

## استبانة بحثية لأغراض أكاديمية

### عنوان الدراسة:

أثر العمل عن بُعد في مراكز الاتصال في شركات الاتصالات السعودية على أداء الموظفين

الباحث: مراد سعد الشهراني

كلية الإدارة

جامعة ميداو شن

2024

رسالة للمشارك الكريم:

أخي / أختي الموظف(ة) في مركز التواصل:

أقوم بإجراء دراسة علمية تهدف إلى فهم أثر العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي والرضا في بيئات العمل السعودية، وخاصة في مراكز التواصل في شركات الاتصالات السعودية. أرجو منكم التكرم بالمشاركة في هذا الاستبانة، حيث ستستخدم بياناته لأغراض بحثية فقط، وبشكل سري تماماً دون طلب أي معلومات شخصية تُعرّف بالمشارك.

تعبئكم للاستبانة تُعد مساهمة قيّمة في إنجاح هذه الدراسة، علماً أن المشاركة طوعية تماماً.

المدة المتوقعة للتعبئة: 5-7 دقائق فقط.

مع خالص الشكر والتقدير.

تعليمات عامة:

لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة.

أجب على جميع البنود بناءً على تجربتك الواقعية.

جميع الإجابات ستُعامل بسرية تامة.

يرجى اختيار درجة الموافقة على كل عبارة من خلال المقياس التالي:

## الرمز درجة الموافقة

- |   |               |
|---|---------------|
| 1 | لا أوافق بشدة |
| 2 | لا أوافق      |
| 3 | محايد         |
| 4 | أوافق         |
| 5 | أوافق بشدة    |

## المحور الأول: العمل عن بُعد

### رقم العبارة

- |   |                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------|
| 1 | أمتلك مرونة في تحديد أوقات عملي عند العمل عن بُعد.                 |
| 2 | تتوفر لديّ البنية التحتية التقنية المناسبة (أجهزة، إنترنت، برامج). |
| 3 | سياسات العمل عن بُعد واضحة ومفهومة من قبل الإدارة.                 |
| 4 | أتلقي دعمًا كافيًا من الإدارة أثناء العمل عن بُعد.                 |
| 5 | أدوات التواصل عن بُعد فعالة وتسهم في إنجاز المهام.                 |

## المحور الثاني: الأداء الوظيفي

### رقم العبارة

- |    |                                                         |
|----|---------------------------------------------------------|
| 6  | أتمكن من إنجاز مهامي اليومية في الوقت المحدد.           |
| 7  | جودة عملي لا تتأثر عندما أعمل عن بُعد.                  |
| 8  | ألتزم بمواعيد العمل والتعليمات كما هو متوقع مني.        |
| 9  | أحقق الأهداف المطلوبة مني بشكل منتظم.                   |
| 10 | أحافظ على مستوى ثابت من الأداء بغض النظر عن مكان العمل. |

## المحور الثالث: الرضا الوظيفي

### رقم العبارة

- |    |                                            |
|----|--------------------------------------------|
| 11 | أشعر بالتقدير من قبل إدارتي.               |
| 12 | العلاقة بيني وبين زملائي إيجابية وتعاونية. |

- 13 يوجد توازن مناسب بين عملي وحياتي الشخصية.
- 14 أشعر بالرضا عن سياسات الشركة تجاه العمل المرن.
- 15 أرى أن لديّ فرصة واضحة للنمو المهني داخل المؤسسة.

## الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

### 3.1 منهجية البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي الوصفي التحليلي، وهو أحد المناهج العلمية التي تُستخدم على نطاق واسع في البحوث الإدارية المعاصرة لدراسة العلاقات السببية بين متغيرات قابلة للقياس العددي. يُعد هذا المنهج مفيداً لفهم الظواهر التنظيمية من منظور كمي، إذ يسمح للباحثين باستخدام الأدوات الرقمية لتحليل سلوك الأفراد والمؤسسات بطريقة أكثر دقة، ويقلل من التأثيرات الشخصية في التفسير، وهو ما يشكل ميزة في بيئات العمل المعقدة. (Bryman, 2016, p. 161)

وقد تم اختيار هذا المنهج استناداً إلى مبررات علمية متعددة، من أبرزها أن المتغيرات الثلاثة الرئيسية في هذه الدراسة — وهي العمل عن بُعد، الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي — هي متغيرات كمية قابلة للقياس باستخدام أدوات معيارية معتمدة في الأدبيات، كما أشار Bryman (2016, p. 170) وتدعم دراسة Gavaille (2022, p. 12) هذا التوجه، إذ أثبتت فاعلية المنهج الكمي في تحليل العلاقة بين بيئات العمل عن بُعد والمحددات النفسية والسلوكية للموظفين.

