

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



# أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

إعداد الطالب/

ابراهيم حمد القويحي

الرقم الجامعي/

253000358

إشراف/

د. الفيصـل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2026



## Contents

|    |                            |
|----|----------------------------|
| 5  | مقدمة:                     |
| 6  | مشكلة الدراسة:             |
| 7  | أهمية الدراسة:             |
| 9  | أهداف الدراسة:             |
| 9  | تساؤلات الدراسة:           |
| 10 | فروض الدراسة:              |
| 10 | نموذج الدراسة              |
| 12 | الدراسات السابقة:          |
| 25 | المنطلقات النظرية للدراسة: |
| 25 | المنهجية وطرق البحث:       |
| 26 | مصادر جمع البيانات         |
| 27 | أدوات الدراسة :            |
| 27 | حدود الدراسة :             |
| 28 | المراجع:                   |



## مقدمة:

في ظل التغيرات السريعة والمتلاحقة في بيئة الأعمال، أصبح نظام العمل المرن أحد أهم الاتجاهات الاستراتيجية التي تتبناها المنظمات الناجحة. هذا النظام يمثل تحولاً جذرياً في طريقة عمل الموظفين والمنظمات على حد سواء. إن نظام العمل المرن يتيح للموظفين المرونة في اختيار أماكن وأوقات عملهم، مما ينعكس إيجابياً على إنتاجيتهم وانخراطهم في العمل. بدلاً من التقيد بساعات عمل ثابتة في مكتب تقليدي، يمكن للموظفين اختيار العمل من المنزل أو من أي مكان آخر مناسب لهم، مع المحافظة على نفس مستويات الأداء والإنتاجية. كما يتيح لهم نظام العمل المرن المزيد من التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. (توفيق، 2021).

على صعيد المنظمات، فإن تطبيق نظام العمل المرن يؤدي إلى فوائد عديدة. فهو يساعد في جذب وإشراك أفضل المواهب، خاصة من الأجيال الأصغر سناً الذين ينظرون إلى المرونة كأحد أهم محددات اختيارهم للوظائف. كما أنه يساهم في خفض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف المباني والمرافق، ويعزز من قدرة المنظمات على التكيف مع التغيرات السريعة. علاوة على ذلك، فإن نظام العمل المرن يتطلب تطوير ممارسات وآليات إدارية جديدة تركز على قياس الأداء بناءً على النتائج بدلاً من ساعات العمل. كما يتطلب تعزيز ثقافة المساءلة والثقة بين الموظفين والإدارة، وتطوير أدوات وتقنيات فعالة لتعزيز التواصل والتعاون عن بُعد. (أبو الفول، 2019).

إن نظام العمل المرن يوفر مزايا كبيرة لكل من الموظفين والمنظمات، وسيكون أحد أبرز السمات المميزة للبيئة التنظيمية الناجحة في المستقبل القريب. بسم الله الرحمن الرحيم الرضا الوظيفي هو مفهوم حيوي في إدارة الموارد البشرية، حيث أصبح أحد أهم المحركات الرئيسية للإنتاجية والأداء المتميز للموظفين. فهو يمثل مدى شعور الموظف بالرضا والارتياح تجاه عمله وبيئة العمل التي يعمل بها. (الحمادة، 2021).

إن الرضا الوظيفي له انعكاسات إيجابية متعددة على الموظفين والمنظمات على حد سواء. على صعيد الموظفين، فإن الرضا الوظيفي المرتفع يرتبط بزيادة مستويات الالتزام والانخراط في العمل، وارتفاع معنويات الموظفين وولائهم تجاه المنظمة. كما يساهم في تعزيز الصحة النفسية للموظفين وتقليل معدلات الغياب والدوران الوظيفي. على صعيد المنظمات، فإن امتلاك قوى عاملة راضية وملتزمة ينعكس بشكل مباشر على الأداء التنظيمي والإنتاجية.

فالموظفون المرضييون عن وظائفهم يكونون أكثر ابتكاراً وإبداعاً، ويقدمون خدمات ذات جودة عالية للعملاء. كما أن انخفاض معدلات الدوران الوظيفي يخفف التكاليف المرتبطة بعملية التوظيف والتدريب. (أبو الفول، 2019).

هناك العديد من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، أبرزها طبيعة العمل ومدى استمتاع الموظف به، مستوى الأجور والحوافز المادية والمعنوية، فرص التطوير والترقي الوظيفي، جودة بيئة العمل والعلاقات مع الزملاء والمشرفين، والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية. لذلك، أصبحت المنظمات تولي اهتماماً كبيراً بقياس ومتابعة مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفيها، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيزها باستمرار. فالرضا الوظيفي المرتفع هو مفتاح النجاح التنظيمي في بيئة الأعمال المعاصرة. (توفيق، 2021).

### مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في اعتماد هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على نظم العمل التقليدية، وقد يترتب على ذلك عدم المقدرة في تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى الموظفين، لذا جاءت هذه الدراسة لهدف بيان أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

أولاً، تتمتع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بأهمية بالغة لدورها في تحصيل الإيرادات العامة وتنفيذ السياسات الضريبية في المملكة العربية السعودية. ومع ذلك، غالباً ما تواجه هذه الهيئة تحديات في الحفاظ على مستويات عالية من الرضا الوظيفي لدى موظفيها. ثانياً، هناك حاجة إلى فهم دور تطبيق نظام العمل المرن في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. حيث يُفترض أن هذا النظام قد يساهم في توفير مرونة أكبر للموظفين وتحسين جودة حياتهم الوظيفية. ثالثاً، توجد حاجة إلى دراسة تطبيقية لتقييم مدى تطبيق نظام العمل المرن في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وقياس أثره على الرضا الوظيفي للموظفين. من خلال دراسة هذه المشكلة البحثية، سيتمكن الباحثون من تقديم توصيات عملية لتعزيز تطبيق نظام العمل المرن في الهيئة، مما قد يساهم في تحسين مستويات الرضا الوظيفي للموظفين وتحقيق أهداف الهيئة بشكل أكثر فعالية.

لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في تحديد كيفية تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية

على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في ناحيتين كما يلي:

- الأهمية العلمية:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث تعتبر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك متغيرات ذات أهمية بالغة، لاسيما في مؤسسات القطاع العام في المملكة العربية السعودية. فتطبيق نظام العمل المرن والحفاظ على رضا الموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من المواضيع المهمة والحديثة والتي يجب تسليط الضوء عليها، لما لها من دور في مساعدة المؤسسات الحكومية على تحقيق الميزة التنافسية والاستدامة. يعد مفهوم تطبيق نظام العمل المرن بأبعاده المختلفة كساعات العمل المرنة، والعمل عن بعد، وتوازن الحياة المهنية والشخصية من المواضيع الإدارية التي ظهرت حديثاً في مجال إدارة الموارد البشرية، والتي يتوجب على الباحثين الاهتمام بها لدورها في تعزيز فاعلية وكفاءة الموظفين في تحقيق أهداف هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وتطوير أدائهم الوظيفي ورفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

لاحظ الباحث من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة قلة الأبحاث والدراسات التي تربط بين متغيرات الدراسة، فالدراسات في هذا المجال لا تزال قليلة - في حدود علم الباحث - خاصة في البيئة السعودية. ومع ذلك، هناك القليل من الأدلة التجريبية في الأدب الإداري على وجود علاقة بين تطبيق نظام العمل المرن وتحقيق الرضا الوظيفي للموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، ولا تزال هناك بعض الفجوات النظرية في الأدبيات الموجودة.

أولاً: ظهر نظام العمل المرن كمفهوم معاصر في حقل إدارة الموارد البشرية مختلفة عن غيرها من المفاهيم التقليدية لنظم العمل نتيجة لاختلاف الطرق والممارسات المتبعة لتحقيق الرضا الوظيفي للموظفين. وبالتالي، ظهرت مسميات متنوعة لهذا المفهوم منها على سبيل المثال العمل عن بُعد، العمل المرن، وأوقات العمل المرنة وغيرها من المسميات المختلفة. واقتصر تعريفها من خلال الجوانب المالية والإدارية ولم تتطرق للجوانب التنظيمية والسلوكية.

يمكن أن تشمل خصائص المنظمات الذكية في سياق هيئة الزكاة والضريبة والجمارك القدرة على التكيف والمرونة في نظام العمل، والاستفادة من تحليل البيانات الضخمة لتحسين عمليات اتخاذ القرار، وتطوير حلول إبداعية لتحديات الرضا الوظيفي للموظفين. وعلى مستوى الأبعاد، فإن ثقافة المنظمة المرنة والقيادة الفعالة، إلى جانب استخدام التكنولوجيا المتطورة، قد تلعب دوراً مهماً في تعزيز رضا الموظفين عن نظام العمل المرن المطبق في الهيئة.

بالنظر إلى محدودية البحوث السابقة في هذا المجال في السياق السعودي، هناك حاجة ملحة لإجراء المزيد من الدراسات لاستكشاف العلاقة بين خصائص المنظمات الذكية وتأثيرها على رضا الموظفين عن نظام العمل المرن في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. هذا قد يساعد في تحديد أفضل الممارسات لتبني نظام عمل مرن فعال يعزز رضا الموظفين ويحسن من أداء الهيئة.

#### ● الأهمية العملية:

بناءً على ما تم طرحه، فإن الأهمية العملية لهذه الدراسة تكمن في إمكانية استفادة القيادات الإدارية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية من النتائج التي سيتم التوصل إليها. وذلك فيما يتعلق بتطبيق مفهوم نظام العمل المرن وأثره على الرضا الوظيفي للموظفين. من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في زيادة الوعي بأهمية تطبيق نظام العمل المرن وتأثيره الإيجابي على مستويات الرضا الوظيفي للموظفين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

كما ستساعد هذه الدراسة في تعزيز ثقافة المرونة والابتكار في بيئة العمل، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء والإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، ستقدم هذه الدراسة مقترحات وتوصيات عملية من شأنها المساعدة على تفعيل نظام العمل المرن وتطبيقه بفاعلية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وهذا بدوره سيسهم في تحسين مستويات الرضا الوظيفي للموظفين وزيادة الكفاءة التنظيمية.

## أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام العمل المرن بأبعاده (ممارسات العمل - ممارسات التوظيف - ترتيبات العمل) على الرضا الوظيفي بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

- التعرف على اثر ممارسات العمل على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- التعرف على اثر ممارسات التوظيف على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- التعرف على اثر ترتيبات العمل على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

## تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- السؤال الفرعي الأول: كيف تؤثر ممارسات العمل على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير ممارسات التوظيف على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
- السؤال الفرعي الثالث: كيف تؤثر ترتيبات العمل على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

## فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال

فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للعمل المرن على

الرضا الوظيفي بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

— الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لممارسات العمل

على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

— الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لممارسات

التوظيف على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

— الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لترتيبات العمل

على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

## نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر تطبيق نظام العمل المرن بأبعاده (ممارسات العمل - ممارسات

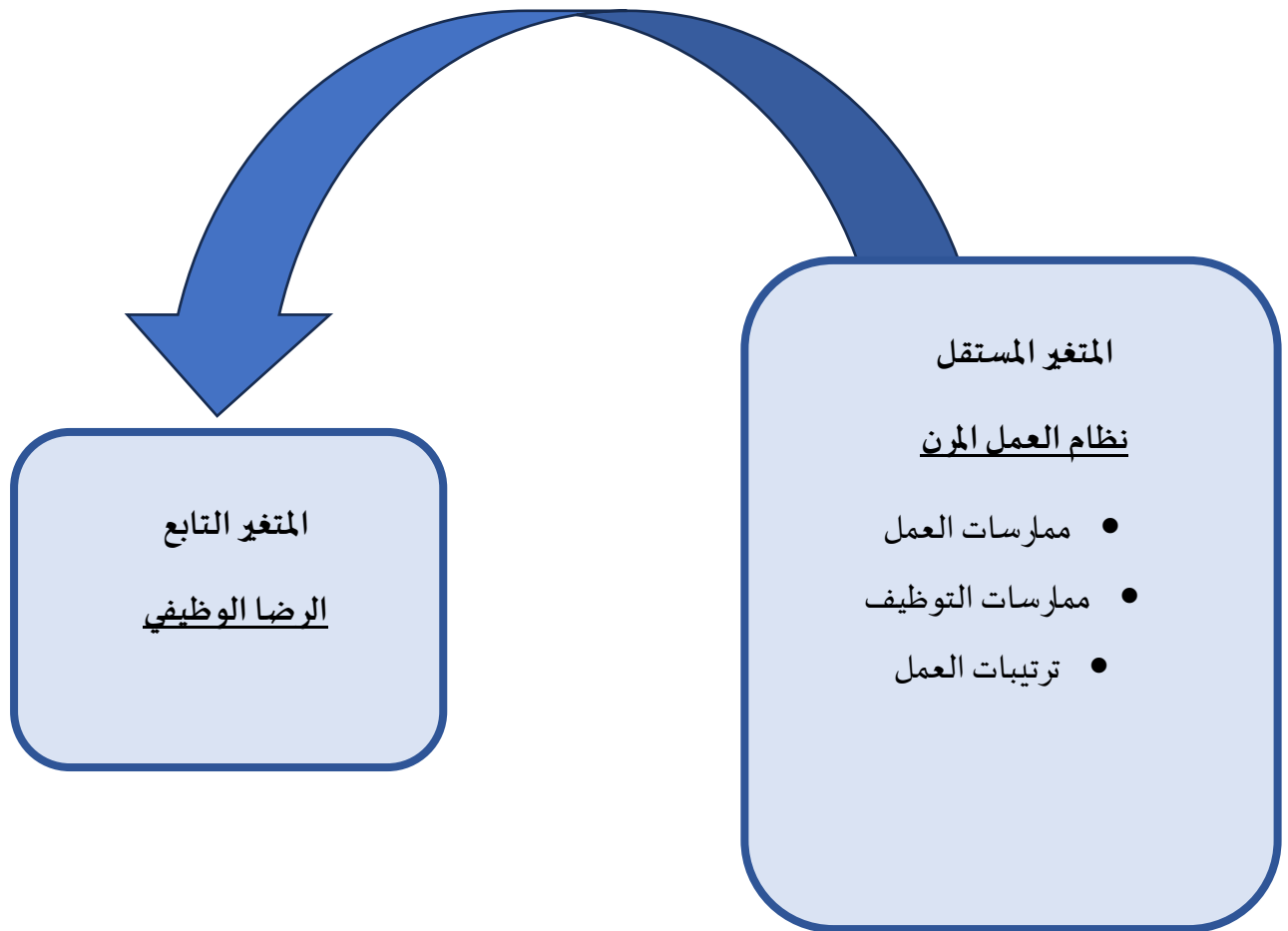
التوظيف - ترتيبات العمل) على الرضا الوظيفي بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة

والجمارك. ويتضمن المتغيرات التالية:

— المتغير المستقل: نظام العمل المرن بأبعاده (ممارسات العمل - ممارسات التوظيف - ترتيبات العمل).

— المتغير التابع: الرضا الوظيفي.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

## الدراسات السابقة:

دراسة النظامي (2021) بعنوان: أثر الابتكار في الإنتاج المرن: الدور الوسيط للتحسين المستمر في الشركات

### الاستخراجية في الأردن

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الابتكار بأبعاده (الابتكار التكنولوجي، والابتكار الإداري) في الإنتاج المرن بأبعاده (تنظيم مكان العمل، والصيانة الإنتاجية الشاملة، والإنتاج في الوقت المحدد، وخريطة تدفق القيمة، والإنتاج الخليوي) من خلال المتغير الوسيط للتحسين المستمر في الشركات الاستخراجية في الأردن.

المتغير المستقل: الابتكار.

المتغير التابع: الإنتاج المرن.

المتغير الوسيط: التحسين المستمر

المنهج: تكون مجتمع الدراسة من جميع المدراء في جميع المستويات الإدارية في الشركات المبحوثة والبالغ عددهم (370) مديرا، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، إذ تم توزيع (370) استبانة، استرجع منها (320) استبانة. تبين أن عدد الصالح منه للتحليل (290) استبانة وبنسبة (90.6%)، تم التحليل باستخدام العديد من الوسائل والأساليب الإحصائية ومنها المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل المسار بالاستعانة ببرنامج Smart PLS3.

النتائج : توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار بأبعاده (الابتكار التكنولوجي، الابتكار الإداري) في الإنتاج المرن بأبعاده: (تنظيم موقع العمل، والصيانة الإنتاجية الشاملة، والإنتاج في الوقت المحدد، وخريطة تدفق القيمة، والتصنيع الخليوي)، ويدل ذلك على إن الاهتمام بالابتكار يعزز تحقيق أبعاد الإنتاج المرن في الشركات المبحوثة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر في الإنتاج المرن.

التوصيات: توصي الدراسة بضرورة الاستمرار بالمحافظة على مستوى تبني الابتكار بأبعاده التكنولوجي والإداري وزيادة الاهتمام بتوظيف التكنولوجيا الحديثة ومتابعة التطورات التكنولوجية التي تساهم في تحسين جودة المنتجات وتطوير الخطوط الإنتاجية باستمرار. وكذلك المحافظة على الاهتمام بتنظيم موقع العمل والصيانة الإنتاجية الشاملة، وزيادة الوعي لدى العاملين بأهمية الابتكار وتشجيع الابتكار لديهم وإشراكهم في مناقشة الأفكار الابتكارية، وتوصي أيضا بضرورة توفير التدريبات اللازمة للموظفين في مجال الابتكار من خلال المتخصصين في هذا المجال وزيادة المعرفة بأهمية الابتكار والإنتاج المرن.

