

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية دراسة ميدانية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية

أسم الطالب

الاسم / عبدالله عمران اللهيبي

الرقم الاكاديمي

251002712

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

٢٠٢٦

جدول المحتويات

٣	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	١
٣	١.١ المقدمة:.....	١,١
٥	١.2.1 فجوات على المستوى النظري.....	١,2
٥	١.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي.....	١,2
٦	١.3 أهمية الدراسة.....	١,3
٦	١.3.1 على المستوى النظري.....	١,3
٦	١.3.2 على المستوى التطبيقي.....	١,3
٧	١.4 أهداف الدراسة.....	١,4
٧	١.5 أسئلة الدراسة.....	١,5
٨	١,٢ أهداف الدراسة.....	١,٢
٨	١,٣ فرضيات الدراسة.....	١,٣
٩	١,٤ نموذج الدراسة.....	١,٤
٩	١,٥ منهجية الدراسة.....	١,٥
٩	١,٦ الدراسة الميدانية.....	١,٦
٩	١,٧ مخطط المشروع المقترح.....	١,٧
١٠	٢ الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	٢
١١	٢,١ المقدمة:.....	٢,١
١١	٢,٢ المتغير المستقل.....	٢,٢
١٢	٢,٣ المتغير التابع.....	٢,٣
١٢	٢,٤ العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	٢,٤
١٢	٢,٥ الخاتمة.....	٢,٥
١٢	قائمة المراجع	١٢

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات جوهرية في أنماط العمل وطرق إنجاز المهام داخل المنظمات، إذ فرضت التطورات التكنولوجية المتسارعة والأزمات العالمية، وفي مقدمتها جائحة كوفيد-١٩، إعادة النظر في

النموذج التقليدي للعمل المكتبي. وقد برز العمل عن بُعد بوصفه أحد أبرز الاستجابات التنظيمية لهذه التحولات، حيث أتاح للموظفين أداء مهامهم من خارج مقر العمل الرسمي بالاعتماد على وسائل الاتصال الرقمية وتقنيات المعلومات، مما أعاد تشكيل العلاقة بين الموظف والمنظمة وأثر بشكل ملحوظ على آليات إنجاز الأعمال وتدفقها. (Edelmann, Schossboeck, & Albrecht, 2021)

وقد امتدت تطبيقات العمل عن بُعد لتشمل القطاعين الخاص والحكومي على حدٍ سواء، غير أن تبنيها في القطاع الحكومي جاء بصورة أكثر تحفظاً نظراً لخصوصية المعاملات الحكومية وارتباطها بمتطلبات أمنية وإجرائية صارمة. ومع ذلك، فقد دفعت الضرورات التشغيلية كثيراً من المؤسسات الحكومية إلى تبني سياسات مرنة تتيح العمل عن بُعد بصورة كلية أو جزئية، مما استدعى إعادة هيكلة منظومة الإجراءات والاعتماد على الحلول الرقمية لضمان استمرارية تقديم الخدمات. (Ng, Lit, & Cheung, 2022)

وفي هذا السياق، تسعى المملكة العربية السعودية ضمن مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ إلى تطوير بيئة العمل الحكومية ورفع كفاءتها التشغيلية، حيث تُعدّ سرعة إنجاز المعاملات الحكومية أحد أبرز مؤشرات جودة الأداء المؤسسي ورضا المستفيدين. وقد أصبح تبني سياسات العمل عن بُعد أحد المداخل المهمة لتحقيق هذا الهدف، إذ يُسهم في تقليل الوقت المستغرق في الإجراءات وتعزيز مرونة بيئة العمل وتمكين الموظفين من إنجاز مهامهم بفاعلية أعلى. (Wróbel, 2023)

ورغم المزايا التي يوفرها العمل عن بُعد، فإن تطبيقه يطرح تحديات تتعلق بمستوى التعاون بين الموظفين وتدفق المعلومات داخل الفرق، فضلاً عن أثره على جودة الاتصال التنظيمي ومستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة، وهي عوامل قد تنعكس مباشرة على سرعة إنجاز المعاملات داخل الجهات الحكومية. (Yang et al., 2022)

ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية، باعتبار وزارة المالية إحدى أهم الجهات السيادية التي تتعامل مع حجم كبير من المعاملات اليومية ذات الطابع المالي والإداري الحساس، مما يجعل دراسة هذا الأثر ضرورة علمية وعملية لدعم اتخاذ القرار وتطوير سياسات العمل المرنة في القطاع الحكومي، (Gorokhova, Eskerkhanova, & Shishkin, 2021).

