

تأثير مرونة ساعات العمل على جودة حياة العمل
بالتطبيق على شركة راما في جدة
(دراسة حالة)

أسم الطالبة

رزان جاسم الحميد

2021205809

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:.....	3
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	10
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	13
2.1. المقدمة:.....	14
2.2. المتغير المستقل	15
2.3. المتغير التابع	17
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	20
2.5. الخاتمة	21
قائمة المراجع	23

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

تعد جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة التي اكتسبت اهتمامًا متزايدًا في إدارة الموارد البشرية والتنمية التنظيمية. يشير هذا المصطلح إلى مجموعة من الظروف والممارسات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل، وجعلها أكثر إيجابية وإنتاجية للموظفين. تشمل جودة حياة العمل عوامل مثل التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، فرص النمو المهني، بيئة العمل الصحية، والتواصل الفعال داخل المنظمة. تسعى المنظمات الحديثة إلى تبني ممارسات تنظيمية مرنة وفعالة لمواجهة تحديات البيئة الخارجية والداخلية غير المستقرة. لتحقيق الاستجابة المناسبة لهذه المتطلبات، تركز المنظمات على العناية بالموارد البشرية وتوفير بيئة عمل ذات جودة عالية، إذ يُعتبر العامل البشري من العوامل الحاسمة في نجاح المنظمة وتطورها. احمد مجيد غريب. (2022)

تحسين جودة حياة العمل له أهمية كبيرة للمنظمات، حيث تؤثر بشكل مباشر على معدلات الغياب، ورضا الموظفين، ومستوى الإنتاجية. لذا، يجب على المنظمات العمل على توفير مستويات عالية من جودة حياة العمل لضمان جذب الموظفين والاحتفاظ بهم. العناية بالموظفين تشمل تحسين جودة بيئة العمل بشكل شامل وجعلها محط تركيز. Al-Haddad, A. H. S. (2023).

المنظمات تمثل أداة حيوية في المجتمعات الإنسانية المعاصرة، حيث يمثل العنصر البشري فيها حجر الأساس. التفاعلات المختلفة التي يتبناها الأفراد في بيئة العمل تؤثر بشكل كبير على فعالية المنظمة. لتحقيق النجاح، يجب على المنظمات تنمية وتحفيز السلوك الإبداعي بين الموظفين، إذ يعتبر هذا السلوك من العوامل المساهمة في الإبداع والإنتاجية العالية.

شهدت العقود القليلة الماضية تطورات غير مسبوقة بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، وخاصة في التنظيم المؤسسي. أدت هذه التطورات إلى ظهور نظريات جديدة تهدف إلى تحسين التعامل مع العنصر البشري في عمليات الإنتاج سواء في المنظمات الخاصة أو العامة، إنتاجية كانت أم خدمية. تحولت المفاهيم من إدارة المستخدمين التي تركز على الإنتاج فقط إلى إدارة الموارد البشرية التي تهتم بتنمية وتطوير الأفراد لتحقيق أهداف المنظمات. Lebsir, H. (2016).

استجابة للتنافسية العالية والحاجة إلى المرونة والإبداع، أصبحت المنظمات تتبنى أساليب حديثة لتنظيم العمل تعتمد على توظيف الأفراد المتميزين بالمهارات العالية والخبرات الكافية. خلقت هذه المستجدات تحديات للأفراد العاملين؛ فهم في بحثهم عن الاستقرار والأمان يسعون للتكيف مع المتغيرات واستثمارها لصالحهم من خلال البحث عن وظائف مستقرة وأمنة تلبي احتياجاتهم. توفيق، د. أ.، & دعاء أحمد. (2021).

تسعى المنظمات المعاصرة إلى تحقيق التوازن بين حاجاتها وحاجات ورغبات الأفراد العاملين فيها من خلال إيجاد الوسائل المناسبة لجعل العمل أكثر إشباعاً لتلك الحاجات، مما ينعكس إيجابياً على الراحة النفسية للفرد وسلوكياته في العمل، وبالتالي على مستوى أدائه. تعتمد المنظمات على أساليب حديثة في تنظيم العمل لتحقيق مرونة أكبر ومنافع مزدوجة للمنظمة والفرد العامل.

نظام العمل المرن يمثل تحولاً جديداً عن النماذج السابقة في أنظمة العمل والأجور، حيث يخلق فكرة وآلية عمل حديثة. في النظام التقليدي، يتم تحديد ساعات العمل اليومية التي يعملها الموظف خلال أيام العمل، وهذا قد لا يتناسب مع الحاجات المتغيرة والضغط المتزايدة التي قد تتطلب ساعات إضافية في بعض الأحيان. لذا، يأتي نظام العمل المرن ليتمكن رواد الأعمال والموظفين من تحديد ساعات العمل بما يتناسب مع احتياجاتهم وقدراتهم. (Wagner, A. (2006).

يسمح هذا النظام المبتكر بتحديد أجره بالساعة، وبالتالي يمكن للعامل العمل لساعات إضافية تتناسب مع إمكانياته وجهوده، دون الحاجة إلى التزام طويل المدى قد لا يتناسب مع متغيرات الطلب على العمل. يُعرف هذا النهج بـ "نظام العمل المرن"، ويعد واحداً من الأساليب المعروفة لرفع الإنتاجية وتحسين كفاءة العمل، مما يوفر فرص عمل أكثر فعالية.

تبنّت منظمات عالمية مثل منظمة العمل الدولية (ILO) ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) ترتيبات العمل المرن كوسيلة للمساعدة في تحقيق التوازن الفعّال بين العمل وحياة الفرد. لقد أظهرت الدراسات أن فوائد ترتيبات العمل المرن لا تقتصر على الجوانب الاقتصادية فحسب، بل تمتد لتحسين الآثار الاجتماعية في المجتمعات التي تنتمي إليها هذه المنظمات.

وفقاً لـ (Euro found (2016) ، تبين أن حق العمال في طلب تغييرات في أوقات العمل أو مكان العمل، بما في ذلك مقدمي الرعاية، والأشخاص ذوي الإعاقة، والعمال المسنين، والآباء، والعاملين الذين يتلقون تعليماً أو تدريباً، يسهم في تحسين جودة الحياة. وعلى الرغم من أن التشريعات تفرض التزامات على أصحاب العمل لقبول ترتيبات العمل المرن، إلا أنه يتوجب عليهم إظهار أسباب منطقية للرفض مثل التكاليف العالية أو التأثير السلبي على الأداء. بالإضافة إلى ذلك، تشجع الحكومات أصحاب العمل على التفاوض لتحقيق مصالح الجانبين.