#### دراسة أبو الفول (2019) بعنوان: التنظيم القانوني لعقد العمل المرن في القانون الأردني

الهدف: يتناول هذا البحث التنظيم القانوني لعقد العمل المرن والذي يعتبر وسيلة حديثة من أنماط العمل حيث أن العامل فيه لا يكون تحت إشراف وإدارة صاحب العمل أو ملتزما بالالتحاق بعمله بالشكل النمطي المعتاد والمعروف. حيث قد جاءت فكرة هذا العقد مواكبة للتطورات التقنية الحديثة ومسايرة للمتغيرات في الظرف الاجتماعي والاقتصادي ما انعكس بدوره إيجابا على مصلحة كل من العامل بالدرجة الأولى وصاحب العمل والمنشأة بمسار يحقق التوازن العقدي في حقوق وواجبات أطراف هذا العقد ويلبي الاحتياجات المعاصرة.

المنهج: انتهجت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

النتائج: من أهم النتائج التي توصل لها هذا البحث في كون عقد العمل المرن لا يختلف عن عقد العمل العادي بل ويعد شكل من أشكاله ويخضع لأحكامه.

التوصيات: توصل إلى توصيات كان أبرزها تطبيق نظام العمل المرن على كافة العمال دون الحاجة إلى حصر فئات معينة تحدد العمال الخاضعين لأحكام هذا النظام وقواعده في العمل طالما أن هذا النظام يحقق للعامل حقوق أفضل نظرا لتوائمه مع مصلحة العامل وهي الغاية التي يصبو لها المشرع.

## دراسة الحميدة (2021) بعنوان: العمل المرن وأثره على الأداء الوظيفي لموظفي مجلس الخدمات

### المشاركة لمحافظة الكرك في ظل جائحة كورونا

الهدف : استهدف هذا البحث التعرف على التعرف على العمل المرن وأثره على الأداء الوظيفي للموظفين بالعلاقة مع بعض المتغيرات في مجلس الخدمات المشتركة في محافظة الكرك جنوب الأردن تبعاً لبعض المتغيرات.

المتغيرات: المتغير المستقل: العمل المرن

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

المنهج: تم اختيار عينة الدراسة من العاملين في مجلس الخدمات المشتركة بمحافظة الكرك ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان وتم توزيعه على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 65 موظف وتم إتباع المنهج الوصفي والتحليلي واستخدام حزمة التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات.

النتائج: أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تقديرات موظفي مجلس الخدمات المشتركة لمستوى تطبيق العمل المرن يعزى لمتغيرات الدراسة المتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

## دراسة دبدب (2021) بعنوان: أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات

### الاتصالات الأردنية

الهدف: هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق نظام العمل المرن، ضمن بيئة الوقاية الصحية المشددة، وبأبعده الثلاث (ممارسات العمل، ممارسات التوظيف وترتيبات العمل) على مستوى الرضا الوظيفي ببعديه (اتجاهات الوظيفة وأداء الموظف) لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية الثلاث.

المتغيرات : المتغير المستقل: الحوسبة السحابية

المتغير التابع: ممارسات الإدارة الاستراتيجية للتكلفة.

المنهج: اعتمدت هذه الدراسة الاستبانة كأداة مناسبة لجمع البيانات المطلوبة لإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة، حيث تم سحب عينه عشوائية بسيطة مكونة من (400) فرد من مجتمع الدراسة المكون من (19090) فردا يعملون بالشركات الثلاث وبنسبة عينه قدرها (2%).

النتائج : توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج استنادا للاختبارات الإحصائية هي "وجود أثر إيجابي قوي لنظام العمل المرن على الرضا الوظيفي وبمعامل تحديد ( $R^2$ ) قدره (0.656) عند مستوى دلالة إحصائية قدره ( $\alpha \geq 0.05$ ).

التوصيات: اعتمادا على النتائج التي تم التوصل إليها قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، كان أبرزها: - على شركات الاتصالات الثلاث العمل على توسيع ممارسات العمل المرن من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة استقرار الموظفين في عملهم، وتقليل حركة دوران والوصول إلى الولاء الوظيفي. - إعداد برامج تدريبية للموظفين في موضوعات مثل تنظيم الوقت وجدولة الأعمال وتبادل المهام والعمل الفرقي على أن يتم ذلك من خلال ممارستهم نظام العمل المرن. - إدخال أبعاد نظام العمل المرن في معايير الترقية إضافة للخبرات والمؤهلات والكفاءات، واعتماده كأساس لتقديم الحوافز والمكافآت وتحديد أجور العاملين. - تطوير عملية إعداد الخطط الاستراتيجية في الشركات لتأخذ بنظر الاعتبار تحقيق التطبيق الصحيح لنظام العمل المرن.

#### دراسة أحمد (2019) بعنوان: أثر ترتيبات العمل المرن في قطاع الخدمات المصرفية على الابتكار

##### التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية بمدينة المنصورة

الهدف: أثر ترتيبات العمل المرن في قطاع الخدمات المصرفية على الابتكار التنظيمي.

المتغيرات: المتغير المستقل: ترتيبات العمل المرن

المتغير التابع: الابتكار التنظيمي

المنهج: اقتضى العرض المنهجي للدراسة تقسيمها إلى ثمانية محاور. تناول الأول مفهوم ترتيبات العمل المرن. وعرض الثاني أبعاد ترتيبات العمل المرن وهي، المرونة في كمية العمل، والمرونة في وقت العمل، والمرونة مكان العمل، والمرونة في استمرارية العمل. وتطرق الثالث إلى مزايا وعيوب التطبيق الفعلي لترتيبات العمل المرن بالنسبة لكل من الموظف، وصاحب العمل، والمنظمة، وللمجتمع. وقدم الرابع وسائل تحسين إدارة ترتيبات

العمل المرن ومن أهمها، تكنولوجيا الاتصالات، وطبيعة العمل، والدعم والتدريب، وثقافة المرونة داخل المنظمة. وأشار الخامس إلى الإيجابية المترتبة على تطبيق ترتيبات العمل المرن وهي، التوازن بين العمل والحياة ورفاهية العاملين، والارتباط الوظيفي، وتصورات المديرين لترتيبات العمل المرن، وفعالية الفرق والمنظمة الجماعية والتنظيمية، والأداء الفردي، والأداء الجماعي. وعرض السادس إلى مفهوم الابتكار التنظيمي. وتطرق السابع إلى أبعاد الابتكار التنظيمي. وأشار الثامن إلى مراحل الابتكار.

