

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/

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميداووشن

إشراف/

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميداووشن

تاريخ التقديم:

العام الدراسي:

قائمة المحتويات

4	قائمة الحداول
5	قائمة الأشكال التوضيحية
6	الشكر والتقدير
7	الإهداء
8	مستخلص الدراسة
9	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
10	1.1. المقدمة
11	1.2. مشكلة الدراسة
12	1.2.1. الفجوات على المستوى النظري
13	1.2.2. الفجوات على مستوى التطبيق
13	1.3. أهمية الدراسة
13	1.3.1. على المستوى النظري
14	1.3.2. على المستوى التطبيقي
15	1.4. أسئلة الدراسة
15	1.5. أهداف الدراسة
16	1.6. فرضيات الدراسة
17	1.7. نموذج الدراسة
18	1.8. الدراسة الميدانية
20	1.9. مخطط المشروع
21	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
27	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
28	3.1. المقدمة
28	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
29	3.2.1. المتغير المستقل
29	3.2.2. المتغير التابع
29	3.3. تصميم البحث
30	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة

30	3.4.1. تقنيات أخذ العينة
30	3.5. طريقة جمع البيانات
31	3.5.1. المتغير المستقل
31	3.5.2. المتغير التابع
31	3.6. أنواع البيانات
31	3.6.1. البيانات الأولية
32	3.6.2. البيانات الثانوية
32	3.7. طرق وأساليب تحليل البيانات
33	3.8. الخاتمة
34	4. الفصل الرابع: النتائج
35	4.1. المقدمة
37	4.2. تحليل البيانات
40	4.3. النتائج
98	5. المناقشة والتوصيات
99	5.1. المناقشة
101	5.2. التوصيات
103	6. المراجع
105	7. الملاحق

قائمة الجداول

20	جدول 1: مخطط المشروع
40	جدول 2: الوصف الاحصائي للبيانات
41	جدول 3: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة
42	جدول 4: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة
44	جدول 5: الوصف الاحصائي لدراجه العلمية للمشاركين في التجربة
45	جدول 6: الوصف الاحصائي لأثر العمل عن بُعد على مستوى الإنتاجية لدى في البنك
47	جدول 7: الوصف الاحصائي لإدارة وقتي بشكل أفضل عند العمل عن بُعد
48	جدول 8: الوصف الاحصائي لمساهمة تقنيات العمل عن بُعد في تحسين جودة خدمات البنك
50	جدول 9: الوصف الاحصائي لمواجه صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل عن بُعد
52	جدول 10: الوصف الاحصائي لتأثير العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية إيجابي
53	جدول 11: الوصف الاحصائي لاعتقاد أن العمل عن بُعد يزيد من مستوى الضغط النفسي
55	جدول 12: الوصف الاحصائي لمشاكل في الوصول إلى المعلومات المطلوبة أثناء العمل عن بُعد
56	جدول 13: الوصف الاحصائي لشعور بأنني أكثر تركيزاً في العمل عند العمل عن بُعد
58	جدول 14: الوصف الاحصائي لمساهمة الاجتماعات الافتراضية في تعزيز التعاون بين الفرق
60	جدول 15: الوصف الاحصائي لتحقيق أهدافي المهنية بفاعلية أكبر من المنزل
62	جدول 16: الوصف الاحصائي لأثر العمل عن بُعد على رضا العملاء بشكل إيجابي
64	جدول 17: الوصف الاحصائي لاحتياج إلى المزيد من الدعم الفني أثناء العمل عن بُعد
65	جدول 18: الوصف الاحصائي لمساعدته العمل عن بُعد على تطوير مهارات جديدة
67	جدول 19: الوصف الاحصائي لتزايد الضغوطات بسبب عدم وجود بيئة عمل فعلية
69	جدول 20: الوصف الاحصائي لشعور بأن العمل عن بُعد يعيق تطور مسيرتي المهنية
71	جدول 21: الوصف الاحصائي لتمكن من التعامل مع العملاء بفعالية أكبر أثناء العمل عن بُعد
73	جدول 22: الوصف الاحصائي لوجود صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية عند العمل من المنزل
75	جدول 23: الوصف الاحصائي لأثر العمل عن بُعد على مستوى التعاون بين الأقسام بشكل إيجابي
77	جدول 24: الوصف الاحصائي لمساهمة برامج التدريب عن بُعد في تطوير مهاراتي
79	جدول 25: الوصف الاحصائي لاعتبار العمل عن بُعد تجربة إيجابية بالنسبة لي
81	جدول 26: الوصف الاحصائي لشعور بأنني أفقتر إلى الشعور بالانتماء لفريق العمل
82	جدول 27: الوصف الاحصائي كانت تجربة العمل عن بُعد مفيدة لتطوير أساليب العمل
84	جدول 28: الوصف الاحصائي لاحتياج إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل
85	جدول 29: الوصف الاحصائي لمساعدة العمل عن بُعد على تحقيق نتائج أفضل في مشاريعي
87	جدول 30: الوصف الاحصائي بأن مستقبل العمل عن بُعد سيكون له تأثير طويل الأمد على البنك
90	جدول 31: اختبار كاي اسكوير لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره في إدارة الوقت
93	جدول 32: اختبار كاي اسكوير لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على رضا العملاء
95	جدول 33: اختبار كاي اسكوير لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على مستوى التعاون
96	جدول 34: تحليل التباين الاحادي
96	جدول 35: ملخص نموذج عامل بايز
97	جدول 36: ملخص انجاز القضية
97	جدول 37: احصائيات الموثوقية

قائمة الأشكال التوضيحية

- رسم توضيحي 1: نموذج الدراسة..... 17
- رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة 41
- رسم توضيحي 3: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة 43
- رسم توضيحي 4: التمثيل البياني لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة 44
- رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لأثر العمل عن بُعد على مستوى الإنتاجية لدى البنك 46
- رسم توضيحي 6: التمثيل البياني لإدارة وقتي بشكل أفضل عند العمل عن بُعد 47
- رسم توضيحي 7: التمثيل البياني لمساهمة تقنيات العمل عن بُعد في تحسين جودة خدمات البنك 49
- رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لمواجهة صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل عن بُعد 50
- رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لتأثير العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية إيجابي 52
- رسم توضيحي 10: التمثيل البياني لاعتقاد أن العمل عن بُعد يزيد من مستوى الضغط النفسي 54
- رسم توضيحي 11: التمثيل البياني لمشاكل في الوصول إلى المعلومات المطلوبة أثناء العمل عن بُعد 55
- رسم توضيحي 12: التمثيل البياني لشعور بأنني أكثر تركيزاً في العمل عند العمل عن بُعد 57
- رسم توضيحي 13: التمثيل البياني لمساهمة الاجتماعات الافتراضية في تعزيز التعاون بين الفرق 59
- رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لتحقيق أهداف المهنة بفاعلية أكبر من المنزل 61
- رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لأثر العمل عن بُعد على رضا العملاء بشكل إيجابي 62
- رسم توضيحي 16: التمثيل البياني لاحتياج إلى المزيد من الدعم الفني أثناء العمل عن بُعد 64
- رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لمساعدته العمل عن بُعد على تطوير مهارات جديدة 66
- رسم توضيحي 18: التمثيل البياني لتزايد الضغوطات بسبب عدم وجود بيئة عمل فعلية 68
- رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لشعور بأن العمل عن بُعد يعيق تطور مسيرتي المهنية 70
- رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لتمكن من التعامل مع العملاء بفعالية أكبر أثناء العمل عن بُعد 72
- رسم توضيحي 21: التمثيل البياني لوجود صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية عند العمل من المنزل 74
- رسم توضيحي 22: : التمثيل البياني لأثر العمل عن بُعد على مستوى التعاون بين الأقسام بشكل إيجابي 76
- رسم توضيحي 23: التمثيل البياني لمساهمة برامج التدريب عن بُعد في تطوير مهاراتي 78
- رسم توضيحي 24: التمثيل البياني لاعتبار العمل عن بُعد تجربة إيجابية بالنسبة لي 80
- رسم توضيحي 25: التمثيل البياني لشعور بأنني أفقّر إلى الشعور بالانتماء لفريق العمل 81
- رسم توضيحي 26: التمثيل البياني كانت تجربة العمل عن بُعد مفيدة لتطوير أساليب العمل 83
- رسم توضيحي 27: التمثيل البياني لاحتياج إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل 84
- رسم توضيحي 28: التمثيل البياني لمساعدة العمل عن بُعد على تحقيق نتائج أفضل في مشاريعي 86
- رسم توضيحي 29: التمثيل البياني بأن مستقبل العمل عن بُعد سيكون له تأثير طويل الأمد على البنك 87
- رسم توضيحي 30: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة 88
- رسم توضيحي 31: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره في إدارة الوقت 91
- رسم توضيحي 32: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على رضا العملاء 93
- رسم توضيحي 33: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على مستوى التعاون 95

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من كان له دور في إنجاز هذه الدراسة ومساعدتي على تحقيق أهدافها. بدايةً، أوجه أسى آيات الامتنان والعرفان للأستاذة الدكتورة منى مصطفى العشري، المشرفة على هذا البحث، على دعمها المستمر وتوجيهاتها السديدة التي كانت بمثابة النور الذي أضاء طريقي أثناء إعداد الدراسة. فقد أظهرت صبراً وحرصاً على تقديم ملاحظات علمية دقيقة ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة هذا العمل الأكاديمي. كما أتقدم بالشكر الجزيل لإدارة البنك الأهلي السعودي في الرياض، وجميع الموظفين الذين أبدوا تعاوناً كبيراً وقدموا لي الدعم من خلال الإجابة عن الاستبيانات وتوفير المعلومات اللازمة، مما أتاح لي الفرصة لتحليل الظاهرة بشكل شامل ودقيق. كذلك، لا يفوتني أن أعرب عن امتناني العميق لعائلي الكريمة التي كانت الداعم الأول لي خلال هذه الرحلة، حيث قدموا لي كل أشكال الدعم النفسي والمعنوي، وساعدوني على تجاوز التحديات والصعوبات التي واجهتني. وأخص بالشكر أصدقائي وزملائي الذين لم يخلوا عليّ بالنصح والتشجيع، وكانوا دائماً مصدرًا للإلهام والتحفيز. إلى كل من ساهم، بشكل مباشر أو غير مباشر، في إنجاز هذه الدراسة، أقدم لكم أصدق عبارات الشكر والامتنان، راجياً من الله أن يوفقني في تقديم عمل يرتقي لمستوى تطلعاتكم ويكون له أثر إيجابي في مجال البحث العلمي.

الإهداء

إلى من كانوا العون والسند في مسيرتي العلمية، أقدم هذا العمل المتواضع تعبيراً عن امتناني العميق واعترافي بدورهم الكبير في دعبي وتشجيعي. أهدي هذا البحث أولاً إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا دائماً مصدر قوتي وإلهامي، فقد منحاني الحب غير المشروط والدعوات الصادقة التي كانت تدفعني إلى الأمام مهما كانت التحديات. إلى والدتي التي غرست فيّ قيمة الاجتهاد والإصرار، ووالدي الذي كان دائماً يعلمني أهمية العلم والعمل الجاد. كما أهدي هذا العمل إلى إخوتي وأخواتي الذين لم ييخلوا عليّ بالدعم والتشجيع، وكانوا دائماً بجانبني في كل خطوة من خطوات حياتي الدراسية. إلى أساتذتي الكرام الذين لم يدخروا جهداً في توجيهي وتعليمي، وساعدوني على بناء معرفتي وصقل مهاراتي، وكل من غرس في داخلي حب العلم والتعلم. وإلى أصدقائي وزملائي الذين شاركوني هذه الرحلة الأكاديمية، وكانت كلماتهم المشجعة ومواقفهم الداعمة زاداً لي في الأوقات الصعبة. وأخيراً، أهدي هذا الإنجاز لكل من يؤمن بأن المثابرة والعمل الجاد هما السبيل لتحقيق الأحلام والطموحات، ولكل من يسعى إلى خدمة المجتمع بالعلم والمعرفة، راجياً من الله أن يجعل هذا البحث إضافة مفيدة للعلم ومصدر إلهام للباحثين

من بعدي.

