عن بُعد على الرضا الوظيفي، وقد ازداد عدد هذه الدراسات بشكل ملحوظ بعد جائحة كوفيد-١٩. من بين هذه الدراسات دراسة بعنوان "العمل عن بُعد وتأثيره على الرضا الوظيفي في البنوك الإماراتية"، التي أظهرت نتائج إيجابية عدة وفقاً لآراء الموظفين، مثل تعزيز الشعور بالاستقلالية، تقليل الوقت المستغرق في التنقل، بالإضافة إلى بعض النقاط المشتركة مع الدراسات التي تم الإشارة إليها سابقاً في هذه الفقرة. وأكدت الدراسة أن العمل عن بُعد له تأثير إيجابي ملحوظ على الرضا الوظيفي لموظفي البنوك في الإمارات العربية المتحدة، مما يفرض ضرورة إعادة تقييم السياسات التقليدية للعمل وتبني نماذج أكثر مرونة. (الكبي، ٢٠٢٢). في دراسة أخرى بعنوان "تأثير العمل عن بُعد على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في الأردن"، تم تناول العمل عن بُعد كأحدى الآليات الحديثة التي أصبحت ضرورية في ظل التقدم التكنولوجي وجائحة كوفيد-١٩. هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير هذه الآلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بالأردن. وقد أسفرت الدراسة عن استنتاج مفاده أن العمل عن بُعد ساهم في زيادة الرضا الوظيفي، وتحسين الإنتاجية، والرضا عن بيئة العمل الجديدة، بالإضافة إلى تحسين التوازن بين الحياة العملية والشخصية. وخلصت الدراسة إلى أن العمل عن بُعد قد يكون له تأثير إيجابي كبير على الرضا الوظيفي والإنتاجية في القطاع الخاص بالأردن، مما يستدعي من الشركات إعادة تقييم سياساتها المتعلقة بالأماكن التقليدية للعمل. (عبيدات، ٢٠٢٠).

على الرغم من وجود العديد من الدراسات العالمية حول العمل عن بُعد، إلا أن الدراسات المكتوبة باللغة العربية لا تزال نادرة وتفتقر في كثير من الأحيان إلى التوثيق الكافي. من أبرز الفجوات في الأدبيات السابقة هو نقص الدراسات التطبيقية، حيث تعتمد معظم الأبحاث المتعلقة بتأثير العمل عن بُعد على رضا الموظفين على نماذج نظرية أو دراسات حالة محدودة. وغالباً ما تستند هذه الدراسات إلى فرضيات وتجارب فردية بدلاً من استخدام بيانات ميدانية موسعة. ومن هنا تبرز أهمية البيانات الميدانية الشاملة، التي تساهم في تقديم صورة أكثر دقة وموضوعية للظاهرة المدروسة، مما يعزز من فعالية وملاءمة التوصيات المتعلقة بالسياسات والإجراءات التنظيمية. (أبو زايد، ٢٠٢٠). هناك فجوة أخرى تتعلق بالقطاعات المختلفة، حيث يُلاحظ نقص في الأبحاث التي تدرس تأثير العمل عن بُعد على رضا الموظفين في قطاعات معينة مثل التعليم، الصحة، والقطاع الحكومي. أغلب الدراسات المتوفرة تركز على التأثير العام للعمل عن بُعد دون التطرق إلى اختلافات التأثير بين القطاعات. هذه الفجوة تعكس فهماً محدوداً للتحديات والفرص

المرتبطة بالعمل عن بُعد في كل قطاع على حدة، مما يجعل من الصعب وضع توصيات دقيقة ومخصصة لتحسين بيئة العمل في تلك القطاعات. (الحربي، ٢٠٢٠).

على الرغم من إمكانية العمل عن بُعد في شركة المقاولات العامة بجدة، إلا أن الإدارة لم تتخذ قرارًا بعد بشأن إتاحة هذه الفرصة لبعض الموظفين الذين يعتقدون أن العمل عن بُعد سيسهم في زيادة رضاهم الوظيفي. تهتم إدارة الشركة بشكل كبير برضا موظفيها وتسعى بكل جهد لتعزيز هذا الرضا لتحقيق توازن بين حياتهم العملية والشخصية.