النتائج : أكدت نتائج الدراسة على وجود ارتباط معنوي إيجابي بين كلا من أبعاد ترتيبات العمل المرن وأبعاد الابتكار التنظيمي، ووجود ارتباط معنوي إيجابي قوي بين المرونة في كمية العمل وكلا من ابتكار العملية والابتكار الإداري، ووجود تأثير معنوي إيجابي بين كلا من المرونة في مكان العمل والمرونة في استمرارية العمل على ابتكار المنتج وابتكار العملية.

التوصيات: أوصت الدراسة بضرورة السماح للموظفين من اختيار مواعيد بدء العمل وانتهاءه لإعطائهم الحرية في اختيار الأوقات المناسبة للعمل والمتوافقة مع طاقاتهم الجسدية والنفسية، والسماح لهم بإعادة جدولة أوقات العمل وفقاً لاحتياجاتهم الشخصية.

#### دراسة عبد الله (2023) بعنوان: دور ترتيبات العمل المرنة في التوازن بين العمل والأسرة للنساء

##### العاملات بمستشفيات هيئة التأمين الصحي فرع القاهرة

الهدف: هدف البحث إلي التعرف علي وعى النساء العاملات بمستشفيات هيئة التأمين الصحي فرع القاهرة لأهمية التوازن بين العمل والأسرة، مع تحديد مستوى ممارسة مستشفيات هيئة التأمين الصحي فرع القاهرة لترتيبات العمل المرنة، بالإضافة إلي تحليل تأثير ترتيبات العمل المرنة في تحقيق التوازن بين العمل والأسرة للنساء العاملات بمستشفيات هيئة التأمين الصحي فرع القاهرة.

المتغيرات: المتغير المستقل: ترتيبات العمل المرنة

المتغير التابع : التوازن بين العمل والأسرة

**المنهج:** من خلال عينة عشوائية للنساء العاملات علي اختلاف وظائفهم بين طبية، وممرضة، وفي معمل، وإدارية والتي قدرت بـ (٣٩٦) مفردة موزعين علي مستشفيات صيدناوي، والمقطم، والنصر بحدوان، وشبرا، وأطفال مصر.

**النتائج:** توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية بين ترتيبات العمل المرنة والتوازن بين العمل والأسرة للنساء العاملات بمستشفيات هيئة التأمين الصحي فرع القاهرة، وكذلك عدم وجود فروق معنوية في اتجاهات مفردات عينة البحث نحو دور ترتيبات العمل المرنة في التوازن بين العمل والأسرة للنساء يرجع إلى العوامل الديموجرافية (العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المسعى الوظيفي).

**التوصيات:** وفي ضوء تلك النتائج تم اقتراح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعظيم الاستفادة من تبني ترتيبات العمل المرنة نحو إحداث التوازن بين العمل والأسرة للنساء العاملات بالمستشفيات محل البحث.

**دراسة توفيق (2021) بعنوان: الأبعاد الاجتماعية للعمل المرن في ظل الأزمات: دراسة ميدانية على عينة**

#### **من الخبراء والعمال بمصنع نستله 1 مصر**

**الهدف:** هدفت هذه الدراسة الى تحليل أسباب تطبيق نظام العمل المرن وعوامل نجاحه، وتفسير الأبعاد الاجتماعية لنظام العمل المرن (متغير العمر-ضغوط العمل -استخدام التكنولوجيا -علاقات العمل-مدى حرية العامل في اختيار ساعات عمله-متطلبات الأسرة-الظروف الصحية للعامل).

**المنهج:** تم استخدام المنهج التكاملي حيث الجمع بين المنهج الكمي والكيفي من خلال استخدام منهج المسح الاجتماعي على عينة قوامها (٢٣٠) مفردة من مختلف الأقسام، والمستويات الإدارية والفنية بشركة نستله مصر بالسادس من أكتوبر لإنتاج المواد الجافة، وتطبيق دليل مقابلة متعمقة على عينة من الخبراء.

**النتائج:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر فيما يتعلق بـ "أسباب العمل المرن-أشكال وصور العمل المرن-إيجابيات العمل المرن-سلبيات العمل المرن-معوقات العمل المرن). توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قدرة العاملين على استخدام التكنولوجيا وتفضيل ثقافة العمل المرن عند مستوى دلالة 0.01 توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تأثير العمل المرن على الأسر وتفضيل العمل المرن عند

مستوى دلالة 0.01. الأصلة / القيمة: تقدم الدراسة مساهمة من خلال فحص اتجاه تأثيرات FWAs ترتيبات العمل المرن على علاقات العمل ROL، والأبعاد الاجتماعية له.

#### دراسة حسين (2023) بعنوان: دور ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية في تحسين ترتيبات العمل

##### المرن: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات في مصر.

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين تطبيق ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية وترتيبات العمل المرن، وذلك من خلال دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات في مصر. قام البحث بتحديد الأبعاد الخاصة بممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية وهي استخدام الشبكات والإنترنت وقواعد البيانات والمعلومات وأعمال التنسيق بين الإدارات وكذلك تم تحديد أبعاد ترتيبات العمل المرن وهي مرونة وقت العمل ومرونة مكان العمل ومرونة إجراءات العمل.

المتغيرات: المتغير المستقل: ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية

المتغير التابع: ترتيبات العمل المرن

المنهج: وتم الاعتماد في البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استمارة استبيان كأداة للدراسة في جمع البيانات وتكون مجتمع البحث من كافة العاملين بقطاع الاتصالات في مصر وقد بلغ حجم العينة (٣٨٤) مفردة.

النتائج: توصل البحث إلى وجود تأثير جوهري لتطبيق سلاسل لتوريد الإلكترونية على ترتيبات العمل المرن من خلال وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية وكل من أبعاد ترتيبات العمل المرن المتمثلة في (مرونة مكان العمل - مرونة وقت العمل - مرونة إجراءات العمل) بقطاع الاتصالات في مصر.

التوصيات: أوصى البحث إلى ضرورة إدراك المسؤولين بأهمية نظم المعلومات الإدارية وقواعد البيانات وتكنولوجيا المعلومات.