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير العمل عن بعد خلال جائحة كورونا على خدمات وأداء موظفي البنك الأهلي السعودي في الرياض. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 177 موظفًا من مختلف الأقسام. ركزت الدراسة على تقييم مدى تأثير العمل عن بعد على عدة جوانب، بما في ذلك الإنتاجية، جودة الخدمات المصرفية، قدرة الموظفين على إدارة وقتهم، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية. كما تناولت الدراسة التحديات التي واجهها الموظفون، مثل مشكلات التواصل بين الفرق، التكيف مع التقنيات الرقمية، وتأثير العزلة المهنية على الأداء. أظهرت النتائج أن العمل عن بعد ساهم بشكل كبير في تحسين إنتاجية الموظفين وجودة الخدمات، حيث استفاد العديد منهم من المرونة الزمنية وتقليل عوامل التشبث المرتبطة بالعمل التقليدي. ومع ذلك، أشارت النتائج إلى وجود تحديات مثل ضعف التفاعل بين الزملاء وصعوبات في استخدام بعض الأدوات التقنية. بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بزيادة الاستثمارات في البنية التحتية الرقمية، تطوير برامج تدريبية لتعزيز مهارات الموظفين في بيئة العمل عن بعد، وتحسين أدوات التواصل لضمان تعاون أفضل بين الفرق. تؤكد الدراسة على أهمية تبني نماذج عمل مرنة في المستقبل لتحسين الأداء الوظيفي وضمان استمرارية تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء.

الكلمات المفتاحية: العمل عن بعد، الأداء الوظيفي، جودة الخدمة، التوازن بين العمل والحياة، البنوك السعودية.

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 المنظور، 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 بُعد؟
- كيف أثر التحول إلى العمل عن بُعد على جودة الخدمة التي قدمها موظفو البنك الأهلي السعودي أثناء الوباء؟
- ما هي صعوبات الاتصال التي واجهها موظفو البنك الأهلي السعودي عند العمل عن بُعد، وكيف أثرت هذه الحواجز على قدرتهم على إكمال المهام بكفاءة؟
- هل نجح العمال في التكيف مع الأدوات التقنية اللازمة للعمل عن بُعد، وكيف أثر هذا التكيف على أدائهم الوظيفي الإجمالي؟
- هل أعاق العمل عن بُعد تعاون الفريق، وبالتالي أضر بمخرجات المشروع أو تقديم الخدمات في البنك؟

- إلى أي مدى أثر العمل عن بُعد 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
- (ALMUBARAKS. H., 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 تقليديا الاتصال وجها 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 نموذجًا نظريًا 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:

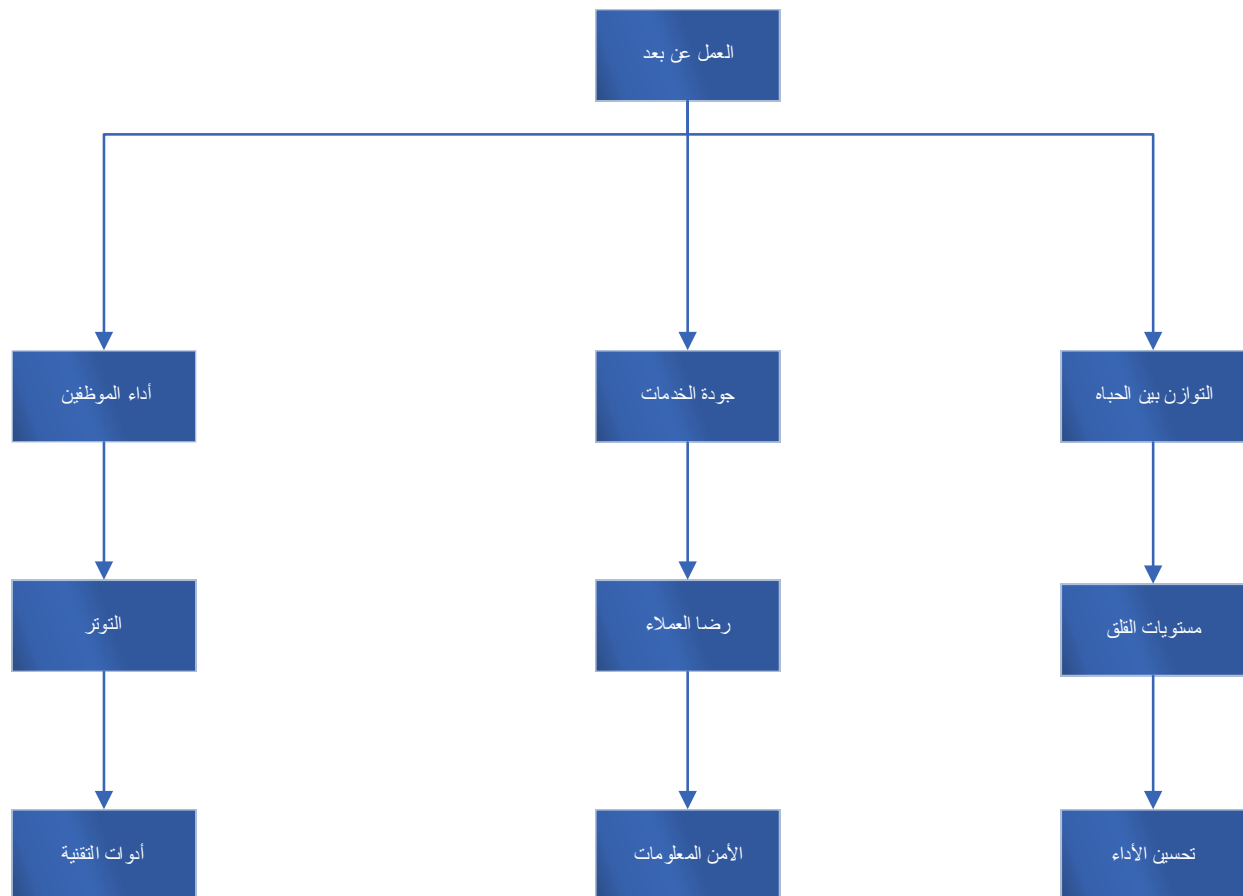
- كان للعمل عن بعد تأثير كبير على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء خلال وباء كورونا.

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



رسم توضيحي 1: 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 العقوبات 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 تابعة. 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 بقيمتها 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. الفصل الرابع: النتائج

4.1. المقدمة

يأتي الفصل الرابع من الدراسة ليكون بمثابة مرحلة أساسية لفهم مدى تأثير العمل عن بعد على خدمات وأداء موظفي البنوك خلال فترة جائحة كورونا. في هذا الفصل، سنستعرض ونحلل النتائج التي تم الحصول عليها من استبيان تم توزيعه على موظفي البنك الأهلي السعودي في الرياض، والتي تم جمعها من 177 موظفًا. تمثل هذه العينة حجمًا كبيرًا يمثل موظفي البنك بشكل كافٍ ويعكس التنوع الذي يشمل البحث، حيث تم تضمين أسئلة تغطي العديد من الجوانب المتعلقة بأداء الموظفين، ومدى تأثير العمل عن بعد على مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، وكذلك التحديات التي قد يواجهها الموظفون أثناء العمل عن بعد.

كان حجم العينة البالغ 177 فردًا قد تم تحديده وفقًا للمعايير الإحصائية اللازمة للحصول على نتائج دقيقة وقابلة للتحليل. تم جمع البيانات باستخدام استبيان تم تصميمه بعناية، حيث تضمن مجموعة من الأسئلة التي تغطي العديد من الأبعاد المهمة في الدراسة مثل: رضا الموظفين، مستوى التعاون بين الفرق، استخدام التقنيات الحديثة، تأثير العمل عن بعد على مستوى الإنتاجية، وإدارة الوقت، إلى جانب تقييم تأثير العمل عن بعد على التفاعل مع العملاء. يتيح تحليل هذه البيانات لنا استخلاص استنتاجات هامة حول كيفية تأثير العمل عن بعد على الأداء العام للموظفين في بيئة العمل البنكية، خاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي فرضتها جائحة كورونا.

في هذا الفصل، سنعتمد على أدوات إحصائية متنوعة لتحليل البيانات واستخلاص النتائج التي تم جمعها. سنبدأ بتحليل التباين الأحادي (ANOVA) الذي سيمكننا من اختبار وجود اختلافات معنوية بين المجموعات المختلفة في العينة بناءً على المتغيرات التي تم جمعها. كما سيتم تطبيق اختبار Chi-Square لاختبار الفروض المتعلقة بالعلاقات بين متغيرات العمل عن بعد، مثل مدى تأثيره على التعاون بين الأقسام، مستوى الرضا لدى العملاء، وأثره على التوازن بين الحياة الشخصية والعمل. بالإضافة إلى ذلك، سنعرض تحليلًا للموثوقية باستخدام Cronbach's Alpha لتقييم مدى اتساق الأداة المستخدمة في جمع البيانات وموثوقيتها، الأمر الذي يعزز من مصداقية النتائج المستخلصة.

أهداف هذا الفصل تتعدى مجرد عرض للنتائج، حيث يتضمن أيضًا تفسيرًا عميقًا لهذه النتائج مع تحديد الأنماط الرئيسية التي تمثل التأثيرات الناجمة عن العمل عن بعد. سنقوم بتحليل مدى تأثير هذا النظام على مختلف جوانب العمل، مثل

كيف أثر العمل عن بعد على تحسين أداء الموظفين، ومدى تأثيره على التعاون بين الفرق داخل البنك، وكذلك تأثيره على رضا العملاء وجودة الخدمات المقدمة. سندعرض أيضًا التحديات التي تمثلها بيئة العمل عن بعد بالنسبة للموظفين، مثل صعوبة التواصل، التفاعل الاجتماعي، والفصل بين الحياة الشخصية والعمل، فضلاً عن التحديات التقنية واللوجستية التي قد يواجهها الموظفون في استخدام التقنيات اللازمة لأداء مهامهم.

من خلال هذا التحليل التفصيلي، سيتمكن الباحثون من تحديد النقاط القوية والضعف في تجربة العمل عن بعد في البنك الأهلي السعودي خلال جائحة كورونا، وبالتالي توفير توصيات قابلة للتنفيذ لتحسين الأداء في المستقبل. كما سيتيح هذا التحليل للمسؤولين في البنك والمخططين في المستقبل فهم كيفية تعزيز الاستفادة من العمل عن بعد كأحدى الأدوات التي قد تساهم في تحسين بيئة العمل وتقديم خدمات أكثر كفاءة وجودة للعملاء.

