أثر انقطاع خدمات البريد الإلكتروني على الموظفين واستمرارية العمل

دراسة ميدانية تبيّن كيف تصرف الموظفون وكيف أثر توقف الأنظمة على الإنتاجية

تقرير نتائج الدراسة

٦ جمادى الآخرة ١٤٤٨ هـ · منصة سنتينك للاستبيانات · n = 451 مشارك

شارك 451 موظفًا في دراسة أثر انقطاع خدمات البريد الإلكتروني

أهداف الدراسة

- معرفة آراء المشاركين وتجاربهم حول Email Services Survey.
- تلخيص النتائج بلغة واضحة تساعد على اتخاذ القرار.

المنهجية

إجمالي المشاركين	n=451
معدل الإكمال	100%
طريقة جمع البيانات	استبيان إلكتروني
التحليل	نسب الإجابات ومقارنة بين الفئات

01

من شارك معنا

التركيبة الديموغرافية والجغرافية لعينة الدراسة

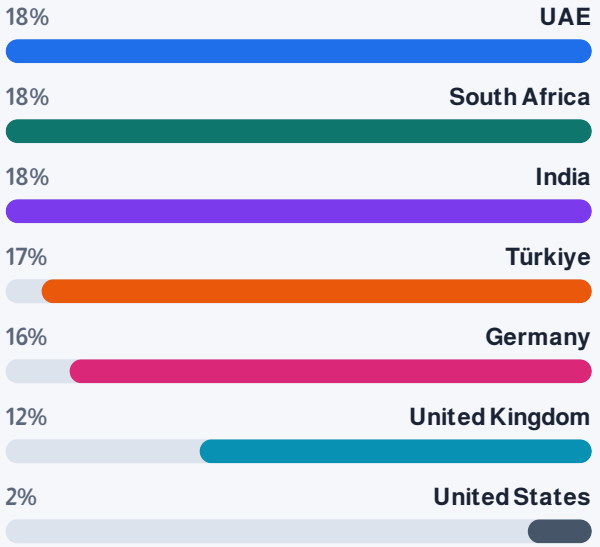
من هم المشاركون في الدراسة

لمحة عن المشاركين

451
إجمالي المشاركين

100%
معدل الإكمال

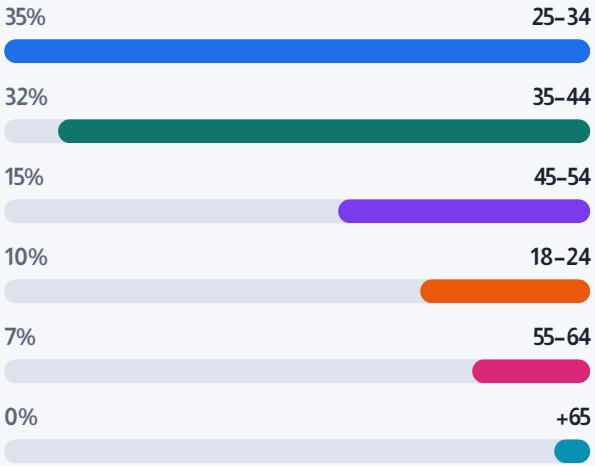
Q01. Country of employment



?Q02. What is your current employment status



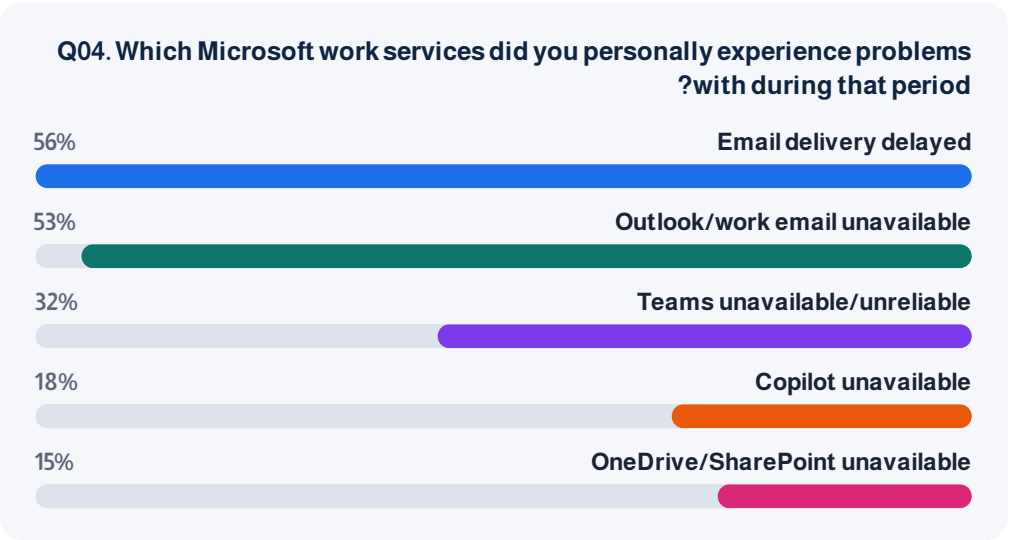
?Q06. What is your age group