استراتيجية العمل المرن تهدف إلى منح الموظفين حرية أكبر في تنظيم أوقات عملهم لتحقيق زيادة في الأداء. في عام 2004 أجري مسح للشركات في 21 دولة أوروبية، حيث أظهر أكثر من نصف أصحاب العمل أنهم اعتمدوا هذه الترتيبات لتحسين مستوى الأداء. (Riedmann et al. 2006)

فرضت أزمة كورونا (كوفيد-19) ضرورة العمل عن بعد، مما ساهم في تحسين جودة الإنتاج، خفض التكاليف، وزيادة مرونة العمل. أثبتت الجائحة أهمية العمل المرن خاصة في ظل التباعد الاجتماعي، لكنها أبرزت تحديات جديدة تتعلق بالتداخل بين الحياة المهنية والخاصة. كما أدى ذلك إلى انتشار عقود العمل عن بعد وتزايد الحاجة إلى تبني نماذج عمل مرنة لمواجهة التغيرات المستقبلية.

دراسة تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل مهمة لأنها تزيد الرضا الوظيفي، وتحسن الإنتاجية، وتجذب المواهب، وتعزز الصحة النفسية، وتساعد المنظمات على التكيف مع التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، مما يعزز قدرتها التنافسية. زروق بلال & السيدة أروي المسهلي. (2022)

مشكلة البحث

قبل جائحة كورونا ، كان العمل المرن يعد خياراً محدوداً متاحاً في بعض الصناعات والشركات الكبرى. لكن مع وصول الجائحة، تسارعت وتيرة اعتماد هذه الأساليب في العمل عبر مختلف القطاعات. يتضمن العمل المرن ترتيبات مثل العمل من المنزل، جداول العمل المتغيرة، والعمل بدوام جزئي، مما يمنح الموظفين مزيداً من التحكم في وقتهم ومكان عملهم.

تأثير العمل المرن يعتمد على عدة عوامل متنوعة، بما في ذلك التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، الرضا الوظيفي، الإنتاجية، جذب والاحتفاظ بالمواهب، وتعزيز الصحة النفسية. على الرغم من الفوائد المحتملة للعمل المرن، يواجه التحديات الجديدة مثل التداخل بين الحياة الشخصية والمهنية، وضعف التواصل المباشر، وصعوبة إدارة الفرق عن بعد.

الفجوات النظرية :

1. نقص الأبحاث المتعمقة:

- بالرغم من زيادة الاهتمام بالعمل المرن، هناك نقص في الدراسات الشاملة التي تغطي تأثيره على مختلف جوانب جودة حياة العمل. الأبحاث الحالية غالباً ما تركز على جوانب معينة مثل الإنتاجية أو الرضا الوظيفي، وتفتقر إلى تكامل يغطي كافة الأبعاد.

2. تنوع السياقات الثقافية:

- معظم الأبحاث تعتمد على بيانات من دول متقدمة أو سياقات ثقافية محددة. هناك حاجة لدراسات تستكشف تأثير العمل المرن في سياقات ثقافية واقتصادية متنوعة لفهم الفروق والتحديات المختلفة.

3. نقص النماذج النظرية:

- هناك فجوة في النماذج النظرية التي تفسر العلاقة بين العمل المرن وجودة حياة العمل. النماذج الحالية قد لا تفسر كافة العوامل المؤثرة أو التفاعلات بين هذه العوامل بشكل كافٍ.

4. التداخل بين العمل والحياة الشخصية: -

هناك حاجة لمزيد من الدراسات حول كيفية التداخل بين الحياة المهنية والشخصية في ظل العمل المرن وتأثير ذلك على الصحة النفسية والأداء العام للموظفين.

الفجوات التطبيقية :

1. تطبيق السياسات:

- على الرغم من الاعتراف بفوائد العمل المرن، فإن تطبيق السياسات والإجراءات المرتبطة به لا يزال غير مكتمل في العديد من الشركات. هناك فجوة في تنفيذ هذه السياسات بشكل فعال يتناسب مع احتياجات الموظفين والمنظمات.

2. إدارة الأداء:

- تتطلب بيئات العمل المرنة تطوير أنظمة جديدة لإدارة الأداء تركز على النتائج بدلاً من ساعات العمل. العديد من الشركات لم تتبنى بعد هذه التغييرات بشكل كامل، مما يؤثر على تقييم أداء الموظفين في بيئات العمل المرنة.

3. التدريب والدعم:

- هناك نقص في برامج التدريب والدعم للمديرين والموظفين للتكيف مع أنماط العمل المرنة. يشمل ذلك التدريب على استخدام الأدوات التكنولوجية، وإدارة الوقت، والتواصل الفعال عن بعد.

4. البنية التحتية التكنولوجية:

- العديد من المنظمات تحتاج إلى تحسين بنيتها التحتية التكنولوجية لدعم العمل المرن. نقص الأدوات التكنولوجية المناسبة يمكن أن يشكل عائقاً أمام التنفيذ الفعال لسياسات العمل المرن.

5. التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

- تحتاج الشركات إلى تطوير استراتيجيات لدعم الموظفين في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، خاصة في ظل العمل عن بعد الذي يمكن أن يؤدي إلى تداخل الحدود بين الحياة المهنية والشخصية.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي :

” ما هو تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل في شركة راما ؟ ”

أهمية الدراسة

1. زيادة الرضا الوظيفي:

- يساهم العمل المرن في تمكين الموظفين من تحقيق توازن أفضل بين حياتهم الشخصية والمهنية، مما يزيد من رضاهم الوظيفي ويقلل من مستويات التوتر والإرهاق (Euro found (2016).

2. تحسين الإنتاجية:

- يوفر العمل المرن مرونة في تنظيم الوقت، مما يمكن الموظفين من زيادة إنتاجيتهم من خلال العمل في الأوقات التي يشعرون فيها بأقصى كفاءتهم (Karan & Noble, 2007).

3. جذب والاحتفاظ بالمواهب:

- تعتبر ترتيبات العمل المرن جذابة للموظفين الموهوبين الذين يبحثون عن بيئة عمل تلبي احتياجاتهم الشخصية والمهنية، مما يساعد الشركات في جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها (Croucher et al., 2013).

4. تعزيز الصحة النفسية:

- يساهم العمل المرن في تحسين الصحة النفسية للموظفين من خلال تقليل الضغط النفسي وتعزيز الشعور بالتحكم في الحياة اليومية (ILO, 2020).

5. الاستجابة للتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية:

- يساعد العمل المرن المنظمات على التكيف مع التغيرات السريعة في الأسواق والتكنولوجيا، مما يعزز من قدرتها التنافسية (OECD, 2020).

على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث النظري في تعزيز فهمنا للتأثيرات المتعددة لأساليب العمل المرن على الجوانب الشخصية والمهنية للأفراد. يوفر البحث النظري إطارًا لفهم التحديات والفرص المرتبطة بتبني هذه الأساليب، مثل تحسين التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وزيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي.

على المستوى التطبيقي:

يمكن للبحث أن يوجه سياسات المؤسسات ويساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز فوائد العمل المرن، مع التركيز على السياق العربي. كما يمكن أن يساعد في تحسين بنية التحتية التكنولوجية وتطوير برامج التدريب التي تدعم الموظفين في التكيف مع بيئات العمل المرنة بشكل أفضل.

أسئلة البحث الفرعية :

كيف يؤثر العمل المرن على التوازن بين الحياة الشخصية والعمل؟

ما هي تأثيرات العمل المرن على الإنتاجية؟

كيف يؤثر العمل المرن على الشركات من الناحية الاقتصادي

أهداف البحث

الهدف العام هو

"استكشاف كيفية تأثير نظام العمل المرن على جودة حياة العمل لدى الموظفين"

الأهداف الفرعية :

- تحديد تأثير العمل المرن على التوازن بين الحياة الشخصية والعمل لدى موظفين شركة راما .
- تحديد تأثيرات العمل المرن على إنتاجية الموظفين في شركة راما .
- تحديد تأثير العمل المرن على شركة راما من الناحية الاقتصادية.

فرضيات البحث :

• الفرضية الرئيسية **H**:

العمل المرن يؤدي الى تحسين جودة حياة العمل لدى الموظفين.

• الفرضية الفرعية الأولى **Ha**:

العمل المرن يسهم في تحسين التوازن بين الحياة الشخصية والعمل لدى الموظفين.

• الفرضية الفرعية الثانية **Hb**:

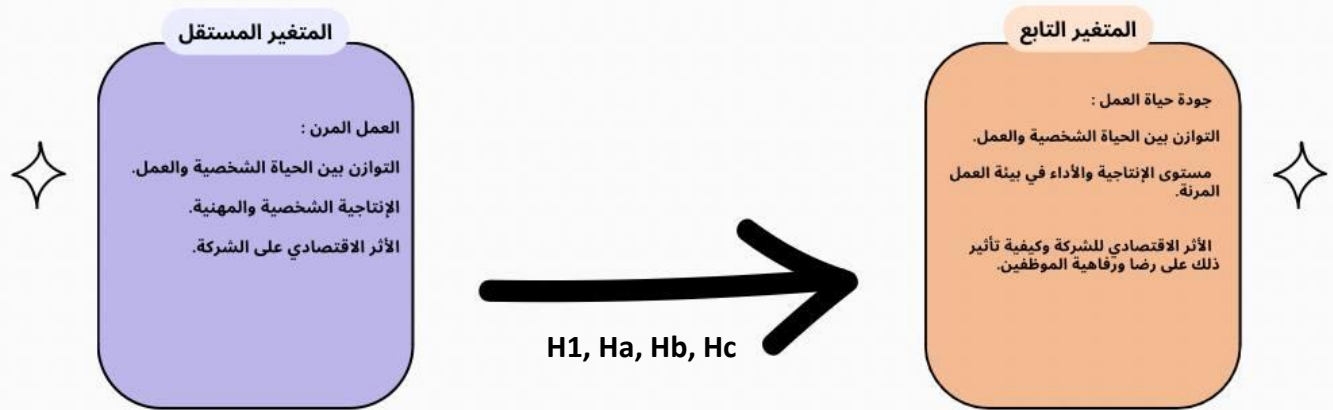
العمل المرن يسهم في تحسين جودة العمل والابتكار بين الموظفين

• الفرضية الفرعية الثالثة **Hc**:

العمل المرن يخفض تكاليف التشغيل للشركة .

رسم نموذج البحث :

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



تم تصميمها بواسطة الطالبة

الدراسة الميدانية:

تعد مجموعة راما الطبية أكبر المجموعات الطبية المتخصصة في مجال طب الأسنان والتجميل في الشرق الأوسط، وتضم تحت مظلتها عدد من العلامات التجارية تشمل أكثر من 40 فرع علاجي يقدم أفضل خدمة ورعاية طبية للعملاء من خلال توفير أحدث ما توصل إليه العالم من تكنولوجيا وتقنيات في مجالات طب الأسنان والجلدية والتجميل وضم فريق عمل ضخم من الأطباء والعاملين أصحاب الخبرات الواسعة والكفاءة المتميزة.

قيمها تتمحور حول الالتزام بالجودة، والابتكار، والنزاهة، والاهتمام بالعملاء.

تسعى دائماً لتحقيق التميز في كل ما تقدمه من خدمات وتحرص على تبني أحدث التقنيات والابتكارات في مجال الرعاية الصحية التجميلية. تؤمن بالنزاهة والشفافية في تعاملاتها، وتعمل بجد لبناء علاقات ثقة متينة مع عملائها. ما أن تقديم الرعاية الشخصية والاهتمام بأدق التفاصيل هو ما يجعلها متميزة في خدمة عملائها.

تحرص شركة راما على توفير خدماتها بأعلى درجات الجودة وذلك من خلال:

استخدام أحدث التقنيات: تعتمد على أحدث الابتكارات والتكنولوجيا الطبية في تقديم خدماتنا.

فريق طبي متميزت على توفير فريق من الأطباء والمختصين ذوي الخبرة والكفاءة العالية.

أسعار تنافسية: تقدم خدماتها بأسعار تناسب الجميع، مع الحفاظ على الجودة العالية.

- سلامة المرضى: تلتزم بأعلى معايير السلامة في جميع العلاجات والإجراءات.

رضا العملاء: تسعى لتحقيق رضا عملائها من خلال تقديم تجربة علاجية متميزة وشخصية.