كما يُشير Bryman (2016, p. 174) إلى أن هذا المنهج يُعد الأنسب لاختبار الفرضيات المستندة إلى نماذج نظرية قابلة للتحقق، خصوصاً في البيانات المؤسسية المعقدة التي تتطلب أدوات كمية لفهم سلوك الأفراد والجماعات. ويؤكد Sekaran and Bougie (2016, p. 116) أن المنهج الكمي يوفر إطاراً دقيقاً لتحليل البيانات عند وجود حاجة لتعميم النتائج على مجتمع الدراسة، ويُتيح استخدام أدوات تحليل متقدمة مثل الانحدار وتحليل الوساطة، مما يجعله ملائماً لأهداف هذه الدراسة وسياقها.

### 3.2 مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين في مراكز الاتصال التابعة لشركات الاتصالات المرخصة في المملكة العربية السعودية، وهي: شركة الاتصالات السعودية (STC)، وشركة اتحاد اتصالات (موبايلي)، وشركة الاتصالات المتنقلة السعودية (زين)، وشركة الاتصالات المتكاملة (سلام)، وشركة ليبارا موبايل السعودية، وشركة فيرجن موبايل السعودية. ويُقصد بمراكز الاتصال في هذا السياق الوحدات التنظيمية المعنية بالتواصل مع العملاء من خلال مختلف القنوات (الهاتفية، الرقمية، النصية، وغيرها)، وتُعد هذه المراكز من أكثر بيئات العمل تأثراً بالتحويلات الرقمية الحديثة وظروف العمل عن بُعد.

ويتكوّن هذا المجتمع من فئات متعددة تشمل موظفي الخطوط الأمامية (Frontline Agents) مثل موظفي خدمة العملاء، الدعم الفني، المبيعات، والتواصل عبر القنوات الرقمية، بالإضافة إلى موظفي الأقسام المساندة مثل ضمان الجودة، التدريب، إدارة المعرفة، وجدولة الموارد البشرية. (Workforce Management) وتتميز هذه البيئة بمستوى عالٍ من الأتمتة التقنية والتكامل الرقمي، مما يجعلها بيئة مناسبة من الناحية التطبيقية لتحليل العلاقة بين العمل عن بُعد والمتغيرات الوظيفية الأخرى مثل الأداء والرضا.

ونظراً لعدم توافر بيانات منشورة دقيقة عن إجمالي عدد العاملين في هذه المراكز، سيُعتمد في تحديد حجم المجتمع على تقديرات مهنية يتم الحصول عليها من خلال التواصل غير الرسمي مع موظفين حاليين وسابقين عبر المنصات المهنية مثل LinkedIn، أو عبر وسطاء داخل بعض الشركات (إن أمكن)، مع التأكيد على أن جميع البيانات ستُجمع دون المساس بسرية المعلومات أو خرق لسياسات الخصوصية المؤسسية.

### 3.3 عينة الدراسة

ستُستخدم العينة العشوائية الطبقية التناسبية لتحقيق تمثيل واقعي لمجتمع الدراسة بمختلف خصائصه الديموغرافية والتنظيمية، وذلك لضمان تغطية الفروقات بين الشركات الرئيسة والمناطق الجغرافية ونُظم العمل (حضوري، عن بُعد، مختلط). ويُعد هذا الأسلوب مناسباً عندما يكون المجتمع متنوعاً من حيث السمات، ويهدف الباحث إلى تقليل التحيز وتحسين إمكانية التعميم.

ونظرًا لعدم توفر إحصاءات رسمية منشورة عن الحجم الفعلي لمجتمع الدراسة، فسيتم تقدير الحجم التقريبي بشكل تحفظي لأغراض احتساب العينة فقط، دون افتراض رقم نهائي. وبالاستناد إلى الجدول الإحصائي لـ Krejcie & Morgan (1970, p. 608)، فإن حجم العينة المناسب لأي مجتمع يفوق 3000 موظف يكون حوالي 357 مشاركًا عند مستوى دلالة 0.05 وهامش خطأ 5%.