تأخير البريد الإلكتروني وتوقفه شكّلا المشكلة الكبرى لأغلب الموظفين

56%

تأخر وصول رسائل البريد الإلكتروني



ماذا وجدنا

واجه أكثر من نصف الموظفين، وتحديداً 56%، تأخيراً في وصول رسائل البريد الإلكتروني. كما واجه 53% توقفاً كاملًا لخدمة البريد الإلكتروني. هذه المشاكل كانت أكثر شيوعاً من أي مشكلة أخرى واجهوها في خدمات مايكروسوفت الأخرى.

لماذا يهم

توقف أو تأخر البريد الإلكتروني يعطل سير العمل اليومي بشكل مباشر. هذا يؤثر على إنتاجية الموظفين وقدرتهم على التواصل، مما يستدعي خططاً قوية لاستمرارية الأعمال.

ما العمل

1. وضع خطة طوارئ للتعامل مع انقطاع خدمة البريد الإلكتروني، مع تحديد أدوات تواصل بديلة.
2. تدريب الموظفين على استخدام أدوات التواصل البديلة بكفاءة خلال فترات انقطاع الخدمة.
3. تقييم خيارات مقدمي خدمات بريد إلكتروني بديلة أو حلول تخزين مؤقت للبيانات الهامة.

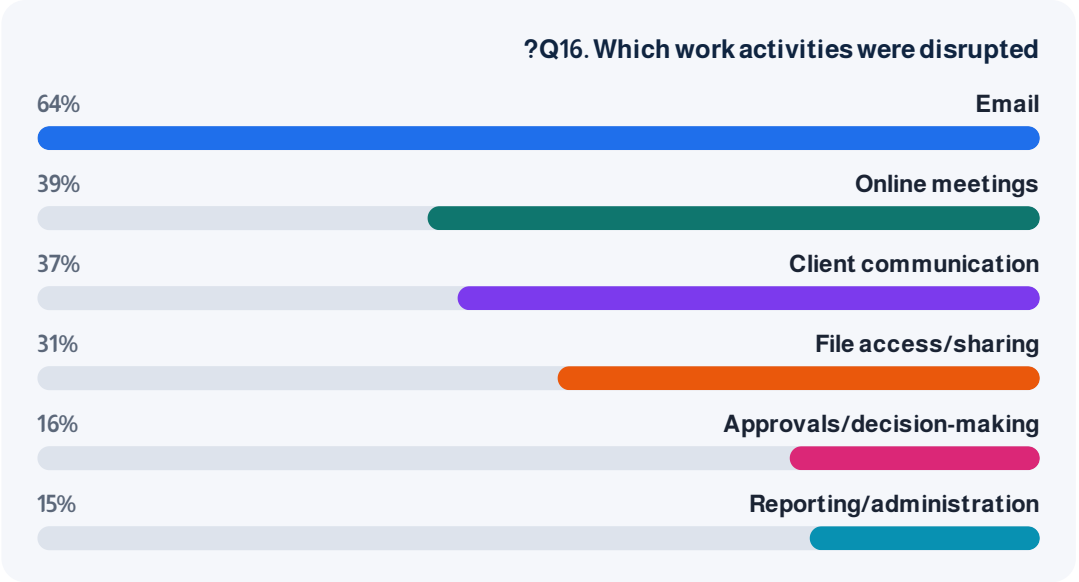
الخلاصة تأخر أو توقف البريد الإلكتروني هو المشكلة الأكبر التي واجهت 56% من الموظفين، مما يعطل العمل.

02

تأثير العطل على مهام العمل والتواصل

البريد الإلكتروني والاجتماعات الرقمية كانا أكثر الأنشطة تعطلًا أثناء الأزمة

البريد الإلكتروني والاجتماعات الرقمية كانا أكثر الأنشطة تعطلًا أثناء الأزمة



العينة: 451 موظفاً أكملوا الاستبيان.

ماذا وجدنا

تعطّلت خدمات البريد الإلكتروني بشكل كبير لدى 64% من الموظفين، بينما واجه 39% منهم صعوبة في الاجتماعات الرقمية. هذه الأنشطة هي الأكثر تأثراً بانقطاع الخدمات، مما يشير إلى اعتماد كبير عليها في سير العمل اليومي.

لماذا يهم

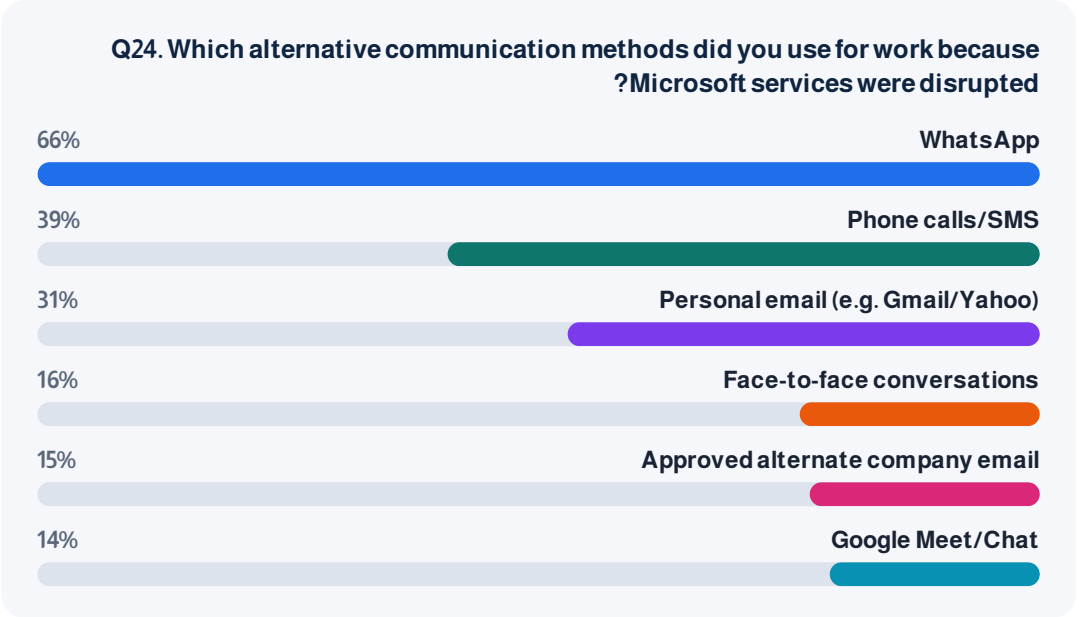
انقطاع البريد الإلكتروني والاجتماعات الرقمية يعطل العمل بشكل مباشر. هذا يؤثر على إنتاجية الموظفين وقدرتهم على التواصل، مما يستدعي خططاً عاجلة لاستمرارية الأعمال.

ما العمل

1. وضع خطة بديلة لتواصل الموظفين في حال انقطاع البريد الإلكتروني.
2. توفير منصات بديلة للاجتماعات الرقمية يمكن استخدامها عند تعطل المنصة الأساسية.

الخلاصة **البريد الإلكتروني والاجتماعات الرقمية هما أكثر ما يتأثر بانقطاع الخدمات، مما يعطل 64% من الموظفين.**

تطبيق واتساب كان وسيلة التواصل البديلة الأولى لدى غالبية الموظفين



تم استطلاع آراء 451 موظفًا مكتملة.