4.2. تحليل البيانات

- الوصف الإحصائي للبيانات

الإحصاء الوصفي هو فرع من فروع الإحصاء الذي يختص بجمع البيانات وتنظيمها وتحليلها لتمثيل معلومات معينة بشكل مفصل ومبسط. يتمثل الهدف الأساسي من الإحصاء الوصفي في تقديم صورة شاملة للبيانات عن طريق تلخيص المعلومات الأساسية بطريقة مفهومة، دون الحاجة إلى استنتاجات أو استقرارات تتعلق بمجموعة أكبر من البيانات. وتشمل تقنيات الإحصاء الوصفي أدوات عدة مثل التوزيعات التكرارية، والرسوم البيانية، والمقاييس الإحصائية التي تساعد في تحديد خصائص البيانات بطريقة بصرية أو عددية. بعض هذه الأدوات تشمل المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوسيط، والمدى، وغيرها من المقاييس التي توضح توزيع البيانات وخصائصها الرئيسية (Brock، 2024).

- الأهمية

- الإحصاء الوصفي هو الخطوة الأولى في أي تحليل بيانات. من خلال استخدام المقاييس الإحصائية الأساسية مثل المتوسط، والوسيط، والمدى، والانحراف المعياري، يمكن للمحللين عرض السمات الأساسية للبيانات بشكل واضح ومبسط. هذا يسهل على الباحثين وغير المتخصصين فهم جوهر البيانات دون الحاجة إلى التعمق في تعقيدات التحليل المتقدم.
- يساعد الإحصاء الوصفي في فهم كيف تتوزع البيانات، سواء كانت موزعة بشكل متساوٍ أو كانت هناك تجمعات في قيم معينة. على سبيل المثال، باستخدام الرسم البياني مثل "الهستوجرام" أو "الصندوق والشارب" (box plot)، يمكن للمحللين تصور مدى التشتت أو الانحراف في البيانات، مما يوفر فكرة واضحة عن طبيعة البيانات (سواء كانت متجانسة أو تحتوي على قيم شاذة).
- من خلال تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، يمكن تحديد القيم التي تتجاوز الحدود المعقولة أو التي قد تؤثر على التحليل لاحقًا. القيم المتطرفة أو الشاذة قد تكون مؤشراً على خطأ في البيانات أو ظواهر غير معتادة تتطلب دراسة معمقة.

- يمكن استخدام الإحصاء الوصفي للمقارنة بين مجموعات مختلفة من البيانات. على سبيل المثال، إذا كان لديك بيانات حول أداء الطلاب في عدة مدارس أو أداء فرق رياضية في عدة مواسم، يمكن من خلال المقاييس الوصفية مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية تحديد الفرق بين المجموعات وتحليل هذه الفروق.
- تستخدم المؤسسات الإحصاء الوصفي في اتخاذ قرارات عملية بناءً على تحليل البيانات. على سبيل المثال، في مجال الأعمال، قد يساعد تحليل المبيعات باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية في اتخاذ قرارات استراتيجية تتعلق بالسوق أو المنتج. كما يمكن أن يساهم في تطوير سياسات العمل وتحسين العمليات داخل المنظمات.
- الإحصاء الوصفي يعتبر مقدمة أساسية لأي تحليل إحصائي استنتاجي. فعندما يتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الإحصاء الوصفي، يصبح من الأسهل إجراء استنتاجات أو اختبار فرضيات حول البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الاستنتاجية، مثل اختبار الفرضيات أو تحليل التباين (Bhandari، 2023).

Statistics						
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Std. Deviation	N	
					Valid	
					177	VAR00001
0.363	-1.169	0.183	0.246	1.372	177	العمر
0.363	-1.835	0.183	-0.431	0.490	177	الجنس
0.363	-1.253	0.183	0.203	1.388	177	الدرجة
0.363	-1.385	0.183	0.160	1.494	177	أثر العمل عن بُعد على مستوى الإنتاجية لدى في البنك.
0.363	-1.329	0.183	0.170	1.445	177	أستطيع إدارة وقتي بشكل أفضل عند العمل عن بُعد.
0.363	-1.447	0.183	0.163	1.510	177	ساهمت تقنيات العمل عن بُعد في تحسين جودة خدمات البنك.
0.363	-1.155	0.183	0.282	1.387	177	أواجه صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل عن بُعد.
0.363	-1.390	0.183	0.085	1.492	177	تأثير العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية إيجابي.

0.363	-0.968	0.183	0.071	1.279	177	أعتقد أن العمل عن بُعد يزيد من مستوى الضغط النفسي.
0.363	-1.222	0.183	0.000	1.396	177	كانت لدي مشاكل في الوصول إلى المعلومات المطلوبة أثناء العمل عن بُعد.
0.363	-1.285	0.183	0.201	1.416	177	أشعر بأنني أكثر تركيزاً في العمل عند العمل عن بُعد.
0.363	-1.140	0.183	0.267	1.374	177	ساهمت الاجتماعات الافتراضية في تعزيز التعاون بين الفرق.
0.363	-1.350	0.183	0.269	1.496	177	يمكنني تحقيق أهدافي المهنية بفاعلية أكبر من المنزل.
0.363	-1.210	0.183	0.174	1.396	177	أثر العمل عن بُعد على رضا العملاء بشكل إيجابي.
0.363	-1.327	0.183	0.152	1.448	177	أحتاج إلى المزيد من الدعم الفني أثناء العمل عن بُعد.
0.363	-1.342	0.183	0.199	1.451	177	ساعدني العمل عن بُعد على تطوير مهارات جديدة.
0.363	-1.267	0.183	0.158	1.425	177	تزايدت الضغوطات بسبب عدم وجود بيئة عمل فعلية.
0.363	-1.148	0.183	-0.248	1.359	177	أشعر بأن العمل عن بُعد يعيق تطور مسيرتي المهنية.
0.363	-1.341	0.183	0.096	1.454	177	تمكنت من التعامل مع العملاء بفعالية أكبر أثناء العمل عن بُعد.
0.363	-1.122	0.183	0.277	1.371	177	أجد صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية عند العمل من المنزل.
0.363	-1.410	0.183	0.281	1.517	177	أثر العمل عن بُعد على مستوى التعاون بين الأقسام بشكل إيجابي.
0.363	-1.276	0.183	0.201	1.444	177	ساهمت برامج التدريب عن بُعد في تطوير مهاراتي.
0.363	-1.303	0.183	0.077	1.432	177	أعتبر العمل عن بُعد تجربة إيجابية بالنسبة لي.

0.363	-1.253	0.183	0.178	1.411	177	أشعر بأنني أفتقر إلى الشعور بالانتماء لفريق العمل.
0.363	-1.242	0.183	0.205	1.407	177	كانت تجربة العمل عن بُعد مفيدة لتطوير أساليب العمل.
0.363	-1.408	0.183	0.124	1.513	177	أحتاج إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل.
0.363	-1.385	0.183	0.222	1.502	177	ساعدني العمل عن بُعد على تحقيق نتائج أفضل في مشاريعي.
0.363	-1.391	0.183	0.049	1.452	177	أعتقد أن مستقبل العمل عن بُعد سيكون له تأثير طويل الأمد على البنك.

جدول 2: الوصف الإحصائي للبيانات

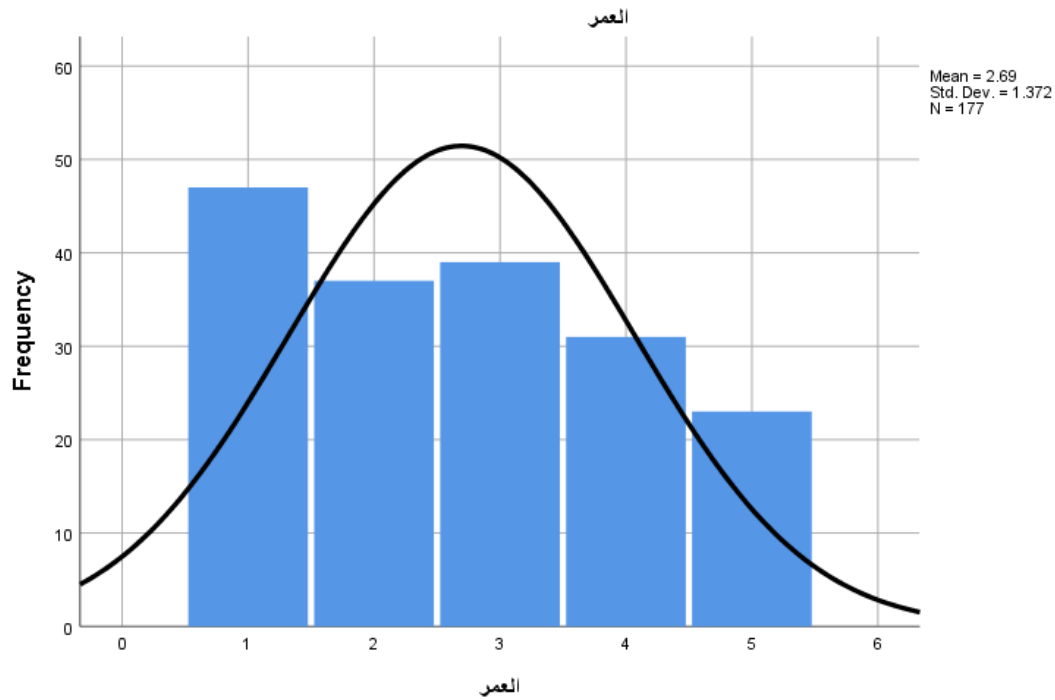
4.3. النتائج

1. عمر المشاركين في التجربة

من خلال النتائج التي أظهرت أن الفئة العمرية الأكثر تشاركا في تجربة العمل عن بعد تتراوح أعمارهم بين 20 و30 عاما وذلك بنسبة 26.6%، ومثلت هذه الفئة تمثل أعلى نسبة بين المشاركين في الدراسة، يمكن الاستنتاج أن الجيل الشاب هو الأكثر قدرة على التكيف مع التحديات التي فرضتها جائحة كورونا في مجال العمل عن بعد. يعود ذلك إلى عدة عوامل، أبرزها التقدم التكنولوجي الذي يعتبر جزءاً أساسياً من حياتهم اليومية، ما يجعلهم أكثر مرونة في التعامل مع التقنيات الحديثة ووسائل الاتصال الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يعكس هذا التوجه أيضاً رغبة هذه الفئة العمرية في الاستقلالية والمرونة في العمل، وهو ما يتيح لهم التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، ويجعلهم أكثر تقبلاً لنظام العمل عن بعد مقارنة بالفئات الأكبر سناً التي قد تكون أكثر تقييداً في استخدام التكنولوجيا أو تفضل الطرق التقليدية في العمل. وبالتالي، هذا النمط يعكس تحولاً في تفضيلات الأجيال الشابة نحو أساليب العمل التي تتسم بالمرونة، مما قد يؤثر مستقبلاً على سياسات العمل في المؤسسات المالية مثل البنك الأهلي السعودي، حيث يتعين على هذه المؤسسات مراعاة احتياجات وتوجهات هذا الجيل في تبني نماذج العمل الحديثة لضمان تعزيز الأداء والفعالية.

العمر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	47	26.6	26.6	26.6
	30-40	37	20.9	20.9	47.5
	40-50	39	22.0	22.0	69.5
	50-60	31	17.5	17.5	87.0
	60+	23	13.0	13.0	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 3: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة.



