

Final project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

Dr. Mona Moustafa Elashry

MIDOCEAN UNIVERSITY

تأثير العمل عن بعد خلال كورونا على خدمات وأداء موظفي البنوك دراسة تطبيقية على البنك الأهلي السعودي بالرياض

إعداد الطالب/

عبدالسلام صالح العمير

2021204933

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف/

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

تاريخ التقديم:

العام الدراسي:

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج :

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

في بداية عام 2020، شهد العالم حدثاً غير مسبوق وهو انتشار جائحة كورونا (كوفيد-19)، والتي فرضت مشاكل كبيرة على كافة مناحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية. ولم تكن الصناعة المصرفية بمنأى عن هذه العواقب؛ إذ اضطرت العديد من المؤسسات المالية إلى تعديل أساليب عملها استجابة للتغيرات غير المتوقعة التي فرضها الوباء، والتي كان أحدها التحول إلى بيئة العمل عن بعد. وتعتبر البنوك من أهم القطاعات في الاقتصاد، حيث تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية للمستهلكين والشركات على حد سواء. ومن هذا المنطلق، كان من الأهمية بمكان ضمان استمرار هذه الخدمات مع الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء والكفاءة، وخاصة في حالات الطوارئ.

وفي المملكة العربية السعودية، كان البنك الأهلي التجاري السعودي من المؤسسات المالية الرئيسية التي استخدمت حلولاً قابلة للتكيف لضمان استمرارية الأعمال طوال فترة الوباء. ولعل أبرز هذه التكتيكات كان تنفيذ تدابير لحماية الموظفين ومنع انتشار الفيروس مع الحفاظ على خدمات مصرفية فعالة. ومع ذلك، لم يكن هذا التغيير خالياً من الجدل؛ وقد أثرت العديد من التساؤلات حول مدى تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين، وما إذا كان سيؤدي إلى زيادة أو انخفاض جودة الخدمة (Abdulrahim, 2023).

يمثل العمل عن بعد تغييراً جوهرياً في كيفية قيام البنوك بمهامها، مما يسمح للعاملين بالعمل من المنزل باستخدام أدوات الاتصال الحالية. إلا أن هذا التحول الكبير خلق العديد من التساؤلات المتعلقة بفعالية الاتصال بين الموظفين والعملاء، وإدارة الفريق عن بعد، وأمن المعلومات المالية، فضلاً عن تأثير هذه العوامل على رضا العمل ومستويات الأداء (Perera, 2024).

ونتيجة لذلك، يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على تجربة البنك الأهلي التجاري السعودي في تطبيق نظام العمل عن بعد خلال جائحة كورونا، من خلال دراسة تطبيقية تهدف إلى تقييم تأثير هذا النظام على خدمات البنك وأداء الموظفين. وستتناول الدراسة الجوانب الإيجابية والسلبية لهذا التغيير، مع الأخذ في الاعتبار المعوقات التي واجهت كل من الإدارة والموظفين، وكذلك كيفية معالجتها.

1.2. مشكلة الدراسة

لقد دفع جائحة فيروس كورونا المستجد العديد من الشركات في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك البنوك، إلى التحول إلى العمل عن بعد كطريقة رئيسية للعمل. وفي حين كان المقصود من هذا التغيير حماية سلامة الموظفين واستمرارية الشركة، إلا أنه أثار مخاوف بشأن التأثير المحتمل على أداء الموظفين وجودة خدمة العملاء. إن الصناعة المصرفية، وخاصة في المملكة العربية السعودية، ضرورية للاقتصاد، وأي انقطاع في جودة الخدمة أو أداء الموظفين قد يكون له عواقب بعيدة المدى.

وجد البنك الأهلي التجاري في الرياض أن العمل عن بعد أثناء الوباء كان فرصة وصعوبة في نفس الوقت. وفي حين زاد العمل عن بعد من المرونة التشغيلية، تظل الشكوك قائمة بشأن ما إذا كان العمال قادرين على الحفاظ على نفس مستوى الإنتاجية وتقديم الخدمات كما هو الحال عند العمل في المكتب. وعلاوة على ذلك، فإن صعوبات الاتصال، والقدرة على استخدام التقنيات الرقمية بنجاح، والحفاظ على رضا العملاء أثناء العمل عن بعد، كلها مخاوف مستمرة.

ونتيجة لذلك، فإن الغرض من هذه الدراسة هو التحقيق في كيفية تأثير التحول إلى العمل عن بعد أثناء وباء كوفيد-19 على أداء الموظفين وجودة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الأهلي التجاري في الرياض (Kurdy, 2023).

فيما يلي بعض الأسئلة البحثية المحددة في نقاط محددة للدراسة:

- هل شهد البنك الأهلي السعودي انخفاضاً قابلاً للقياس في إنتاجية الموظفين وأدائهم نتيجة للتحول إلى العمل عن بعد؟

- كيف أثر التحول إلى العمل عن بعد على جودة الخدمة التي قدمها موظفو البنك الأهلي السعودي أثناء الوباء؟
- ما هي صعوبات الاتصال التي واجهها موظفو البنك الأهلي السعودي عند العمل عن بعد، وكيف أثرت هذه الحواجز على قدرتهم على إكمال المهام بكفاءة؟

- هل نجح العمال في التكيف مع الأدوات التقنية اللازمة للعمل عن بعد، وكيف أثر هذا التكيف على أدائهم الوظيفي الإجمالي؟

- هل أعاق العمل عن بعد تعاون الفريق، وبالتالي أضر بمخرجات المشروع أو تقديم الخدمات في البنك؟
- إلى أي مدى أثر العمل عن بعد على مشاركة الموظفين وتحفيزهم، وكيف أثر هذا على قدرتهم على تحقيق توقعات الأداء؟

1.2.1. الفجوات على المستوى النظري

- قلة الأبحاث: وعلى الرغم من الاهتمام العالمي المتزايد بالعمل عن بعد، إلا أن القليل من الدراسات بحثت في تأثير العمل عن بعد في البنوك السعودية، وخاصة خلال وباء كورونا. وهذا يفتح الباب أمام التحقيق في تأثير هذا التعديل في سياق عمل ثقافي متميز ومتخصص.
- مخاوف الأداء الوظيفي في سياق العمل عن بعد: هناك فجوة نظرية في فهم كيفية تأثير العمل عن بعد على بعض مكونات الأداء الوظيفي، مثل الإنتاجية والإبداع واتخاذ القرار في الصناعة المصرفية. ويجب على البحث النظري إنشاء نماذج تربط هذه الجوانب بشكل أكثر دقة.
- تأثير التكنولوجيا على الاتصال وفعالية المنظمة: على الرغم من التقدم التكنولوجي الذي جعل العمل عن بعد أكثر ملاءمة، إلا أن هناك القليل من الأبحاث حول كيفية تأثير هذه الأدوات التقنية على فعالية الاتصال الداخلي والتنظيمي في القطاع المصرفي.
- الأبعاد النفسية والاجتماعية للعمل عن بعد: لا تتضمن النظريات الحالية أبحاثاً تبحث في الجوانب النفسية والاجتماعية للعمل عن بعد، مثل تأثير العزلة والتوتر والدافع على أداء الموظفين في البنوك.
- تأثير العمل عن بعد على علاقات العملاء: هناك فجوة نظرية في فهم كيفية تأثير العمل عن بعد على جودة علاقات العملاء في قطاع البنوك، وكذلك مدى نجاح الموظفين في التعامل مع أسئلة وشكاوى العملاء (ALMUBARAK, 2022).