ولزيادة موثوقية النتائج، يُخطط الباحث لتوسيع عدد الاستبانات الموزعة بنسبة احتياطية لا تقل عن 20% من العدد المطلوب، وذلك تحسبًا لاحتمالات عدم الاستجابة أو الاستبعاد أثناء مراجعة البيانات (Naseem et al., 2020, p. 28).

وقد يستأنس الباحث – في حال توفره – ببعض التقديرات غير الرسمية حول الحجم التقريبي للمجتمع عبر أدوات احترافية مثل LinkedIn، أو من خلال التواصل غير المباشر مع موظفين ذوي صلة، دون المساس بسرية المعلومات أو مخالفة سياسات الشركات المعنية. ولا تُعد هذه التقديرات مرجعًا نهائيًا، بل وسيلة استرشادية فقط.

### 3.4 أداة الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على أداة استبانة إلكترونية مغلقة، تُصمم بناءً على مراجعة منهجية للأدبيات العلمية المتعلقة بمتغيرات الدراسة. وسيجري بناء بنود الاستبانة استرشادًا بالدراسات التي استخدمت مقاييس مماثلة في بيئات تنظيمية قريبة من السياق السعودي، مثل (Gavoille (2022، Gibbs et al. (2023، و (Alghamdi et al. (2023، بالإضافة إلى الاستفادة من مؤشرات الأداء المستخدمة في دراسة *The Role of Remote Work in Enhancing Employee Productivity* (2022)، والتي أوصت بمراعاة المزج بين المؤشرات الذاتية والتنظيمية عند قياس الأداء الوظيفي.

سنتكون الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسية:

- **المحور الأول: العمل عن بُعد**  
يتضمن بنودًا تقيس مرونة الجدولة، توفر البنية التحتية التقنية، وضوح السياسات، والدعم المؤسسي.
  - **المحور الثاني: الأداء الوظيفي**  
يُعنى بقياس مستوى الإنتاجية، جودة الإنجاز، الالتزام الوظيفي، والاتساق في الأداء اليومي، وفقًا لتقييم الموظف الذاتي.
  - **المحور الثالث: الرضا الوظيفي**  
يتناول مدى رضا الموظف عن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها، بما يشمل العلاقة مع الإدارة، ونوعية التقدير الذي يحصل عليه، ووضوح المسار المهني المتاح له داخل المؤسسة.
- جميع بنود الاستبانة ستستخدم بصيغة مقياس ليكرت الخماسي (1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = أوافق بشدة)، كما توصي بذلك الأدبيات الإحصائية، مثل ما ورد في (Gliem & Gliem (2003 حول توافق هذا المقياس مع متطلبات اختبارات الثبات والصدق في البحوث السلوكية والإدارية.
- وقد رُوعي عند إعداد الأداة أن تكون صياغة البنود واضحة وخالية من الغموض، وأن تغطي كافة الأبعاد النظرية للمتغيرات الثلاثة، تمهيدًا لاختبار الفرضيات بأسلوب إحصائي دقيق في الفصول التالية.

### 3.5 صدق وثبات الأداة

للتأكد من صدق أداة الدراسة، سيُعرض نموذج الاستبانة على لجنة تحكيم أكاديمية تضم مجموعة مختارة من المتخصصين في مجالات الإدارة، والموارد البشرية، والإحصاء التربوي، على ألا يقل عدد المحكمين عن ثلاثة عند الحد الأدنى، وذلك بما يتوافق مع المعايير المتبعة في دليل جامعة ميدأوشن (2025، ص. 44). وستتم عملية التحكيم باستخدام نموذج تقييم موحد يشمل محاور مثل وضوح الصياغة، مدى ارتباط الفقرات بالمتغيرات، وشمولية الأداة لأبعاد الظاهرة المدروسة.

وسياخذ الباحث بعين الاعتبار الملاحظات التي يُجمع عليها غالبية المحكمين، وذلك بهدف تحسين الأداة وتعزيز صدقها الظاهري والمحتوى. ولا يشترط في هذه المرحلة أن تكون اللجنة رسمية أو تابعة لجهة موحدة، وإنما يمكن أن تكون من جهات أكاديمية أو مهنية يُشهد لها بالكفاءة، بما لا يُخالف الضوابط المنهجية المعتمدة.