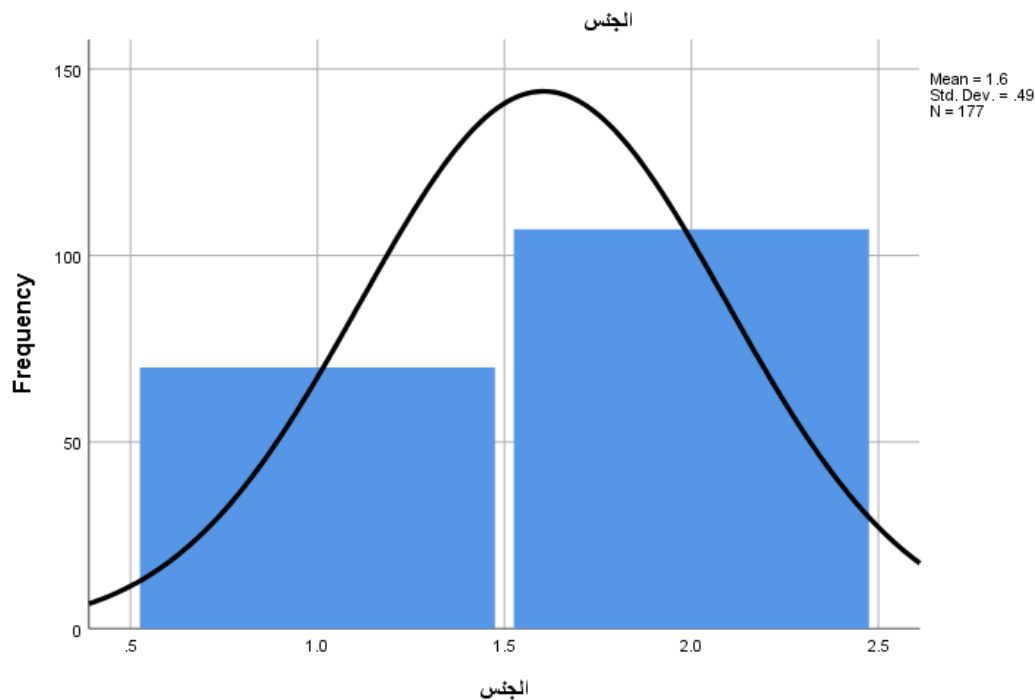
رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة

2. جنس المشاركين في التجربة

من خلال النتائج التي أظهرت أن الذكور هم الأكثر تشاركا في تجربة العمل عن بعد بنسبة 60.5%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة في الدراسة، يمكن تفسير ذلك بعدة عوامل. أولاً، قد يكون هناك اختلافات ثقافية أو اجتماعية تؤثر في درجة التقبل والمشاركة بين الذكور والإناث في بيئة العمل عن بعد، حيث قد يكون العمل عن بعد أكثر ملاءمة للذكور في بعض الحالات، خاصة في سياق الأسر التي قد يكون فيها الذكور هم المعيلين الرئيسيين، مما يمنحهم فرصاً أكبر للتركيز على العمل من المنزل. بالإضافة إلى ذلك، قد تساهم خصائص العمل في القطاع المصرفي، مثل تفضيل المهام التي تتطلب التركيز والقدرة على التفاعل مع الأنظمة الإلكترونية بشكل مكثف، في جذب الذكور لهذه التجربة، نظراً لأن بعض الأبحاث تشير إلى أن الذكور قد يظهرون ميلاً أكبر نحو التكنولوجيا واستخدام الأدوات الرقمية مقارنة بالإناث. علاوة على ذلك، قد يكون هنالك عوامل تنظيمية أو هيكلية داخل البنك الأهلي السعودي قد تساهم في هذا التوزيع، مثل السياسة التي تشجع الذكور على المشاركة في العمل عن بعد بما يتماشى مع احتياجاتهم أو ظروفهم الشخصية. وبناءً على ذلك، قد يتطلب الأمر من البنك تبني استراتيجيات تضمن توازناً أكبر في التمثيل بين الجنسين في المستقبل، وكذلك دراسة أسباب تفضيل الذكور للعمل عن بعد لمعالجة أي فجوات قد توجد في بيئة العمل لدى الموظفين.

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	70	39.5	39.5	39.5
	ذكر	107	60.5	60.5	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 4: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة.



رسم توضيحي 3. التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة

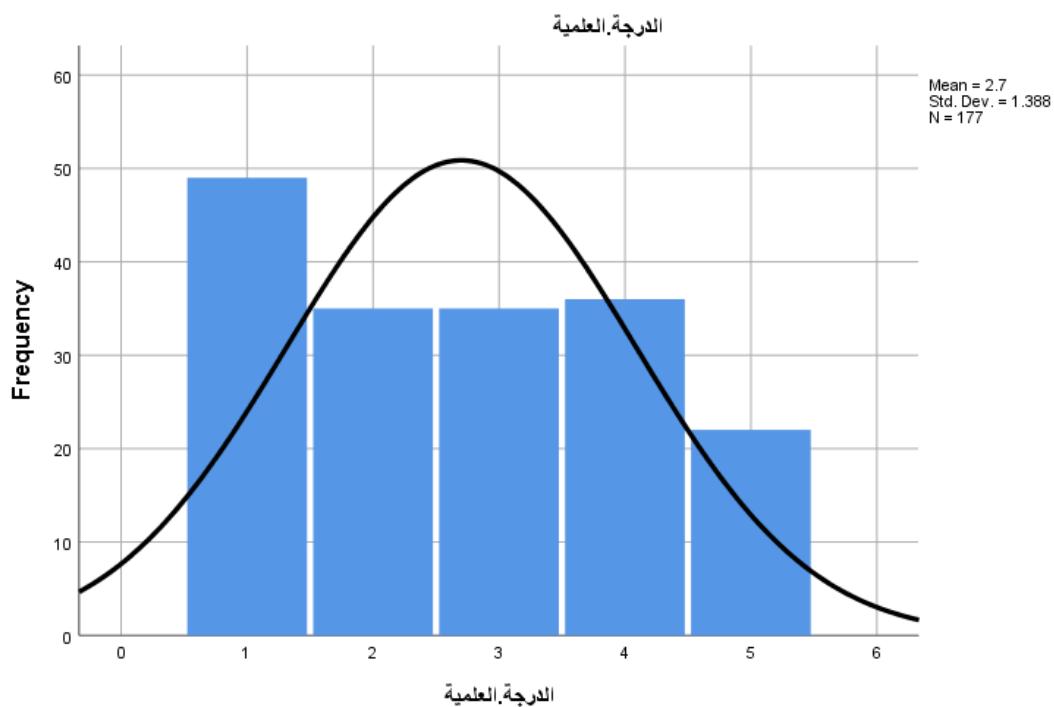
3. الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

من خلال النتائج التي أظهرت أن الحاصلين على درجة البكالوريوس هم الأكثر تشاركا في تجربة العمل عن بعد بنسبة 27.7%، وأن هذه الفئة تمثل أعلى نسبة من الدرجات العلمية المختلفة المشاركة في الدراسة، يمكن تفسير ذلك بأن مستوى التعليم له تأثير كبير في التكيف مع بيئة العمل عن بعد. الحاصلون على درجة البكالوريوس غالبًا ما يمتلكون المهارات المعرفية والفنية التي تتيح لهم التفاعل بكفاءة مع أدوات وتقنيات العمل الحديثة، مما يجعلهم أكثر قدرة على التكيف مع التحولات التي فرضتها جائحة كورونا. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون أصحاب البكالوريوس أكثر إلمامًا باستخدام منصات التواصل الرقمية وتطبيقات الأعمال عن بُعد، مما يسهل عليهم إنجاز المهام بكفاءة دون الحاجة إلى الحضور الشخصي في مكان العمل. من ناحية أخرى، قد يكون هؤلاء الأفراد في مرحلة من حياتهم المهنية التي تمنحهم الاستقلالية والمرونة في إدارة وقتهم، مما يجعلهم أكثر استعدادًا للاستفادة من الفرص التي يوفرها العمل عن بعد. هذا يبرز أهمية الاستثمار في التعليم والتدريب في تحسين الأداء الوظيفي، حيث إن الموظفين الحاصلين على درجات تعليمية عالية قد يظهرون تفاعلًا أكبر مع

بيئات العمل المرنة، وبالتالي قد يساهمون بشكل أكبر في تحسين الإنتاجية وجودة الخدمات التي تقدمها البنوك مثل البنك الأهلي السعودي.

الدرجة العلمية لدى المشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	49	27.7	27.7	27.7
	دكتوراه	35	19.8	19.8	47.5
	شهادة الدراسة الثانوية	35	19.8	19.8	67.2
	شهادة عليا	36	20.3	20.3	87.6
	ماجستير	22	12.4	12.4	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 5: الوصف الاحصائي لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة.



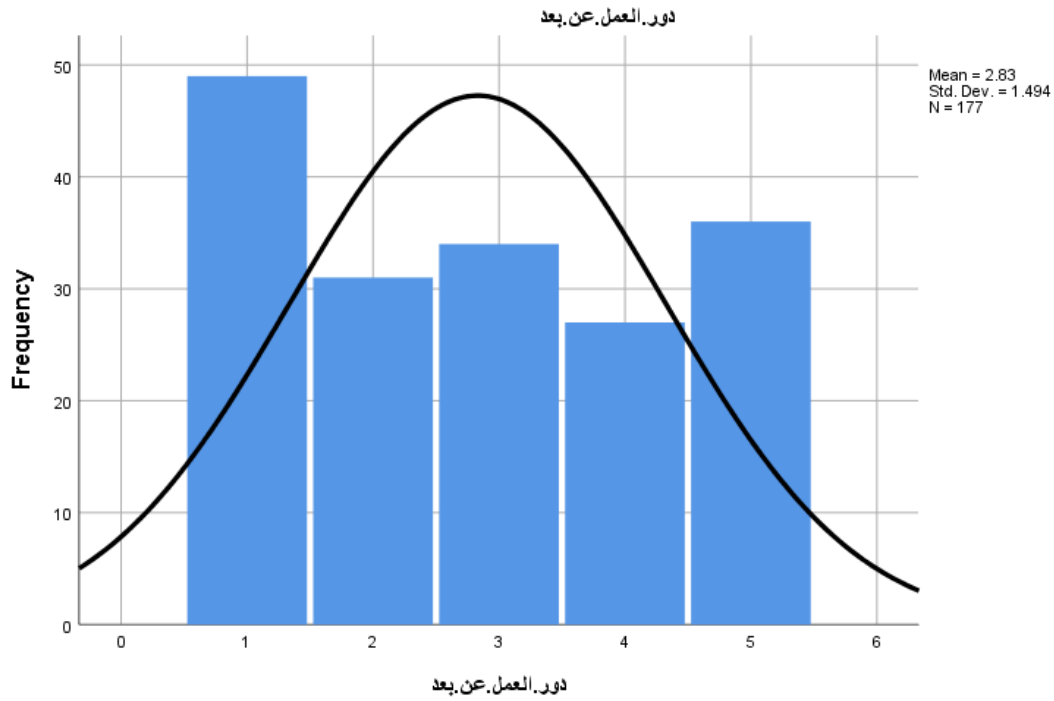
رسم توضيحي 4: التمثيل البياني لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

4. أثر العمل عن بُعد على مستوى الإنتاجية لدى في البنك.