1.2.2. الفجوات على مستوى التطبيق

- التحديات التقنية والبنية التحتية: في حين تبنت العديد من المؤسسات المالية التكنولوجيا للعمل عن بعد، لا تزال هناك فجوة في فهم كيفية تأثير الافتقار إلى البنية التحتية التقنية أو ضعف الاتصال على أداء الموظفين وخدمة العملاء.

- نقص التدريب عن بعد الخاص بالوظائف: لا تمتلك البنوك برامج تدريبية مكثفة لمساعدة الموظفين على تحسين قدراتهم في التعامل مع مشاكل العمل عن بعد، مثل التكنولوجيا والاتصالات عن بعد.
- ضمان أمن المعلومات والخصوصية: على مستوى التطبيق، هناك نقص في آليات الأمن المناسبة لحماية بيانات العملاء عند العمل عن بعد. يجب على المؤسسات المالية إيجاد أساليب جديدة لحماية أمن المعلومات في ظل هذا النهج الجديد.
- إدارة التوازن بين العمل والحياة: تعاني البنوك من فجوة عملية في كيفية مساعدة العمال على تحقيق التوازن بين العمل والحياة عند العمل من المنزل، مما قد يضعف رضاهم الوظيفي وأدائهم.
- التفاعل مع العملاء عن بعد: لا توجد أبحاث كافية حول كيفية تعزيز التفاعل مع العملاء عن بعد، وخاصة بالنسبة للخدمات المصرفية التي تتطلب تقليدياً الاتصال وجهاً لوجه، مثل الاستشارات المالية أو حل القضايا المعقدة.

في نهاية المشكلة البحثية يمكن ان نستخلص السؤال الرئيسي للدراسة:

ما هو تأثير العمل عن بعد خلال جائحة كورونا على جودة الخدمات وأداء موظفي البنك الأهلي السعودي في الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري

إثراء الأدبيات حول العمل عن بعد في القطاع المصرفي: يساعد البحث على سد الفجوة النظرية حول العمل عن بعد في البنوك، وخاصة في الدول العربية والمملكة العربية السعودية، حيث الدراسات حول هذا الموضوع قليلة.

إدخال إطار نظري جديد لفهم تأثير العمل عن بعد: تقدم الدراسة نموذجاً نظرياً لتحليل تأثير العمل عن بعد على أداء الموظفين وجودة الخدمات المصرفية، والذي قد تستخدمه الدراسات المستقبلية لفهم أفضل لآليات العمل عن بعد في المؤسسات المالية.

تحليل تأثير الظروف الاستثنائية مثل الأوبئة على بيئات العمل: تساهم الدراسة في فهم نظري أفضل لكيفية تأثير المواقف الطارئة مثل جائحة كورونا على بيئات العمل في الصناعة المصرفية، وخاصة من الناحية التكنولوجية والتنظيمية. يلقي البحث الضوء على المكونات النفسية والاجتماعية للعمل عن بعد، مثل العزلة المهنية، والتواصل الفعال، والدافع الشخصي، والتي قد يكون لها جميعًا تأثير على أداء الموظفين.

1.3.2. على المستوى التطبيقي

- تقديم المشورة لتحسين أداء الموظفين عن بعد: من خلال دراسة نتائج الدراسة، قد تحصل إدارة البنك على توصيات عملية حول كيفية تحسين أداء الموظفين إذا استمر العمل عن بعد أو تم تنفيذه في المستقبل.
- تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة أثناء العمل عن بعد: يمكن استخدام نتائج الدراسة لتحديد التحديات التي تواجه البنوك عند تقديم الخدمات عن بعد، وكذلك لتطوير استراتيجيات لتحسين جودة هذه الخدمات بطرق تضمن رضا العملاء واستمرارية العمليات المصرفية.
- دعم التحول الرقمي في البنوك: يساعد البحث على معرفة أفضل بكيفية استخدام التحول الرقمي لخلق ظروف عمل أفضل في البنوك، مثل تعزيز البنية التحتية التقنية وزيادة كفاءة الموظفين في استخدام الأدوات الرقمية.
- إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال: يساعد هذا البحث البنوك والمؤسسات المالية في تطوير استراتيجيات للتعامل مع الأزمات المستقبلية التي قد تحتاج إلى العمل عن بعد، مثل الأوبئة أو الكوارث الطبيعية، من خلال تقديم أفكار عملية مبنية على الخبرة المباشرة.
- تطوير برامج تدريبية للعمل عن بعد: بناءً على نتائج الدراسة، يمكن تقديم اقتراحات لإنشاء برامج تدريبية مخصصة لمساعدة العاملين على التعامل مع مشاكل العمل عن بعد بنجاح أكبر.
- ضمان أمن المعلومات في بيئة العمل عن بعد: يقدم البحث مقترحات لتأمين البيانات المصرفية والمعلومات الحساسة، والتي تعد مشكلة كبيرة أثناء العمل عن بعد، وبالتالي زيادة الثقة في أنظمة الخدمات المصرفية الرقمية.

1.4. أسئلة الدراسة

- كيف أثر العمل عن بعد على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي خلال جائحة كورونا؟
- كيف يؤثر العمل عن بعد على جودة الخدمات المالية المقدمة للمستهلكين في البنك الأهلي السعودي؟
- ما هي مشاكل التواصل والعمل الجماعي التي واجهها موظفو البنك الأهلي السعودي عند العمل عن بعد؟
- هل جعلت الأدوات والتقنيات المستخدمة العمل عن بعد أسهل وأكثر إنتاجية للموظفين؟
- كيف يؤثر العمل عن بعد على رضا عملاء البنك الأهلي السعودي من حيث وقت رد الفعل وجودة الخدمة؟

1.5. أهداف الدراسة

الأهداف العامة:

- تأثير العمل عن بعد على أداء العاملين في البنك الأهلي التجاري السعودي خلال وباء كورونا.
- تقييم تأثير العمل عن بعد على جودة الخدمات المالية المقدمة للمستهلكين من قبل البنك الأهلي التجاري السعودي.

الأهداف الفرعية:

- تحديد المعوقات التي تواجه العاملين عند العمل عن بعد من حيث التواصل والتعاون الجماعي.
- تقييم مدى فائدة أدوات وتقنيات العمل عن بعد ودورها في زيادة كفاءة الموظفين.
- دراسة تأثير العمل عن بعد على رضا العملاء من حيث جودة وسرعة تقديم الخدمات المالية.

