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 ميداوشن

2024

1.1 المقدمة

شهد العالم تطورًا تقنيًا متسارعًا أدى إلى تغيير أنماط العمل التقليدية. وساهمت جائحة كوفيد-19 في تسريع هذه التحولات، مما أجبر المؤسسات على تبني أنظمة العمل عن بُعد لضمان استمرارية الأعمال. في المملكة العربية السعودية، يُعد التحول الرقمي جزءًا محوريًا من رؤية 2030، حيث يشمل تحسين البنية التحتية الرقمية والاعتماد على التكنولوجيا في مختلف القطاعات، بما فيها قطاع الاتصالات، على الرغم من الفوائد التي تشمل تحسين مرونة العمل وتقليل التكاليف التشغيلية، فإن العمل عن بُعد لا يخلو من التحديات. 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 السنوات الأخيرة، أظهرت الدراسات الحديثة أن التكنولوجيا الرقمية تدعم كفاءة العمليات التشغيلية وتعزز المرونة التنظيمية. على سبيل المثال، أظهرت دراسة Gibbs et al. (2021) أن العمل عن بُعد ساهم في تحسين إنتاجية الموظفين بنسبة 18% في بيئات مدعومة بالبنية التحتية الرقمية بعد جائحة كوفيد-19. وفقًا لتقرير الهيئة العامة للإحصاء (2023)، يوجد أكثر من 50 مركز تواصل في المملكة يعمل بها نحو 10,000 موظف. ظهرت تحديات تتعلق بجودة التواصل وكفاءة التفاعل بين فرق العمل في السياق السعودي، يواجه العمل عن بُعد تحديات إضافية تتعلق بثقافة العمل في مراكز التواصل، تشير تقارير إلى أن البنية التحتية التقنية في المناطق النائية قد تُحد من فعالية التواصل الافتراضي (roowaad.com) بالإضافة إلى ذلك، يعاني بعض الموظفين من فجوة في المهارات الرقمية، مما يؤثر على قدرتهم على التفاعل بكفاءة.(alwatan.com.sa) ، من جهة أخرى، تواجه الإدارات تحديات في تقييم الأداء الوظيفي في غياب التواصل المباشر، وهو ما يُعد جزءًا من الثقافة الإدارية التقليدية في المنطقة.

1.3 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في قلة الدراسات العلمية التي تناولت تأثير العمل عن بُعد على مراكز التواصل في المملكة العربية السعودية، مما يترك فجوة معرفية حول كيفية تأثير هذا النظام على الأداء الوظيفي. تظهر الحاجة إلى دراسة هذه المشكلة في ظل التحديات المحلية المتعلقة بجودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل، والتي قد تنعكس سلبًا على تحقيق أهداف المؤسسات، خصوصًا في قطاع يُعد من ركائز الاقتصاد الوطني ضمن رؤية المملكة 2030. تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال التركيز على أثر العمل عن بُعد على جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل في مراكز التواصل بشركات الاتصالات السعودية.

1.4 تساؤلات الدراسة

- هل توجد علاقة بين تبني نظام العمل عن بُعد وجودة التواصل الداخلي في مراكز التواصل بشركات الاتصالات السعودية؟
- هل توجد علاقة بين تبني نظام العمل عن بُعد وكفاءة التفاعل بين فرق العمل في مراكز التواصل بشركات الاتصالات السعودية؟
- كيف تؤثر التحديات المتعلقة بالبنية التحتية التقنية والمهارات الرقمية على جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل في بيئات العمل عن بُعد بمراكز التواصل؟
- ما هي الحلول المقترحة لتحسين بيئة العمل عن بُعد بما يُعزز جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل وزيادة الكفاءة العامة؟

1.5 هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس تأثير العمل عن بُعد واستخدام التكنولوجيا الرقمية على أداء الموظفين في مراكز التواصل بشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. كما تسعى الدراسة إلى تقديم مقترحات عملية لتحسين جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل، بما يُسهم في تعزيز كفاءة الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسات ضمن رؤية المملكة 2030.

1.6 أهمية الدراسة

الأهمية النظرية: تُسلط الدراسة الضوء على تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي، مما يساهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بالسياق السعودي. تُعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تُركز على التحديات المرتبطة بجودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل في مراكز التواصل بشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. وهذا يُعزز قيمتها العلمية باعتبارها إضافة جديدة تُسهم في تطوير المعرفة حول بيئات العمل الرقمية في سياق محلي محدد.

الأهمية التطبيقية: تقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل، بما يدعم تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 من خلال تعزيز أداء مراكز التواصل في شركات الاتصالات السعودية.

1.7 فرضيات الدراسة

- 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. سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة لموظفي مراكز التواصل في شركات الاتصالات السعودية. سيتم تصميم الاستبيانات لقياس العلاقة بين نظام العمل عن بُعد وجودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل. ستُحلل البيانات باستخدام برنامج SPSS لاستخراج نتائج كمية تساهم في تأكيد أو دحض الفرضيات.