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن العمل عن بعد أثر على مستوى الإنتاجية لديهم في البنك بنسبة 27.7%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين في التجربة، يمكن استنتاج أن هذه النتيجة تعكس تأثيرًا إيجابيًا للعمل عن بعد على كفاءة الأداء والإنتاجية، خاصة بين الموظفين الذين أبدوا قدرة على التكيف مع هذا النموذج. قد يكون ذلك نتيجة للمرونة التي يوفرها العمل عن بعد في تحديد ساعات العمل وتنظيم الوقت بشكل يتناسب مع ظروف الموظف الشخصية، مما يساهم في تقليل عوامل التشييت والإجهاد المرتبطة بالعمل في المكاتب التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون العمل عن بعد قد أتاح للموظفين التركيز بشكل أكبر على المهام المحددة، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وجودة الأداء. من جهة أخرى، فإن هذه النسبة العالية بين الأعمار المشاركة قد تشير إلى أن الفئة العمرية التي تمتلك مهارات تكنولوجية متقدمة، مثل الفئة الشابة أو الفئة التي تتمتع بتعليم عالٍ، هي الأكثر استفادة من هذه التجربة. كما يمكن أن يعكس ذلك أيضًا التكيف السريع للموظفين الذين لديهم دوافع ذاتية عالية وقدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة. وبالتالي، هذه النتيجة تعزز من أهمية تبني نموذج العمل عن بعد كجزء من استراتيجيات البنك الأهلي السعودي المستقبلية لتحفيز الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر كفاءة ومرونة.

أثر العمل عن بُعد على مستوى الإنتاجية لدى في البنك					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	49	27.7	27.7	27.7
	أوافق بشدة	31	17.5	17.5	45.2
	لا أوافق	34	19.2	19.2	64.4
	لا أوافق بشدة	27	15.3	15.3	79.7
	لا أوافق ولا أرفض	36	20.3	20.3	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 6: الوصف الاحصائي لأثر العمل عن بُعد على مستوى الإنتاجية لدى في البنك.



رسم توضيحي 5: التمثيل البياني للأثر العمل عن بُعد على مستوى الإنتاجية لدى في البنك

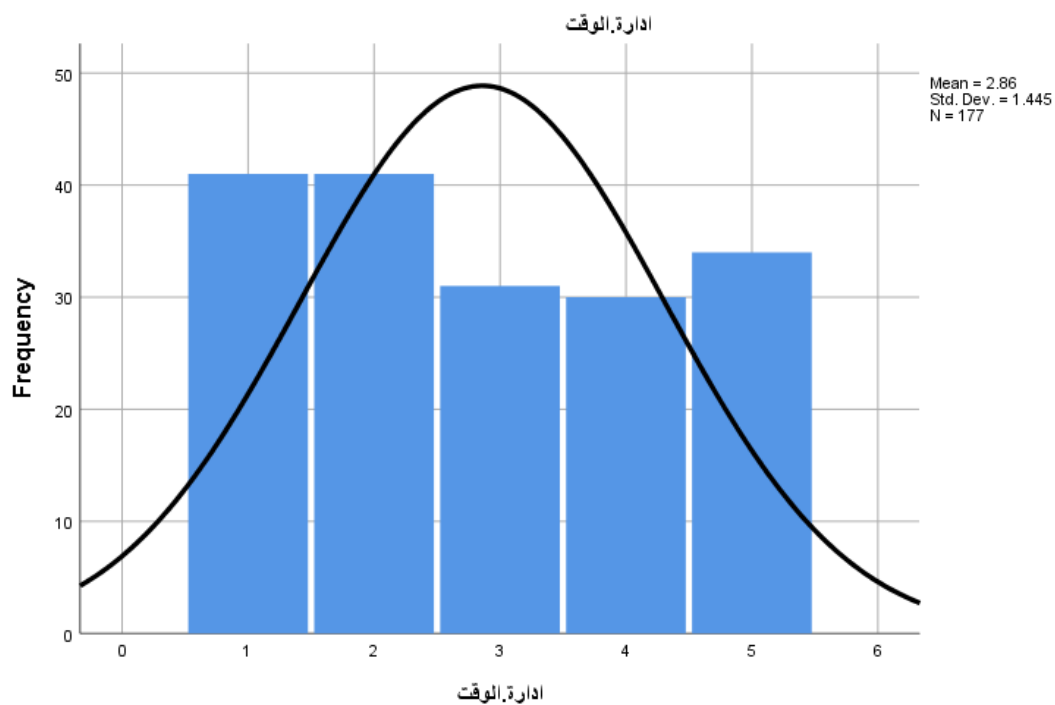
5. أستطيع إدارة وقي بشكل أفضل عند العمل عن بُعد.

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم والموافقة بشدة على أنهم يستطيعون إدارة وقتهم بشكل أفضل عند العمل عن بُعد بنسبة 23.2%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين في التجربة، يمكن تفسير ذلك بأن العمل عن بُعد يتيح للموظفين مزيداً من التحكم والمرونة في تنظيم وقتهم. فالأفراد الذين يعملون عن بُعد يمكنهم تحديد أوقات العمل والاستراحة بما يتناسب مع جدولهم الشخصي، مما يساعدهم على تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية. هذه القدرة على إدارة الوقت بشكل أفضل قد تؤدي إلى تقليل ضغوطات العمل الميداني التقليدي مثل التنقل الطويل، والذي يمكن أن يستنزف الوقت والطاقة. كما أن العمل عن بُعد يوفر للموظفين فرصة لتخصيص وقت أكبر للتركيز على المهام التي تتطلب دقة أو إبداعاً، مما يسهم في زيادة الإنتاجية والكفاءة. وبالتالي، يمكن أن يشير هذا إلى أن الموظفين الذين يمتلكون القدرة على التكيف مع بيئة العمل الرقمية ويتقنون إدارة الوقت بشكل فعال يكونون أكثر قدرة على الاستفادة من العمل عن بُعد. علاوة على ذلك، قد يعكس هذا التوجه رغبة الموظفين في الحصول على بيئة عمل أكثر

مرونة، مما يساهم في تعزيز مستويات الرضا الوظيفي، وهو ما قد يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء العام للخدمات المقدمة من البنك الأهلي السعودي.

أستطيع إدارة وقتي بشكل أفضل عند العمل عن بُعد		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	41	23.2	23.2	23.2
	أوافق بشدة	41	23.2	23.2	46.3
	لا أوافق	31	17.5	17.5	63.8
	لا أوافق بشدة	30	16.9	16.9	80.8
	لا أوافق ولا أرفض	34	19.2	19.2	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 7: الوصف الاحصائي لإدارة وقتي بشكل أفضل عند العمل عن بُعد



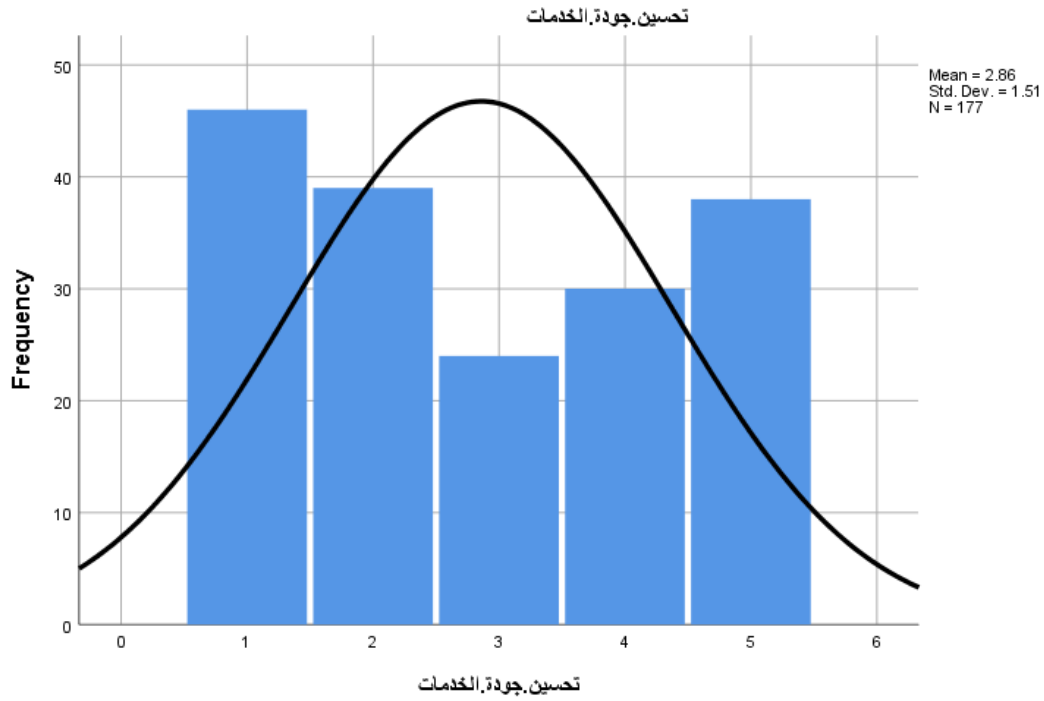
رسم توضيحي 6: التمثيل البياني لإدارة وقتي بشكل أفضل عند العمل عن بُعد

6. ساهمت تقنيات العمل عن بُعد في تحسين جودة خدمات البنك.

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن تقنيات العمل عن بُعد ساهمت في تحسين جودة خدمات البنك بنسبة 26%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين في التجربة، يمكن الاستنتاج أن العمل عن بُعد قد أسهم بشكل كبير في تعزيز كفاءة وجودة الخدمات المقدمة من البنك الأهلي السعودي. فالتقنيات الحديثة التي يعتمد عليها العمل عن بُعد، مثل أدوات التواصل الرقمية، وأنظمة إدارة المهام، وبرامج المحاسبة والتمويل المتقدمة، قد وفرت للموظفين أدوات أكثر كفاءة لإنجاز المهام بسهولة وسرعة. بالإضافة إلى ذلك، العمل عن بُعد يتيح للموظفين التركيز بشكل أكبر على المهام ذات الأولوية ويقلل من عوامل التشييت التي قد تحدث في بيئات العمل التقليدية، مثل الاجتماعات الميدانية أو التنقل بين المكاتب. هذا التوجه التكنولوجي يسمح بتقديم خدمات مصرفية أسرع وأكثر دقة، وهو ما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء وجودة الخدمات التي يتلقونها. كما يمكن أن يكون ذلك مؤشراً على أن الموظفين الذين يمتلكون مهارات تقنية متقدمة، وهم غالباً في الفئات العمرية الشابة أو الحاصلين على تعليم عالي، استفادوا بشكل أكبر من هذه التقنيات، مما ساهم في تحسين الأداء العام للبنك. كما يعكس هذا أن البنك الأهلي السعودي، بتبنيه لنموذج العمل عن بُعد، استطاع الحفاظ على استمرارية العمل وجودته خلال فترة الجائحة، مما قد يشجع البنك على الاستمرار في اعتماد هذه التقنيات بشكل دائم لتحسين خدماته وزيادة الإنتاجية.

