

أثر العمل عن بعد على زيادة رضا الموظفين دراسة تطبيقية في مؤسسة
المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي في مدينة جدة بالمملكة العربية
السعودية

أسم الطالب

وليد عبدالسلام أحمد إسماعيل

٢٠٢١٢٠٥٦٨٠

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

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
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٨	١,٤. أسئلة الدراسة
٩	١,٥. أهداف الدراسة
٩	١,٦. فرضيات الدراسة
١٠	١,٧. نموذج الدراسة
١١	١,٨. منهجية الدراسة
١٢	١,٩. الدراسة الميدانية
١٣	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٣	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٤	٢,١. المقدمة:
١٤	٢,٢. المتغير المستقل
١٤	٢,٣. المتغير التابع
١٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٥	٢,٥. الخاتمة
١٥	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

يعتبر رضا الموظفين أمر هام للمؤسسات والشركات المهتمة بالجودة أولاً، فهو يلعب دور رئيسي في تحسين الإنتاجية. يشير مصطلح رضا الموظفين إلى مدى رضا الموظفين في المنظمة عن أوضاعهم المهنية ووظائفهم. ويندرج تحت الرضا الوظيفي عدة عوامل منها: الرواتب، الموازنة بين الحياة الشخصية والعمل، بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء والإدارة وغيرها من العوامل.

تناولت العديد من الدراسات أثر العمل عن بعد على الرضا الوظيفي. وازداد عدد هذه الدراسات تحديداً بعد جائحة كوفيد-١٩، منها دراسة: "تأثير العمل عن بعد على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في الأردن"، تناولت الدراسة موضوع العمل عن بعد كإحدى الآليات الحديثة التي أصبحت ضرورة في ظل التقدم التكنولوجي وظروف جائحة كوفيد-١٩. هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير هذه الآلية على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الخاص بالأردن. وأدت هذه الدراسة إلى استنتاج أن العمل عن بعد أدى إلى زيادة في الرضا الوظيفي، زيادة الإنتاجية، الرضا عن بيئة العمل الجديدة، وتحسين التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية. لخصت الدراسة إلى أن العمل عن بعد يمكن أن يكون له تأثير إيجابي كبير على الرضا الوظيفي والإنتاجية في القطاع الخاص بالأردن، مما يستدعي من الشركات إعادة النظر في سياساتها المتعلقة بأماكن العمل التقليدية. (عبيدات، ٢٠٢٠). وفي دراسة أخرى "العمل عن بعد وتأثيره على الرضا الوظيفي في البنوك الإماراتية"، ومن النتائج الرئيسية التي تعتبر نقاط إيجابية في نظر الموظفين لهذه الدراسة: تعزيز الشعور بالاستقلالية، تقليل الوقت المستغرق في التنقل، ونقاط مشتركة مع الدراسة التي عرجت عنها سابقاً في هذه الفقرة. وأشارت الدراسة إلى أن العمل عن بعد له تأثير إيجابي ملحوظ على الرضا الوظيفي لموظفي البنوك في الإمارات العربية المتحدة، مما يدعو إلى إعادة تقييم سياسات العمل التقليدية وتبني نماذج عمل أكثر مرونة. (الكعبي، ٢٠٢٢).

على الرغم من وجود العديد من الدراسات حول العمل عن بُعد على مستوى عالمي، فإن الدراسات باللغة العربية قد تكون أقل وتحتاج إلى توثيق جيد. ومن بعض الفجوات في الدراسات السابقة: قلة الدراسات التطبيقية، فمعظم الدراسات المتعلقة بتأثير العمل عن بعد على رضا الموظفين تعتمد بشكل كبير على نماذج نظرية أو دراسات حالة محدودة. هذه الدراسات غالباً ما تكون مستندة إلى فرضيات وتجارب شخصية بدلاً من بيانات ميدانية شاملة وموسعة. البيانات الميدانية الشاملة توفر صورة أكثر دقة وموضوعية حول الظاهرة المدروسة، مما يساعد على تقديم توصيات أكثر فعالية وملاءمة للسياسات والإجراءات

التنظيمية.(أبو زايد، ٢٠٢٠). وفجوة أخرى تعبر عن القطاعات المختلفة، فهناك نقص في الأبحاث التي تتناول تأثير العمل عن بعد على رضا الموظفين في قطاعات معينة مثل التعليم، الصحة، والقطاع الحكومي. معظم الدراسات المتاحة تتناول التأثير العام للعمل عن بعد دون التمييز بين القطاعات المختلفة. هذه الفجوة تعني أن هناك فهماً محدوداً لتحديات وفرص العمل عن بعد في كل قطاع على حدة، مما يجعل من الصعب تقديم توصيات دقيقة ومخصصة لتحسين بيئة العمل في هذه القطاعات. (الحربي، ٢٠٢٠).

