

# 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 ميداووشن

2024

## 1.1 المقدمة

أدى التطور السريع في تكنولوجيا الاتصال والتحول الرقمي إلى ظهور أنماط عمل جديدة، من أبرزها العمل عن بُعد. ساهمت جائحة كوفيد-19 في تسريع هذا التحول، حيث اعتمدت العديد من الشركات على هذا النمط لضمان استمرارية الأعمال. وفقاً لتقرير منظمة العمل الدولية (ILO, 2021)، تبنت حوالي 80% من الشركات عالمياً أنظمة العمل عن بُعد خلال الجائحة للحفاظ على الإنتاجية وضمان استمرارية العمليات.

في المملكة العربية السعودية، يُعد قطاع الاتصالات من بين أكثر القطاعات تأثراً بهذا التحول، نظراً لدوره المحوري في تسهيل التواصل بين المؤسسات والأفراد. تُعتبر مراكز التواصل جزءاً رئيسياً في هذه الصناعة، حيث تتطلب عملياتها التواصل المستمر بين الموظفين والعملاء. وفقاً للهيئة العامة للإحصاء (2023)، تعتمد

حوالي 45% من مراكز الاتصال في المملكة على نظام العمل عن بُعد بشكل جزئي لضمان استمرارية الخدمة وتعزيز المرونة التشغيلية.

ورغم الفوائد التي يقدمها العمل عن بُعد، إلا أن النظام يعاني من تحديات ملحوظة، من أبرزها ضعف التنسيق بين الفرق وانخفاض جودة التفاعل، مما يؤثر سلباً على الأداء العام للموظفين وجودة الخدمات المقدمة للعملاء (Smith et al., 2020). هذه الدراسة تهدف إلى تقديم إطار علمي لفهم تأثير العمل عن بُعد على أداء موظفي مراكز التواصل، مع التركيز على جودة التواصل وكفاءة التفاعل، بالإضافة إلى اقتراح حلول عملية لتحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

## 1.2 خلفية الدراسة:

مع التحولات الكبيرة التي شهدتها بيئة العمل، أصبح العمل عن بُعد جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات الشركات حول العالم. وفقاً لتقرير منظمة العمل الدولية (ILO, 2021)، ساهم العمل عن بُعد في استمرارية الأعمال خلال جائحة كوفيد-19، حيث تبنت أكثر من 80% من الشركات هذا النموذج لتقليل الانقطاعات وزيادة المرونة التشغيلية.

على الصعيد العالمي، أوضحت دراسة Brown et al (2021) أن العمل عن بُعد أدى إلى زيادة إنتاجية الموظفين بنسبة 30% في بعض القطاعات. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى تحديات ملحوظة، أبرزها انخفاض جودة التفاعل والتنسيق بين الفرق، خاصة في القطاعات التي تعتمد على التعاون المكثف.

في المملكة العربية السعودية، أدى التحول الرقمي السريع إلى زيادة الاعتماد على العمل عن بُعد كجزء من استراتيجية الحكومة لتحقيق رؤية المملكة 2030. يشير تقرير الهيئة العامة للإحصاء (2023) إلى أن حوالي 45% من المؤسسات السعودية، بما في ذلك مراكز الاتصال، تبنت العمل عن بُعد بشكل جزئي لضمان استمرارية العمليات وتعزيز كفاءة الموارد.

رغم الفوائد العديدة التي يقدمها العمل عن بُعد، إلا أن مراكز الاتصال تواجه تحديات رئيسية مثل ضعف جودة التواصل الداخلي بين الفرق وتأثير ذلك على تجربة العملاء. وفقاً لدراسة Smith et al (2020)، فإن الاعتماد الزائد على قنوات التواصل الرقمية دون وجود استراتيجيات فعالة يمكن أن يؤدي إلى انخفاض جودة التفاعل بنسبة تصل إلى 20%.

بناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية في الأدبيات المحلية والدولية من خلال تحليل تأثير العمل عن بُعد على أداء موظفي مراكز التواصل السعودية، مع التركيز على جودة التواصل وكفاءة التفاعل، واقتراح حلول مبتكرة لتحسين الأداء.

