

أثر العمل عن بعد في مراكز التواصل في شركات الاتصالات السعودية على أداء الموظفين

الفصل الأول من رسالة دكتوراه من إعداد الباحث: مراد سعد الشهراني

كلية الإدارة

جامعة ميدا وشن

2024

1.1 المقدمة

شهد العالم تطورًا تقنيًا متسارعًا أدى إلى تغيير أنماط العمل التقليدية، حيث أصبح العمل عن بُعد أحد الاتجاهات البارزة في بيئات العمل الحديثة. تسارعت هذه التحولات بفعل جائحة كوفيد-19 التي أجبرت العديد من المؤسسات على تبني هذا النظام لضمان استمرارية الأعمال. في المملكة العربية السعودية، يُعتبر التحول الرقمي جزءًا محوريًا من رؤية 2030، حيث يشمل تحسين البنية التحتية الرقمية وتوسيع الاعتماد على التكنولوجيا في مختلف القطاعات، بما فيها قطاع الاتصالات.

ومع ذلك، فإن العمل عن بُعد ليس خاليًا من التحديات. على الرغم من الفوائد التي تشمل تحسين مرونة العمل وتقليل التكاليف التشغيلية، فإنه قد يؤثر على جودة التفاعل والتواصل بين الموظفين، مما ينعكس سلبًا على الأداء الوظيفي. ومن هنا تنبع أهمية دراسة تأثير العمل عن بُعد على أداء الموظفين في مراكز التواصل داخل شركات الاتصالات السعودية.

1.2 خلفية الدراسة:

في العقود الأخيرة، أظهرت الدراسات أن التكنولوجيا الرقمية تدعم كفاءة العمليات التشغيلية وتعزز المرونة التنظيمية. على سبيل المثال، أظهرت دراسة Bloom et al (2015) أن العمل عن بُعد ساهم في تحسين إنتاجية الموظفين بنسبة 13% في بيئات مدعومة بالبنية التحتية الرقمية.

في السياق السعودي، تُعد مراكز التواصل أحد المحاور الأساسية في قطاع الاتصالات. وفقًا لتقرير الهيئة العامة للإحصاء (2023)، يوجد أكثر من 50 مركزًا للتواصل في المملكة يعمل فيها نحو 10,000 موظف يقدمون خدمات دعم العملاء. ومع اعتماد بعض هذه المراكز على العمل عن بُعد بشكل جزئي، ظهرت تحديات تتعلق بجودة التواصل وكفاءة التفاعل بين فرق العمل.

1.3 مشكلة الدراسة:

في ظل قلة الدراسات التي تناولت تأثير العمل عن بُعد على مراكز التواصل في المملكة العربية السعودية، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية تركز على التحديات والفرص التي يطرحها هذا النظام. تتمثل مشكلة الدراسة في تحديد أثر العمل عن بُعد على جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين الموظفين في مراكز التواصل بشركات الاتصالات السعودية.

1.4 تساؤلات الدراسة:

1. هل توجد علاقة بين تبني نظام العمل عن بُعد وجودة التواصل الداخلي في مراكز التواصل بشركات

الاتصالات السعودية؟

2. هل توجد علاقة بين تبني نظام العمل عن بُعد وكفاءة التفاعل بين فرق العمل في مراكز التواصل بشركات

الاتصالات السعودية؟

3. كيف يمكن تحسين بيئة العمل عن بُعد لتعزيز جودة التواصل وكفاءة التفاعل وزيادة الكفاءة العامة؟

1.5 هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر العمل عن بُعد واستخدام التكنولوجيا الرقمية على أداء الموظفين في مراكز التواصل في المملكة العربية السعودية. كما تسعى إلى تقديم مقترحات لتحسين جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل.

1.6 أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

تسلط الدراسة الضوء على تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي، وتساهم في سد الفجوة البحثية في الأدبيات العلمية المتعلقة بالسياق السعودي.