التطوير المستمر: تلتزم بالتدريب المستمر لفريقنا الطبي لمواكبة أحدث التطورات في مجال الرعاية الصحية التجميلية.

منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.

منهج البحث: الاستنتاجي.

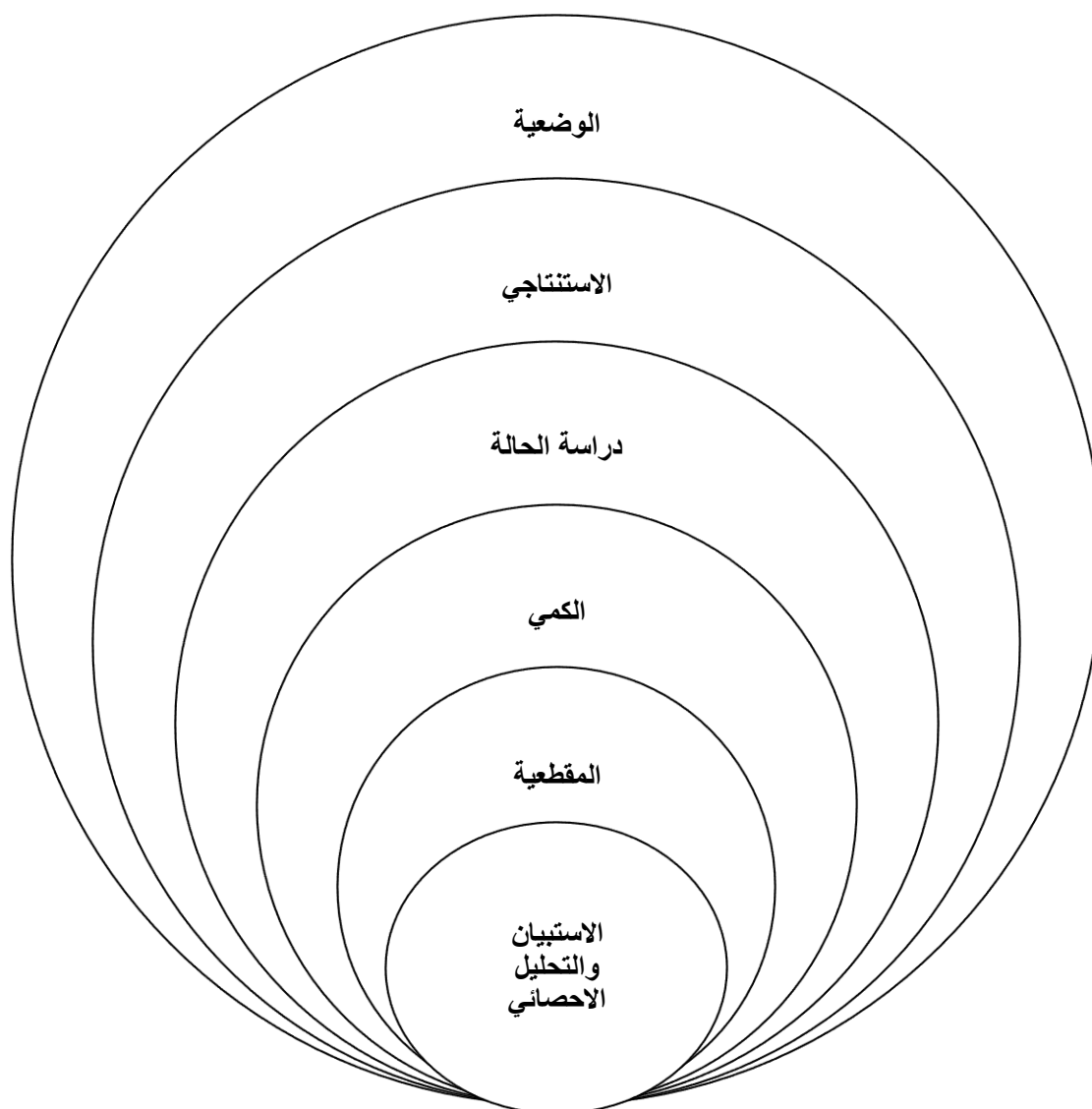
استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.

الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب



هيكل المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة

- الفصل الثاني: الإطار النظري

- الفصل الثالث: منهجية البحث

- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

- الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

"الفصل الثاني: الدراسات السابقة"

المقدمة :

مع التحولات الحديثة في بيئة العمل وتزايد الاهتمام بسلامة الموظفين ورفاهيتهم، أصبح العمل المرن موضوعًا محوريًا في الدراسات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية. يُعرف العمل المرن بأنه الترتيبات التي تمنح الموظفين حرية أكبر في اختيار كيفية وأين ومتى يقومون بعملهم. تأتي هذه التحولات في أساليب العمل استجابةً للاحتياجات المتغيرة لكل من الموظفين والمنظمات، حيث تساهم في تحقيق توازن أفضل بين الحياة المهنية والشخصية، مما يرفع من جودة حياة العمل بشكل عام (Hill, Ferris, & Mårtinson, 2003).

يركز هذا البحث على دراسة تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل من خلال مراجعة الأدبيات السابقة وتحليل النتائج المستخلصة من دراسات مختلفة. لا تقتصر الأبحاث في هذا المجال على تحديد الفوائد فحسب، بل تتناول أيضًا التحديات والسلبيات المحتملة، مما يتيح تقديم رؤية متكاملة حول مدى فعالية العمل المرن في تحسين بيئة العمل (Shockley & Allen, 2012).

تبرز أهمية هذا النوع من الدراسات من حيث أنها توفر بيانات موثوقة وأدلة عملية تساعد صانعي القرار في الشركات والحكومات. فهي تساهم في فهم تأثير العمل المرن على أداء الموظفين وصحتهم النفسية والجسدية، بالإضافة إلى تأثيره على الإنتاجية والكفاءة داخل المؤسسات (Kelly, Moen, & Tranby, 2011). وتوضح بعض الدراسات أن جداول العمل المرنة قد تقلل من تعارضات العمل مع الأسرة، مما ينعكس إيجابًا على رفاهية الموظفين بشكل عام (Kossek & Michel, 2010).

على الجانب الآخر، تشير بعض الدراسات إلى أن ترتيبات العمل عن بُعد قد تؤدي إلى تأثيرات سلبية على التفاعل الاجتماعي والتعاون بين أعضاء الفريق، مما يستدعي موازنة دقيقة بين مزايا وعيوب هذه الأنواع من ترتيبات العمل (Troup & Rose, 2012). ومن هنا تأتي أهمية فهم هذا التوازن لتحسين سياسات العمل المرن وجعلها أكثر فعالية وشمولية (Allen, Johnson, Kiburz, & Shockley, 2013).

نظرة عامة على متغيرات البحث :

يهدف البحث إلى دراسة تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل من خلال تحليل مجموعة من المتغيرات الرئيسية التي تؤثر في هذه العلاقة. يمكن تصنيف المتغيرات المستخدمة إلى ثلاث فئات رئيسية: المتغيرات المستقلة، المتغيرات التابعة، والمتغيرات الوسيطة.

1. *المتغير المستقل :

- *أنواع ترتيبات العمل المرن*: تشمل هذه المتغيرات أشكال العمل المرن المختلفة مثل العمل عن بُعد، جداول العمل المرنة، والعمل بدوام جزئي. سيتم تحليل تأثير كل نوع من هذه الترتيبات على جودة حياة العمل، حيث يُفترض أن هذه الترتيبات تمنح الموظفين مرونة أكبر في إدارة أوقاتهم (Hill, Ferris, & Mårtinson, 2003).

2. *المتغير التابع :

- *جودة حياة العمل*: يُقصد بها مستوى رضا الموظف عن التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والإجهاد المرتبط بالعمل، والرضا الوظيفي بشكل عام. سيتم قياس هذه المتغيرات باستخدام استبيانات معيارية تُعنى بتقييم الرضا الوظيفي والرفاهية الشخصية (Kossek & Michel, 2010).

المتغير المستقل (العمل المرن) :

في ظل التحولات المستمرة في عالم الأعمال والتغيرات الكبيرة التي طرأت على بيئة العمل، أصبح "العمل المرن" أحد المفاهيم الأساسية التي تبنتها العديد من المؤسسات لتحسين الإنتاجية وتعزيز رضا الموظفين. مع تصاعد أهمية التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، بدأت المؤسسات في إعادة النظر في ترتيبات العمل التقليدية، متبينةً أشكالاً جديدة من العمل تلبي احتياجات الموظفين وتوفر لهم مرونة أكبر. هذا البحث يتناول بالتفصيل مفهوم العمل المرن، تطوره، أبعاده، نظرياته، ويستند إلى الدراسات السابقة مع تضمين الرسوم التوضيحية.

تعريف العمل المرن

يُعرف العمل المرن بأنه ترتيبات العمل التي تمنح الموظفين حرية أكبر في تحديد كيفية، وأين، ومتى يقومون بعملهم. تشمل هذه الترتيبات أشكالاً متعددة مثل العمل عن بُعد، الجداول الزمنية المرنة، والعمل بدوام جزئي. يُعتبر العمل المرن وسيلة لتلبية الاحتياجات المتغيرة للموظفين مع تعزيز الإنتاجية والكفاءة داخل المؤسسات (Hill, Ferris, & Martinson, 2003).

تطور مفهوم العمل المرن

بدأ مفهوم العمل المرن في الظهور بشكل ملحوظ خلال أواخر القرن العشرين، مدفوعاً بالتطورات التكنولوجية والتغيرات الديموغرافية في القوى العاملة. مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، أصبح من الممكن للموظفين العمل من أي مكان وفي أي وقت. كما ساهمت التحولات في هيكل الأسرة، مثل زيادة مشاركة النساء في سوق العمل، في تعزيز الحاجة إلى ترتيبات عمل أكثر مرونة (Kossek & Michel, 2010).

في البداية، كانت ترتيبات العمل المرن تُعتبر امتيازاً للموظفين المتميزين أو وسيلة لجذب الكفاءات العالية. ومع مرور الوقت، أدركت الشركات أن العمل المرن يمكن أن يكون استراتيجية فعالة لزيادة الإنتاجية وتحسين رضا الموظفين، مما أدى إلى انتشار تطبيقه على نطاق واسع في مختلف القطاعات (Kelly, Moen, & Tranby, 2011).

أبعاد العمل المرن :

1. *البعد الزماني*

- يشير إلى مرونة ساعات العمل، حيث يُسمح للموظفين بتحديد أوقات بداية ونهاية يوم عملهم. هذا البعد يساعد في تحقيق توازن أفضل بين التزامات العمل والحياة الشخصية، ويقلل من التوتر الناجم عن الالتزام بجداول زمنية صارمة.

2. *البعد المكاني*

- يتعلق بمكان أداء العمل، حيث يُمكن للموظفين العمل من أماكن متنوعة مثل منازلهم أو أي موقع آخر خارج المكتب. يُساهم هذا البعد في تقليل التكاليف المرتبطة بالمكاتب التقليدية ويوفر مرونة أكبر للموظفين، خاصةً في المناطق التي تشهد ازدحامًا مروريًا أو تبعد عن مقر العمل (Troup & Rose, 2012).

3. *البعد التنظيمي*

- يتعلق بكيفية تنظيم العمل وتوزيع المهام. يمكن أن يشمل هذا البعد العمل بنظام الفرق المرنة أو توزيع العمل بناءً على النتائج بدلاً من الساعات. يساهم هذا البعد في تعزيز الإنتاجية من خلال تمكين الموظفين من العمل وفقًا لقدراتهم واحتياجاتهم الفردية (Shockley & Allen, 2012).

نظريات العمل المرن

. *نظرية توازن الحياة والعمل*

- تشير هذه النظرية إلى أن العمل المرن يساهم بشكل كبير في تحقيق توازن بين الحياة الشخصية والمهنية. من خلال تقليل التوترات المرتبطة بالعمل وتوفير المزيد من الوقت للأنشطة الشخصية، يساهم العمل المرن في تحسين جودة الحياة بشكل عام (Kossek & Michel, 2010).

2. *نظرية التوافق الاجتماعي*

- تفترض هذه النظرية أن العمل المرن يمكن أن يؤدي إلى تقليل التفاعل الاجتماعي بين الموظفين، مما قد يؤثر سلبًا على روح الفريق والتعاون. ومع ذلك، فإنها تشير أيضًا إلى أن الدعم التنظيمي يمكن أن يخفف من هذه التأثيرات السلبية من خلال تعزيز بيئة عمل شاملة ومحفزة (Troup & Rose, 2012).

