

عند اتمام التعديلات التالية يجب وضع التعديلات لون مختلف

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الصفحات (3-1): المقدمة، خلفية الدراسة، مشكلة الدراسة

- **تحتاج لمراجعة:** افتتاحية المقدمة عامة جداً وتفتقر إلى التدرج المنطقي من العام إلى الخاص. الربط بين التحول الرقمي العالمي وبيئة مراكز الاتصال في السعودية يحتاج إلى تركيز أكبر.
- **التصويب:** يُقترح البدء بصورة أوضح عن تحولات بيئات العمل عالمياً، ثم الانتقال مباشرة إلى خصوصية قطاع مراكز الاتصال، وأخيراً التركيز على السياق السعودي وشركة "موبايلي" كدراسة حالة. يجب أن تنتهي المقدمة ببيان واضح لمشكلة البحث.

الصفحات (6-4): تساؤلات الدراسة، أهدافها، وأهميتها

- **تحتاج لمراجعة:** صياغة الأهمية النظرية تركز على "معالجة فجوة" بشكل عام. يمكن تعميق الشرح بتحديد النظرية أو الإطار النظري الذي ستسهم الدراسة في تطويره.
- **التصويب:** تحديد الإضافة النظرية بشكل دقيق، مثلاً: "تطوير نموذج نظري يربط بين نموذج العمل عن بُعد وأداء مراكز الاتصال في البيئات العربية التي تنسم بخصوصية ثقافية وتنظيمية".

الفصل الثاني: الإطار النظري ومراجعة الأدبيات

الصفحات (18-15): المقدمة النظرية، مفهوم العمل عن بُعد، المزايا

- **تحتاج لمراجعة:** العرض نظري إلى حد كبير ويقرأ كقائمة. يفتقر إلى الربط التحليلي النقدي بين هذه المفاهيم وبيئة الدراسة (مركز الاتصال).
- **التصويب:** يجب أن يكون العرض تحليلياً. على سبيل المثال، عند مناقشة "تقليل التكاليف التشغيلية"، يجب مناقشة أي من هذه التكاليف يمكن تخفيضها في مركز اتصال، وأيها قد يزيد (مثل تكاليف البنية التحتية التقنية والدعم الفني).

الصفحات (23-19): الإطار النظري للمفاهيم والنظريات

- **تحتاج لمراجعة:** تعريف "الأداء الوظيفي" عام. في بيئة مراكز الاتصال، يجب أن يكون التعريف عملياتياً وقابلاً للقياس بمؤشرات محددة مسبقاً.
- **التصويب:** ربط التعريف مباشرة بمؤشرات أداء مركز الاتصال (KPIs) مثل: متوسط زمن المكالمات (AHT)، معدل حل تحتاج لمراجعة من أول اتصال (FCR)، نسبة رضا العملاء (CSAT).
- **تحتاج لمراجعة:** عرض النظريات (دعم الأداء الرقمي، العمل الافتراضي...) يتم بشكل منفصل. يفتقر هذا الجزء إلى التكامل الذي يوضح كيف تشكل هذه النظريات معاً الإطار النظري المتماسك للدراسة.

- **التصويب:** تقديم شكل تخطيطي (Figure) يوضح كيف تتداخل هذه النظريات لتفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة (العمل عن بُعد → الرضا الوظيفي → الأداء الوظيفي)، مع شرح لدور كل نظرية في هذا الإطار المتكامل.

الصفحات (24-29): الدراسات السابقة والتحليل النقدي

- **تحتاج لمراجعة:** تكرار مشكلة الفصل الأول. التحليل لا يسلط الضوء بشكل كاف على "كيف" ستعالج الدراسة الحالية القيود الموجودة في الدراسات السابقة.
- **التصويب:** تحويل قسم "الفجوة البحثية" إلى جدول يلخص: (1) أوجه القصور في الدراسات السابقة، (2) كيف ستتناول الدراسة الحالية كل قصور على حدة (من خلال منهجيتها، نموذجها، عينتها، أدواتها).