ماذا وجدنا

عندما انقطعت خدمات البريد الإلكتروني، لجأ 66% من الموظفين إلى واتساب للتواصل في العمل. هذا يفوق استخدام المكالمات الهاتفية أو الرسائل النصية (39%) أو البريد الإلكتروني الشخصي (31%). يبدو أن الموظفين يفضلون التطبيقات المألوفة لديهم لتجاوز مشكلات العمل التقنية.

لماذا يهم

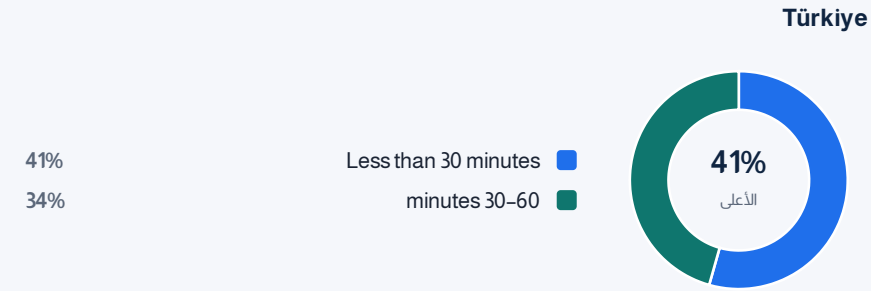
يعتمد الموظفون على أدوات غير رسمية وسريعة في أوقات الأزمات التقنية. يجب على الشركات تقييم هذه الأدوات لضمان استمرارية العمل وتقليل الاعتماد على أنظمة قد تتعطل.

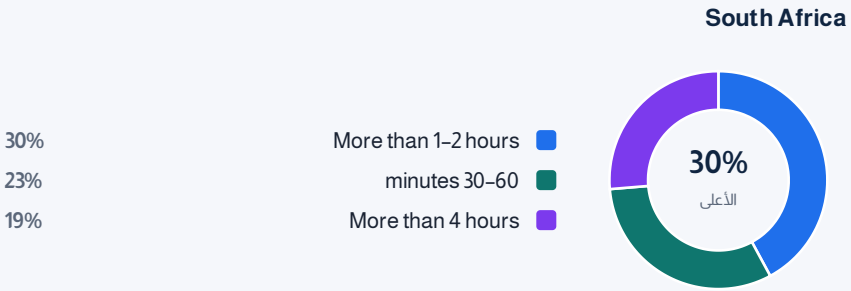
ما العمل

1. تقييم إمكانية دمج واتساب أو أدوات مشابهة في خطط استمرارية الأعمال، مع مراعاة سياسات الشركة.
2. توفير تدريب للموظفين حول الاستخدام الآمن والفعال لأدوات التواصل البديلة المعتمدة خلال انقطاع الخدمات.
3. تشجيع فرق العمل على تحديد قنوات اتصال بديلة محددة مسبقًا قبل حدوث أي انقطاع في الخدمة الرئيسية.

الخلاصة 66% من الموظفين استخدموا واتساب كبديل أساسي عند تعطل البريد الإلكتروني، مما يبرز أهميته في استمرارية العمل.

الموظفون في تركيا عادوا للعمل أسرع من نظرائهم في جنوب أفريقيا





فرق 41 نقطة مئوية في نسبة من فقدوا أقل من 30 دقيقة.

ماذا وجدنا

عاد الموظفون في تركيا بسرعة إلى العمل بعد انقطاع خدمات البريد الإلكتروني، حيث أفاد 41% منهم بأنهم فقدوا أقل من 30 دقيقة. في المقابل، لم يبلغ أي موظف في جنوب أفريقيا عن استئناف عمله بهذه السرعة، حيث واجه 30% منهم انقطاعًا لأكثر من ساعة، و19% لأكثر من 4 ساعات. هذا يوضح اختلافًا كبيرًا في سرعة التعافي بين البلدين.

لماذا يهم

يجب على مديري تقنية المعلومات في الشركات التي لديها موظفون في جنوب أفريقيا مراجعة خطط استمرارية الأعمال لديهم. سرعة استعادة الخدمة هناك أبطأ بكثير مقارنة بتركيا.