وبما أن الإدارة تدرك أن تحسين الإنتاجية يرتبط ارتباطًا وثيقًا بزيادة رضا الموظفين، فإنها ستبذل قصارى جهدها لدراسة هذا الموضوع وتنفيذه في أقرب وقت ممكن.

## ١,٢. مشكلة الدراسة

على الرغم من إمكانية العمل عن بُعد في شركة المقاولات العامة بجدة، إلا أن الإدارة لم تتخذ قرارًا بعد بشأن إتاحة هذه الفرصة لبعض الموظفين الذين يعتقدون أن العمل عن بُعد سيساهم في زيادة رضاهم الوظيفي.

### ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

**التنوع الثقافي والجغرافي:** غالبية الأبحاث المتعلقة بالعمل عن بُعد والرضا الوظيفي تم إجراؤها في الدول الغربية، التي تتمتع بثقافات عمل قد تختلف بشكل كبير عن تلك السائدة في الدول العربية. إضافة إلى ذلك، تلعب العادات والتقاليد المحلية دورًا مهمًا في تنظيم العمل عن بُعد، مما قد يؤثر على كيفية تقبل الموظفين لهذه الفكرة ومدى تأثيرها على رضاهم الوظيفي. (الحمادي، ٢٠١٦).

**التطور التكنولوجي:** عدم مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة يؤدي إلى تأخر في البحث. بعض الدراسات قد لا تكون محدثة بما يكفي لتعكس أحدث التقنيات المستخدمة في العمل عن بُعد. مع تطور التكنولوجيا بسرعة كبيرة، تصبح الدراسات القديمة غير قادرة على تقديم صورة دقيقة للواقع الحالي. بالإضافة إلى ذلك، فإن غياب التدريب الكافي على الأمان قد يؤدي إلى مخاطر أمنية، خاصة إذا لم يتم توعية الموظفين بكيفية التعامل مع أدوات العمل عن بُعد بشكل آمن. (العتيبي، ٢٠١٩).

## ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

**زيادة المرونة:** تبني سياسات العمل عن بُعد يمكن أن يعزز من مرونة الشركات في التكيف مع التغيرات الاقتصادية والتحديات الناتجة عن المنافسة العالمية. (درندري وهافرلاند، ٢٠٢١).

**تنويع الاقتصاد:** في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، تسعى السعودية إلى تنويع اقتصادها وتقليل الاعتماد على النفط. يمكن للعمل عن بُعد أن يسهم بشكل كبير في تحقيق هذا الهدف من خلال تمكين الشركات من استقطاب أفضل المواهب والكوادر البشرية، بغض النظر عن الموقع الجغرافي. (رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠).

تتناول هذه الدراسة السؤال البحثي الرئيسي التالي:

"إلى أي مدى يمكن أن يؤثر العمل عن بعد على الرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسة؟"

## ١,٣. أهمية الدراسة

تهتم إدارة الشركة برضا موظفيها، وستسعى جاهدة لزيادة هذا الرضا لتحقيق التوازن لحياة الموظفين العملية والشخصية. ولأن إدارة المؤسسة على دراية بأن تحسين الإنتاجية يزداد مع زيادة رضا الموظفين فستعمل جاهدة على دراسة هذا الموضوع والعمل على تنفيذه في أقرب وقت ممكن.

## ١,٣,١. على المستوى النظري:

الفروق بين الصناعات والمهن: في قطاع التعليم مثلاً، يعد التدريس عن بعد أمراً شاقاً على كثير، لاختلاف طبيعة العمل في قطاع التعليم عن القطاعات الأخرى؛ حيث يتطلب التفاعل المباشر مع الطلاب، مما يجعل التدريس عن بعد تحدياً خاصاً. هذه التحديات تشمل إدارة الفصول الافتراضية، التفاعل الطلابي، وتقييم

الأداء الأكاديمي. بعض التوصيات لتحسين التدريس عن بعد: التركيز على التدريب والتطوير، تطوير سياسات مخصصة، إجراء دراسة مقارنة. (البلوشي، ٢٠١٨).

**لتأثيرات النفسية والاجتماعية:** يُعتبر تأثير العمل عن بُعد على الصحة النفسية والاجتماعية للموظفين مجالاً يحتاج إلى مزيد من الاستكشاف. بعض الدراسات قد لا تتناول بشكل كافٍ كيفية تأثير العزلة الاجتماعية والضغط النفسي على الرضا الوظيفي. من التأثيرات السلبية والإيجابية التي قد تؤثر على قرارات العمل عن بُعد: العزلة الاجتماعية، الضغوط النفسية، والمرونة في العمل. ومن بين التوصيات لتحسين الوضع في هذا المجال: تطوير استراتيجيات دعم فعّالة، تعزيز التعاون بين الباحثين والمؤسسات، وزيادة عدد الدراسات الميدانية. (الزهراني، ٢٠٢١).

## ١،٣،٢. على المستوى التطبيقي:

البحوث المتعلقة بتأثير العمل عن بُعد على الرضا الوظيفي تقدم رؤى هامة يمكن أن تساعد الممارسين ومتخذي القرار في تحسين السياسات والممارسات المتعلقة بالعمل عن بُعد. ومن أبرز النتائج الرئيسية التي أظهرتها هذه البحوث وكيفية تطبيقها:

**لتواصل الفعّال والدعم الإداري:** الشعور بالعزلة يعد أحد التحديات الرئيسية للعمل عن بُعد، مما قد يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي. **التطبيق:** تعزيز التواصل المنتظم من خلال الاجتماعات الافتراضية والدورات التدريبية، بالإضافة إلى إنشاء قنوات دعم فنية واجتماعية لضمان بقاء الموظفين متصلين ومنتجين. (بن عبدالله، ٢٠١٩).

**التكنولوجيا وأدوات العمل:** توفر التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات المناسبة للعمل عن بُعد يساهم بشكل كبير في زيادة رضا الموظفين ويعزز شعورهم بالدعم. **التطبيق:** يجب الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية وتقديم التدريب اللازم للموظفين لضمان استخدام هذه الأدوات بكفاءة. (علي، ٢٠٢٠).

## ١,٤ . أسئلة الدراسة

### أسئلة البحث الفرعية:

- كيف يؤثر العمل عن بعد على التوازن بين الحياة الشخصية و العمل؟
- هل يساهم العمل عن بعد في زيادة الانتاجية مقارنة بالعمل من المكتب؟
- ماهي التحديات الرئيسية التي يواجهها الموظفون عند العمل عن بعد ؟
- كيف يؤثر العمل عن بعد على الصحة النفسية للموظفين؟
- ماهو تأثير العمل عن بعد على العلاقة بين الموظفين؟

## ١,٥ . أهداف الدراسة

**الهدف العام:** استكشاف العلاقة بين العمل عن بعد والوضا الوظيفي.

### الأهداف الفرعية:

- تحليل مدى تأثير العمل عن بعد على موازنة الوقت بين العمل و الحياة الشخصية لدى مؤسسة المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي.
- المقارنة بين مستوى الإنتاجية للموظفين العاملين عن بعد مقابل العاملين في المكتب لدى مؤسسة المحي الهادي العالمي للتخليص الجمركي.
- تحديد التحديات المتعلقة بالتنظيم الذاتي وإدارة الوقت لدى مؤسسة المحي الهادي العالمي للتخليص الجمركي.

## ١,٦. فرضيات الدراسة

### الفرضية الرئيسية H1:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على الرضا الوظيفي.

### الفرضية الفرعية الأولى Ha:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على التوازن بين الحياة الشخصية والعملية.

### الفرضية الفرعية الثانية Hb:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على تحسين مستوى الإنتاجية .

### الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على التنظيم الذاتي وإدارة الوقت.

## ١,٧. نموذج الدراسة

المتغير التابع

### الرضا الوظيفي

- التوازن بين الحياة الشخصية والعملية.
- تحسين الصحة النفسية للموظفين.
- تنظيم العلاقات بين الموظفين.