ساهمت تقنيات العمل عن بُعد في تحسين جودة خدمات البنك					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	46	26.0	26.0	26.0
	أوافق بشدة	39	22.0	22.0	48.0
	لا أوافق	24	13.6	13.6	61.6
	لا أوافق بشدة	30	16.9	16.9	78.5
	لا أوافق ولا أرفض	38	21.5	21.5	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 8: الوصف الاحصائي لمساهمة تقنيات العمل عن بُعد في تحسين جودة خدمات البنك



رسم توضيحي 7: التمثيل البياني لمساهمة تقنيات العمل عن بُعد في تحسين جودة خدمات البنك

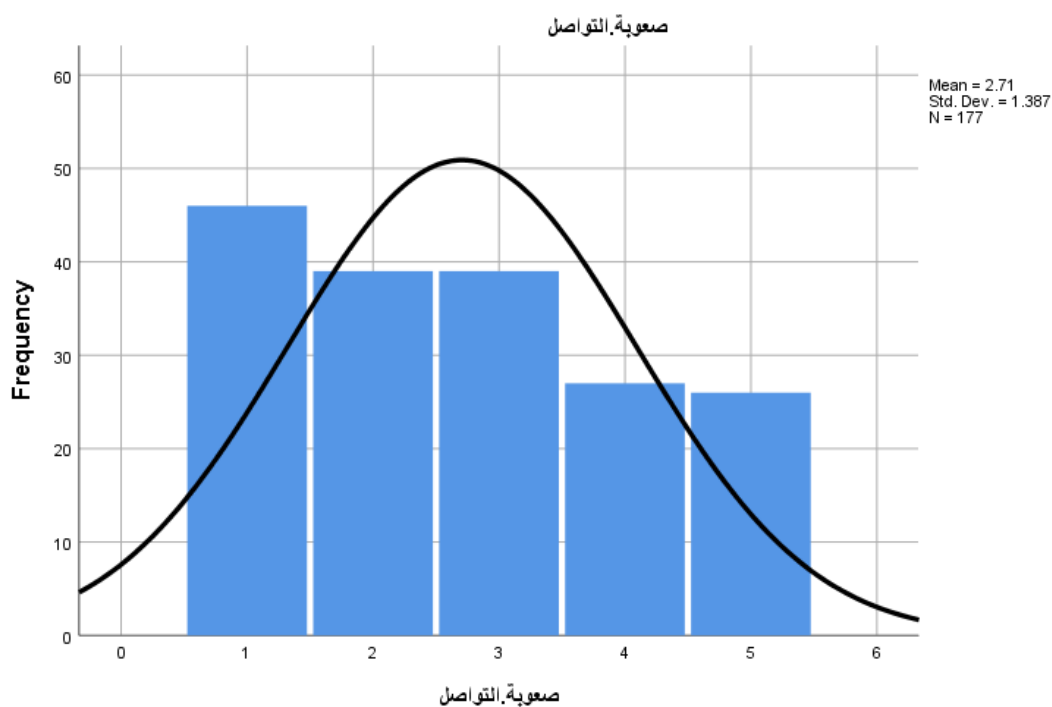
7. أواجه صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل عن بُعد.

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أنهم يواجهون صعوبة في التواصل مع زملائهم أثناء العمل عن بُعد بنسبة 26%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين في التجربة، يمكن الاستنتاج أن التواصل الفعال بين الموظفين قد تأثر بشكل سلبي نتيجة للانتقال إلى بيئة العمل عن بُعد. على الرغم من أن العمل عن بُعد يوفر للموظفين مزيداً من المرونة في إدارة وقتهم، إلا أنه يمكن أن يخلق تحديات في بناء وتنمية العلاقات المهنية اليومية التي تحدث بشكل طبيعي في بيئات العمل التقليدية. قد يعاني الموظفون من ضعف في التفاعل الشخصي والتواصل الفوري الذي كان يحدث في المكاتب، مما قد يؤدي إلى تقليل الانسجام بين الفرق ويؤثر على تدفق المعلومات بشكل سريع وفعال. بالإضافة إلى ذلك، قد تتسبب مشكلات تقنية مثل ضعف الاتصال بالإنترنت أو صعوبة استخدام بعض الأدوات التكنولوجية في زيادة صعوبة التواصل، خاصة لدى بعض الموظفين الذين قد لا يكون لديهم الخبرة الكافية في التعامل مع هذه التقنيات. من ناحية أخرى، قد يكون هذا التحدي أكبر بالنسبة للفئات العمرية التي تفتقر إلى الخبرة التكنولوجية أو التي كانت تفضل الأساليب

التقليدية في التواصل المباشر. وبالتالي، تشير هذه النتيجة إلى أن العمل عن بُعد، رغم فوائده، قد يخلق فجوات في التواصل بين الموظفين التي قد تؤثر على التعاون الفعّال وإنجاز المهام. ومن المهم أن يعكف البنك الأهلي السعودي على تحسين منصات التواصل الرقمية وتوفير التدريب اللازم للموظفين لضمان تفاعل أكثر سلاسة وفعالية بين الفرق، مع التركيز على تعزيز الأدوات التكنولوجية التي تسهل هذا التواصل وتقلل من هذه الصعوبات.

أواجه صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل عن بُعد					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	46	26.0	26.0	26.0
	أوافق بشدة	39	22.0	22.0	48.0
	لا أوافق	39	22.0	22.0	70.1
	لا أوافق بشدة	27	15.3	15.3	85.3
	لا أوافق ولا أرفض	26	14.7	14.7	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 9: الوصف الاحصائي لمواجه صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل عن بُعد



رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لمواجه صعوبة في التواصل مع زملائي أثناء العمل عن بُعد

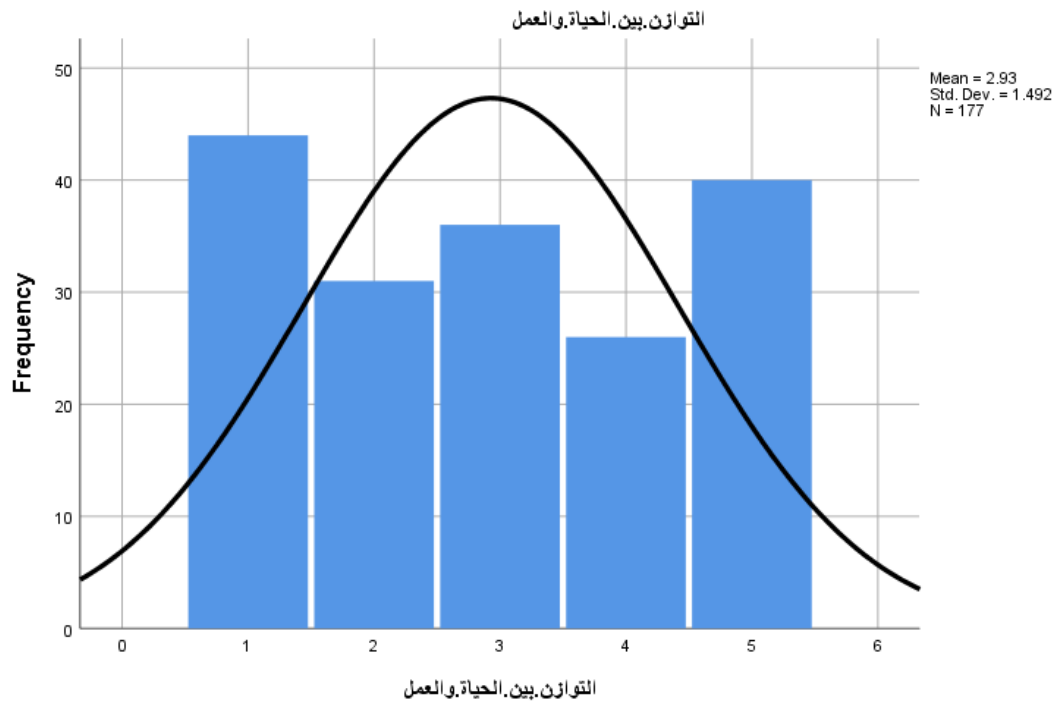
8. تأثير العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية إيجابي.

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن تأثير العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية كان إيجابيًا بنسبة 24.9%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين في التجربة، يمكن الاستنتاج أن العمل عن بُعد قد ساهم بشكل كبير في تحسين قدرة الموظفين على التوفيق بين التزاماتهم المهنية والشخصية. فإحدى المزايا الرئيسية للعمل عن بُعد هي القدرة على تنظيم ساعات العمل بشكل مرن، مما يتيح للموظفين تخصيص وقت أكبر للعائلة والأنشطة الشخصية، مقارنة بالعمل في بيئة مكتبية تقليدية تتطلب التواجد المستمر في مكان العمل. هذا التوازن الأفضل بين العمل والحياة الشخصية يمكن أن يؤدي إلى تقليل مستويات التوتر والضغط النفسي، مما يساهم في تعزيز رضا الموظفين ورفع معنوياتهم. علاوة على ذلك، فإن العمل عن بُعد يحد من الوقت المستهلك في التنقل إلى مكاتب العمل، مما يوفر وقتًا إضافيًا يمكن استثماره في الراحة أو في الأنشطة التي تدعم الحياة الشخصية. وقد تكون هذه النتيجة أكثر وضوحًا لدى الفئات العمرية الأصغر التي عادةً ما تكون أكثر تقبلاً لهذه التغيرات في نماذج العمل، حيث يفضلون المرونة التي تتيح لهم التفاعل مع الأسرة أو الاستمتاع بالأنشطة الشخصية دون التأثير الكبير على أدائهم المهني. ومن ثم، يعكس هذا التوجه أن العمل عن بُعد لا يساعد فقط في تحسين جودة الحياة الشخصية للموظفين بل يمكن أن يعزز أيضًا من الإنتاجية والأداء الوظيفي بشكل عام، حيث أن الموظف الذي يشعر بالتوازن والرضا في حياته الشخصية سيكون أكثر قدرة على الإبداع والمساهمة في تحقيق أهداف البنك الأهلي السعودي.

تأثير العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية إيجابي		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	44	24.9	24.9	24.9
	أوافق بشدة	31	17.5	17.5	42.4
	لا أوافق	36	20.3	20.3	62.7
	لا أوافق بشدة	26	14.7	14.7	77.4
	لا أوافق ولا أرفض	40	22.6	22.6	100.0

	Total	177	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول 10: الوصف الاحصائي لتأثير العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية ايجابي



رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لتأثير العمل عن بُعد على التوازن بين العمل والحياة الشخصية ايجابي

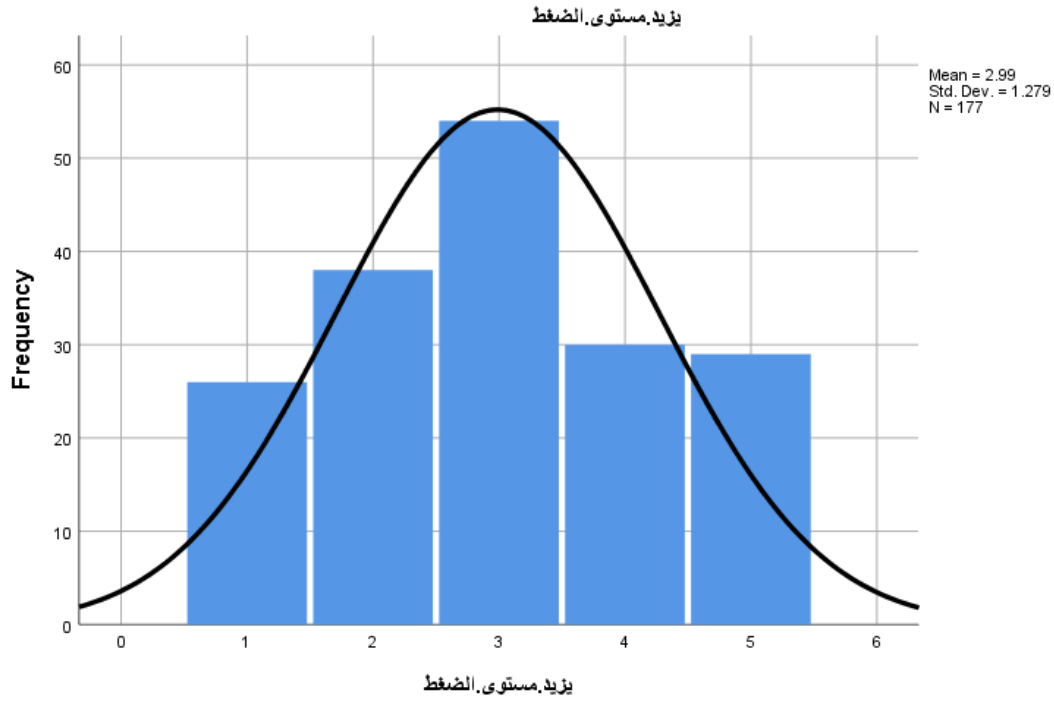
9. أعتقد أن العمل عن بُعد يزيد من مستوى الضغط النفسي