الصفحات (30-33): النموذج النظري والمنهجي

- **تحتاج لمراجعة:** النموذج المقترح (شكل 2.1) غير موضح في النص. الوصف النصي له غير كاف.
- **التصويب:** إدراج شكل بياني واضح (Figure) يوضح متغيرات الدراسة والعلاقات المتوقعة بينها (العلاقة المباشرة، والعلاقة غير المباشرة عبر الوساطة). يجب أن يكون هذا الشكل محورياً رئيسياً في هذا القسم.

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

الصفحات (34-36): منهجية البحث، مجتمع وعينة الدراسة

- **تحتاج لمراجعة:** وصف العينة (49 من 50) يشير إلى أنها شبه شاملة، لكنه لا يذكر ما إذا كان هذا الحجم كافياً لإجراء تحليل الوساطة الإحصائي الذي تخطط له الدراسة.
- **التصويب:** مناقشة قوة التحليل (Power Analysis) أو الاستشهاد بدراسات مشابهة استخدمت أحجام عينات مماثلة لتحليل الوساطة لتبرير كفاية حجم العينة.

الصفحات (37-39): أداة الدراسة، الصدق والثبات

- **تحتاج لمراجعة:** وصف إجراءات الصدق (صدق المحكمين) جيد، لكن وصف الثبات (معامل ألفا) ورد في الصفحة 36 بشكل غير مكتمل، حيث ذكرت القيم ولكن دون ذكر أنها من الدراسة الاستطلاعية (Pilot Study).
- **التصويب:** توضيح أن قيم معامل ألفا المذكورة مستمدة من التطبيق الاستطلاعي على عينة منفصلة، وليس من العينة الرئيسية. يجب ذكر حجم العينة الاستطلاعية بوضوح.

الصفحات (40-41): الأساليب الإحصائية

- **تحتاج لمراجعة:** القائمة طويلة وتشمل اختبارات مثل (ANOVA, T-test) لا مبرر واضح لاستخدامها في نموذج الدراسة الذي يركز على الارتباط والوساطة.
- **التصويب:** التركيز على الأساليب الإحصائية المباشرة لاختبار فرضيات الدراسة: معاملات الارتباط، الانحدار المتعدد، وتحليل الوساطة باستخدام (Process Macro). يمكن الإشارة إلى أن الاختبارات

الأخرى) مثل (T-test) ستستخدم إذا دعت الحاجة لمقارنة المجموعات الديموغرافية، ولكن الأولوية للأساليب المرتبطة مباشرة بالنموذج البحثي.

الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها

الصفحات (46-51): الخصائص الديموغرافية

- **تحتاج لمراجعة:** العرض وصفي بحت. يفنقر إلى ربط هذه الخصائص بمتغيرات الدراسة. على سبيل المثال، هل مستوى الرضا أو الأداء يختلف باختلاف عدد أيام العمل عن بُعد؟
- **التصويب:** يمكن إضافة تحليل أولي بسيط (مثل مقارنة المتوسطات) لاستكشاف وجود فروق ذات دلالة في متغيرات الدراسة الأساسية تبعاً لمتغير ديموغرافي مهم (مثل طبيعة الدور).

الصفحات (52-59): التحليل الوصفي والاستدلالي واختبار الفرضيات

- **تحتاج لمراجعة:** نتائج تحليل الوساطة في الصفحات 58-59 غير حاسمة. أشارت النتائج إلى أن تأثير الرضا الوظيفي أصبح غير دال إحصائياً عند إدخاله في نموذج الانحدار مع العمل عن بُعد.
- **التصويب:** هذه نقطة قوة في الدراسة وليست ضعفاً. يجب مناقشة هذا النتيجة بتعمق أكبر في الفصل الخامس. لماذا لم يلعب الرضا دوراً وسيطاً كما هو متوقع؟ هل لأن الأثر المباشر للعمل عن بُعد على الأداء قوي جداً؟ أم أن هناك متغيرات وسيطة أخرى لم تدرج في النموذج؟ هذه النتيجة تفتح باباً للنقاش العلمي القيم.

بالتوفيق ان شاء الله