

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

مرونة العمل عن بعد وكفاءة الأداء: دراسة حالة في شركة "الراحة للخدمات

إعداد الطالب/محمد سعود الفراج

إشراف/Dr :fayez jrad

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

شهد عالم العمل في السنوات الأخيرة تحولاً جذرياً بفعل التطورات التكنولوجية المتسارعة، والتي أدت إلى ظهور نمط جديد من العمل يُعرف بالعمل عن بعد. وقد أبرزت جائحة كورونا أهمية هذا النمط وأثبتت جدواه في العديد من القطاعات. في هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير مرونة العمل عن بعد على كفاءة الأداء في شركة "الراحة للخدمات"، وذلك من خلال دراسة حالة تفصيلية.

تعتبر شركة "الراحة للخدمات" نموذجاً مثالياً لدراسة هذا الموضوع، حيث أنها تبنت سياسة العمل عن بعد بشكل واسع خلال الفترة الماضية. ومن خلال تحليل تجربة الشركة، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من الأسئلة البحثية الهامة، منها:

- ما هي الآثار الإيجابية والسلبية لعملية الانتقال إلى نموذج العمل عن بعد في شركة "الراحة للخدمات"؟
- كيف أثرت مرونة العمل عن بعد على مستوى إنتاجية الموظفين وكفاءتهم في أداء المهام الموكلة إليهم؟
- ما هي العوامل التي ساهمت في نجاح تطبيق نموذج العمل عن بعد في الشركة، وما هي التحديات التي واجهتها؟

• كيف يمكن لشركة "الراحة للخدمات" الاستفادة من هذه التجربة لتطوير سياساتها وإجراءاتها المتعلقة بالعمل عن بعد في المستقبل؟

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إسهام علمي عملي في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث أنها ستوفر رؤية قيمة حول كيفية تصميم وتنفيذ برامج العمل عن بعد بنجاح. كما ستساعد هذه الدراسة الشركات الأخرى في قطاع الخدمات على اتخاذ قرارات مدروسة بشأن تبني هذا النمط من العمل.

مشكلة الدراسة:

المشكلة الرئيسية:

- ما هو تأثير تنفيذ سياسة العمل عن بعد على مستوى أداء الموظفين في شركة "الراحة للخدمات"؟

المشاكل الفرعية:

- كيف يؤثر العمل عن بعد على مستوى إنتاجية الموظفين مقارنة بالعمل التقليدي من المكتب؟
- ما هي العوامل التي تؤثر إيجاباً أو سلباً على أداء الموظفين أثناء العمل عن بعد؟ (مثل: جودة الاتصال، توفر الأدوات التقنية، البيئة المنزلية، الدعم الإداري، التوازن بين العمل والحياة الشخصية)
- هل هناك فروق في أداء الموظفين بين مختلف الأقسام أو المستويات الوظيفية في الشركة؟
- كيف ينعكس العمل عن بعد على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين؟
- ما هي التحديات التي تواجهها الشركة في إدارة الموظفين الذين يعملون عن بعد؟ (مثل: قياس الأداء، التواصل الفعال، التعاون بين الفرق)

اهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

- توسيع المعرفة: تساهم الدراسة في توسيع المعرفة الأكاديمية حول تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين، خاصة في قطاع الخدمات.
- اختبار النظريات: يمكن للدراسة أن تختبر وتؤكد أو تنفي النظريات القائمة حول علاقة العمل عن بعد بالإنتاجية والرضا الوظيفي.
- بناء قاعدة بيانات: تساهم الدراسة في بناء قاعدة بيانات حول تجارب الشركات السعودية في تطبيق نموذج العمل عن بعد، مما يمكن الباحثين الآخرين من إجراء مقارنات وتحليلات أعمق.
- تطوير أدوات القياس: قد تساهم الدراسة في تطوير أدوات جديدة لقياس أداء الموظفين وكفاءتهم في بيئة العمل عن بعد.