على الرغم من أن العمل يمكن أن يؤدي عن بعد في مؤسسة المحيط الهادي العالمي، إلا أن الإدارة لم تقرر بعد ما إذا سيتم إتاحة العمل عن بعد لبعض الموظفين الذين يرون أن العمل عن بعد سيزيد الرضا الوظيفي لديهم.

تهتم إدارة المؤسسة 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.

١,٢. مشكلة الدراسة

على الرغم من أن العمل يمكن أن يؤدي عن بعد في مؤسسة المحيط الهادي العالمي، إلا أن الإدارة لم تقرر بعد ما إذا سيتم إتاحة العمل عن بعد لبعض الموظفين الذين يرون أن العمل عن بعد سيزيد الرضا الوظيفي لديهم.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

التنوع الثقافي والجغرافي: معظم الأبحاث المتعلقة بالعمل عن بعد والرضا الوظيفي تم إجراؤها في الدول الغربية، هذه الدول تتمتع بثقافات عمل محددة قد لا تكون مشابهة لتلك الموجودة في الدول العربية.

كما أن العادات والتقاليد المحلية تؤثر على تنظيم العمل عن بعد، وذلك قد يؤثر على كيفية تقبل الموظفين لفكرة العمل عن بعد ومدى تأثير ذلك على رضاهم الوظيفي. (الحمادي، ٢٠١٦).

التطور التكنولوجي: عدم مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة تؤدي إلى التأخر في البحث، فبعض الدراسات قد لا تكون محدثة بما يكفي لمواكبة أحدث التقنيات المستخدمة في العمل عن بعد. التكنولوجيا تتطور بسرعة كبيرة، والدراسات القديمة قد لا تعكس الواقع الحالي بدقة. أيضاً عدم التدريب على الأمان يؤدي عدم توفير تدريب كافٍ للموظفين حول كيفية التعامل مع أدوات العمل عن بعد بأمان يمكن أن يؤدي إلى مخاطر أمنية. (العتيبي، ٢٠١٩).

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

تنويع الاقتصاد: في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، تسعى السعودية إلى تنويع اقتصادها بعيداً عن الاعتماد على النفط. العمل عن بعد يمكن أن يسهم في تحقيق هذا الهدف من خلال تمكين الشركات من توظيف أفضل المواهب بغض النظر عن الموقع الجغرافي. (رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠).

زيادة المرونة: تبني سياسات العمل عن بعد يمكن أن يزيد من مرونة الشركات في التكيف مع التغيرات الاقتصادية والمنافسة العالمية. (درندري وهافرلاند، ٢٠٢١).

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 المؤسسة 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).

التأثيرات النفسية والاجتماعية: تأثير العمل عن بعد على الصحة النفسية والاجتماعية للموظفين هو مجال يحتاج لمزيد من الاستكشاف. بعض الدراسات قد لا تغطي بشكل كافٍ كيفية تأثير العزلة الاجتماعية والضغط النفسي على الرضا الوظيفي. من التأثيرات السلبية والايجابية التي قد تؤثر على قرارات العمل عن بعد: العزلة الاجتماعية، الضغ النفسي، المرونة في العمل. ومن التوصيات لتحسين العمل في هذا المجال: تطوير استراتيجيات الدعم، التعاون بين الباحثين والمؤسسات، زيادة عدد الدراسات الميدانية. (الزهراني، ٢٠٢١).

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

البحوث المتعلقة بتأثير العمل عن بعد على الرضا الوظيفي تقدم رؤى قيمة يمكن أن تساعد الممارسين ومتخذي القرار في تحسين السياسات والممارسات المتعلقة بالعمل عن بعد. بعض النتائج الرئيسية من هذه البحوث وكيفية تطبيقها:

التواصل الفعال والدعم الإداري: الشعور بالعزلة يمكن أن يكون تحدياً للعمل عن بعد، مما قد يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي. التطبيق: تعزيز التواصل المنتظم من خلال الاجتماعات الافتراضية والدورات التدريبية، وإنشاء قنوات دعم فنية واجتماعية. (بن عبدالله، ٢٠١٩).