- دراسة العواقب النفسية والاجتماعية للعمل عن بعد على العاملين ومدى تأثير هذه العوامل على أدائهم.
- تحليل قدرة البنك على حماية المعلومات والبيانات المصرفية عند العمل عن بعد.
- تقييم تأثير العمل عن بعد على التوازن بين العمل والحياة لموظفي البنك ومدى تأثير ذلك على أدائهم ورضاهم الوظيفي.
- تقديم اقتراحات لتحسين الأداء وجودة الخدمة في حال استمرار نموذج العمل عن بعد أو تنفيذه في المستقبل.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

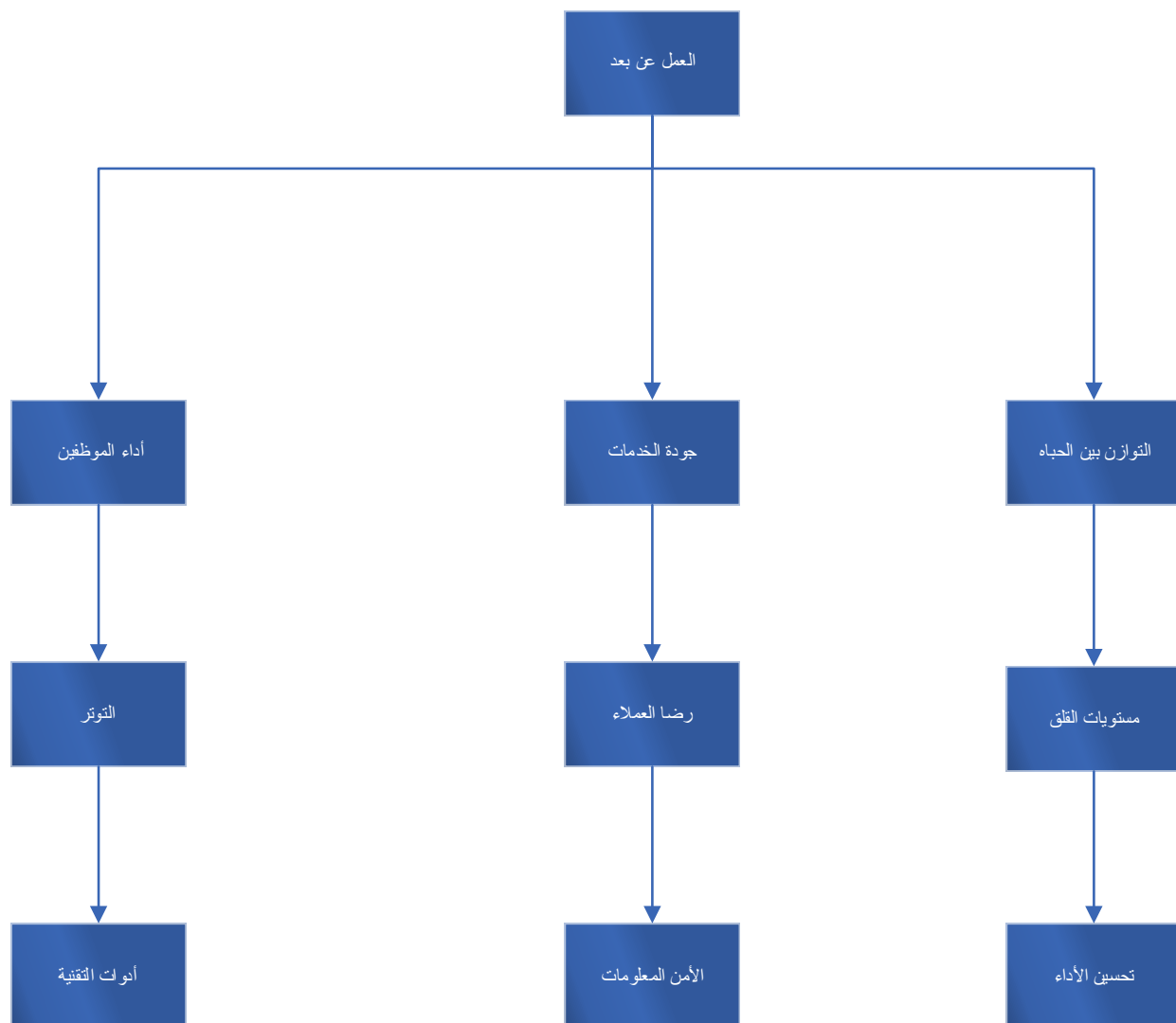
- كان للعمل عن بعد تأثير كبير على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء خلال وباء كورونا.

الفرضيات الفرعية:

- يعمل العمل عن بعد على تحسين أداء موظفي البنك الأهلي السعودي.
- يؤثر العمل عن بعد بشكل سلبي على جودة الخدمات المالية المقدمة لعملاء البنك الأهلي السعودي.
- يواجه الموظفون في البنك الأهلي السعودي مشاكل اتصال وتنسيق أعلى عند العمل عن بعد مقارنة بالعمل في المكتب.
- يرتبط استخدام الأدوات التكنولوجية الجديدة بزيادة إنتاجية الموظفين أثناء العمل عن بعد.
- يواجه الموظفون في البنك الأهلي السعودي مستويات أعلى من القلق والتوتر عند العمل عن بعد.

- يعمل العمل عن بعد على تقليل رضا العملاء عن الخدمات المالية للبنك الأهلي السعودي.
- تساعد تدابير الأمن الفعالة في تقليل المخاطر المرتبطة بأمن المعلومات عند العمل عن بعد في البنك الأهلي السعودي.

1.7. نموذج الدراسة



العمل عن بعد:

- يمثل المتغير المستقل الرئيسي الذي يؤثر على المتغيرات الأخرى في النموذج.
- يؤثر العمل عن بعد على أداء الموظفين وجودة الخدمة والتوازن بين العمل والحياة، وهي المتغيرات التابعة الأساسية.

العوامل المؤثرة:

- تتضمن فروعاً فرعية تمثل خصائص معينة للبحث، مثل:
- تحديات الاتصال: كيف أثر العمل عن بعد على قدرة الموظفين على التواصل والتعاون مع زملاء العمل.
- الأدوات التقنية: كيف تساعد التكنولوجيا في العمل عن بعد.
- رضا العملاء: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
- مستويات القلق والتوتر: كيف أثر العمل عن بعد على الصحة العقلية للموظفين.
- أمن المعلومات هو ضمان سلامة المعلومات والبيانات في سياق العمل عن بعد.
- تحسين الأداء: كيف يمكن التغلب على العقبات لتحسين الكفاءة والأداء.