3. *نظرية التحفيز الذاتي*

- تعتمد هذه النظرية على فرضية أن الموظفين الذين يتمتعون بمرونة في العمل يكونون أكثر تحفيزاً وإنتاجية. إذ أنهم يشعرون بالسيطرة على بيئة العمل الخاصة بهم، مما يزيد من رضاهم الوظيفي والتزامهم تجاه المنظمة (Allen, Johnson, Kiburz, & Shockley, 2013).

المتغير التابع (جودة حياة العمل) :

تعتبر جودة حياة العمل من المواضيع المهمة التي تحظى باهتمام الباحثين والممارسين في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث تعكس مدى رضا الموظفين عن حياتهم المهنية ومدى قدرتهم على تحقيق توازن بين حياتهم المهنية والشخصية. في هذا البحث، سنستعرض تعريف جودة حياة العمل، تطورها، أبعادها، ونظرياتها، بالإضافة إلى تضمين مراجع عربية لدعم هذا الموضوع.

تعريف جودة حياة العمل

جودة حياة العمل تُعرّف على أنها مجموعة من الشروط والظروف التي تؤثر على حياة الموظف في العمل وتشمل عوامل مثل الأمان الوظيفي، فرص النمو والتطوير المهني، الرضا عن العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، والدعم الاجتماعي داخل بيئة العمل (الزهراني، 2016). يتمثل الهدف الرئيسي لجودة حياة العمل في تحسين رفاهية الموظفين مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم ورضاهم الوظيفي.

تطور مفهوم جودة حياة العمل

تطور مفهوم جودة حياة العمل عبر العقود الماضية ليصبح جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات. في البداية، ركزت الدراسات على الجوانب المادية للعمل مثل الرواتب والمزايا، ولكن مع مرور الوقت، توسع التركيز ليشمل العوامل النفسية والاجتماعية مثل التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وبيئة العمل الداعمة (القصور، 2018).

شهدت العقود الأخيرة تحولاً نحو رؤية شاملة لجودة حياة العمل، حيث أصبحت المؤسسات تدرك أن رفاهية الموظفين تلعب دوراً حاسماً في تحقيق أهدافها التنظيمية. هذا التحول جاء نتيجة للعديد من الدراسات التي أثبتت أن تحسين جودة حياة العمل يؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمي، وتقليل معدلات الغياب والتسرب الوظيفي (الرويس، 2019).

أبعاد جودة حياة العمل

1. *الأمان الوظيفي*

- يُعد الأمان الوظيفي من أهم الأبعاد التي تؤثر على جودة حياة العمل، حيث يشعر الموظفون بالاستقرار والاطمئنان عندما يكونون واثقين من استمرارية عملهم. هذا البعد يؤثر بشكل مباشر على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي (السويدان، 2017).

2. *التوازن بين الحياة الشخصية والعمل*

- يُشير هذا البعد إلى قدرة الموظف على تحقيق توازن بين التزاماته المهنية وحياته الشخصية. يعتبر هذا التوازن ضروريًا للحفاظ على الصحة النفسية والجسدية للموظفين، وبالتالي تحسين أدائهم وإنتاجيتهم (الشمري، 2020).

3. *بيئة العمل*

- تشمل بيئة العمل العوامل المادية مثل جودة المكاتب والمعدات، بالإضافة إلى العوامل النفسية مثل العلاقات بين الموظفين والدعم المقدم من الإدارة. بيئة العمل الإيجابية تحفز الموظفين وتزيد من إنتاجيتهم (الطويل، 2015).

4. *فرص النمو والتطوير المهني*

- يشمل هذا البعد فرص التدريب والتطوير المهني التي توفرها المؤسسة للموظفين، مما يمكنهم من تحسين مهاراتهم وزيادة فرص الترقية. الموظفون الذين يشعرون بأن لديهم فرصًا للنمو داخل المؤسسة يكونون أكثر رضا والتزامًا بأعمالهم (السبيعي، 2019).

نظريات جودة حياة العمل

1. *نظرية هيرزبرغ للعوامل المحفزة*

- قدم فريدريك هيرزبرغ نظرية العوامل المحفزة والتي تشير إلى أن هناك عوامل معينة في بيئة العمل تساهم في تحفيز الموظفين وتزيد من رضاهم الوظيفي، مثل التقدير، الإنجاز، والمسؤولية. على الجانب الآخر، هناك عوامل إذا لم تكن متوفرة قد تؤدي إلى عدم الرضا مثل الرواتب، والسياسات الإدارية (هيرزبرغ، 1959).

2. *نظرية التوازن بين العمل والحياة*

- تفترض هذه النظرية أن جودة حياة العمل تعتمد بشكل كبير على قدرة الموظف على تحقيق توازن بين متطلبات العمل واحتياجات الحياة الشخصية. يشير الباحثون إلى أن هذا التوازن يمكن أن يؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي وتقليل مستويات التوتر (الشمري، 2020).

3. *نظرية العدالة التنظيمية*

- تُركز هذه النظرية على شعور الموظف بالعدالة في بيئة العمل، سواء من حيث توزيع المهام والمكافآت أو من حيث التفاعل مع الإدارة. الموظفون الذين يشعرون بالعدالة في عملهم يكونون أكثر رضا والتزامًا (الزهراني، 2016).

تحليل العلاقة بين تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل يتطلب دراسة شاملة للعوامل المؤثرة في هذه العلاقة، مع الاستناد إلى الدراسات السابقة لاستكشاف الأنماط، الصراعات، والفجوات في هذا المجال. فيما يلي خطة توضح كيفية تنفيذ هذا التحليل:

*تحليل الدراسات السابقة:

الأنماط :

فوائد العمل المرن: أظهرت العديد من الدراسات أن العمل المرن يساهم بشكل كبير في تحسين جودة حياة العمل من خلال تعزيز رضا الموظفين، تقليل مستويات الإجهاد، وتحسين التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.

- في دراسة أجريت، وجد الباحث أن العمل المرن ساهم في تعزيز جودة الحياة الوظيفية للموظفين في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية.

- أظهرت دراسة لـ Hill وآخرين (2008) أن العمل المرن يقلل من التوتر بين العمل والحياة الشخصية ويزيد من رضا الموظفين.

الصراعات :

- *التحديات التنظيمية*: هناك صراعات تتعلق بالتنظيم، مثل صعوبة التنسيق بين الفرق أثناء العمل عن بُعد، وصعوبات في مراقبة أداء الموظفين.