ما العمل

1. مراجعة خطط التعافي من الكوارث في جنوب أفريقيا للتأكد من قدرتها على التعامل مع فترات انقطاع أطول.
2. دراسة الأسباب الكامنة وراء بطء التعافي في جنوب أفريقيا، مثل البنية التحتية أو دعم تقنية المعلومات المحلي.
3. توفير موارد إضافية أو تدريب للموظفين في جنوب أفريقيا لمساعدتهم على استعادة الإنتاجية بسرعة أكبر بعد الانقطاعات المستقبلية.

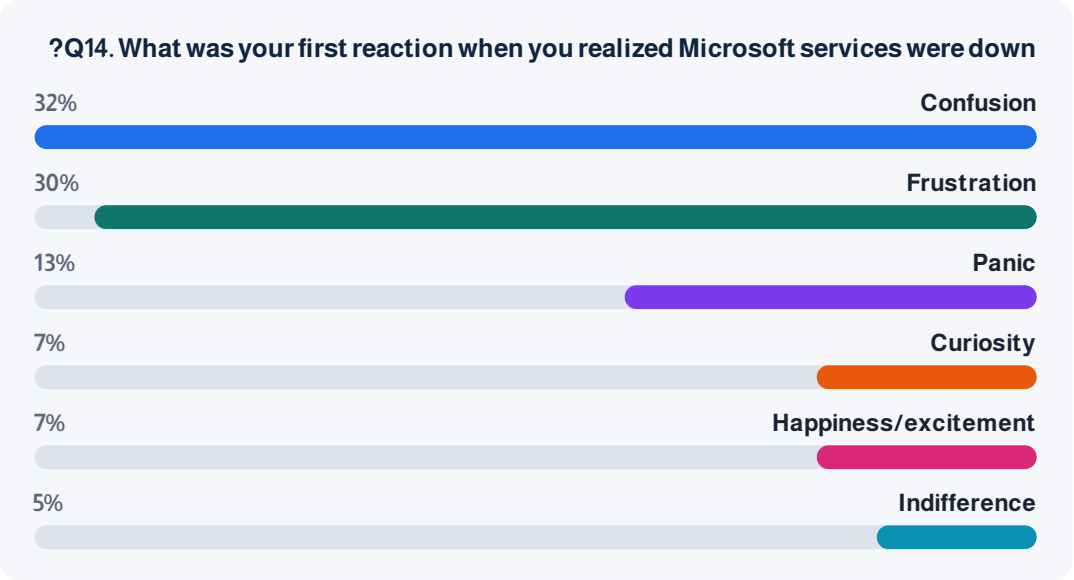
الخلاصة الموظفون في تركيا استعادوا إنتاجيتهم أسرع بكثير من نظرائهم في جنوب أفريقيا بعد انقطاع الخدمات.

03

مشاعر الموظفين وسلوكهم أثناء التوقف

الحيرة والإحباط كانا التفاعل الأول للموظفين عند توقف الخدمات

الحيرة والإحباط كانا التفاعل الأول للموظفين عند توقف الخدمات



العينة: 451 موظفاً أكملوا الاستبيان.

ماذا وجدنا

عندما توقفت خدمات مايكروسوفت، شعر 32% من الموظفين بالحيرة، بينما عبّر 30% عن إحباطهم. هذه المشاعر الأولية تتجاوز مجرد الانزعاج، وتشير إلى اعتماد كبير على هذه الخدمات. القليل فقط شعروا باللامبالاة أو الارتياح، مما يؤكد أهميتها ل سير العمل اليومي.

لماذا يهم

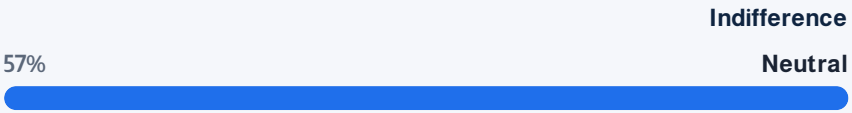
توقف الخدمات الأساسية يسبب اضطراباً فورياً للموظفين، مما يؤثر على إنتاجيتهم وثقتهم في استمرارية العمل. هذا يتطلب خطط طوارئ قوية لتقليل زمن التوقف وتأثيره.