1.8. الدراسة الميدانية

1. هدف الدراسة الميدانية:

- تقييم أثر العمل عن بعد على أداء موظفي البنك الأهلي السعودي وجودة الخدمات المقدمة للعملاء خلال جائحة كورونا.

- فهم التحديات والفرص التي يواجهها الموظفون خلال فترة العمل عن بعد.

2. منهجية الدراسة:

- استخدام المنهج الكمي والنوعي لجمع البيانات.
- توزيع الاستبيانات على الموظفين والعملاء في البنك الأهلي السعودي.
- إجراء مقابلات معمقة مع بعض الموظفين والمديرين لفهم أثر العمل عن بعد بشكل أعمق.

عينة الدراسة:

- اختيار عينة من موظفي البنك الأهلي السعودي يمثلون أقسام مختلفة (خدمة العملاء، الإدارة، العمليات، إلخ).
- اختيار عينة من العملاء الذين تعاملوا مع البنك خلال فترة العمل عن بعد.

أدوات جمع البيانات:

- تصميم استبيان يحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة لجمع المعلومات حول:
- أداء الموظفين (الكفاءة، الإنجاز، التحديات).
- استبيان جودة الخدمة المقدمة للعملاء (السرعة، الكفاءة، التواصل).
- مستويات الرضا والقلق بين الموظفين.
- استخدام التكنولوجيا والأدوات المستخدمة أثناء العمل عن بعد.

1.9. مخطط المشروع

المرحلة	التوقيت الزمني
مقدمة البحث	يومان
مراجعة الأدبيات	4 أيام
تصميم الاستبيان	5 أيام
جمع البيانات	5 أيام
تحليل البيانات	3 أيام
كتابة التقرير النهائي	15 أيام
تقديم النتائج	3 أيام

جدول 1: مخطط المشروع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

تم استخدام العمل عن بعد استجابةً لـ COVID-19 لتقليل انتقال المرض مع الحفاظ على عمليات الشركة. كانت المملكة العربية السعودية واحدة من الدول التي طبقت قوانين العمل عن بعد الصارمة استجابةً لأول ظهور لـ COVID-19. تم إجراء بحث وصفي مقطعي في المملكة العربية السعودية للتحقيق في تجارب العمال مع العمل عن بعد الإلزامي أثناء COVID-19. لقد جمعنا المعلومات باستخدام استبيان تم تداوله عبر العديد من قنوات التواصل الاجتماعي أثناء حظر التجول المؤقت في البلاد. تتكون عينة البحث من 471 شخصًا. كانت غالبية المشاركين (78٪) راضين عن العمل عن بعد وأفادوا بزيادة كفاءة العمل (44٪) والتركيز في العمل (48٪) وتحسن التوازن بين العمل والحياة (56٪) وتقليل التوتر (55٪). تأثرت التجربة الإيجابية بالجنس والعمر والحالة الاجتماعية ومستوى التعليم وقطاع العمل وطريقة العمل عن بعد. كان لدى الرجال وحاملتي درجة البكالوريوس والعزاب والمهنيين في قطاعي الصحة والتعليم وأولئك الذين يعملون لساعات مرنة تجربة أقل متعة من زملائهم. ويضيف هذا البحث إلى الأدبيات المتعلقة بالعمل عن بعد كبديل موثوق للعمل التقليدي، كما يتناول العمل عن بعد كاستراتيجية للحد من المخاطر. ونتائج هذه الدراسة، التي تعد الأولى التي يتم إجراؤها في المملكة العربية السعودية، لها آثار على السياسات والممارسات والبحوث (ALMUBARAK S. H., 2023).

الغرض من هذا البحث هو استكشاف كيفية تأثير العمل عن بعد على أداء الوظيفة. وهذا يعني أن جو العمل وإنتاجية الموظفين والتوازن بين العمل والحياة كلها تلعب دورًا في التخفيف من هذا التأثير. كما يبحث البحث في آثار العمل عن بعد على أداء الموظفين باستخدام هذه الخصائص. استنتاجات هذه الدراسة لها عواقب عملية على الشركات التي ترغب في تقييم فعالية برامج العمل عن بعد، وخاصة في ظل استمرار وضع كوفيد-19. تم تطوير الاستبيان المستخدم في هذا البحث خصيصًا لالتقاط آثار كوفيد-19. تم جمع البيانات باستخدام استطلاع عبر الإنترنت تم تقديمه إلى العمال السوريين. تم توزيع الاستطلاع، الذي استخدم مقياس ليكرت، على حوالي 2650 عاملاً ونشره على قنوات التواصل الاجتماعي. شارك في الاستطلاع 300 مشارك. استخدمت هذه الدراسة نمذجة المعادلات الهيكلية للإجابة على أسئلة البحث. أظهرت النتائج أن العمل عن بعد عزز سعادة الموظفين ورضاهم وتحفيزهم، مما أدى إلى أداء وظيفي أفضل. تجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من تركيز هذه الدراسة على هذه المزايا في سياق سوريا، إلا أن هناك إمكانية للتحقق الخارجي في بلدان أخرى تعاني من وباء كوفيد-19 (Mohamed, 2024).

هدفت دراسة (Alessa, 2023) إلى التعرف على تأثير فترات الحجر الصحي بسبب فيروس كورونا المستجد على أداء المحاسبين وبيئة العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية. كما سعت إلى التعرف على المساعدات الحكومية والهيئات المهنية وعواقبها على قدرة المحاسبين على التكيف مع بيئة العمل المتغيرة. وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان منظم وفقاً لمنهجية الدراسة التحليلية الوصفية. وقد أجاب على الاستبيان (1086) محاسباً. وقد أجريت الدراسة في عام 2021/2020. وكشفت النتائج أن فيروس كورونا المستجد كان له تأثير إيجابي كبير على أداء المحاسبين، ولكن كان له تأثير سلبي على خفض نطاق العمل والسيولة. وعلاوة على ذلك، كانت هناك آثار سيئة ومفيدة على ظروف عمل المحاسبين في المملكة العربية السعودية. وفي الوقت نفسه، كان للمساعدات الحكومية والهيئات المهنية تأثير إيجابي كبير على قدرة المحاسبين على التكيف أثناء فيروس كورونا المستجد. يمكن التنبؤ بتأثير دعم الحكومة والهيئات المحاسبية المهنية على قدرة المحاسبين على التكيف أثناء جائحة كوفيد-19 من خلال دراسة تأثير بيئة العمل عن بعد على أداء المحاسب، وتلعب مهنة المحاسبة دوراً إيجابياً في أوقات الأوبئة والأزمات. وتضمنت مقترحات الدراسة توفير جلسات تدريبية مستمرة للمحاسبين لزيادة أدائهم وقدراتهم الفنية أثناء تفشي الأوبئة.