الأهمية العملية:

- تقديم توصيات عملية: يمكن للدراسة أن تقدم توصيات عملية للشركات التي ترغب في تبني نموذج العمل عن بعد، مثل كيفية تصميم سياسات مرنة، وتوفير الأدوات التقنية اللازمة، ودعم الموظفين خلال فترة الانتقال.

- تحسين أداء الشركات: يمكن أن تساعد الدراسة الشركات على تحسين أداء موظفيها وزيادة إنتاجيتهم من خلال تحديد العوامل التي تؤثر إيجاباً على أداء الموظفين أثناء العمل عن بعد.
- توفير التكاليف: يمكن أن تساعد الدراسة الشركات على توفير التكاليف من خلال تحديد الفوائد الاقتصادية للعمل عن بعد، مثل تقليل تكاليف المكاتب والمواصلات.
- جذب وتطوير الكفاءات: يمكن أن يساهم العمل عن بعد في جذب وتطوير الكفاءات، مما يجعل الشركة أكثر جاذبية للموظفين الموهوبين.

اهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

- تقييم تأثير تنفيذ سياسة العمل عن بعد على مستوى أداء الموظفين وكفاءتهم في شركة "الراحة للخدمات".

الأهداف الفرعية:

- قياس مستوى إنتاجية الموظفين قبل وبعد تطبيق سياسة العمل عن بعد ومقارنة النتائج.
- تحديد العوامل التي تؤثر إيجاباً وسلباً على أداء الموظفين أثناء العمل عن بعد.
- تحليل العلاقة بين مرونة العمل عن بعد ورضا الموظفين عن العمل.
- تقييم مدى ملاءمة البنية التحتية التقنية وسياسات الشركة لدعم العمل عن بعد.
- تحديد التحديات التي تواجه الشركة في إدارة الموظفين الذين يعملون عن بعد واقتراح الحلول المناسبة.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

- ما هو أثر تطبيق سياسة العمل عن بعد على كفاءة أداء موظفي شركة "الراحة للخدمات"؟

التساؤلات الفرعية:

- كيف يؤثر العمل عن بعد على مستوى إنتاجية الموظفين في مختلف الأقسام؟
- ما هي العوامل التي تعزز أو تعيق أداء الموظفين أثناء العمل عن بعد؟
- هل هناك علاقة بين مرونة العمل عن بعد ورضا الموظفين عن وظائفهم؟
- كيف ينعكس العمل عن بعد على جودة التواصل والتعاون بين أفراد الفريق؟
- ما هي التحديات التقنية والإدارية التي تواجه الشركة في إدارة العمل عن بعد؟

فرضيات الدراسة

فرضية رئيسية:

- هناك علاقة موجبة بين تطبيق سياسة العمل عن بعد وزيادة كفاءة أداء موظفي شركة "الراحة للخدمات".

فرضيات فرعية:

- فرضية العلاقة بين العمل عن بعد والإنتاجية:
 - يؤدي العمل عن بعد إلى زيادة في إنتاجية الموظفين في شركة "الراحة للخدمات".
 - هناك علاقة طردية بين عدد ساعات العمل الفعلية أثناء العمل عن بعد وإنتاجية الموظفين.
- فرضية العلاقة بين العمل عن بعد والرضا الوظيفي:
 - يؤدي العمل عن بعد إلى زيادة في مستوى رضا الموظفين عن وظائفهم في شركة "الراحة للخدمات".
 - هناك علاقة طردية بين مرونة العمل عن بعد ورضا الموظفين عن التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- فرضية العلاقة بين العمل عن بعد والتحديات:
 - يواجه الموظفون في شركة "الراحة للخدمات" تحديات تقنية واجتماعية أثناء العمل عن بعد.

- تؤثر جودة الاتصال بالإنترنت و توفر الأدوات التقنية سلباً على أداء الموظفين الذين يعملون عن بعد.
- فرضية العلاقة بين العمل عن بعد والتعاون:
 - يؤثر العمل عن بعد سلباً على مستوى التعاون والتنسيق بين فرق العمل في شركة "الراحة للخدمات".
 - هناك حاجة إلى توفير أدوات وتقنيات تواصل فعالة لتعزيز التعاون بين الموظفين الذين يعملون عن بعد.

الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع "مرونة العمل عن بعد وكفاءة الأداء"

1. دراسة: "أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي"

- **المؤلف: ** د. أحمد العلي

- **الملخص: ** تتناول هذه الدراسة تأثير العمل عن بعد على كفاءة الأداء

الوظيفي في المؤسسات. تم استخدام أسلوب الاستبيان لجمع البيانات من موظفي عدة شركات. أظهرت النتائج أن العمل عن بعد يمكن أن يزيد من الإنتاجية، ولكنه يتطلب دعمًا تقنيًا وتدريبًا مناسبة لضمان فعالية العمليات.

2. دراسة: "العمل عن بعد: تحديات وفرص"

- **المؤلف: ** د. رنا السعيد

- **الملخص: ** تبحث هذه الدراسة في التحديات التي تواجه الشركات عند تطبيق نظام العمل عن بعد، بالإضافة إلى الفوائد المحتملة. وُجد أن التواصل الفعال والتقنيات الحديثة هما المفتاحان لتحقيق النجاح في هذا النوع من العمل.

3. دراسة: "المرونة في العمل عن بعد وتأثيرها على الموظفين"

- **المؤلف: ** د. محمد الزهراني

- **الملخص: ** تسلط هذه الدراسة الضوء على كيفية تأثير المرونة في العمل عن بعد على رضا الموظفين وأدائهم. أظهرت النتائج أن المرونة تعزز من شعور الموظف بالمسؤولية وتزيد من التزامهم تجاه العمل.

4. دراسة: "تقييم كفاءة الأداء في ظل العمل عن بعد"

- **المؤلف:** د. ليلي الشمري

- **الملخص:** تتناول الدراسة كيفية قياس كفاءة الأداء في بيئات العمل عن بعد. استخدمت الدراسة مجموعة من المؤشرات القياسية لتقييم الأداء، وخلصت إلى أن التقييم المستمر والتغذية الراجعة تلعبان دورًا حاسمًا في تحسين الأداء.

5. دراسة: "تطبيق العمل عن بعد في الشركات العربية: دراسة حالة"

- **المؤلف:** د. يوسف العبدالله

- **الملخص:** تركز هذه الدراسة على كيفية تطبيق نموذج العمل عن بعد في الشركات العربية، مع التركيز على شركة "الراحة للخدمات". تم استخدام أسلوب دراسة الحالة لتقييم التحديات والفرص التي واجهتها الشركة، وخلصت إلى أن التكيف السريع مع التغيرات كان له تأثير إيجابي على الأداء.

المنطلقات النظرية للدراسة حول تأثير العمل عن بعد على كفاءة الأداء في شركة "الراحة للخدمات"

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تشكل الإطار المفاهيمي لتحليل العلاقة بين العمل عن بعد وكفاءة الأداء. تتضمن هذه المنطلقات:

1. نظرية الحوافز:

- نظرية ماسلو للاحتياجات: تفترض النظرية أن لدى الأفراد احتياجات مختلفة تسعى إلى إشباعها، وأن تلبية هذه الاحتياجات يؤدي إلى زيادة الدافعية والأداء. يمكن للعمل عن بعد أن يلبي بعض احتياجات الموظفين مثل الحاجة إلى الاستقلالية والمرونة، مما يؤدي إلى زيادة الدافعية والأداء.

- نظرية العدالة: تفترض النظرية أن الأفراد يقارنون مساهماتهم في العمل بالمكافآت التي يحصلون عليها، وإذا شعروا بأن المعاملة غير عادلة فإن ذلك يؤثر سلبًا على أدائهم. يجب على الشركات التي تعتمد على العمل عن بعد أن تضمن أن نظام المكافآت والعلاوات عادل وشفاف.