المتغير المستقل

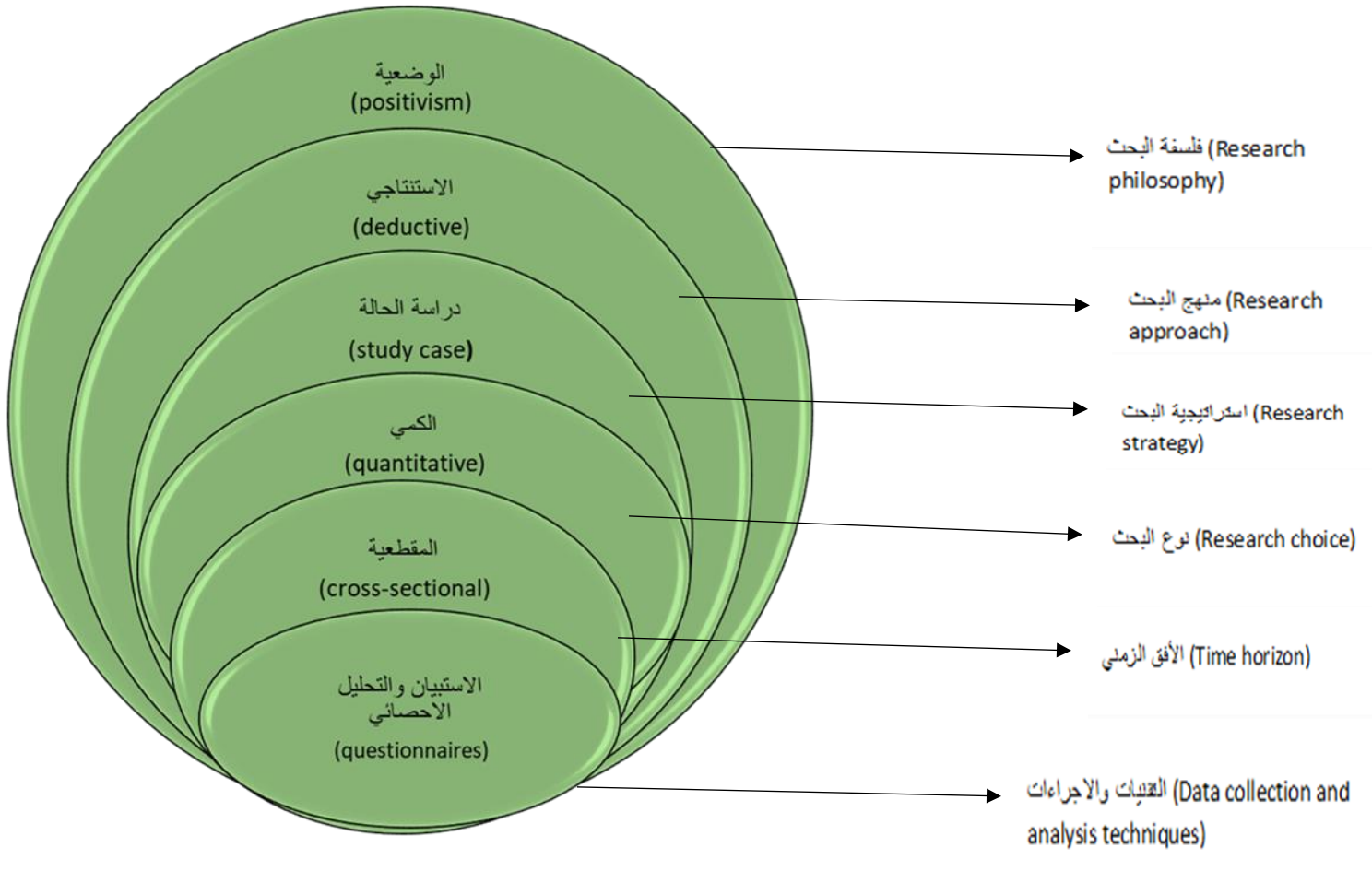
### العمل عن بعد

H1, Ha, Hb, Hc

الشكل (١)

تم تصميمه بواسطة الباحث

## ١,٨. منهجية الدراسة



الشكل (٢)

تم تصميمه بواسطة الباحث

## ١,٩ . الدراسة الميدانية

شركة المقاولات العامة بجدة، المملكة العربية السعودية، تقدم خدمات مقاولات وتنشيطيات عامة. على هذه الشركة سيتم عمل دراسة أثر العمل عن بعد على الرضا الوظيفي.