تهدف دراسة (Afaneh, 2020) إلى المساهمة في عمل خبراء البنوك السعودية وتوضيح تأثير تفشي فيروس كورونا على الاقتصاد والبنوك السعودية، وانتهى هذا البحث بمجموعة من المقترحات والنتائج، أهمها: أولاً، انخفضت الأرباح الصافية للبنوك السعودية المشمولة بعينة الدراسة، وانخفضت أرباحها وصافي دخلها من العمليات المختلفة بشكل ملحوظ في النصف الأول من عام 2020 مقارنة بالنصف الأول من عام 2019، وارتفعت مخصصات الخسائر الائتمانية لجميع البنوك في عينة الدراسة بسبب تأثيرات جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي بشكل عام، والاقتصاد السعودي ككل، والقطاع المصرفي السعودي بشكل خاص. ثانياً، في ظل وباء كورونا الحالي، والذي قد يستمر لسنوات عديدة، سيحصل موظفو البنوك السعودية على مساعدة لوجستية وتدريب تكنولوجي على ممارسات العمل عن بعد. ثالثاً، يجب على المملكة العربية السعودية تنفيذ سياسات وإجراءات إضافية لتعزيز قدرة البنوك السعودية على مواجهة هذه الجائحة العالمية، وخاصة في مجال القروض المتعثرة، وجعل القطاع أكثر تنافسية في الأسواق العالمية أمام البنوك الأجنبية.

وبناءً على نظرية التبادل الاجتماعي، سعت دراسة (Almaslukh, 2022) إلى إنشاء واختبار نموذج مفاهيمي يدمج العلاقات بين أبعاد التسويق الداخلي (القيادة الداعمة والمشاركة، والتدريب والتطوير، والمعلومات والاتصالات، والاختيار والتجنيد) والرضا الوظيفي في القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، وخاصة خلال جائحة كوفيد-19. وقد جمعنا بيانات من 329 عاملاً في العديد من البنوك التجارية والحكومية في الرياض، المملكة العربية السعودية. وبشكل عام، وجدت الدراسة أن القيادة الداعمة والمشاركة، والتدريب والتطوير، والمعلومات والاتصالات، والاختيار والتجنيد كان لها جميعاً تأثير كبير ومفيد على رضا الموظفين عن العمل. وتساعد الدراسة الحالية على فهم التأثير الواسع الذي تلعبه تقنيات التسويق الداخلي في دعم رضا الموظفين الوظيفي طوال فترة وباء كوفيد-19 وبعده.

لقد غير وباء كوفيد-19 في أوائل عام 2020 الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون بها ويصلون بها إلى المعلومات. وقد أدى هذا إلى ظهور تقنيات رقمية غير تلامسية تفيد كل من المستهلكين والشركات. تركز مقالة (Ofosu-Ampong, 2022) على بيئة العمل عن بعد، وتحديداً تنفيذ أنظمة العمل عن بعد (RWS) في المؤسسات. وعلى الرغم من أهميتها المتزايدة، فإن تنفيذ حلول العمل عن بعد في الدول الفقيرة قد طرح مشاكل مختلفة. ونتيجة لذلك، فإن هدف هذا البحث هو إجراء تحقيق تجريبي للعوامل التي تؤثر على تبني أنظمة العمل عن بعد في الشركات عبر مختلف القطاعات في الدول النامية. باستخدام إطار التكنولوجيا والتنظيم والبيئة (TOE)، تستكشف الدراسة مقدمات أنظمة العمل عن بعد من خلال تصميم طريقة كمية (353 مشاركاً) في غانا. كان للميزة النسبية والتعقيد والاستعداد التنظيمي والميزة التنافسية تأثير كبير على تبني التكنولوجيا الرقمية غير التلامسية، في حين كانت التوافق ودعم الإدارة العليا والكفاءة والدعم التنظيمي مقدمات غير مهمة في البلدان النامية. يوضح بحثنا مدى أهمية متغيرات تبني RWS في تعزيز اهتمام المستهلكين بالتطورات المستقبلية والتكنولوجيا الجديدة. إن التقاء متغيرات TOE الراسخة بنجاح من شأنه أن يحسن عروض المنظمة، ويتحدى نماذج الأعمال القديمة، ويعيد تعريف العمليات المؤسسية والحياة الاجتماعية.

يتناول بحث (Alfarran, 2021) وجهات نظر النساء العاملات المتزوجات في المملكة العربية السعودية، فضلاً عن آثار تغيير أنماط العمل الناجمة عن وباء كوفيد-19. ويستند الأسلوب النوعي إلى نتائج المقابلات شبه المنظمة المتعمقة مع النساء السعوديات العاملات المتزوجات في التعليم العام. ويساعد التحليل الموضوعي في تحديد النتائج الرئيسية. أولاً، يُعتقد أن

العمل عن بعد يوفر بيئة مناسبة وهادئة. ثانيًا، تشمل العقبات ضعف اتصالات الإنترنت (العامل الرئيسي)، والتواصل، والجلوس لفترات طويلة، وتجاهل المؤسسات لساعات العمل المنتظمة، وساعات العمل غير الواضحة (عوامل ثانوية). وكان التحدي الملحوظ هو تشتيت الانتباه عن الشباب، والذي اعتُبر قابلاً للتنفيذ. ثالثًا، يسمح العمل عن بعد للنساء السعوديات المتزوجات بتحسين أدائهن وإنتاجيتهن، والنمو كأفراد، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة، وتعزيز قدراتهن التكنولوجية. أخيرًا، في قطاع التعليم، يعد مكان العمل المختلط هيكلاً مناسباً يمكن تطبيقه بكفاءة. البحث استكشافي، مع حجم عينة محدود، وبالتالي لا يمكن تعميم النتائج. ومع ذلك، فإنه يوفر رؤى جديدة حول الأفكار المسبقة بين الجنسين فيما يتعلق بالعقبات والإمكانيات التي توفرها أنماط التوظيف المتغيرة الناجمة عن كوفيد-19، كما نراها من خلال عيون النساء العاملات المتزوجات في المملكة العربية السعودية.

تبحث مقالة (Stemmler, 2022) في كيفية تمييز الحكومات في جميع أنحاء العالم بين القطاعات "الأساسية" و"الرئيسية"، وكيف أثر ذلك على أداء الشركات. أثناء جائحة كوفيد-19، صنفت الحكومات بعض الخدمات على أنها "أساسية"، مما مكن الشركات في تلك الصناعات من البقاء (جزئيًا) عاملة مع توفير معاملة تفضيلية لها أيضًا. يبحث هذا البحث في آثار وضع "الرئيسي" من خلال رسم خرائط قوائم الدول على مستوى القطاع ومقارنتها ببيانات مسح كوفيد-19 على مستوى الشركة من 27 دولة. تظهر النتائج أنه بعد التعديل لمجموعة واسعة من العوامل على مستوى الشركة والقطاع، كانت الشركات المهمة أقل ميلًا للإبلاغ عن انخفاض في المبيعات والطلب على منتجاتها أو خدماتها، وتم إعفاء عدد أقل من العمال مؤقتًا. من ناحية أخرى، كانت الشركات غير الرئيسية أكثر ميلًا إلى الانخراط في أنشطة تجارية عبر الإنترنت وتغيير عرض منتجاتها أو خدماتها الأساسية، مما يشير إلى الحاجة إلى الاستجابة للتباطؤ الاقتصادي وتقلبات الطلب.