تكنولوجيا وأدوات العمل: توفر التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات المناسبة للعمل عن بعد يزيد من رضا الموظفين ويجعلهم يشعرون بالدعم. التطبيق: الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية وتقديم التدريب اللازم للموظفين لاستخدام 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 والرضا 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.

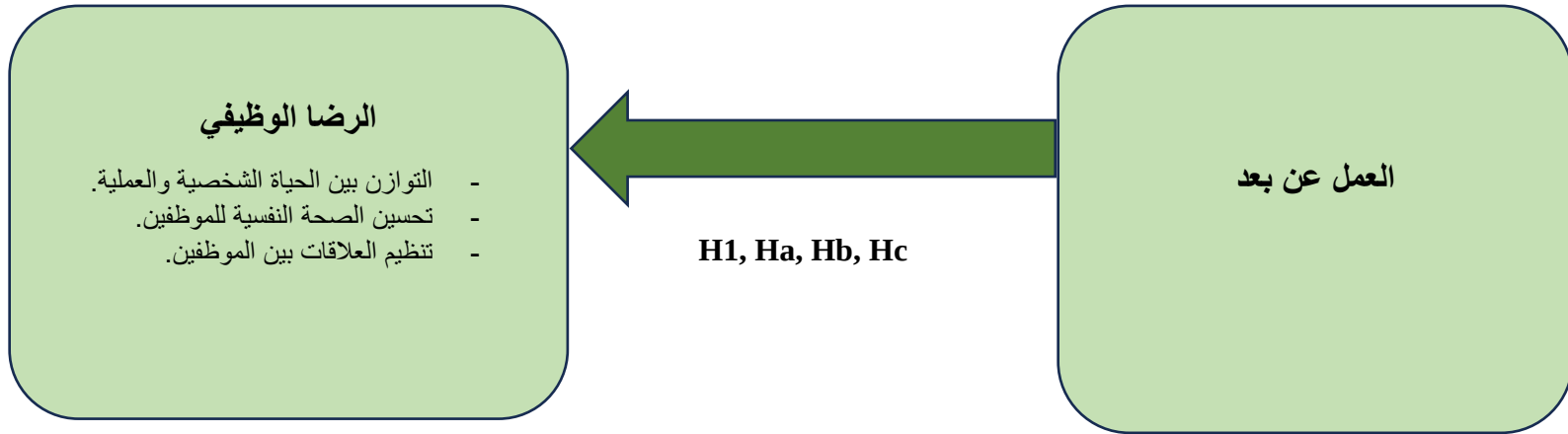
الفرضية الفرعية الثانية Hb:

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

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

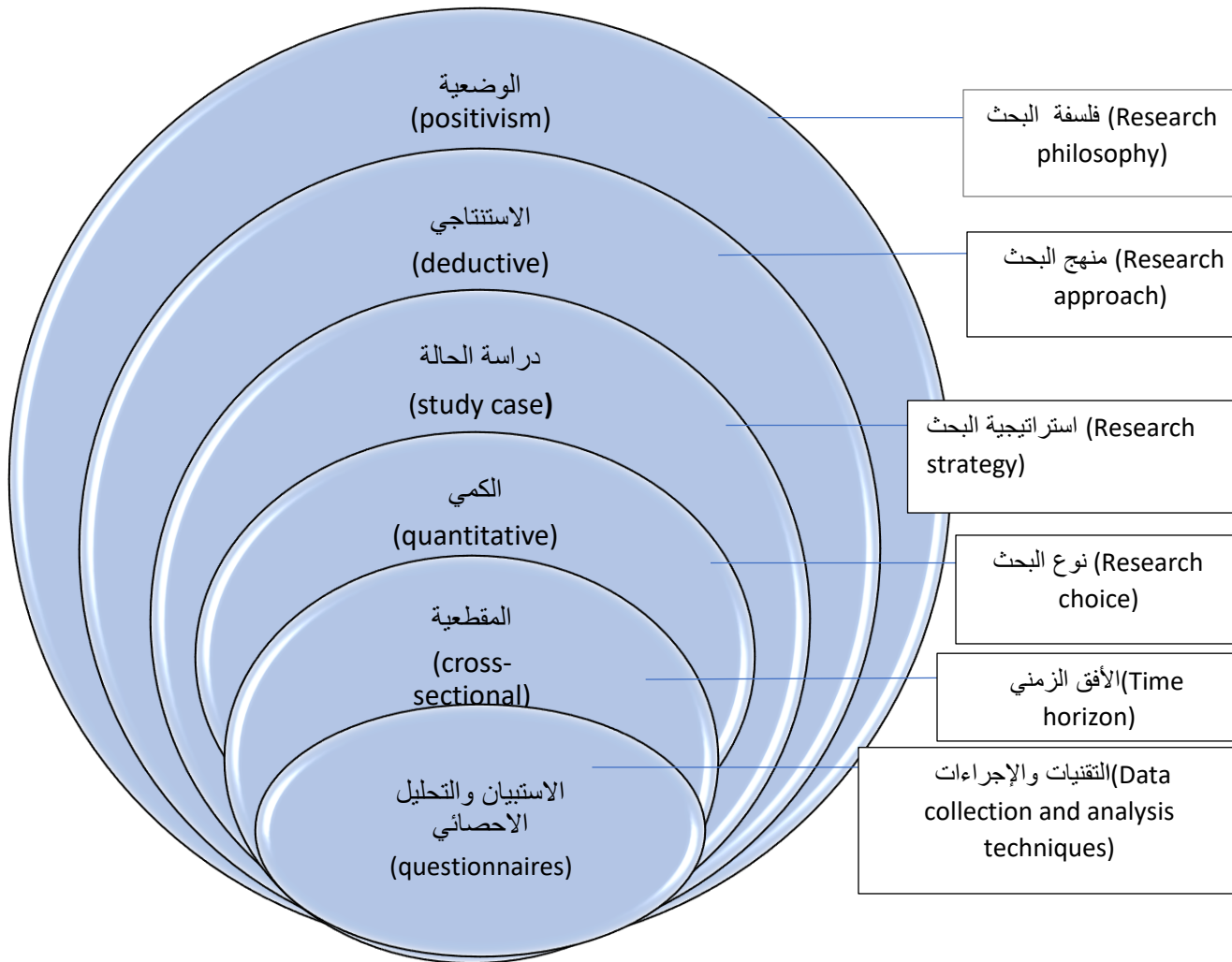
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على التنظيم الذاتي وإدارة الوقت.

١,٧. نموذج الدراسة



تم تصميمها بواسطة وليد عبدالسلام اسماعيل

١,٨ . منهجية الدراسة



٩, ١. الدراسة الميدانية

جدة، المملكة العربية السعودية. تقدم مؤسسة المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي الخدمات الجمركية التي تخدم الأفراد أو الشركات في التخليص الجمركي. على هذه المؤسسة سيتم عمل دراسة أثر العمل عن بعد على الرضا الوظيفي.

خدمات المؤسسة:

- مخاطبة الوكلاء الملاحيين لإصدار أذونات التسليم
- تبني وتقديم البيان الجمركي
- العمل على المنصات المصاحبة للتخليص مثل هيئة الغذاء والدواء - ومنصة سابو
- عمل على إنهاء الإجراءات الجمركية
- متابعة شركات التشغيل داخل الميناء
- نقل الحاويات لمستودعات العميل

١,١٠. مخطط المشروع المقترح



٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

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)، ١٤٠-١٢٢.
- الحربي، عبد الرحمن. (٢٠٢٠). "تأثير العمل عن بعد على الأداء في القطاع الصحي: دراسة في السعودية." مجلة الدراسات الصحية، ٣٤ (٢)، ٢٢٠-٢٢٠.
- 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.vision2030.gov.sa/ar/vision-2030/overview/a-thriving-economy)
- <https://www.kapsarc.org/ar/research/publications/economic-diversification-under-saudi-vision-2030>
- البلوشي، م. ع. (٢٠١٨). العمل عن بعد في قطاع التعليم: دراسة حالة في الجامعات السعودية. مجلة التعليم العالي، ٣٣ (٢)، ٩١-٧٧.
- 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)، ١٢٠-١٠١.
- 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.
- مؤسسة المحيط الهادي العالمي للتخليص الجمركي، +٩٦٦٥٣١٥٢٩٥١٨، qobtan3678@gmail.com