- أشارت دراسة إلى أن المديرين يواجهون صعوبات في تقييم أداء الموظفين الذين يعملون بمرونة.

- أفاد تقرير لـ Allen وآخرين (2013) أن بعض الشركات تواجه تحديات في مراقبة إنتاجية الموظفين وتحديد المسؤوليات عند العمل عن بعد.

الفجوات :

- *نقص البحث في بعض القطاعات*: لا يزال هناك نقص في الدراسات حول تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل في قطاعات معينة مثل الصناعات الثقيلة أو في الدول النامية.

- أظهرت دراسة لـ Shockley & Allen (2012) وجود فجوة في البحث المتعلق بتأثير العمل المرن في القطاعات التقليدية.

- لا توجد دراسات كافية في العالم العربي تناولت تأثير العمل المرن في القطاعات التقليدية مثل التصنيع.

النتائج والمناقشة:

- *تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل*: يجب دراسة ما إذا كان العمل المرن يعزز جودة حياة العمل في جميع الظروف، أو ما إذا كانت هناك استثناءات تعتمد على القطاع، الثقافة التنظيمية، أو العوامل الجغرافية.

- *التوصيات*: بناءً على التحليل، يمكن تقديم توصيات للشركات حول كيفية اعتماد سياسات العمل المرن بطريقة تدعم تحسين جودة حياة العمل.

الخاتمة :

الدراسات السابقة تشير بوضوح إلى أن العمل المرن له تأثير إيجابي ملحوظ على جودة حياة العمل. فيما يلي أهم النتائج:

1. *زيادة الرضا الوظيفي*: العمل المرن يعزز رضا الموظفين عن وظائفهم من خلال منحهم الحرية في إدارة وقتهم ومكان عملهم، مما ينعكس إيجابياً على رضاهم العام عن بيئة العمل.

2. *تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية*: العمل المرن يساعد الموظفين على تحقيق توازن أفضل بين حياتهم المهنية والشخصية، مما يقلل من التوتر والضغوط المرتبطة بالعمل.

3. *تقليل مستويات الإجهاد*: مرونة العمل تساهم في تقليل مستويات الإجهاد والتوتر، حيث يتمكن الموظفون من تنظيم جداولهم بما يتماشى مع احتياجاتهم الشخصية والأسرية.

4. *زيادة الإنتاجية*: هناك أدلة على أن العمل المرن يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية نتيجة للرضا الوظيفي وانخفاض مستويات الإجهاد.

5. *التحديات التنظيمية*: في المقابل، أشارت بعض الدراسات إلى وجود تحديات تنظيمية، مثل صعوبة التنسيق بين الفرق وإدارة الأداء عند العمل عن بُعد.

مناقشة الآثار المستقبلية للبحث:

1. *توسيع النطاق الجغرافي والقطاعي*: هناك حاجة لمزيد من الدراسات التي تستهدف قطاعات تقليدية ومناطق جغرافية غير مدروسة بشكل كافٍ، مثل الصناعات الثقيلة والدول النامية.

2. *استكشاف تأثيرات غير مباشرة*: ينبغي على الأبحاث المستقبلية أن تستكشف كيف يمكن للمرونة في العمل أن تؤثر على الجوانب الأخرى من حياة الموظفين مثل صحتهم النفسية والجسدية على المدى الطويل.

3. *دراسة تأثيرات العمل المرن في الظروف الاستثنائية*: من المهم استكشاف تأثير العمل المرن في الظروف الاستثنائية مثل الأزمات الصحية أو الاقتصادية، وكيف يمكن أن يؤثر على الاستدامة التنظيمية وجودة حياة العمل.

*المساهمات الإجمالية للبحث في هذا المجال:

1. *توضيح العلاقة بين العمل المرن وجودة حياة العمل*: البحث الحالي يعمق فهمنا للعلاقة بين العمل المرن وجودة حياة العمل، مما يساعد الشركات في اتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية تبني سياسات العمل المرن.

2. *تسليط الضوء على الفجوات البحثية*: من خلال استعراض الدراسات السابقة، يحدد البحث الفجوات القائمة في المعرفة، مما يوجه الباحثين المستقبليين نحو مجالات جديدة للدراسة.

3. *تقديم توصيات عملية للشركات*: البحث يقدم توصيات قابلة للتنفيذ للشركات حول كيفية تحسين جودة حياة العمل من خلال تبني نماذج العمل المرن، مع الأخذ في الاعتبار التحديات المحتملة.

4. *دعم تطوير سياسات العمل المرن*: يساهم البحث في تطوير سياسات العمل المرن التي تعزز من رضا وإنتاجية الموظفين، وتدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية في بيئات العمل المختلفة.

فصل الملاحق

استبيان

في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها سوق العمل، أصبح العمل المرن أحد الحلول الفعالة التي تتبناها العديد من المؤسسات لتحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية. يُقصد بالعمل المرن تلك الأساليب التي تتيح للموظفين مرونة أكبر في تحديد أوقات ومواقع العمل بما يتناسب مع احتياجاتهم الشخصية والمهنية.

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة تأثير العمل المرن على جودة حياة العمل من حيث التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، وتحسين الرضا الوظيفي، والحد من الضغوط النفسية. سيتم استخدام نتائج هذا الاستبيان في تحسين سياسات العمل وتعزيز رفاهية الموظفين. نأمل منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة بكل دقة وشفافية. علمًا أن جميع المعلومات التي سيتم تقديمها ستظل سرية ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

إلى السادة الموظفين بشركة راما

ارجو التكرم بالإجابة عن هذا الاستبيان الذي صمم لجمع بيانات خاصة ببحث تحت عنوان " تأثير مرونة ساعات العمل على جودة حياة العمل " أؤكد لكم إن إجابتكم ستعامل بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط شاكرة ومقدرة جهدكم الثمين سلفا وتعاونكم الذي سيكون له أثر كبير في نجاح هذه الدراسة .