العمل عن بعد أثناء جائحة كوفيد-19 هو "تجربة قسرية"، حيث تتجه الشركات والأفراد إلى العمل من المنزل لضمان بقاء الشركة. باستخدام إطار نظري يدمج نظرية العمل المعقول (TRA)، ونظرية رأس المال الاجتماعي (SCT)، ونموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، تستخدم هذه الدراسة عينة من 134 استجابة للاستطلاع لتقييم العوامل التي تؤثر على قبول واستخدام العمل عن بعد أثناء جائحة كوفيد-19 بين العاملين في صناعة التأمين في الأردن. تشير النتائج إلى أن الثقة الاجتماعية، والفائدة المتصورة، والبساطة المبلغ عنها في الاستخدام قد تساعد جميعها في تعزيز قبول العمال واستخدامهم

للعمل عن بعد، إلا أن المعايير الاجتماعية ليس لها تأثير كبير. بناءً على هذه النتائج، ندرس المزيد من العواقب والاقتراحات لصناعة التأمين (Khatatbeh, 2023).

انطلقت المملكة العربية السعودية على طريق سريع نحو "كل شيء رقمي". تعاون قادة المملكة بشكل وثيق مع مجموعات الشركات والقطاع العام لتحقيق أهدافهم وأغراضهم، وتجسيد أجندة رؤية 2030، وتنفيذ العديد من المشاريع الضخمة. علاوة على ذلك، تقوم العديد من الشركات السعودية الكبرى بالفعل بالبحث والاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي. وتزعم شركة IDC أن هذه الشركات يجب أن تستعد لعالم المستقبل "الذكاء الاصطناعي في كل مكان". وتتوقع شركة IDC أن يقترب الاستثمار العالمي السنوي في الأنظمة التي تركز على الذكاء الاصطناعي من 300 مليار دولار بحلول عام 2026، في حين سيتجاوز إنفاق المملكة العربية السعودية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 36.6 مليار دولار بحلول عام 2024. في عصر الاضطراب الناجم عن الذكاء الاصطناعي التوليدي، يعيد المسؤولون التنفيذيون في مجال التكنولوجيا النظر في المكانة الحرجة للذكاء الاصطناعي في العالم الرقمي. ونظراً للقوة التحويلية التي تتمتع بها الذكاء الاصطناعي لتحسين الابتكار الرقمي وتجربة العملاء والكفاءة التشغيلية والاستدامة بشكل كبير، فإن الحكومات ذات التفكير المستقبلي والمنظمات المدفوعة رقمياً تتبنى عقلية "الذكاء الاصطناعي في كل مكان" وتعطي الأولوية للذكاء الاصطناعي في أجنداتها التكنولوجية للحفاظ على التكافؤ التنافسي مع المتبنين الأوائل (idc, 2024).

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

في البحث عن تأثير العمل عن بعد خلال وباء كورونا على خدمات وأداء العاملين في البنوك، تم استخدام منهج علمي لفهم وتقييم جوانب هذه الظاهرة بشكل أفضل في بيئة خاصة بالبنك الأهلي التجاري بالرياض. وتستخدم الدراسة أسلوب التحليل الوصفي، الذي يساعد على وصف وتحليل تأثير العمل عن بعد على الأداء والخدمات، مما يسمح بتقديم اقتراحات بناءً على البيانات والنتائج التي تم الحصول عليها.

تم استخدام أسلوب المسح الميداني لجمع البيانات من عينة تمثيلية من موظفي البنوك، مع استبيان قائم على مقياس ليكرت مصمم لقياس مواقف وآراء الموظفين حول تأثيرات العمل عن بعد على إنتاجيتهم ومستوى التفاعل مع العملاء وسرعة تقديم الخدمة. كما تتضمن التقنية عمليات لتقييم البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل التحليل الوصفي وتحليل التباين، والتي تساعد على استخلاص استنتاجات موثوقة بشأن العواقب المتنوعة للعمل عن بعد أثناء الوباء.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

إن التعريفات التشغيلية لمتغيرات البحث تعد مكونات أساسية تساعد في شرح الأفكار المرتبطة بالدراسة لأنها تحدد بدقة ووضوح كيفية تقييم هذه المتغيرات وأهميتها في تحقيق أهداف البحث. وتهدف التعريفات التشغيلية إلى تقديم إطار واقعي لقياس المتغيرات بطريقة مناسبة وقابلة للتكرار، وبالتالي زيادة مصداقية واعتمادية النتائج. تم تصنيف العوامل في هذا البحث الذي يهدف إلى التحقيق في تأثير العمل عن بعد خلال وباء كورونا على خدمات وأداء العاملين في البنوك، إلى عوامل مستقلة وتابعة. يشير المتغير المستقل إلى العمل عن بعد، والذي يُعرّف عملياً بأنه الأفراد الذين ينفذون أنشطة خارج المقر الرسمي للبنك باستخدام التكنولوجيا والمنهجيات الحالية. يتعلق المتغير التابع بدرجة خدمات وأداء الموظفين، والتي يتم تقييمها بعدة طرق، بما في ذلك وقت إنجاز الوظيفة، ورضا العملاء، وكفاءة الأداء.

3.2.1. المتغير المستقل

المتغير المستقل: العمل عن بعد

يُوصَف العمل عن بعد بأنه أسلوب تنظيمي يقوم فيه العاملون بأداء واجبات خارج مكان العمل الرسمي للبنك، باستخدام أدوات الاتصال والتكنولوجيا الرقمية. في هذا البحث، يتم تقييم العمل عن بعد باستخدام مجموعة متنوعة من المتغيرات، بما في ذلك توافر التكنولوجيا ذات الصلة، وكمية الاتصال بفريق العمل، ومرونة العمل، والقدرة على إيجاد التوازن بين العمل والحياة..