## دراسة الغويري (2021) بعنوان: التعويضات وأثرها في الاحتفاظ بالمواهب: الدور الوسيط لترتيبات

### وقت العمل المرن في الشركات الصناعية في الأردن

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر التعويضات في الاحتفاظ بالمواهب في الشركات الصناعية، وقياس الدور الوسيط لترتيبات وقت العمل المرن في الشركات الصناعية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعويضات بأبعادها (التعويضات المباشرة، التعويضات غير المباشرة) في الاحتفاظ بالمواهب بأبعاده مجتمعة (التطوير، الترقية، خصائص العمل، الاتصالات، الأمن الوظيفي) في الشركات الصناعية التي تطبق العمل المرن في الأردن.

المتغيرات: المتغير المستقل: التعويضات

المتغير التابع: الاحتفاظ بالمواهب

المتغير الوسيط: العمل المرن

المنهج: حيث تكون مجتمع الدراسة من أربع شركات صناعية تطبق ترتيبات العمل المرن، وتكونت وحدة التحليل من الإدارة العليا والوسطى في مجموعه شركات صناعية تعمل في صناعة الألبسة الجاهزة وتطبق ترتيبات وقت العمل المرن في الأردن وهي: (شركة حرفة الإبرة لصناعة الألبسة الجاهزة، وشركة قوس قزح لصناعة الألبسة الجاهزة، وشركة أيام مالبان الصناعية، وشركة ريتش باين إنترناشيونال جروب). وشملت وحدة التحليل كل من نواب المدير العام ومدراء الدوائر ومساعدين مدراء الدوائر ورؤساء الأقسام والمشرفين في تلك الشركات حيث تم استخدام المنهج الكمي من خلال تطوير استبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم إتباع أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة، وتم توزيع (300) استبانة، وكانت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (290) استبانة، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، كتحليل الانحدار، وتحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (Amos).

النتائج: بينت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعويضات في ترتيبات وقت العمل المرن في الشركات الصناعية التي تطبق وقت العمل المرن في الأردن، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لترتيبات وقت العمل المرن في الاحتفاظ

بالمواهب بأبعاده مجتمعة (التطوير، الترقية، خصائص العمل، الاتصالات، الأمن الوظيفي) في الشركات الصناعية التي تطبق العمل المرن في الأردن، بينت نتائج التحليل أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعويضات في الاحتفاظ بالمواهب بأبعاده (التطوير، الترقية، خصائص العمل، الاتصالات، الأمن الوظيفي) من خلال ترتيبات وقت العمل المرن كمتغير وسيط في الشركات الصناعية التي تطبق العمل المرن في الأردن.

توصيات: خرجت الدراسة بمجموعة توصيات أهمها ضرورة قيام إدارة الشركات بدعم العاملين بالحوافز بما ينسجم مع مستوى الجهد الذي يبذل في العمل، وإعادة النظر بسلم الرواتب تماشياً مع ارتفاع معدلات الأسعار، وأن تعمل إدارة الشركات المبحوثة بإشعار العاملين بالاطمئنان تجاه مستقبلهم الوظيفي وعدم تعرضهم للخطر نتيجة أية صعوبات مالية تتعرض لها الشركة، وضرورة قيام إدارة الشركات بتشجيع العمل عن بعد لمن تتطلب طبيعة عملهم ذلك، والعمل على تلقي العاملين فيه الشركة تدريبات لدعم العمل عن بعد.

#### دراسة خليل (2021) بعنوان: الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي: دراسة ميدانية على المراجعين

##### الداخليين في المملكة العربية.

الهدف: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي في المملكة العربية السعودية حيث تعتبر علاقة المراجع الداخلي بالمنظمة علاقة معقدة حيث من جهة يجب أن يكون لديهم احساس بالاستقلالية والموضوعية في أداء مسؤولياتهم ومن جهة أخرى يعتمد عملهم على أولئك الذين يقومون بمراجعة أعمالهم وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الجمعية السعودية للمراجعين الداخليين.

المتغيرات : الرضا الوظيفي.

المتغير التابع: المراجع الداخلية.

المنهج: واستخدمت الباحثة الاستبانة الإلكترونية كأداة لجمع البيانات ووصلها 330 استبانة وتساهم نتائج هذه الدراسة في فهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي في المملكة العربية السعودية من أجل إيجاد طرق لتحسين والتطوير الوظيفي والاحتفاظ بالكفاءات المهنية.

النتائج: خلصت الدراسة إلى انخفاض الصراع المهني التنظيمي حيث اشار 55.1% إلى تقديم تقرير المراجعة الداخلية إلى لجنة المراجعة واتفق أهداف المراجعة الداخلية مع أهداف المنظمة، كما اتفقت مفردات العينة على أن الرواتب هي المصدر الأساسي للحصول على الدخل وأكد 57.6% انها لا تتناسب مع حجم الأعمال التي يكلف بها المراجع الداخلي.

توصيات: استنادا للنتائج أوصت الباحثة بضرورة تقديم المنظمات والجمعيات المهنية دعماً أكبر لمهنة المراجعة الداخلية وتفعيل دور المراجع الداخلي بشكل أكبر مما يتمشي مع معايير المراجعة الداخلية الصادرة من المعهد الأمريكي للمراجعين الداخليين وتوفير معايير موضوعية لتقييم أداء المراجع الداخلي وإعادة صياغة هيكل الرواتب بما يتناسب مع الجهد المبذول وتطوير أساليب التحفيز، وكذلك تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة مع المراجع الداخلي من خلال التقدير والتعاون المستمر وإشعارهم انهم ينتمون للمنظمة ولا يعملون فيها فقط.

#### دراسة الشريف (2021) بعنوان: التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من

#### معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية.

الهدف: هدفت الدراسة إلى دراسة علاقة التعاطف بالرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، والفروق في مهارة التعاطف والرضا الوظيفي وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المتغيرات : التعاطف.

المتغير التابع: الرضا الوظيفي.