ومن خدماتها:

- تنشيطيات عامة
- عزل الأسطح
- عزل الخزانات
- قسم سيراميك وباركيه ورخام
- ترميمات المنازل
- إنشاء وصيانة المسابح

"بفخر نعلن عن خبرتنا الواسعة في مجال المقاولات والتنشيطيات العامة، حيث نسعى دائماً لتحقيق أعلى معايير الجودة والاحترافية. نتخذ من كشف وإصلاح تسربات المياه وعزل الأسطح والخزانات تخصصاً رئيسياً، مع التركيز على تقديم حلول مستدامة وفعالة. يقوم فريقنا المحترف بتنفيذ كل مشروع باستخدام أحدث التقنيات والمواد عالية الجودة. نحن نفخر بتحقيق رؤيتنا الواضحة من خلال تقديم خدمات مبتكرة وموثوقة، مما يجعلنا خياراً مميزاً في عالم الإنشاءات والتشييد"

## ١,١٠. مخطط المشروع المقترح



الشكل (٣)

تم تصميمه بواسطة الباحث

## ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

## قائمة المراجع

- عبيدات، محمد. "تأثير العمل عن بعد على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في الأردن." مجلة الدراسات الإدارية، ٢٠٢٠.
- الكعبي، أحمد. "العمل عن بعد وتأثيره على الرضا الوظيفي في البنوك الإماراتية." مجلة الاقتصاد والأعمال، ٢٠٢٢.
- أبو زايد، أحمد. (٢٠٢٠). "العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية." مجلة الإدارة العامة، ٤٥ (٣)، ١٢٢-١٤٠.
- الحربي، عبد الرحمن. (٢٠٢٠). "تأثير العمل عن بعد على الأداء في القطاع الصحي: دراسة في السعودية." مجلة الدراسات الصحية، ٣٤ (٢)، ٢٠٢-٢٢٠.
- الحمادي، ف. م. (٢٠١٦). العمل عن بعد في الدول العربية: فرص وتحديات. مجلة الدراسات الإدارية، ٤٤ (٣)، ٨٥-٦٥.
- العتيبي، ج. ب. (٢٠١٩). التكنولوجيا الحديثة والعمل عن بعد: تحليل تأثيرها على الإنتاجية والرضا الوظيفي. مجلة الدراسات التقنية، ٢٨ (٣)، ٧٠-٤٥.
- <https://www.vision2030.gov.sa/ar/vision-2030/overview/a-thriving-economy/>
- <https://www.kapsarc.org/ar/research/publications/economic-diversification-under-saudi-vision>
- البلوشي، م. ع. (٢٠١٨). العمل عن بعد في قطاع التعليم: دراسة حالة في الجامعات السعودية. مجلة التعليم العالي، ٣٣ (٢)، ٧٧-٩١.
- الزهراني، أ. م. (٢٠٢١). تأثير العزلة الاجتماعية والضغط النفسي على الرضا الوظيفي في ظل العمل عن بعد: دراسة ميدانية في القطاع الحكومي. مجلة العلوم الاجتماعية، ٢٩ (١)، ١٠١-١٢٠.
- بن عبد الله، محمد. "تأثير العمل عن بعد على العلاقات الداخلية والرضا الوظيفي." المجلة العربية للإدارة، ٢٠١٩.
- علي، فاطمة. "دور التكنولوجيا في دعم العمل عن بعد: دراسة تطبيقية." مجلة التكنولوجيا والإدارة، ٢٠٢٠.
- <https://mokawalat-amah.com>