المحور الأول: معلومات عامة

1. الجنس / ☐ ذكر ☐ أنثى
2. المحور الثاني: العمر / ☐ 25 سنة أو أقل ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36 ☐ 40 ☐ 41 أو أكثر
3. المحور الثالث: المستوى التعليمي / ☐ أقل من مستوى الثانوي ☐ مستوى الثانوي ☐ مستوى جامعي
4. عدد سنوات الخبرة / ☐ من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتيح الشركة خيارات للعاملين في جدولة أوقات عملهم.					
2	يتم منحي فرصة إعادة جدول وقت عملي بما يناسبني.					
3	تسهم الشركة التي أعمل بهافي تحديد موعد بدء ونهاية العمل.					
4	يسمح وقت الدوام الرسمي بوجود فترات راحة.					
5	إمكانية تقاسم مهام العمل مع زميل آخر.					
6	يستطيع الموظف ممارسة عمله من خارج مكتب العمل.					
7	يمكنني ممارسة عملي بإستخدام وسائل الإتصال المختلفة (الهاتف المحمول).					
8	يشعر الموظف بوجود أجواء ضغط مرتفعة من العمل.					
9	تطبيق العمل المرن يعزز رغبة الموظفين في تحقيق أهداف الشركة.					
10	يمكن أن أقوم بضغط أسبوع العمل عن طريق العمل لساعات أطول أيام أقل.					
11	يسمح أوقات العمل بممارسة بعض الأنشطة الجماعية.					
12	يتلقى الموظفون في الشركة تدريبات لدعم العمل عن بعد.					

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتفهم مديري مشكلاتي في العمل ويسعى لحلها.					
2	تساعدني وظيفتي على تطوير الإبداع المهني خارج أوقات العمل.					
3	أترك العمل جزئياً وأتفرغ لعائلتي خارج أوقات العمل.					
4	أشعر أنني جزء مهم ضمن زملائي الموظفين.					
5	أشعر بالراحة والأمان نتيجة توفر نظام للتأمين الصحي.					
6	يعبر زملائي الموظفين عن آرائهم بكل أريحية.					
7	أتلقي علاوات وتعويضات مقابل ما أقدمه من مجهود.					
8	أشعر أن مشاركتي في اتخاذ القرارات فعالة.					
9	أستمتع بالتعاون والمشاركة مع زملائي في العمل.					
10	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي.					
11	يتصف مديري بالبساطة في التعامل مع الموظفين.					
12	يقدم لي مديري توجيهات وإرشادات باستمرار.					

قائمة المراجع

- توفيق، د. أ.، & دعاء أحمد. (2021). الأبعاد الاجتماعية للعمل المرن في ظل الأزمات: دراسة ميدانية على عينة من الخبراء والعمال بمصنع نستله 1 مصر. مجلة كلية التربية في العلوم الإنسانية و الأدبية, 27(3), 251-314.

- الاستاذ المشارك زروق بلال, & السيدة أروي المسهلي. (2022). أثر العمل عن بعد على كفاءة الأداء الوظيفي في ظل أزمة كورونا: بالتطبيق على مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار ووزارة العمل وبلدية ظفار بسلطنة عمان. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الانسانية والاجتماعية.

- احمد مجيد غريب. (2022). تأثير جودة حياة العمل في تعزيز سلوك العمل الابداعي: بحث وصفي تحليل لاراء عينة من الموظفين في مقر المديرية العامة لتربية الانبار.

- عبد الحميد, ش. أ. ح., & شيماء أحمد حسن. (2021). تأثير المرونة في مكان العمل على سلوك المواطن التنظيمية دراسة ميدانية. مجلة البحوث المالية والتجارية, 22(4), 163-190.

<https://doi.org/10.21608/JSST.2021.91059.1315>

- قرني، ح. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين. مجلة السياسة والاقتصاد، 15(14)، 1-33.
- الزهراني، ع. (2016). جودة حياة العمل وأثرها على الرضا الوظيفي. مجلة العلوم الإدارية، 12(3)، 60-45.
- القصير، م. (2018). تحليل تطور مفهوم جودة حياة العمل. مجلة الدراسات الاجتماعية، 14(2)، 99-110.
- الرويس، خ. (2019). دور جودة حياة العمل في تعزيز الولاء التنظيمي. مجلة الإدارة العامة، 22(1)، 85-71.
- السويديان، ن. (2017). الأمان الوظيفي وعلاقته بجودة حياة العمل. مجلة التنمية البشرية، 9(4)، 27-39.
- الشمري، س. (2020). التوازن بين الحياة الشخصية والعمل وأثره على الرضا الوظيفي. مجلة البحوث الإدارية، 15(5)، 112-128.
- الطويل، أ. (2015). بيئة العمل وأثرها على جودة حياة العمل. مجلة الموارد البشرية، 7(3)، 55-7.
- السبيعي، ج. (2019). فرص النمو والتطوير المهني وأثرها على التزام الموظفين. مجلة الأعمال والتطوير، 10(2)، 89-102.
- Allen, T. D., Johnson, R. C., Kiburz, K. M., & Shockley, K. M. (2013). Work–family conflict and flexible work arrangements: Deconstructing flexibility. *Personnel Psychology*, 66(2), 345-376.
- Al-Haddad, A. H. S. (2023). Measuring The Role of Organizational Culture on Job Performance-A Field Study on Industrial Sector Institutions in The Sultanate of Oman. *Journal of the Advances in Agricultural Researches*, 28(4), 852-863.
- Croucher, R., & Rizov, M. (2015). MNEs and flexible working practices in Mauritius. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(21), 2701-2717.
- Criscuolo, C., Gal, P., Leidecker, T., Losma, F., & Nicoletti, G. (2020). The role of telework for productivity during and post-COVID-19: Results from an OECD survey among managers and workers.

- Hill, E. J., Ferris, M., & Martinson, V. (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(2), 220-241.
- International Labour Office. (2020). Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A Practical Guide. International Labour Organisation (ILO)
- Kelly, E. L., Moen, P., & Tranby, E. (2011). Changing workplaces to reduce work-family conflict: Schedule control in a white-collar organization. *American Sociological Review*, 76(2), 265-290.
- Kossek, E. E., & Michel, J. S. (2010). Flexible work schedules. In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 535-572). American Psychological Association
- Lebsir, H. (2016). أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال—دراسة حالة القطاع بولاية جيجل (Doctoral dissertation, Université Mohamed Khider-Biskra
- Riedmann, A., Bielenski, H., Szczurowska, T., & Wagner, A. (2006). Working time and work-life balance in European companies
- Shockley, K. M., & Allen, T. D. (2012). Motives for flexible work arrangements: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85(1), 139-159
- Troup, C., & Rose, J. (2012). Working from home: Do formal or informal telework arrangements provide better work-family outcomes? *Community, Work & Family*, 15(4), 471-486