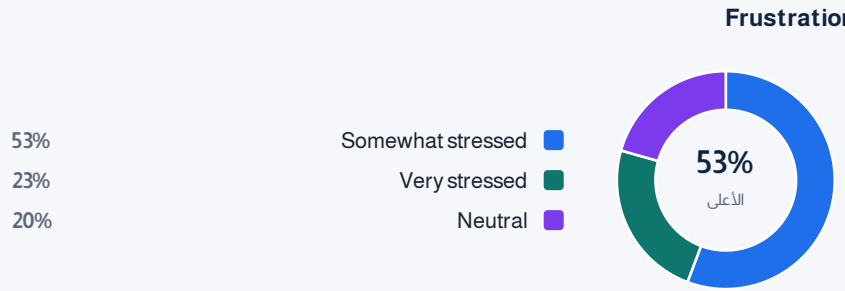
ما العمل

1. تطوير خطط استمرارية عمل واضحة ومُختبرة للتعامل مع انقطاع الخدمات التقنية.
2. توفير أدوات أو بدائل مؤقتة للمهام الحيوية التي تعتمد على خدمات مايكروسوفت.
3. تدريب الموظفين على إجراءات الطوارئ وكيفية التعامل مع انقطاع الخدمات.

الخلاصة الحيرة والإحباط هما رد الفعل الأول لمعظم الموظفين عند توقف الخدمات، مما يؤكد الحاجة لخطط استمرارية عمل فعالة.

الشعور بالإحباط في البداية ارتبط بزيادة التوتر النفسي خلال الانقطاع





ماذا وجدنا

عند «Neutral» تختلف الإجابات: 20% لدى Frustration مقابل 29% لدى Confusion. أي أن النسبة العامة تخفي اختلافًا بين المجموعتين، وقراءتها وحدها قد تعطي صورة غير دقيقة. هذا الفرق يصف ما قاله المشاركون في كل مجموعة، ولا يثبت سببه.

لماذا يهم

هذا الفرق يعني أن ما يناسب Frustration قد لا يناسب Confusion بالدرجة نفسها. وأي خطوة تُبنى على هذه النتيجة تحتاج أن تأخذ المجموعتين في الحسبان.

ما العمل

1. اعرض نتائج Confusiong Frustration منفصلة عند مناقشة «Neutral» بدل الاكتفاء بالنسبة العامة.
2. تأكد من عدد المشاركين في كل مجموعة قبل الاعتماد على الفرق بينهما، وكرّر القياس إن كانت إحداهما صغيرة.

الخلاصة **Confusiong Frustration لا يجيبون بالطريقة نفسها: الفرق 9 نقطة مئوية عند «Neutral».**

آراء وانطباعات الموظفين حول التواصل المباشر وأثر العطل في المكاتب

> *When Microsoft went down, the whole office suddenly became very social. People crowded around the coffee machine, and someone shouted "Is it down for you too?" as if they had made a great discovery. It felt loke an unplanned break for everyone.*
>
> مشارك في الاستبيان

> *Staff used personal WhatsApp groups to coordinate urgent payroll queries while email was offline, showing unexpected resilience.*
>
> مشارك في الاستبيان

> *I should have a back up all the details of my work and a plan B just in case this outage happens again.*
>
> مشارك في الاستبيان

> *Everyone suddenly started looking at each other, wondering if the problem was with their computers or if the whole world had stopped working. It was like we had travelled back 20 years in time!*
>
> مشارك في الاستبيان

ماذا وجدنا

عند تعطل البريد الإلكتروني، يميل الموظفون إلى التفاعل الاجتماعي بشكل غير متوقع، حيث يتجمعون حول آلات القهوة أو يستخدمون مجموعات واتساب شخصية لتنسيق العمل. هذا الانقطاع المفاجئ يذكر البعض بأهمية وجود خطط بديلة وتفاصيل عمل احتياطية.

لماذا يهم

انقطاع خدمات البريد الإلكتروني يؤثر على الإنتاجية ويغير من طبيعة التفاعل بين الموظفين، مما يتطلب وضع خطط لاستمرارية الأعمال تضمن سرعة استعادة الخدمة وتقليل الارتباك.