3.2.2. المتغير التابع

المتغير التابع: خدمات الموظفين وأدائهم

يقيس هذا المتغير جودة الخدمات المالية والكفاءة التي ينفذ بها الموظفون العمل عن بُعد. يتم قياس الأداء بطرق عديدة، بما في ذلك:

- السرعة تشير إلى الوقت الذي يستغرقه تنفيذ المعاملات المالية.
- رضا العملاء يشير إلى آراء العملاء وتقييماتهم للخدمة التي تلقوها عند العمل عن بُعد.
- كفاءة الأداء تشير إلى دقة العمل وقدرة الموظف على تلبية أهداف التوظيف وفقاً لمعايير البنك.
- التفاعل والتواصل: مقدار تفاعل العملاء والزلاء على أساس مستمر لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

3.3. تصميم البحث

يعد تصميم البحث عنصراً مهماً في كل بحث علمي، حيث أنه يعطي إطاراً أساسياً وأساليب مخططة لتحقيق النتائج المرجوة والإجابة على أسئلة الدراسة. ويعمل تصميم البحث كخريطة إرشادية، توضح الأدوات والإجراءات المستخدمة لجمع البيانات وتقييمها، مما يؤدي إلى نتائج دقيقة وموثوقة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة. وقد تم اختيار تصميم البحث الوصفي التحليلي لهذه الدراسة، والتي تهدف إلى فهم تأثير العمل عن بعد خلال جائحة كورونا على خدمات وأداء موظفي البنوك، لأنه

يسمح بدراسة العلاقة بين متغيرات البحث وكذلك تحليل تأثيراتها المتبادلة. كما يتضمن تصميم البحث وصفاً محدداً لعينة الدراسة وكذلك تقنية جمع البيانات، والتي تستخدم أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات للتأكد من اكتمال النتائج.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة

في كل دراسة علمية، يمثل مجتمع البحث جميع الأشخاص أو الجهات التي شملتها الدراسة، وهذا هو المجتمع المستهدف الذي يحاول الباحث التعرف عليه واستخلاص نتائج قابلة للتعميم منه. يتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من موظفي فرع البنك الأهلي التجاري السعودي بالرياض الذين تأثروا بتطبيق نظام العمل عن بعد خلال فترة الجائحة.

3.4.1. تقنيات أخذ العينة

إن أدوات جمع البيانات هي مكونات أساسية لتصميم الدراسة لأنها يجب أن تكون أدوات موثوقة ودقيقة لقياس المتغيرات. سيكون الاستبيان هو الطريقة الأساسية لجمع البيانات من أعضاء العينة.

3.5. طريقة جمع البيانات

تُستخدم إجراءات أخذ العينات لاختيار عينة تمثيلية من مجتمع الدراسة. ومن بين الأساليب الأساسية:

- العينة العشوائية البسيطة هي استراتيجية لاختيار الأشخاص عشوائياً، مما يضمن حصول كل شخص في عينة الدراسة على فرصة متساوية للاختيار. تقلل هذه الاستراتيجية من التحيز وتضمن تمثيلاً عادلاً للسكان.
- تتضمن العينة الطبقية تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات أو مجموعات بناءً على خصائص معينة (مثل مستوى التوظيف أو القسم). ثم يتم سحب عينة عشوائية من كل طبقة للتأكد من أنها تمثل جميع الفئات الفرعية في المجتمع.

- يتم استخدام العينة العنقودية عندما يكون من المستحيل الوصول إلى مجتمع الدراسة بالكامل. يتم تقسيم المجتمع إلى مجموعات (أو مجموعات) بناءً على الموقع الجغرافي أو القسم، ويتم سحب عينة من هذه المجموعات.
- العينة غير العشوائية (التي يمكن الوصول إليها): يتم اختيار الأفراد بناءً على توافرهم وإمكانية الوصول إليهم، وهو ما قد يكون مفيداً في ظروف القيود الزمنية أو الميزانية، ولكن قد يؤدي إلى نتائج غير قابلة للتعميم..

3.5.1. المتغير المستقل

المتغير المستقل: العمل عن بعد

المتغير المستقل للدراسة هو العمل عن بعد. ويهدف الباحث إلى معرفة مدى تأثير نظام العمل عن بعد الذي تم اعتماده خلال وباء كورونا على الخدمات والأداء.

3.5.2. المتغير التابع

المتغير التابع: الأداء التنظيمي

المتغير التابع في هذه الحالة هو خدمات وأداء العاملين في البنوك. ويصور النتائج والتغيرات في مستوى كفاءة الخدمة والأداء للعاملين في البنوك الوطنية نتيجة للعمل عن بعد..

3.6. أنواع البيانات

3.6.1. البيانات الأولية

- البيانات الأولية هي المعلومات التي يتم الحصول عليها لأول مرة مباشرة من مصادرها الأولية، بهدف الحصول على بيانات جديدة ذات صلة بالبحث الحالي.

- يتم جمع هذه البيانات باستخدام أدوات مثل المسوحات والمقابلات والملاحظات الميدانية، والتي تعطي معلومات محدثة وموثوقة حول القضية قيد الدراسة.
- هذه البيانات بالغة الأهمية لأنها تمثل بدقة إعدادات الدراسة الحالية وتسمح للباحث بمزيد من الحرية في تحديد الأسئلة والمتغيرات بناءً على أهداف البحث ومتطلباته.

3.6.2. البيانات الثانوية

- البيانات الثانوية هي المعلومات التي تم جمعها بالفعل من مصادر أخرى. وقد تكون في شكل تقارير، أو مقالات أو كتب أو دراسات علمية أو قواعد بيانات على الإنترنت.
- يمكن استخلاص هذه المعلومات من الأبحاث والدراسات السابقة والإحصاءات الحكومية والمنشورات الرسمية والأوراق العلمية.
- البيانات الثانوية قيمة لإعطاء الخلفية النظرية والمعلومات التكميلية، فضلاً عن مساعدة الباحث على فهم السياق الأوسع للدراسة واكتشاف فجوات البحث، وكل هذا يعمل على تحسين الإطار النظري وإثراء المناقشة والنتائج.

3.7. طرق وأساليب تحليل البيانات

تحليل البيانات هو عنصر أساسي في كل مشروع بحثي لأنه يساعد الباحثين على التوصل إلى استنتاجات وفهم الارتباطات بين المتغيرات. تختلف طرق ومنهجيات تحليل البيانات بناءً على طبيعة الدراسة ونوع البيانات التي تم جمعها وأهداف البحث. أكثر الطرق والاستراتيجيات شيوعاً لتحليل البيانات هي كما يلي:

- الوصف الإحصائي هو استخدام القياسات الإحصائية الأساسية مثل المتوسط والانحراف المعياري والنسبة المئوية والتردد لشرح البيانات بطريقة بسيطة ومفهومة.
- الرسوم البيانية والمخططات: يتم تمثيل البيانات بيانياً باستخدام الرسوم البيانية (مثل المخططات الدائرية والأعمدة والخطوط) للمساعدة في إظهار النتائج وتوضيح التوزيعات.
- يستخدم اختبار T لمقارنة متوسطات مجموعتين مستقلتين ومعرفة ما إذا كان هناك فرق إحصائي كبير بينهما.
- تحليل التباين (ANOVA) هو تقنية لتحديد الاختلافات بين ثلاث مجموعات أو أكثر.
- يستخدم اختبار مربع كاي لتقييم الارتباط بين المتغيرات النوعية.
- يستخدم معامل ارتباط بيرسون لتحديد درجة واتجاه الارتباط بين متغيرين كميين. يفحص تحليل الانحدار الارتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة ويتنبأ بقيمها بناءً على المتغيرات المستقلة..