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت عدم موافقتهم على أن العمل عن بُعد يزيد من مستوى الضغط النفسي بنسبة 21.5%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين في التجربة، يمكن الاستنتاج أن العمل عن بُعد قد لا يكون قد أدى إلى زيادة الضغط النفسي كما قد يتوقع البعض، بل ربما ساهم في تخفيفه لدى بعض الموظفين. يمكن تفسير ذلك بأن بيئة العمل عن بُعد توفر مزيداً من المرونة في تنظيم الوقت، مما يسمح للموظفين بالتعامل مع ضغوط العمل بطريقة أقل إجهاداً من العمل التقليدي في المكتب، مثل تقليل الحاجة للتنقل الطويل، والتقليل من الاجتماعات الميدانية التي قد تكون مرهقة. كما أن العمل من المنزل قد يوفر بيئة أكثر هدوءاً وتركيزاً، مما يساعد في تقليل التشويش والضغوط الناتجة عن تفاعل الموظف المستمر مع زملائه أو المسؤولين في المكتب. من جهة أخرى، قد يشير ذلك إلى أن بعض الموظفين،

خاصة في الفئات العمرية الأصغر أو الأكثر قدرة على التكيف مع بيئة العمل الرقمية، استفادوا من هذه المرونة بشكل أكبر، مما أدى إلى تقليل مشاعر الضغط النفسي. أيضًا، قد تكون التقنية الحديثة قد ساهمت في تسهيل أداء المهام بشكل أكثر سلاسة، مما جعل الموظفين يشعرون بالتحكم الأكبر في عملهم وأوقاتهم. على الرغم من أن العمل عن بُعد قد يتسبب في شعور ببعض العزلة الاجتماعية أو فقدان التفاعل الشخصي، إلا أن هذه النتيجة تشير إلى أن العديد من الموظفين في البنك الأهلي السعودي تمكنوا من التأقلم بشكل جيد مع هذا النمط الجديد للعمل، مما ساعدهم في الحفاظ على مستوى جيد من الصحة النفسية.

أعتقد أن العمل عن بُعد يزيد من مستوى الضغط النفسي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	26	14.7	14.7	14.7
	أوافق بشدة	38	21.5	21.5	36.2
	لا أوافق	54	30.5	30.5	66.7
	لا أوافق بشدة	30	16.9	16.9	83.6
	لا أوافق ولا أرفض	29	16.4	16.4	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 11: الوصف الاحصائي لا اعتقاد أن العمل عن بُعد يزيد من مستوى الضغط النفسي



رسم توضيحي 10: التمثيل البياني لاعتقاد أن العمل عن بُعد يزيد من مستوى الضغط النفسي

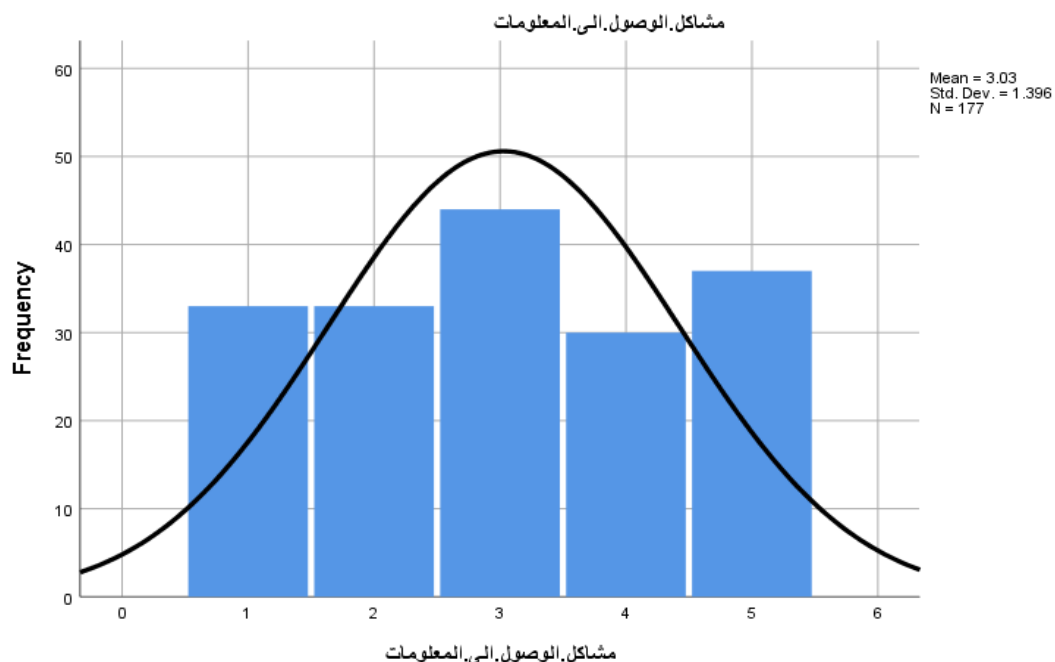
10. كانت لدي مشاكل في الوصول إلى المعلومات المطلوبة أثناء العمل عن بُعد.

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت عدم موافقتهم على أنهم واجهوا مشاكل في الوصول إلى المعلومات المطلوبة أثناء العمل عن بُعد بنسبة 24.9%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين في التجربة، يمكن الاستنتاج أن تقنيات العمل عن بُعد التي اعتمدها البنك الأهلي السعودي كانت فعالة في تسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة للموظفين. قد يشير هذا إلى أن البنك قد قام بتوفير أنظمة معلوماتية متطورة، مثل منصات الإنترنت والأنظمة السحابية، التي تتيح للموظفين الوصول السريع والأمن إلى البيانات من أي مكان، مما قلل من المعوقات التي قد يواجهها الموظفون في بيئة العمل التقليدية. كما أن هذا يشير إلى أن الموظفين الذين يملكون المهارات التكنولوجية اللازمة تمكّنوا من التكيف بسهولة مع هذه الأنظمة، مما ساعدهم في إتمام مهامهم بكفاءة دون تأخير أو تعقيدات في الحصول على المعلومات المطلوبة. من جهة أخرى، قد يعكس ذلك قدرة البنك الأهلي السعودي على تحسين بنيته التحتية الرقمية بشكل يتناسب مع متطلبات العمل عن بُعد، مما قلل من أي صعوبات كانت قد تحدث سابقاً في الوصول إلى البيانات أو التواصل مع الزملاء. كما أن هذه

النتيجة قد تعكس نجاح التدريب الذي تم توفيره للموظفين في كيفية استخدام الأدوات الرقمية بشكل فعال، مما ساعدهم على استغلال هذه التقنيات بشكل أمثل. بالتالي، تعكس هذه النتيجة التكيف السريع والفعالية في تبني التقنيات الحديثة داخل البنك، ما يعزز من القدرة على تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة دون التأثير على الكفاءة أو توافر المعلومات.

كانت لدي مشاكل في الوصول إلى المعلومات المطلوبة أثناء العمل عن بُعد					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	33	18.6	18.6	18.6
	أوافق بشدة	33	18.6	18.6	37.3
	لا أوافق	44	24.9	24.9	62.1
	لا أوافق بشدة	30	16.9	16.9	79.1
	لا أوافق ولا أرفض	37	20.9	20.9	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 12: الوصف الاحصائي لمشاكل في الوصول إلى المعلومات المطلوبة أثناء العمل عن بُعد.



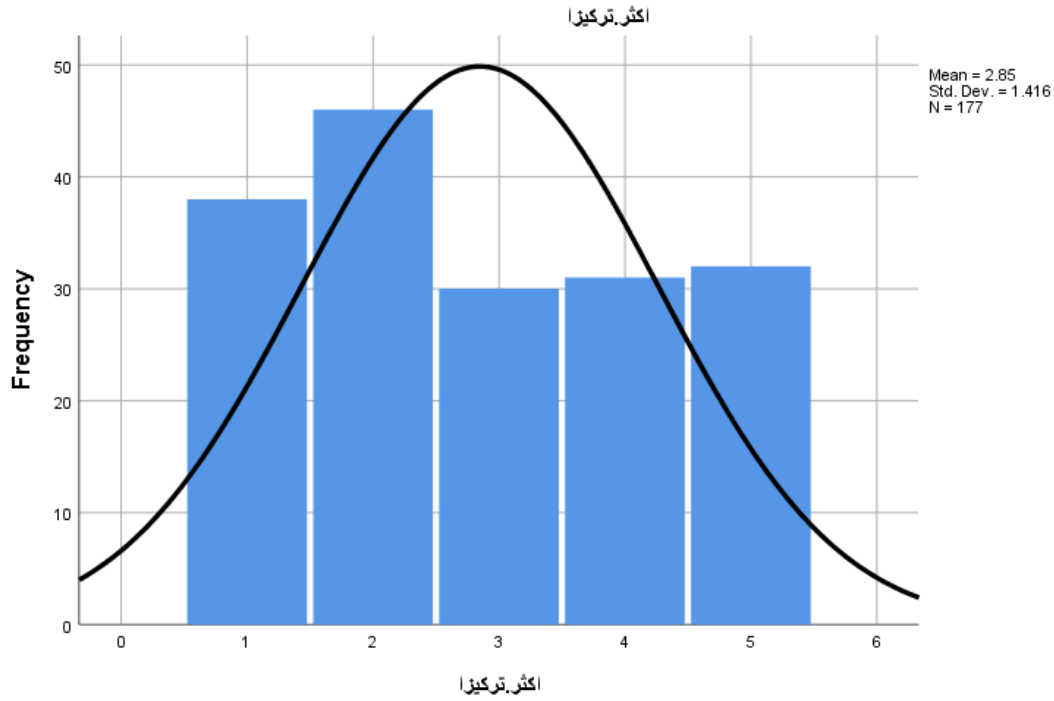
رسم توضيحي 11: التمثيل البياني لمشاكل في الوصول إلى المعلومات المطلوبة أثناء العمل عن بُعد

11. أشعر بأنني أكثر تركيزاً في العمل عند العمل عن بُعد.

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم بشدة على أنهم يشعرون بأنهم أكثر تركيزاً في العمل عند العمل عن بُعد بنسبة 26%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يتضح أن بيئة العمل عن بُعد قد ساعدت الكثير من الموظفين على تحسين مستوى تركيزهم وإنتاجيتهم. العمل من المنزل يوفر بيئة أكثر هدوءاً وانفراداً، مما يقلل من عوامل التشويش التي قد تكون موجودة في بيئة العمل التقليدية مثل الاجتماعات غير المخطط لها أو الضوضاء المكتبية أو التنقلات بين الأقسام. هذا الشعور بالهدوء والاستقلالية يعزز من قدرة الموظف على تخصيص وقت أكبر للتفكير العميق وحل المشكلات بطريقة أكثر فعالية. كما أن العمل عن بُعد يتيح للموظفين مرونة أكبر في تحديد أوقات العمل التي يشعرون فيها بأقصى مستويات النشاط العقلي، مما يمكنهم من إنجاز المهام الصعبة والمعقدة في أوقات تركيزهم العالية، وهو ما قد يصعب تحقيقه في بيئة مكتبية مزدحمة. بالإضافة إلى ذلك، يقلل العمل عن بُعد من التوترات المرتبطة بالضغط الزمني والتنقل، ويسمح للموظف بإنشاء بيئة عمل مريحة تتناسب مع احتياجاته الشخصية. هذا كله يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والشعور بالإنجاز والقدرة على إنجاز المزيد من المهام في وقت أقل، وبالتالي يحسن الأداء الفردي والجماعي. كما أن الانفصال عن عوامل التشويش الخارجية يعزز من القدرة على التركيز على المهام المعرفية والذهنية التي تتطلب تفكيراً عميقاً، ما يعكس فعالية العمل عن بُعد في تحسين الأداء العام للموظفين.