ما العمل

1. وضع خطة واضحة لاستمرارية الأعمال تتضمن بدائل للتواصل والعمل أثناء انقطاع خدمات البريد الإلكتروني.
2. تدريب الموظفين على استخدام أدوات تواصل بديلة وخطط الطوارئ لتقليل الارتباك عند حدوث انقطاع.
3. تحديد أوقات استعادة الخدمة المتوقعة ووضع آلية لإبلاغ الموظفين بها فورًا عند حدوث أي انقطاع.

الخلاصة **انقطاع البريد الإلكتروني يدفع الموظفين للتواصل بشكل غير رسمي، لكنه يؤكد الحاجة لخطط طوارئ فعالة.**

04

استجابة الإدارة وإدارة وقت التوقف

معظم المدراء طلبوا من فريق العمل التركيز على المهام المؤجلة أو الانتظار

معظم المدراء طلبوا من فريق العمل التركيز على المهام المؤجلة أو الانتظار



تستند هذه النتائج إلى 451 استبيانًا مكتملًا.

ماذا وجدنا

عند تعطل خدمات البريد الإلكتروني، طلب معظم المدراء من فرق العمل التركيز على المهام التي لا تحتاج إلى اتصال بالإنترنت. نحو 30% من الموظفين تلقوا توجيهات بالتركيز على المهام المؤجلة. كما طلب 25% منهم أخذ استراحة والانتظار. هذا يوضح أن القيادات فضلت استغلال الوقت المتاح في إنجاز العمل قدر الإمكان بدلًا من التوقف التام.

لماذا يهم

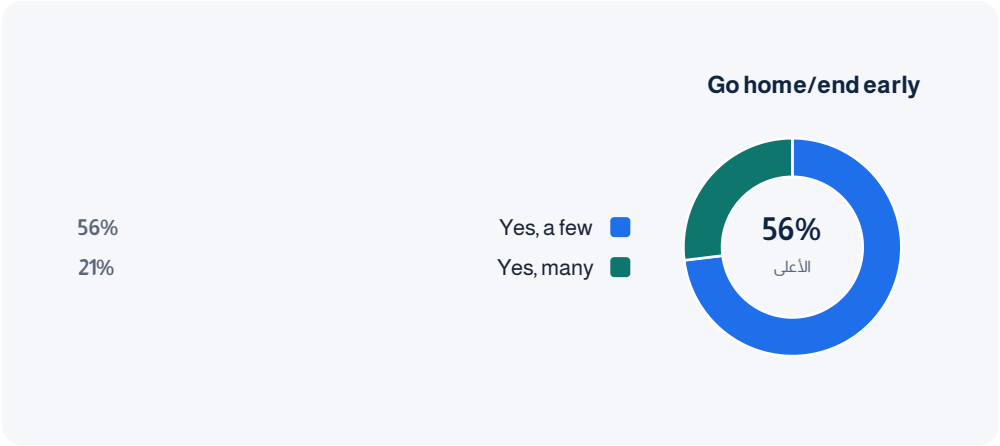
توجيهات المدراء تعكس الحاجة إلى خطط تضمن استمرارية العمل حتى عند انقطاع الخدمات الأساسية. التركيز على المهام المستقلة يقلل من تأثير انقطاع البريد على الإنتاجية الإجمالية.

ما العمل

1. تحديد قائمة بالمهام التي يمكن إنجازها دون الحاجة للبريد الإلكتروني أو الإنترنت خلال فترة الانقطاع.
2. توفير أدوات وبرامج تسمح للموظفين بالعمل بشكل مستقل عن الاتصال المباشر بالشبكة.
3. تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع انقطاع الخدمات وتحديد أولويات المهام البديلة.

الخلاصة أكثر من نصف المدراء طلبوا من الموظفين إما العمل على مهام مؤجلة أو الانتظار عند تعطل البريد الإلكتروني.

غياب توجيهات الإدارة جعل الموظفين يواجهون صعوبة في إنهاء أعمالهم المؤجلة



ماذا وجدنا

عند «Yes, a few» تختلف الإجابات: 61% لدى Focus on offline/independent tasks مقابل 65% لدى Take a break and wait. أي أن النسبة العامة تخفي اختلافًا بين المجموعتين، وقراءتها وحدها قد تعطي صورة غير دقيقة. هذا الفرق يصف ما قاله المشاركون في كل مجموعة، ولا يثبت سببه.