المنهج: وتم اختيار عينة مكونة من (60) معلمة من روضات الأطفال الخاصة في مدينة اللاذقية، وتم استخدام مقياس التعاطف من إعداد ستيكال (Steckal, 1994) ترجمة الباحثة، ومقياس الرضا الوظيفي لمعلمة رياض الأطفال من إعداد هيبه (2016)، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

النتائج: أشارت النتائج إلى وجود مستوى متوسط من التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمة رياض الأطفال،

وجود فروق دالة إحصائية في التعاطف والرضا الوظيفي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة، لصالح ذوي الخبرة الأكبر.

دراسة الركابي (2019) بعنوان: الرضا الوظيفي و أثره في الانغراز الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين العاملين في عدد من المراكز الصحية في محافظة ذي قار.

الهدف: هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي في الانغراز الوظيفي وتوضح أهمية البحث من خلال صياغة المشكلة عبر مجموعة من التساؤلات تتمحور حول إذا ما كان هناك علاقة ارتباط وتأثير بين متغيرات البحث.

المتغيرات : المتغير المستقل: الرضا الوظيفي.

المتغير التابع: الانغراز الوظيفي.

المنهج: تم بناء أنموذج افتراضي للبحث، ومن أجل اختبار صحة الفرضيات تم جمع البيانات من خلال أداء الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض واختبرت لذلك عينة تمثلت ب (30) موظفا من الموظفين العاملين في عدد من المراكز الصحية في محافظة ذي قار. تم الاستعانة ببرنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات واستعمال عدد من الأساليب الإحصائية.

النتائج: وفي ضوء النتائج التي تم تمخض عنها التحليل الإحصائي توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات من أهمها (توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي والانغراز الوظيفي). وانتهى بعدد من التوصيات أبرزها (ضرورة زيادة اهتمام الإدارات العليا في المنظمات قيد البحث بتوفير وتهيئة الوظائف التي تتلاءم مع رغبات وطموحات العاملين والذي بدوره يعزز من مستويات الرضا الوظيفي للأفراد العاملين).

دراسة Dwikat, 2023 بعنوان :

The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance: The Case of the Software Companies in Palestine

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي على أداء الموظف، من خلال الذكاء العاطفي كمتغير وسيط. حيث ركزت الدراسة على العوامل التي تؤثر على ضغوط العمل والرضا الوظيفي مثل العلاقات الشخصية، ودعم الإدارة، والعلاقات بين الإدارة والموظفين، ومجموعة العمل، والعمل المرتبط بالموظفين. تم جمع البيانات باستخدام مسح استبائي عبر الإنترنت من المشاركين العاملين في مشاريع شركات البرمجيات في فلسطين حيث شملت العينة على 250 إجابة بنسبة استجابة بلغت 62.5%. تم تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الجزئية الصغرى. أكدت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي والتوتر الوظيفي والذكاء العاطفي هي عوامل تمكين رئيسية لأداء الموظف. كما تشير النتائج أن الذكاء العاطفي يتوسط العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظف. كما أكدت النتائج أيضاً أن ضغوط العمل والرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي تؤثر على أداء الموظف وإنتاجيته. تسهم هذه الدراسة في إثراء أدبيات إدارة الأداء من خلال تناول دور الذكاء العاطفي في تحسين أداء الموظف وإنتاجيته.

**دراسة (Al-Zubaidi, 2020) بعنوان :**

#### **The Level of Principal Leadership Styles and Teacher Job Satisfaction**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق القيادة التحويلية والمعاملة في المدارس من وجهة نظر المعلمين. وتحديد درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الابتدائية من وجهة نظرهم. استخدم المنهج البحثي الوصفي والتحليلي الحالي لمعرفة مستوى أنماط القيادة الرئيسية والرضا الوظيفي للمعلم، ويتألف مجتمع البحث الحالي من جميع معلمي المدارس الابتدائية في المدارس الحكومية، وتتألف عينة البحث من (50) من الذكور والإناث المدرسون: استخدم الباحث في البحث الحالي أداتين: (1) استبيان (الرضا الوظيفي للمعلم)، و(2) استبيان (أنماط القيادة). للإجابة على أسئلة البحث، تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل: التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والوزن النسبي، والرتب، واستناداً إلى نتائج هذه الدراسة، استنتج أن أسلوب القيادة التحويلية هو أكثر أنماط القيادة ممارسة في المدرسة. وهذا الأسلوب له علاقة إيجابية بالرضا الوظيفي للمعلمين. وخلص أيضاً إلى أن أسلوب القيادة المعاملات يعزز الرضا الوظيفي للمعلمين.

**دراسة Mohamed, 2021 بعنوان :**

## **The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction: Educational Institution**

### **as a Pattern**

هدفت هذه الدراسة التعرف على علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي في المؤسسات التعليمية وتماشياً مع طبيعة الموضوع المدروس تم استخدام المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات من الميدان. شملت عينة الدراسة 210 أستاذ وأستاذة من مقاطعة الرباح ولاية الوادي تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي.

**دراسة (Al-Madadha, 2020) بعنوان :**

## **Organizational Justice and Employee's Job Satisfaction: An Applied Study on Manaseer Industrial**

### **Complex**

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، والعدالة في التعامل على الرضا الوظيفي في مجمع المناصير الصناعي في الأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكمي. حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على 247 موظف من مختلف المسميات والدرجات الوظيفية في شركة مجمع المناصير الصناعي. وتم إجراء تحليل خطي متعدد لاختبار الفرضيات. أظهرت نتائج التحليل أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية، العدالة التوزيعية، العدالة في التعامل، والرضا الوظيفي. ولكن لم تظهر نتائج تحليل البيانات علاقة بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، تشير نتائج تحليل البيانات إلى أن الأهمية النسبية للمتغيرات هي العدالة في التعامل، العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية بالترتيب. استنتجت الدراسة تشير إلى أن تحسين الإجراءات والأدوات التي تحفز العدالة التوزيعية والعدالة في التعامل تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي عند الموظفين.