الأهمية التطبيقية:

تقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل، بما يدعم تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

1.7 فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على الفرضيات التالية:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني نظام العمل عن بُعد وجودة التواصل الداخلي في مراكز الاتصالات بالسعودية.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني نظام العمل عن بُعد وكفاءة التفاعل بين فرق العمل في مراكز الاتصالات بالسعودية.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا الرقمية وجودة التواصل الداخلي في مراكز الاتصالات بالسعودية.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا الرقمية وكفاءة التفاعل بين فرق العمل في مراكز الاتصالات بالسعودية.

1.8 منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة لموظفي مراكز التواصل في شركات الاتصالات السعودية.

سيتم تصميم الاستبيانات لقياس العلاقة بين تبني نظام العمل عن بُعد وجودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل. سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، لاستخراج نتائج كمية تساهم في تأكيد أو دحض الفرضيات.

1.8 مصطلحات الدراسة الأساسية:

العمل عن بُعد: نمط عمل يسمح للموظفين بأداء مهامهم خارج مقر العمل التقليدي باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة (Allen et al., 2015).

جودة التواصل الداخلي: قدرة المؤسسة على تحقيق تبادل فعال ودقيق للمعلومات بين الموظفين بما يعزز الفهم المشترك للأهداف والإجراءات. أشار Kraut et al (2002) إلى أن التواصل الفعال يتأثر بوجود تفاعلات وجهاً لوجه، مما يعزز فهم الأهداف المشتركة.

كفاءة التفاعل: مدى قدرة الأفراد أو الفرق على التعاون والتواصل بشكل فعال وسريع لاتخاذ قرارات وحل المشكلات. أوضح Hinds & Bailey (2003) أن التفاعل الرقمي قد يسبب تحديات في فهم السياق والتنسيق بين الأعضاء، مما يؤثر على كفاءة التفاعل.

مراكز التواصل: الأقسام أو الوحدات المتخصصة في تقديم خدمات الدعم الفني وخدمات العملاء عبر قنوات متعددة مثل المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني والدرشة الفورية (الهيئة العامة للإحصاء، 2023).

1.9 حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: تغطي الدراسة الفترة من بداية عام 2024 وحتى منتصف عام 2025. تمثل هذه الفترة الإطار الزمني لجمع البيانات الميدانية وتحليلها لتقييم تأثير نظام العمل عن بُعد على مراكز التواصل بشركات الاتصالات في السعودية.

الحدود المكانية: تركز الدراسة على مراكز التواصل التابعة لشركات الاتصالات الكبرى في المملكة العربية السعودية. وتشمل هذه المراكز التي تقدم خدمات العملاء والدعم الفني عبر القنوات المختلفة مثل المكالمات الهاتفية، البريد الإلكتروني، والدرشة الفورية.

1.10 تحديات الدراسة:

قد تواجه الدراسة صعوبة في جمع بيانات دقيقة من الموظفين بسبب اختلاف تجاربهم تجاه العمل عن بُعد. كذلك، قد يصعب تعميم النتائج نظراً لطبيعة العينة المستهدفة التي تقتصر على قطاع محدد.

1.11 الدراسات الأدبية

أظهرت دراسة Bloom et al (2015) أن العمل عن بُعد ساهم في تحسين الإنتاجية بنسبة 13% في الشركات التقنية، ولكن جودة التفاعل بين الفرق قد تتأثر في بيئات تعتمد على التعاون الجماعي. على الرغم من ذلك، فإن تأثير هذا النظام على مراكز التواصل في السعودية لم يُدرس بشكل كافٍ، مما يعزز الحاجة إلى البحث في هذا السياق.

1.12 تنظيم الرسالة:

ستتكون الرسالة من الفصول التالية:

- الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات المتعلقة بنظام العمل عن بُعد وأثره على الأداء الوظيفي.
- الفصل الثالث: منهجية البحث، بما يشمل طرق جمع البيانات وتحليلها.
- الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج، حيث سيتم تقديم البيانات وتحليلها إحصائيًا.
- الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات، بما يشمل مقترحات لتحسين بيئة العمل في مراكز التواصل.