لماذا يهم

هذا الفرق يعني أن ما يناسب Focus on offline/independent tasks قد لا يناسب Take a break and wait بالدرجة نفسها. وأي خطوة تُبنى على هذه النتيجة تحتاج أن تأخذ المجموعتين في الحسبان.

ما العمل

1. اعرض نتائج Focus on offline/independent tasks وTake a break and wait منفصلة عند مناقشة «Yes, a few» بدل الاكتفاء بالنسبة العامة.
2. تأكد من عدد المشاركين في كل مجموعة قبل الاعتماد على الفرق بينهما، وكرّر القياس إن كانت إحداهما صغيرة.

الخلاصة **Focus on offline/independent tasks وTake a break and wait لا يجيبون بالطريقة نفسها: الفرق 4 نقطة مئوية عند «Yes, a few».**

05

الخلاصة والتوصيات

خمس حقائق رئيسية تظهر كيف أثر الانقطاع على بيئة العمل

خمس حقائق رئيسية تظهر كيف أثر الانقطاع على بيئة العمل

1	تأثرت القدرة على تنفيذ العمل والتواصل بشكل متوسط لدى معظم الموظفين أثناء العطل.
2	غالبية الموظفين كانوا يعملون من مكاتب الشركات لحظة توقف الخدمات.
3	تأثير العطل استمر من نصف ساعة إلى ساعة كاملة لدى ربع الموظفين تقريبًا.
4	التواصل المباشر مع الزملاء كان السلوك الشخصي الأكثر شيوعًا خلال فترة التوقف.
5	الموظفون الأكبر سنًا من 55 إلى 64 عامًا عانوا من توقف العمل لفترات أطول تصل لثماني ساعات.

Moderately 193 (43%)

Company office 274 (61%)

30–60 minutes 108 (24%)

Chatted with colleagues face-to-face 156 (35%)

More than 4–8 hours — 55–64 47% vs 25–34 14%

توصيات عملية لحماية استمرارية العمل عند توقف البريد الإلكتروني

توصية 1

تنوع قنوات الاتصال البديلة

استخدم 66% من الموظفين تطبيق واتساب للتواصل أثناء انقطاع الخدمة، بينما اعتمد 39% على المكالمات الهاتفية والرسائل النصية.

مرتبط بـ: تظهر هذه الأرقام أن الموظفين يلجأون إلى أدوات مألوفة وغير رسمية عند تعطل الأدوات الأساسية.

توصية 2

تأثير الانقطاع على العمل

أفاد 42% من المشاركين بتأخر تسليم المهام، و38% بتأخر الرد على العملاء نتيجة لانقطاع خدمات البريد الإلكتروني.

مرتبط بـ: إلى أن تعطل البريد الإلكتروني يؤثر بشكل مباشر على الالتزامات الخارجية والداخلية للمؤسسة.

توصية 3

الاستعداد لسيناريوهات مستقبلية

يعتقد 52% من الموظفين أن الأولوية يجب أن تكون لتوفير منصات بريد إلكتروني وتعاون بديلة، بينما يرى 44% ضرورة وجود قنوات اتصال احتياطية واضحة.

مرتبط بـ: هناك حاجة ملحة لدى الموظفين لخطط طوارئ أكثر فعالية تضمن استمرارية العمل عند حدوث أعطال تقنية.

توصية 4

الثقة في الاعتماد على مزود واحد

أصبح 45% من الموظفين أكثر حذراً بشأن الاعتماد بشكل كبير على مزود تكنولوجيا واحد، بينما 29% أصبحوا أكثر حذراً بكثير.

مرتبط بـ: إلى أن الانقطاع أدى إلى شكوك حول استراتيجيات الاعتماد على التكنولوجيا الحالية لدى الموظفين.

شكراً لكم

هنا ينتهي التقرير. نأمل أن تساعدكم هذه النتائج على اتخاذ قرارات أوضح.

أثر انقطاع خدمات البريد الإلكتروني على الموظفين واستمرارية العمل

٦ جمادى الآخرة ١٤٤٨هـ

سنتينك · أبحاث المستهلك

sentink.com