3.8. الخاتمة

وبعد دراسة الموضوع وتقييمه، نستنتج أن البحث حقق أهدافه من خلال دراسة تأثير العوامل وفهم تفاعلاتها ضمن سياق موضوع الدراسة. وتوضح نتائج التحليل الإحصائي أهمية العناصر المدروسة وتأثيرها المباشر وغير المباشر على النتائج المستهدفة. وقد مكنت الأدوات التحليلية المتقدمة والمنهجية العلمية الدقيقة من التوصل إلى نتائج دقيقة، مما سمح للمؤسسات وصناع القرار بالحصول على معرفة أفضل بالعوامل المهمة واتخاذ خيارات تستند إلى البيانات. وباختصار، تضيف هذه الدراسة قيمة إلى الأدبيات العلمية في مجالها من خلال تقديم رؤى مفيدة يمكن تطبيقها عملياً. كما تمهد الطريق لدراسات مستقبلية تتعمق في بعض الجوانب المحددة وتستخدم عينات أكبر لتحقيق نتائج أكثر شمولاً. ونتوقع أن تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة وتطوير التقنيات التي تعمل على تحسين جودة الأداء وتساعد في تحقيق النتائج المرجوة.

4. المراجع

- .Changing workplace patterns in Saudi Arabia: a gender lens .(2021) .Abeer Kamel Saad Alfarran
329-317. تم الاسترداد من
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09589236.2021.2011169>
- The remote revolution: assessing the impact of working from .(2024) .Alaa Alden Al Mohamed
home on finance professionals. تم الاسترداد من
<https://fbj.springeropen.com/articles/10.1186/s43093-024-00345-1>
- The impact of remote working on employee productivity during COVID-19 in .(2023) .Dania M. Kurdy
the UAE: the moderating role of job level. تم الاسترداد من
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBSED-09-2022-0104/full/html>
- The Impact of Internal Marketing Practices on Employees' .(2022) .Faisal Mohammed O. Almaslukh
Job Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: The Case of the Saudi Arabian Banking
Sector .14(15). تم الاسترداد من
<https://www.mdpi.com/2071-1050/14/15/9301>
- The effects of COVID-19 on businesses: key versus non-key firms .(2022) .Henry Stemmler
تم الاسترداد من
<https://webapps.ilo.org/static/english/intserv/working-papers/wp077/index.html>
- Remote Work Implications on Productivity of Workers in the Saudi .(2023) .Hiyam Abdulrahim
Financial Sector .8(4). تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/370618856_Remote_Work_Implications_on_Productivity_of_Workers_in_the_Saudi_Financial_Sector
- Factors Affecting Employees Use and Acceptance of Remote .(2023) .Ibrahim N. Khatatbeh
Working During the COVID-19 Pandemic: Evidence From the Jordanian Insurance Sector . تم
الاسترداد من
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/21582440231181390>
- The Future of IT: Rethinking Digitalization for an AI Everywhere World .(2024) .idc
تم الاسترداد من
<https://www.idc.com/mea/events/71254-idc-saudi-arabia-cio-summit-2024>
- Adoption of contactless technologies for remote work in Ghana .(2022) .Kingsley Ofosu-Ampong
post-Covid-19: Insights from technology-organisation-environment framework .2(2). تم
الاسترداد من
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666954422000035>
- The impact of the Corona pandemic (Covid 19) on the .(2020) .Mohammad Kamal Kamel Afaneh
Saudi banking sector .198 - 210. تم الاسترداد من
<https://www.refaad.com/Journal/Article/350>
- The Impact of COVID-19 on Accountants: Evidence from Saudi Arabia .(2023) .N. A. Alessa
345. تم الاسترداد من
<file:///C:/Users/IB%20GATES/Downloads/Documents/The%20Impact%20of%20COVID-19%20on%20Accountants-%20Evidence%20from%20Saudi%20Arabia.pdf>
- The Impact of Remote Work on Employee Job Satisfaction and Well-Being: A POST- .(2024) .Perera
COVID 19 Pandemic Quantitative Study on the Banking Industry in Sri Lanka .7(1)، 67-96. تم
الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/382087483_The_Impact_of_Remote_Work_on_E

mployee_Job_Satisfaction_and_Well-Being_A_POST-
COVID_19_Pandemic_Quantitative_Study_on_the_Banking_Industry_in_Sri_Lanka

Teleworking during COVID-19: experiences from Saudi Arabia .(2022) .Sama'a H ALMUBARAK
الاسترداد من /https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10398172

Teleworking during COVID-19: experiences from Saudi Arabia .(2023) .Sama'a H. ALMUBARAK
file:///C:/Users/IB%20GATES/Downloads/Documents/61_2022- تم الاسترداد من -303–291
0041.pdf

5. الملاحق

1-الاسئلة العامة

- العمر
- الجنس
- الدرجة

2-أسئلة الاستبيان

- أثر العمل عن بُعد على مستوى الإنتاجية لدي في البنك.

- أستطيع إدارة وقتي بشكل أفضل عند العمل عن بُعد.
- ساهمت تقنيات العمل عن بُعد في تحسين جودة خدمات البنك.
- أواجه صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل عن بُعد.
- تأثير العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية إيجابي.
- أعتقد أن العمل عن بُعد يزيد من مستوى الضغط النفسي.
- كانت لدي مشاكل في الوصول إلى المعلومات المطلوبة أثناء العمل عن بُعد.
- أشعر بأنني أكثر تركيزاً في العمل عند العمل عن بُعد.
- ساهمت الاجتماعات الافتراضية في تعزيز التعاون بين الفرق.
- يمكنني تحقيق أهدافي المهنية بفاعلية أكبر من المنزل.
- أثر العمل عن بُعد على رضا العملاء بشكل إيجابي.
- أحتاج إلى المزيد من الدعم الفني أثناء العمل عن بُعد.
- ساعدني العمل عن بُعد على تطوير مهارات جديدة.
- تزايدت الضغوطات بسبب عدم وجود بيئة عمل فعلية.
- أشعر بأن العمل عن بُعد يعيق تطور مسيرتي المهنية.
- تمكنت من التعامل مع العملاء بفعالية أكبر أثناء العمل عن بُعد.
- أجد صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية عند العمل من المنزل.
- أثر العمل عن بُعد على مستوى التعاون بين الأقسام بشكل إيجابي.
- ساهمت برامج التدريب عن بُعد في تطوير مهاراتي.
- أعتبر العمل عن بُعد تجربة إيجابية بالنسبة لي.
- أشعر بأنني أفتقر إلى الشعور بالانتماء لفريق العمل.
- كانت تجربة العمل عن بُعد مفيدة لتطوير أساليب العمل.
- أحتاج إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل.
- ساعدني العمل عن بُعد على تحقيق نتائج أفضل في مشاريعي.
- أعتقد أن مستقبل العمل عن بُعد سيكون له تأثير طويل الأمد على البنك.