1.9 مصطلحات الدراسة الأساسية

العمل عن بُعد: نظام عمل يسمح للموظفين بأداء مهامهم من مواقع خارجية باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة، ويهدف إلى تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية (Bloom et al., 2015; Taskin & Bridoux, 2021).

جودة التواصل الداخلي: قدرة المؤسسة على تحقيق تبادل فعال ودقيق للمعلومات بين الموظفين، بما يعزز الفهم المشترك للأهداف والإجراءات (Kraut et al., 2002).

كفاءة التفاعل: مدى قدرة الأفراد أو الفرق على التعاون والتواصل بشكل فعال لاتخاذ قرارات وحل المشكلات بسرعة (Hinds & Bailey, 2003).

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

1.10 حدود الدراسة

الحدود الزمنية: تغطي الدراسة الفترة من بداية عام 2024 وحتى منتصف عام 2025. تم اختيار هذه الفترة لضمان جمع بيانات ميدانية دقيقة تعكس التحولات الرقمية الجارية في المملكة، مع توفير الوقت الكافي لتحليل البيانات واستخلاص نتائج علمية موثوقة.

الحدود المكانية: تركز الدراسة على مراكز التواصل التابعة لشركات الاتصالات الكبرى في المملكة العربية السعودية. تم اختيار هذه المراكز نظرًا لتوافر البنية التحتية الرقمية فيها، مما يتيح تقييمًا أكثر دقة للتحديات والفرص المرتبطة بالعمل عن بُعد.

1.11 الدراسات الأدبية

أظهرت دراسة Gibbs et al. (2021) أن ساعات العمل زادت بنسبة 30%، بما في ذلك زيادة بنسبة 18% في العمل بعد ساعات العمل الرسمية، بينما لم يتغير متوسط الإنتاج بشكل ملحوظ، مما أدى إلى انخفاض الإنتاجية بحوالي 20%. ومع ذلك، فإن هذه الدراسات ركزت على تحسين الإنتاجية في السياقات الدولية دون التطرق لتحديات التفاعل بين الفرق في بيئات تعتمد على العمل الجماعي، خاصة في السوق السعودي. تتميز هذه الدراسات بقوة بياناتها الحديثة بعد الجائحة، لكنها لا تعكس التحديات الثقافية والفنية الخاصة بالسياق السعودي. من ناحية أخرى، يقدم تقرير الهيئة العامة للإحصاء (2023) بيانات دقيقة حول مراكز التواصل في السعودية، لكنه يقتصر على الأرقام الإحصائية ولا يغطي الجوانب النوعية التي تركز على جودة التفاعل الداخلي بين الفرق. هذه الفجوة بين البيانات الكمية المحلية والتحليل النوعي الدولي تبرز الحاجة لتكامل بين النهجين لدراسة أكثر شمولية.

1.12 الفجوة البحثية:

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت أثر العمل عن بُعد على الإنتاجية وجودة التواصل، مثل دراسة Gibbs et al. (2021)، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على السياقات الدولية دون التطرق إلى التحديات المرتبطة بالسياق المحلي السعودي. تتمثل الفجوة البحثية في عدم وجود دراسات كافية تُعالج تحديات جودة التفاعل الداخلي بين فرق العمل، خاصة في مراكز التواصل التابعة لشركات الاتصالات السعودية. بالإضافة إلى ذلك، لم تُعطِ الدراسات السابقة الاهتمام الكافي لتقييم تأثير الفجوة في المهارات الرقمية والبنية التحتية في المناطق النائية على فعالية التواصل الافتراضي وأداء الموظفين. تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال التركيز على هذه الجوانب.

1.13 توصيات لتحسين التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل

استنادًا إلى التحديات المحددة، تُوصي الدراسة بما يلي:

الاستثمار في منصات رقمية حديثة:

استخدام أدوات مثل Zoom وMicrosoft Teams لتحسين جودة التواصل الافتراضي. هذه الأدوات تتيح فرق العمل التعاون بشكل أكثر فاعلية وتقليل فجوات التواصل.

تدريب الموظفين على المهارات الرقمية:

تقديم دورات تدريبية منتظمة بالشراكة مع مراكز تدريب محلية لتحسين كفاءة الموظفين في استخدام التقنيات الحديثة. على سبيل المثال، يمكن تدريب الموظفين على كيفية إدارة الاجتماعات الافتراضية بفعالية.

تخصيص سياسات عمل مرنة:

تصميم سياسات عمل مرنة تأخذ في الاعتبار التحديات الثقافية والبيئية للمملكة. على سبيل المثال، يمكن تمكين العمل الجزئي عن بُعد مع تقييم الأداء بناءً على النتائج بدلاً من ساعات العمل.

إن تنفيذ هذه التوصيات يُسهم في تحسين بيئة العمل عن بُعد وتعزيز أداء الموظفين بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة

1.14 تنظيم الرسالة

الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات المتعلقة بنظام العمل عن بُعد وأثره على الأداء الوظيفي.

الفصل الثالث: منهجية البحث.

الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج.

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات.