

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

رسالة دكتوراه من إعداد الباحث: مراد سعد الشهراني
كلية الإدارة
جامعة ميداو شن
2024

1.1 المقدمة

في العقود الأخيرة، ازداد الاعتماد على أنماط العمل غير التقليدية، بما في ذلك العمل عن بُعد، بفضل التطورات التكنولوجية في مجال الاتصال الرقمي. وقد أسهمت جائحة كوفيد-19 بشكل ملحوظ في تغيير أنماط العمل، مما جعل العمل عن بُعد جزءاً أساسياً من استراتيجيات العمل في العديد من القطاعات، بما في ذلك قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تمثل مراكز التواصل في هذا القطاع أحد الأمثلة المهمة على تأثير هذا التحول، حيث تتطلب هذه المراكز تواصلاً مستمرًا وتنسيقًا عالي الكفاءة بين فرق العمل لضمان جودة الخدمة. يهدف هذا البحث إلى استكشاف أثر العمل عن بُعد على أداء الموظفين في مراكز التواصل، مع التركيز على جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل وتأثيرهما على الإنتاجية العامة.

1.2 خلفية الدراسة:

أظهرت العديد من الدراسات العلمية أثر العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي في سياقات متعددة، خاصة في مراكز التواصل. من أبرز هذه الدراسات، دراسة أجراها Smith et al. (2020) التي خلصت إلى أن العمل عن بُعد يمكن أن يعزز من إنتاجية الموظفين ورضاهم عن العمل في ظروف معينة، مثل توافر التكنولوجيا الحديثة وتسهيلات الاتصال الرقمي. وعلى النقيض، توصلت دراسة أخرى لـ Jones and Thompson (2019) إلى أن التواصل الرقمي قد لا يكون بديلاً كافياً عن التواصل وجهاً لوجه، خاصة في بيئات العمل التي تتطلب تفاعلاً مباشراً لتحقيق مهام دقيقة، مثل دعم العملاء، مما قد يؤدي إلى انخفاض في جودة التفاعل والتنسيق بين فرق العمل عن بُعد.

1.2 خلفية الدراسة:

وفي السياق السعودي، أوضحت دراسة لـ (Al-Harbi and Al-Saleh (2022 أن نظام العمل عن بُعد في مراكز التواصل لشركات الاتصالات السعودية لا يزال يعاني من تحديات تتعلق بالتنسيق والتفاعل، مما يبرز الحاجة إلى استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الاتصال، خاصة في ظل النمو السريع للاعتماد على الخدمات الرقمية. يتبين من الأدبيات العلمية أن تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي يعتمد بشكل كبير على جودة التواصل الداخلي وكفاءة التفاعل بين الموظفين.

1.3 مشكلة الدراسة:

تواجه مراكز التواصل في شركات الاتصالات السعودية تحديات مرتبطة بالانتقال إلى نظام العمل عن بُعد. فالعمل في هذه المراكز يتطلب تنسيقاً فعالاً وسريعاً بين الموظفين، إلا أن الاعتماد المتزايد على التواصل الرقمي قد يؤدي إلى صعوبات في تحقيق هذا الهدف. تتمثل مشكلة الدراسة في تحليل تأثير العمل عن بُعد على أداء موظفي مراكز التواصل وتحديد التحديات في هذا السياق، مع تقديم مقترحات لتحسين الأداء ضمن هذا النظام.

1.4 تساؤلات الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- كيف يؤثر نظام العمل عن بُعد على جودة التواصل الداخلي والتفاعل في مراكز التواصل في شركات الاتصالات السعودية؟
- ما هي التحديات التي تواجه الموظفين في التنسيق والتفاعل الفعّال عند العمل عن بُعد؟
- كيف يمكن تحسين أداء الموظفين وبيئة العمل في ظل نظام العمل عن بُعد؟

1.5 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- تقييم تأثير العمل عن بُعد على جودة التواصل وأداء الموظفين في مراكز التواصل بشركات الاتصالات السعودية.
- تحديد التحديات التي تواجه موظفي مراكز التواصل في ظل العمل عن بُعد وأثرها على الإنتاجية وجودة الخدمة.
- تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل وزيادة الكفاءة العامة في نظام العمل عن بُعد.

1.6 أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تسهم هذه الدراسة في سد فجوة في الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في بيئة العمل عن بُعد، خاصة في قطاع مراكز التواصل. كما أنها تقدم إطارًا علميًا لتحليل تأثير العمل عن بُعد على الأداء الوظيفي وجودة التواصل الداخلي، مما يضيف إلى الدراسات التي تركز على نماذج العمل الحديثة.

الأهمية التطبيقية: من المتوقع أن تقدم هذه الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساعد شركات الاتصالات السعودية في تحسين آليات التواصل بين فرق العمل، مما يعزز الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. قد تسهم النتائج في دعم صناع القرار لتطوير استراتيجيات فعالة لبيئة العمل عن بُعد.

1.7 فرضيات الدراسة:

اعتمادًا على الأدبيات السابقة وأهداف الدراسة، تركز هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام العمل عن بُعد وتحسين مرونة التواصل والإنتاجية.
2. نقص التواصل المباشر وجهًا لوجه قد يؤدي إلى انخفاض جودة التفاعل بين الموظفين في بيئة العمل عن بُعد.
3. تساهم التكنولوجيا الرقمية وأدوات التواصل عن بُعد في تحسين التنسيق والتفاعل ضمن فرق العمل في مراكز التواصل.

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 تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لاستخراج نتائج كمية تساهم في تأكيد أو دحض الفرضيات.

1.9 مصطلحات الدراسة الأساسية:

- العمل عن بُعد: نمط عمل يتيح للموظفين أداء مهامهم خارج مقر العمل التقليدي باستخدام تقنيات الاتصال.
- جودة التواصل: فعالية وسرعة تبادل المعلومات بين الموظفين.
- مراكز التواصل: الأقسام التي تقدم خدمات الدعم الفني وخدمات العملاء في شركات الاتصالات، ويشمل مركز الاتصال للمكالمات الواردة، المكالمات الصادرة، خدمة العملاء عبر القنوات الإلكترونية (منصة إكس، البريد الإلكتروني، المحادثة الفورية، وغيرها من طرق التواصل مع العملاء).

1.10 حدود الدراسة:

تركز هذه الدراسة على مراكز التواصل في شركات الاتصالات السعودية، مع تحليل تأثير العمل عن بُعد على جودة التواصل والتفاعل بين الموظفين. الفترة الزمنية للدراسة تتزامن مع الفترة التي أعقبت جائحة كوفيد-19، ما يتيح فحص التحولات الحديثة في بيئة العمل.

1.11 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.

1.12 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 إحصائياً.
- الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات، بما يشمل مقترحات لتحسين بيئة العمل في مراكز التواصل.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