يُعدّ تطبيق سياسات العمل عن بُعد تحولاً جوهرياً في بيئة العمل الحكومية، إذ يستهدف رفع كفاءة الأداء وتسريع وتيرة إنجاز المعاملات، غير أن نتائج تطبيقه تتباين من جهة إلى أخرى تبعاً لطبيعة العمل ومستوى الجاهزية التقنية والتنظيمية. ومن خلال استقراء الأدبيات السابقة والواقع التطبيقي في الجهات الحكومية السعودية، تبرز مجموعة من الفجوات التي تستدعي البحث والدراسة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تشير مراجعة الأدبيات إلى أن غالبية الدراسات التي تناولت العمل عن بُعد ركّزت على القطاع الخاص وقطاع تقنية المعلومات تحديداً (Wróbel, 2023)، في حين ظلّت الدراسات المتعلقة بالقطاع الحكومي محدودة نسبياً ولا سيما في البيئة العربية والخليجية. كما أن معظم الدراسات السابقة تناولت العمل عن بُعد من منظور رضا الموظفين أو الإنتاجية العامة، دون التركيز على متغير سرعة إنجاز المعاملات الحكومية باعتباره مؤشراً تشغيلياً دقيقاً. (Edelmann et al., 2021) فضلاً عن ذلك، تباينت نتائج الدراسات حول أثر العمل عن بُعد على التعاون والاتصال داخل الفرق، حيث أشارت بعض الدراسات إلى آثار سلبية على جودة التواصل (Yang et al., 2022)، في حين أبرزت دراسات أخرى آثاراً إيجابية على المرونة والإنجاز (Gorokhova et al., 2021)، مما يُشكّل فجوة معرفية تستدعي مزيداً من البحث لحسم هذا التباين في سياق العمل الحكومي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، لاحظ الباحث من خلال الاطلاع على الواقع الميداني في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية وجود تفاوت في سرعة إنجاز المعاملات بين فترات تطبيق العمل عن بُعد وفترات العمل الحضوري، إلى جانب وجود تحديات تتعلق بالتنسيق بين الإدارات وتدفق الوثائق الإلكترونية والاعتماد المتأخر للموافقات. كما أن غياب معايير واضحة لقياس أثر العمل عن بُعد على المخرجات التشغيلية في الجهات الحكومية السعودية يُصعّب تقييم جدوى الاستمرار في هذه السياسات أو تطويرها. (Ng et al., 2022) وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو الآتي:

ما أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها (المرونة الزمنية، البنية التقنية التحتية، الاتصال والتعاون الرقمي، وضوح السياسات والإجراءات) على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري

- تُسهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية والخليجية بدراسة متخصصة تربط بين سياسات العمل عن بُعد وسرعة إنجاز المعاملات الحكومية، وهو ربط لم يحظَ بالقدر الكافي من البحث.
- تُقدّم الدراسة إطارًا نظريًا متكاملًا يوضح أبعاد سياسات العمل عن بُعد ومؤشرات قياس سرعة إنجاز المعاملات في البيئة الحكومية.
- تُسهم الدراسة في سدّ الفجوة المعرفية الناتجة عن تباين نتائج الدراسات السابقة حول أثر العمل عن بُعد على الأداء التشغيلي.
- تفتح الدراسة آفاقًا بحثية جديدة أمام الباحثين لتناول متغيرات وسيطة ومعدّلة قد تؤثر في العلاقة بين العمل عن بُعد والأداء الحكومي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي

- تُقدّم الدراسة لصنّاع القرار في وزارة المالية السعودية والجهات الحكومية المماثلة رؤية علمية حول جدوى الاستمرار في تطبيق سياسات العمل عن بُعد وتطويرها.
- تُساعد نتائج الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في الممارسات الحالية للعمل عن بُعد، مما يدعم تحسين الإجراءات ورفع كفاءتها.
- تُسهم الدراسة في دعم مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتعلقة بتطوير الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدّمة للمستفيدين.

- تُوفّر الدراسة توصيات عملية لتطوير البنية التقنية وسياسات الاتصال الرقمي بما يُعزّز سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

1.4. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى دراسة أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها (المرونة الزمنية، البنية التقنية التحتية، الاتصال والتعاون الرقمي، وضوح السياسات والإجراءات) على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية، ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية على النحو الآتي:

1. التعرف على مستوى تطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها المختلفة في الوكالة محل الدراسة.
2. قياس مستوى سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في الوكالة محل الدراسة في ظل تطبيق سياسات العمل عن بُعد.
3. تحديد أثر المرونة الزمنية في العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.
4. الكشف عن أثر البنية التقنية التحتية الداعمة للعمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.
5. تحليل أثر الاتصال والتعاون الرقمي بين الموظفين في بيئة العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.
6. بيان أثر وضوح السياسات والإجراءات المنظّمة للعمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.
7. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدراك أثر العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).
8. تقديم توصيات ومقترحات عملية لتعزيز فاعلية سياسات العمل عن بُعد بما يُسهم في تسريع إنجاز المعاملات الحكومية.

1.5. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها (المرونة الزمنية، البنية التقنية التحتية، الاتصال والتعاون الرقمي، وضوح السياسات والإجراءات) على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مستوى تطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها المختلفة في الوكالة محل الدراسة؟
٢. ما مستوى سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في الوكالة محل الدراسة؟
٣. ما أثر المرونة الزمنية في العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية؟
٤. ما أثر البنية التقنية التحتية الداعمة للعمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية؟
٥. ما أثر الاتصال والتعاون الرقمي بين الموظفين على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية؟
٦. ما أثر وضوح السياسات والإجراءات المنظمة للعمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية؟
٧. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أثر العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)؟

١,٢. أهداف الدراسة

١,٣. فرضيات الدراسة

١,٤ . نموذج الدراسة

١,٥ . منهجية الدراسة

١,٦ . الدراسة الميدانية

١,٧ . 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

٢,٥. الخاتمة

قائمة المراجع

Edelmann, N., Schossboeck, J., & Albrecht, V. (2021, June). Remote work in public sector organisations: Employees' experiences in a pandemic context. In *Proceedings of the 22nd Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 408-415).

Ng, P. M., Lit, K. K., & Cheung, C. T. (2022). Remote work as a new normal? The technology-organization-environment (TOE) context. *Technology in Society*, 70, 102022

- Wróbel, P. (2023). Implementing full-time remote work in the IT sector: consequences and solutions. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie*, (178)**
- Yang, L., Holtz, D., Jaffe, S., Suri, S., Sinha, S., Weston, J., ... & Teevan, J. (2022). The effects of remote work on collaboration among information workers. *Nature human behaviour*, 6(1), 43-54.**
- Gorokhova, A. E., Eskerkhanova, L. T., & Shishkin, A. N. (2021). The effect of remote work on the successful development of engineering company. *Nexo Revista Científica*, 34(06), 1720-1729.**