أما فيما يخص ثبات الأداة (Reliability) ، فسيتم إجراء تطبيق أولي محدود (Pilot Test) على عينة استطلاعية مكونة من 25 إلى 30 موظفًا من مجتمع الدراسة الأصلي، بشرط ألا يُدرج أي منهم في العينة النهائية. وسيستخدم معامل الثبات الداخلي (Cronbach's Alpha) لحساب درجة الاتساق الداخلي لكل محور من محاور الاستبانة. ويُعد الحد الأدنى المقبول علميًا لثبات الأداة هو 0.70 كما أشار إليه (Gliem and Gliem (2003, p. 87) في دراستهم المقدمة لمؤتمر Midwest. وفي حال ظهرت نتائج دون هذا المستوى في أحد المحاور، سيتم مراجعة العبارات محل الضعف وإعادة صياغتها أو استبدالها، تمهيدًا لاعتماد النسخة النهائية من الأداة.

### 3.6 المتغيرات

تعتمد الدراسة الحالية على نموذج سببي يتضمن ثلاثة أنواع من المتغيرات المرتبطة ببعضها نظريًا ومنهجياً. ويستند هذا التحديد إلى ما ورد في أدبيات الدراسات التنظيمية والسلوكية، لا سيما تلك التي تناولت أثر بيئات العمل المرنة على أداء الموظفين ومستوى رضاهم.

#### • المتغير المستقل: (Independent Variable)

يتمثل في "العمل عن بُعد"، وهو متغير مركزي في الدراسة، ويُقاس من خلال مجموعة من البنود التي تغطي أبعادًا مثل: عدد أيام العمل خارج مقر الشركة، أدوات وتقنيات العمل المستخدمة، درجة المرونة الإدارية، ودعم الإدارة للعمل عن بُعد. وقد أُشير إلى أهمية هذا المتغير في دراسات عدة مثل (Gibbs et al. (2023, p. 4) و (Gavoille (2022, p. 13).

#### • المتغير الوسيط: (Mediator Variable)

الرضا الوظيفي، وهو متغير وسيط يُعتقد أنه يلعب دورًا تفسيريًا في العلاقة بين العمل عن بُعد والأداء الوظيفي، حيث يُشير عدد من الدراسات إلى أن العمل المرن قد يؤثر على الرضا الوظيفي الذي بدوره يؤثر على الأداء. (Baron & Kenny, 1986, p. 1174) ويُقاس الرضا الوظيفي من خلال عناصر مثل: الرضا عن بيئة العمل، العلاقة مع الزملاء، التوازن بين العمل والحياة، والدعم المؤسسي.

#### • المتغير التابع: (Dependent Variable)

الأداء الوظيفي، ويُقاس من خلال مؤشرات كمية مثل الالتزام بالمهام، الكفاءة في إنجاز العمل، الاستجابة لمتطلبات الوظيفة، ومدى تحقيق الأهداف التشغيلية. وقد تم توظيف أدوات مشابهة لقياس هذا المتغير في دراسات حديثة مثل (Alghamdi et al. (2023, p. 24) و (The Role of Remote Work in Enhancing Employee Productivity (2022, p. 19).

وسيُعتمد في اختبار النموذج الإحصائي على منهجية (Baron & Kenny (1986 في تحليل علاقات الوساطة، بالإضافة إلى تقنية Bootstrap لتقدير التأثيرات غير المباشرة وتحديد دلالتها الإحصائية، بما يتفق مع التوصيات المنهجية للدراسات ذات التصاميم المشابهة (Bryman, 2016, p. 232) ؛ (Sekaran & Bougie, 2016, p. 116).

### 3.7 إجراءات تنفيذ الدراسة

بعد الحصول على الموافقة الأكاديمية النهائية على الفصول الثلاثة الأولى، سيبدأ الباحث المرحلة التطبيقية لجمع البيانات، والتي تشمل توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة الدراسة المستهدفة. وسيُراعى في تنفيذ هذه المرحلة التنسيق المسبق، قدر الإمكان، مع الجهات المعنية داخل الشركات المشاركة، سواء من خلال الإدارات ذات العلاقة مثل الموارد البشرية، أو عبر جهات تنسيقية داخلية أو قنوات مهنية غير مباشرة متاحة للباحث.

ونظرًا لتباين السياسات التنظيمية بين الشركات، يُخطط الباحث للاستفادة من القنوات المتاحة والمرخصة في كل شركة على حدة، والتي قد تشمل البريد الإلكتروني المؤسسي، أو المنصات الداخلية) مثل Microsoft Teams أو (Yammer ، أو وسائل اتصال أخرى يوافق عليها مسؤولو الجهات المشاركة، مع ضمان التقيد التام بالخصوصية المهنية وسرية البيانات.