**دراسة (Bouchareb, 2021) بعنوان :**

## **The Relationship between Perceived CSR and Job Satisfaction for Human Resources: Case Study**

### **Skikda Bottling Company (SBC)**

بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية المدركة (CSR) والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. وقد أجريت على عينة ميسرة تكونت من 93 مفردة من مؤسسة سكيكدة لتعبئة القارورات SBC، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة رئيسية للدراسة، مع اعتماد مقارنة الأطراف ذات المصلحة في تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية متوسطة وطردية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية المدركة والرضا الوظيفي للموارد البشرية. وقد أوصت الدراسة بضرورة تكثيف أنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين مع العمل على إدماجهم في الأنشطة الطوعية التي تقوم بها المؤسسة.

### الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد نظام العمل المرن (ممارسات العمل - ممارسات التوظيف - ترتيبات العمل) وأثره على الرضا الوظيفي بأبعاده مجمعة.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد الرضا الوظيفي وتأثره بنظام العمل المرن وأبعاده مجمعة.
- هناك حاجة لدراسات تتبعية طويلة الأجل لتقييم تأثير تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

### المنطلقات النظرية للدراسة:

- تعريف نظام العمل المرن: نظام العمل المرن هو نموذج عمل يتيح للموظفين مرونة في ساعات العمل والمكان الذي يؤدون فيه أعمالهم. بدلاً من الالتزام بجدول عمل ثابت في مكتب العمل التقليدي، يتيح نظام العمل المرن للموظفين خيارات مرنة بشأن وقت البدء والانتهاء، وكذلك خيارات العمل عن بُعد أو من المنزل. الهدف الرئيسي من هذا النظام هو تمكين الموظفين من التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية وزيادة إنتاجيتهم.

- تعريف الرضا الوظيفي: الرضا الوظيفي هو شعور الموظف بالارتياح والارتباط الإيجابي تجاه وظيفته وبيئة العمل. يتأثر الرضا الوظيفي بعوامل مثل طبيعة العمل، فرص التطوير والترقية، العلاقات مع الزملاء والمشرفين، نظام الأجور والحوافز، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. عندما يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي، فإنهم أكثر التزامًا وإنتاجية، مما ينعكس إيجابًا على أداء المنظمة ككل.

## المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

## مصادر جمع البيانات

- المصادر الثانوية: وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.
- المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

## أدوات الدراسة :

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة ب: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

## حدود الدراسة :

- حدود موضوعية : اقتصرت الدراسة على التعرف على أثر تطبيق نظام العمل المرن بأبعاده (ممارسات العمل - ممارسات التوظيف - ترتيبات العمل) على الرضا الوظيفي بأبعاده مجمعة دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية : اقتصرت الدراسة على العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك..

## المراجع:

- النظامي، صايل مصباح ضيف الله، و الشورة، عبدالله أحمد سليمان. (2021). أثر الابتكار في الإنتاج المرن: الدور الوسيط للتحسين المستمر في الشركات الاستخراجية في الأردن (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- أبو الفول، قصي اكرم جضعان، و الصرايرة، إبراهيم صالح عبد. (2019). التنظيم القانوني لعقد العمل المرن في القانون الأردني (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- الحمایده، منار حامد. (2021). العمل المرن وأثره على الأداء الوظيفي لموظفي مجلس الخدمات المشتركة لمحافظة الكرك في ظل جائحة كورونا. مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، مج6، ع2، 184 - 201.
- دبدب، مصطفى أحمد داود، و الناظر، نهلة نهاد. (2021). أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- عبدالله، مصطفى محمد يوسف، و عبدالرحمن، محمد رمضان محمد. (2023). دور ترتيبات العمل المرنة في التوازن بين العمل والأسرة للنساء العاملات بمستشفيات هيئة التأمين الصحي فرع القاهرة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج14، ع2، 910 - 975.
- توفيق، 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 والأدبية، مج27، ع3، 253 - 313.
- حسين، مروة عبدالمعز، و فكري، جمانة فاروق. (2023). دور ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية في تحسين ترتيبات العمل المرن: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات في مصر. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج14، ع3، 642 - 689.
- الغويري، زيد أحمد محمود، و الكساسبة، محمد مفضي عثمان. (2021). التعويضات وأثرها في الاحتفاظ بالمواهب: الدور الوسيط لترتيبات وقت العمل المرن في الشركات الصناعية في الأردن (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

- خليل، جهان طه. (2021). الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي: دراسة ميدانية على المراجعين الداخليين في المملكة العربية. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، مج5، ع3 ، 23 - 38.
- الشريف، ليلى، علي، وفيقة سليمان، و سعيد، غيداء غسان. (2021). التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، مج43، ع3 ، 345 - 374.
- الركابي، كاشاني، و الحمادي، رنا عبدالستار. (2019). الرضا الوظيفي وأثره في الانغراز الوظيفي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين العاملين في عدد من المراكز الصحية في محافظة ذي قار. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، مج11، ع1 ، 310 – 346.
- Dwikat, Nidal Youssef. (2023). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance: The Case of the Software Companies in Palestine. An-Najah University Journal of Research - Human Sciences, Volume 37, No. 4, 775-803.
- Al-Zubaidi, Muhammad Ibrahim Ali. (2020). The Level of Principal Leadership Styles and Teacher Job Satisfaction. College of Education Journal, Volume 20, Issue 2, 1-32.
- Mohamed, A., and Boubidi, L. (2021). The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction: Educational Institution as a Pattern. Journal of Strategy and Development, Volume 11, Issue 1, 590-606.
- Al-Madadha, Al-Harith Marwan Abdo, and Al-Maaytah, Nour Abdel Hamid Mahmoud. (2020). Organizational Justice and Employee's Job Satisfaction: An Applied Study on Manaseer Industrial Complex (Unpublished Master's Thesis). Mu'tah University, Mu'tah.
- Bouchareb, W., and Kerrouche, S. E. (2021). The Relationship between Perceived CSR and Job Satisfaction for Human Resources: Case Study Skikda Bottling Company (SBC). The Economic Researcher Journal, Volume 9, Issue 1, 145-162.

**Mid-Ocean University**

**College of Management**

**Department of business Administration**



**The impact of implementing a flexible work system on job  
satisfaction, an applied study on employees of the Zakat, Tax and  
Customs Authority**

**Preparation:**

**Supervision:**

**Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan**

**2026**