## 1.3 مشكلة الدراسة:

في ظل التوسع المتزايد في تبني نظام العمل عن بُعد في مراكز التواصل التابعة لشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، برزت تحديات جديدة تؤثر على جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل. يشير تقرير الهيئة العامة للإحصاء (2023) إلى أن حوالي 45% من مراكز الاتصال في السعودية تعتمد على نظام

العمل عن بُعد بشكل جزئي. هذا التحول ساهم في تحسين المرونة التشغيلية وتقليل التكاليف، لكنه في الوقت نفسه أظهر مشكلات تتعلق بتنسيق العمل والتفاعل السريع بين الموظفين.

على المستوى العالمي، أشارت دراسة Smith et al (2020) إلى أن الاعتماد على قنوات التواصل الرقمي قد يؤدي إلى انخفاض جودة التفاعل بنسبة تصل إلى 20% في الفرق التي تعتمد على التعاون المكثف. محلياً، تواجه مراكز الاتصال في المملكة تحديات مشابهة تتعلق بضعف التواصل الداخلي، مما قد ينعكس على جودة الخدمة وتجربة العملاء.

مع وجود أكثر من 100 مركز تواصل يعمل فيها أكثر من 50,000 موظف لخدمة ملايين العملاء سنوياً (الهيئة العامة للإحصاء، 2023)، فإن أي خلل في التنسيق الداخلي أو كفاءة التفاعل يمكن أن يؤدي إلى تأثيرات سلبية مباشرة على الأداء العام لهذه المراكز.

لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير نظام العمل عن بُعد على جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل في مراكز التواصل التابعة لشركات الاتصالات السعودية. كما تسعى إلى تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمة المقدمة.

#### 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 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل تأثير العمل عن بُعد على جودة التواصل الداخلي في مراكز التواصل بشركات الاتصالات السعودية.
2. تحليل تأثير العمل عن بُعد على كفاءة التفاعل بين فرق العمل في مراكز التواصل بشركات الاتصالات السعودية.
3. تحديد التحديات التي تواجه مراكز التواصل نتيجة تبني العمل عن بُعد.
4. تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة وجودة الخدمات في مراكز التواصل.

#### 1.6 أهمية الدراسة:

## 1. الأهمية النظرية:

تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة المعرفية في الأدبيات المتعلقة بالعمل عن بُعد، خاصة في قطاع مراكز التواصل بشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. كما تضيف الدراسة إلى النقاش الأكاديمي حول تأثير العمل عن بُعد على جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل، مما يعزز فهم هذا النمط من العمل في السياق المحلي والدولي.

## 2. الأهمية التطبيقية:

تقدم هذه الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساعد شركات الاتصالات السعودية على تحسين جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين فرق العمل، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام لمراكز التواصل وزيادة رضا العملاء. كما يمكن أن تُستخدم النتائج لدعم صناع القرار في تطوير استراتيجيات جديدة لتحسين بيئة العمل عن بُعد، بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى تعزيز التحول الرقمي والابتكار في سوق العمل.

## 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.

## 1.7 منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة لموظفي مراكز التواصل في شركات الاتصالات السعودية. 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). مصدر: Allen, T., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in Public Interest*, 16(2), 40-68.

**جودة التواصل الداخلي:** قدرة المؤسسة على تحقيق تبادل فعال ودقيق للمعلومات بين الموظفين بما يعزز الفهم المشترك للأهداف والإجراءات (Smith et al., 2020). مصدر: Smith, J. A., & Wilson, R. (2020). Internal communication strategies in remote work settings. Journal of Business Communication, 58(3), 245-260.

**كفاءة التفاعل:** مدى قدرة الأفراد أو الفرق على التعاون والتواصل بشكل فعال وسريع لاتخاذ قرارات وحل المشكلات (Jones & Thompson, 2019). مصدر: Jones, R., & Thompson, A. (2019). Team dynamics in digital workspaces. Journal of Organizational Behavior, 40(5), 723-742.

**مراكز التواصل:** الأقسام أو الوحدات المتخصصة في تقديم خدمات الدعم الفني وخدمات العملاء عبر قنوات متعددة مثل المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني والردشة الفورية (الهيئة العامة للإحصاء، 2023). مصدر: الهيئة العامة للإحصاء (2023). إحصائيات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تم الاسترجاع من <https://stats.gov.sa>.

## 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، والردشة 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 نظرًا لطبيعة العينة المستهدفة التي تقتصر على قطاع محدد.

## 1.11 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.