وسيتضمن نموذج الاستبانة رسالة تعريفية موجزة توضح هدف الدراسة، وهوية الباحث، ومبدأ الطوعية، بالإضافة إلى تعهد واضح بعدم استخدام البيانات في غير الأغراض العلمية. كما يُخطط الباحث لتخصيص فترة أولية تتراوح من 21 إلى 28 يومًا لجمع البيانات، مع الاحتفاظ بخيار التمديد عند الحاجة بناءً على معدلات الاستجابة وظروف التنفيذ، بما لا يخل بالإطار الزمني العام للبحث.

سيحرص الباحث على حفظ الردود في ملفات إلكترونية مؤمنة، والتعامل معها بسرية مطلقة وبما يضمن عدم كشف هوية المشاركين، التزامًا بالضوابط الأخلاقية المقررة في دليل الجامعة (2025)، والتوصيات المنهجية لبحوث الإدارة الميدانية كما ورد في (Sekaran & Bougie (2016).

### 3.8 الأساليب الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها السببية، سيتم تحليل البيانات التي يتم جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (الإصدار 27)، وذلك وفقًا لطبيعة المتغيرات ومستوى القياس ونوع التحليل المطلوب. وستوظف مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية على النحو التالي:

- **الإحصاءات الوصفية:** لحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والتكرارات، والنسب المئوية، وذلك لتوصيف خصائص المشاركين وتوزيع إجاباتهم على فقرات الاستبانة.
  - **اختبار T لعينتين مستقلتين:** (Independent Samples T-Test) لتحليل الفروق بين مجموعتين (مثل: الجنس، أو طبيعة العمل – عن بُعد أو حضوري).
  - **تحليل التباين الأحادي:** (One-Way ANOVA) لاختبار الفروق الإحصائية بين ثلاث مجموعات فأكثر (مثل سنوات الخبرة، أو المؤهل العلمي).
  - **معامل ارتباط بيرسون:** (Pearson Correlation) لفحص طبيعة العلاقة بين المتغيرات الأساسية الثلاثة، من حيث الاتجاه والقوة الإحصائية.
  - **تحليل الانحدار الخطي البسيط والمركب:** (Simple & Multiple Regression) لقياس الأثر المباشر للعمل عن بُعد على الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى دور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط محتمل.
  - **تحليل الوساطة:** (Mediation Analysis) باستخدام نموذج Baron & Kenny (1986, p. 1176) لتقدير الأثر غير المباشر، ومدعوم بتحليل Bootstrap (5000 تكرار) لتوفير معاملات دقيقة واختبار دلالة المسارات غير المباشرة، كما توصي بذلك الأدبيات المنهجية الحديثة مثل (Gavoille (2022 و (Bryman (2016).
- وسيتم تقديم النتائج النهائية في الفصل الرابع على هيئة جداول إحصائية ورسوم توضيحية واضحة، مع شرح علمي يربط النتائج بالأطر النظرية والنماذج المفاهيمية المعتمدة في الدراسة.

### قائمة المراجع:

Alghamdi, A., Alqarni, M., & Alshunaifi, N. (2023). Remote work during the COVID-19 crisis: Public sector employees' perspectives in Saudi Arabia – Challenges and solutions. *Arab Journal of Administration*, 43(4), 15–37.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.

<https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>

- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Gavoille, N. (2022). Working from home and productivity: Evidence from personnel and survey data (Working Paper No. 15486). CERDI – Centre d'Études et de Recherches sur le Développement International. <https://hal.uca.fr/hal-03690331/document>
- Gibbs, M., Mengel, F., & Siemroth, C. (2023). Work from home & productivity: Evidence from personnel & analytics data on IT professionals. *Journal of Political Economy*, 131(1), 1–39. <https://doi.org/10.1086/721434>
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003, October). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's Alpha reliability coefficient for Likert-type scales. *Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education*, 82–88. <https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/344/Gliem%26Gliem.pdf>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Naseem, M. A., Ullah, I., & Muhammad, K. (2020). Impact of job stress on employee performance: Evidence from telecom sector of Pakistan. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 6(1), 25–36. <https://doi.org/10.26710/jbsee.v6i1.1010>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- The Role of Remote Work in Enhancing Employee Productivity. (2022). *Global Journal of Business Research*, 16(2), 17–26. <https://www.theibfr.com/ARCHIVE/GJBR-V16N2-2022.pdf>