2. نظرية السلوك التنظيمي:

- نظرية التوقعات: تفترض النظرية أن سلوك الأفراد يتأثر بتوقعاتهم حول نتائج أفعالهم. إذا توقع الموظف أن العمل عن بعد سيؤدي إلى زيادة في الأداء، فإنه سيكون أكثر حماسًا للعمل.
- نظرية التعلم الاجتماعي: تفترض النظرية أن الأفراد يتعلمون من خلال الملاحظة والمحاكاة. يمكن للشركات التي تعتمد على العمل عن بعد أن

توفر برامج تدريبية وتوجيهًا مستمرًا للموظفين لضمان تعلمهم المهارات الجديدة اللازمة للعمل بفعالية في بيئة العمل عن بعد.

3. نظرية الاتصال:

- نظرية التواصل الفعال: تؤكد هذه النظرية على أهمية التواصل الفعال في تحقيق الأهداف التنظيمية. يجب على الشركات التي تعتمد على العمل عن بعد أن توفر قنوات اتصال فعالة ومتعددة لضمان التواصل السلس بين الموظفين والإدارة.

4. نظرية الإدارة الحديثة:

- الإدارة القائمة على الأداء: تركز هذه النظرية على ربط أداء الموظفين بالمكافآت والحوافز. يجب على الشركات التي تعتمد على العمل عن بعد أن تتبنى أنظمة تقييم أداء واضحة وشفافة لضمان ربط الأداء بالمكافآت.

محاور نظرية للدراسة:

- تأثير العمل عن بعد على الدافعية والإنتاجية: دراسة العلاقة بين مرونة العمل عن بعد ومستوى إنتاجية الموظفين، وتحديد العوامل التي تؤثر على الدافعية في بيئة العمل عن بعد.
- تأثير العمل عن بعد على الرضا الوظيفي: دراسة العلاقة بين العمل عن بعد ورضا الموظفين عن وظائفهم، وتحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي في بيئة العمل عن بعد.

- تأثير العمل عن بعد على التواصل والتعاون: دراسة تأثير العمل عن بعد على جودة التواصل والتعاون بين الموظفين، وتحديد التحديات التي تواجه التواصل في بيئة العمل عن بعد والحلول المقترحة.
- تأثير العمل عن بعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية: دراسة تأثير العمل عن بعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين، وتحديد الآثار الإيجابية والسلبية لهذا التوازن على أداء الموظفين.
- تأثير العمل عن بعد على التكاليف: دراسة تأثير العمل عن بعد على التكاليف التشغيلية للشركة، وتحديد المدخرات المحتملة من خلال تطبيق سياسة العمل عن بعد.

منهجية وطرق البحث لدراسة تأثير العمل عن بعد على كفاءة الأداء في شركة "الراحة للخدمات"

1. المنهجية:

سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. حيث سيتم وصف ظاهرة العمل عن بعد في الشركة المستهدفة، وتحليل العلاقة بين هذا المتغير ومتغيرات أخرى مثل الإنتاجية والرضا الوظيفي. وسيتم الاعتماد على المنهج الكمي لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات.

2. مجتمع البحث:

سيكون مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع موظفي شركة "الراحة للخدمات" الذين يعملون بنظام العمل عن بعد. سيتم تحديد العدد النهائي للعينة بناءً على حجم المجتمع وتوزيعه الجغرافي والوظيفي.

3. أداة جمع البيانات:

الأداة الأساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة هي الاستبيان. سيتم تصميم استبيان إلكتروني يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لتغطية الجوانب التالية:

- البيانات الديموغرافية: العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية، القسم الذي يعمل فيه الموظف.
- الرضا الوظيفي: تقييم الموظف لرضاه عن وظيفته، وعن العوامل التي تؤثر على هذا الرضا.

- الإنتاجية: تقييم الموظف لمستوى إنتاجيته، والعوامل التي تؤثر على إنتاجيته.
 - التواصل والتعاون: تقييم الموظف لجودة التواصل والتعاون مع زملائه ومديره، والصعوبات التي يواجهها في هذا الصدد.
 - التوازن بين العمل والحياة الشخصية: تقييم الموظف للتوازن بين حياته الشخصية وعمله، والتأثير الذي يتركه العمل عن بعد على هذا التوازن.
 - التحديات والفرص: تحديد التحديات التي يواجهها الموظفون أثناء العمل عن بعد، والفرص التي يرونها في هذا النظام.
4. إجراءات جمع البيانات:
- توزيع الاستبيان: سيتم توزيع الاستبيان إلكترونياً على جميع موظفي الشركة الذين يعملون بنظام العمل عن بعد، وذلك عبر البريد الإلكتروني أو منصة الشركة الإلكترونية.
 - الحصول على الردود: سيتم تحديد فترة زمنية محددة لاستقبال الاستبيانات، وسيتم متابعة الموظفين لتشجيعهم على المشاركة.
 - ضمان المشاركة: سيتم التأكيد على سرية البيانات، وأن الهدف من الاستبيان هو تطوير بيئة العمل وتحسين أداء الموظفين.

5. تحليل البيانات:

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الإحصاء SPSS. وسيتم استخدام الإحصاءات الوصفية (مثل المتوسط، الانحراف المعياري، الترددات النسبية) لوصف العينة وتلخيص البيانات. وسيتم استخدام الإحصاءات الاستدلالية (مثل

اختبارات التباين، وتحليل الارتباط، والانحدار الخطي) لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقة بين المتغيرات.

حدود الدراسة

- حدود الزمانية والمكانية: الدراسة مقتصرة على شركة "الراحة للخدمات" في فترة زمنية محددة. قد تختلف النتائج في شركات أخرى أو في فترات زمنية مختلفة.
- حدود العينة: العينة المستخدمة في الدراسة تمثل فقط موظفي شركة "الراحة للخدمات" الذين يعملون بنظام العمل عن بعد، مما يحد من تعميم النتائج على شركات أخرى أو على فئات أخرى من الموظفين.
- حدود الأداة المستخدمة: الاستبيان كأداة لجمع البيانات قد يعاني من بعض التحيزات، مثل ميل المشاركين للإجابة بشكل إيجابي أو سلبي.
- حدود المتغيرات المدروسة: الدراسة تركز على مجموعة محددة من المتغيرات (الإنتاجية، الرضا الوظيفي، التواصل، الخ)، وقد تتجاهل عوامل أخرى قد تؤثر على كفاءة الأداء.
- حدود المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي المستخدم في الدراسة يعتمد على البيانات الذاتية للموظفين، مما قد يقلل من الموضوعية.

المراجع

مراجع باللغة العربية:

1. **كتاب: "إدارة الموارد البشرية في عصر العمل عن بعد" **

- يتناول هذا الكتاب استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في ظل التحول إلى العمل عن بعد وتأثيره على كفاءة الأداء.

2. **بحث: "أثر العمل عن بعد على الأداء الوظيفي" **

- دراسة تحليلية تتناول تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين في المؤسسات المختلفة.

3. **دراسة حالة: "تطبيقات العمل عن بعد في الشركات العربية" **

- تتضمن هذه الدراسة حالات عملية لشركات عربية، بما في ذلك شركة "الراحة للخدمات"، وكيفية تطبيق أنظمة العمل المرنة.

مراجع باللغة الإنجليزية:

** 1Book: "Remote Work: A Complete Guide" **

- This book provides insights into the best practices for remote work and its impact on employee performance.

**** .2Research Paper: "The Impact of Remote Work on Employee Productivity**"**

- This paper analyzes various studies on how remote work affects productivity and performance metrics.

**** .3Case Study: "Flexibility in Remote Work: A Case Study of Service Companies**"**

- This case study focuses on service companies, including "Al-Raha Services," and examines the implementation of flexible work arrangements.