أشعر بأنني أكثر تركيزاً في العمل عند العمل عن بُعد					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	38	21.5	21.5	21.5
	أوافق بشدة	46	26.0	26.0	47.5
	لا أوافق	30	16.9	16.9	64.4
	لا أوافق بشدة	31	17.5	17.5	81.9
	لا أوافق ولا أرفض	32	18.1	18.1	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 13: الوصف الاحصائي لشعور بأنني أكثر تركيزاً في العمل عند العمل عن بُعد



رسم توضيحي 12: التمثيل البياني لشعور بأنني أكثر تركيزاً في العمل عند العمل عن بُعد

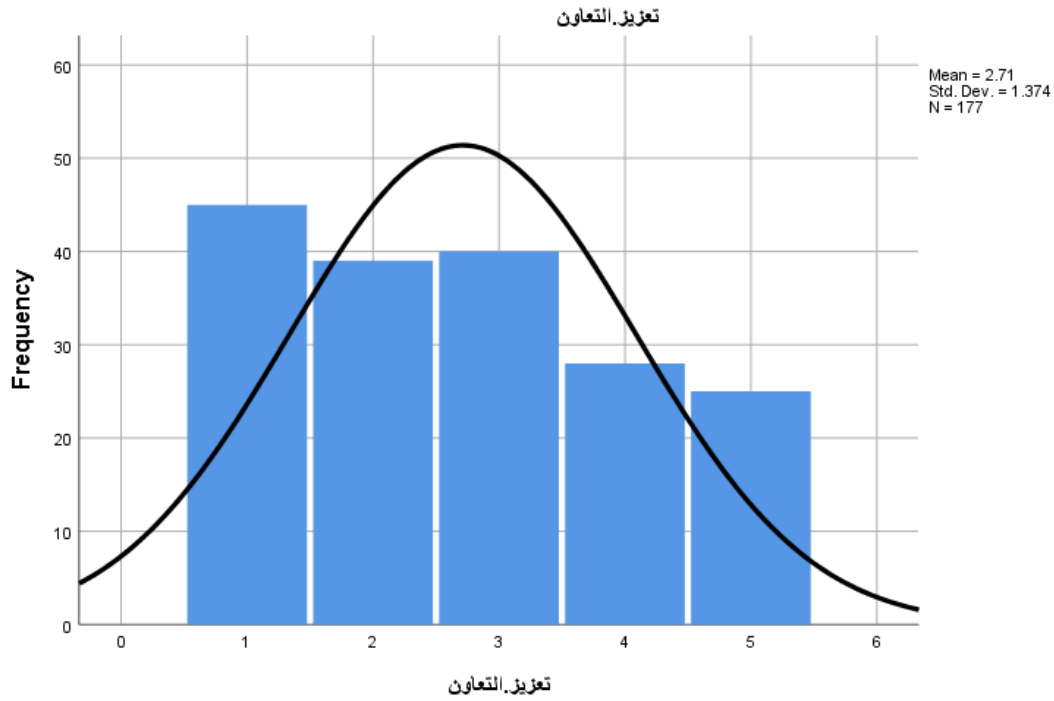
12. ساهمت الاجتماعات الافتراضية في تعزيز التعاون بين الفرق

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن الاجتماعات الافتراضية ساهمت في تعزيز التعاون بين الفرق بنسبة 25.4%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يتبين أن الاجتماعات عبر الإنترنت قد لعبت دوراً مهماً في تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة في البنك الأهلي السعودي خلال فترة العمل عن بُعد. فبفضل هذه الاجتماعات، تمكن الموظفون من البقاء على اتصال دائم مع بعضهم البعض، مما ساعد على تعزيز التواصل الفعال ومشاركة المعلومات بشكل أسرع وأكثر سهولة مقارنة بالتواصل التقليدي في بيئة العمل الفعلية. الاجتماعات الافتراضية توفر للفرق فرصة الاجتماع بشكل دوري بغض النظر عن التباعد الجغرافي، مما يعزز من التعاون بين الموظفين الذين قد يتواجدون في مواقع مختلفة. كما أنها تتيح لجميع الأعضاء التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم في وقت قياسي، مما يساهم في اتخاذ قرارات أسرع وأدق. الجانب الآخر المهم هو أن الاجتماعات الافتراضية تساعد في تبسيط العمليات وتقليل الوقت الذي قد يُهدر في التنقل من مكان لآخر، مما يجعلها أكثر كفاءة ومرونة. تلك الاجتماعات قد شجعت على تبادل المعرفة بين الموظفين

وتحفيزهم للعمل معًا على مشاريع متعددة، مما يعزز من الروح الجماعية ويزيد من فعالية العمل الجماعي. كما أن تلك الاجتماعات ساهمت في الحفاظ على بيئة عمل مترابطة، حيث يبقى الأفراد على تواصل دائم مع زملائهم رغم العمل عن بُعد، مما يقلل من الشعور بالعزلة أو الانقطاع عن الفريق. بالتالي، فإن هذا يشير إلى أن الاجتماعات الافتراضية لا تقتصر فقط على كونها وسيلة للتنسيق، بل هي أيضًا أداة استراتيجية لتعزيز روح التعاون داخل الفرق وتحسين الأداء العام للبنك. رغم أن هذه الاجتماعات قد تواجه بعض التحديات التقنية أو صعوبة التفاعل الشخصي، إلا أنها تظل أداة فعالة في تعزيز التعاون بين الفرق في بيئة العمل عن بُعد.

ساهمت الاجتماعات الافتراضية في تعزيز التعاون بين الفرق					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	45	25.4	25.4	25.4
	أوافق بشدة	39	22.0	22.0	47.5
	لا أوافق	40	22.6	22.6	70.1
	لا أوافق بشدة	28	15.8	15.8	85.9
	لا أوافق ولا أرفض	25	14.1	14.1	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 14: الوصف الاحصائي لمساهمة الاجتماعات الافتراضية في تعزيز التعاون بين الفرق



رسم توضيحي 13: التمثيل البياني لمساهمة الاجتماعات الافتراضية في تعزيز التعاون بين الفرق

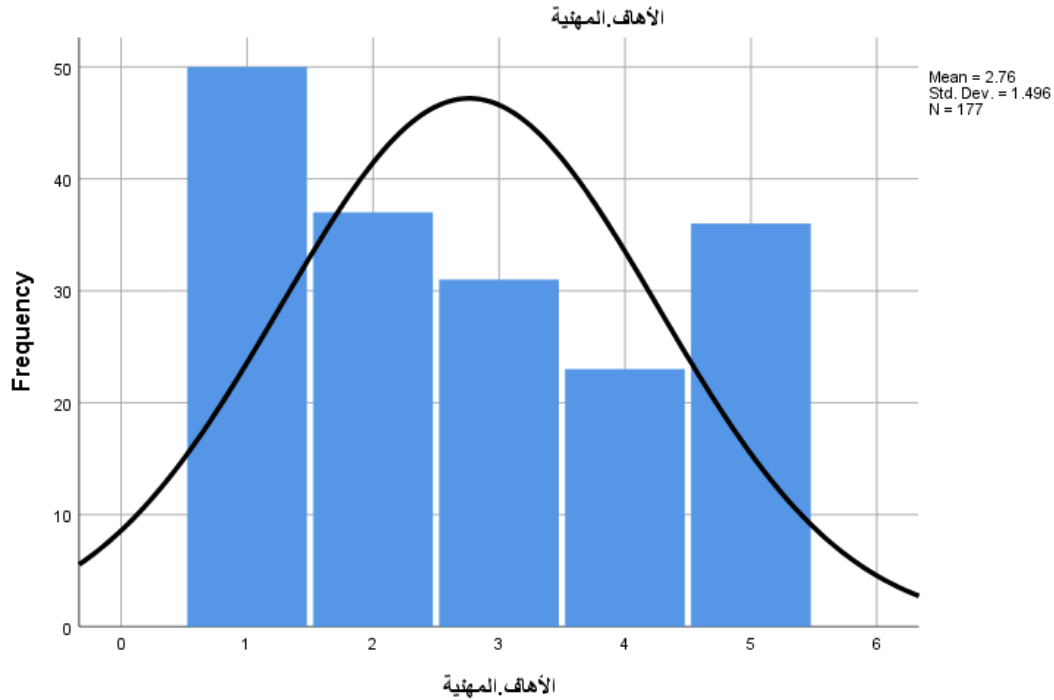
13. يمكنني تحقيق أهدافي المهنية بفاعلية أكبر من المنزل

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أنهم يمكنهم تحقيق أهدافهم المهنية بفاعلية أكبر من المنزل بنسبة 28.2%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يتضح أن العمل عن بُعد قد منح بعض الموظفين في البنك الأهلي السعودي مرونة أكبر لتحقيق أهدافهم المهنية بشكل أكثر فعالية. يشير ذلك إلى أن بعض الموظفين قد وجدوا أن العمل في بيئة منزلية يوفر لهم بيئة أقل تشتتًا، مما يساهم في تحسين تركيزهم وزيادة إنتاجيتهم. في المنزل، يمكن للموظف تحديد جدول عمل مرّن يتناسب مع ساعات النشاط الذهني الأكثر تركيزًا لديه، مما يسمح له بالإنجاز بكفاءة أكبر في الوقت الذي يناسبه. إضافة إلى ذلك، قد يكون العمل عن بُعد قد منح الموظفين القدرة على تنظيم أولوياتهم بشكل أفضل، مما يسهل عليهم تحقيق الأهداف المهنية التي قد تكون أكثر تحديًا في بيئة العمل التقليدية ذات التوقيت والمواعيد الصارمة. كما أن العمل من المنزل قد أتاح الفرصة للتعامل مع مشروعات ومهام متنوعة بطريقة أكثر استقلالية، مما يعزز الشعور بالإنجاز والتمكين. في الوقت ذاته، قد يكون لهذا التأثير علاقة بالقدرة على تجنب الضغوطات الخارجية من الزملاء

والمشرفين المباشرين، مما يسمح للموظف بالتعامل مع مهامه دون وجود عوامل مشتتة، وبالتالي تحسين أدائه. ومع ذلك، يمكن أن يكون هذا الشعور بالفعالية مرتبطاً أيضاً بتوافر أدوات العمل المناسبة، مثل الأجهزة الحديثة والبرمجيات المناسبة التي تسهل أداء المهام بشكل سلس. هذه النتيجة تشير إلى أن العمل عن بُعد يمكن أن يكون خياراً إيجابياً لبعض الموظفين في تحسين إنتاجيتهم وتحقيق أهدافهم المهنية، إلا أن البنك الأهلي السعودي يجب أن يولي اهتماماً بتوفير بيئة عمل رقمية تدعم هذه الفاعلية وتعزز من قدرة الموظفين على النجاح والابتكار في العمل عن بُعد.

يمكنني تحقيق أهدافي المهنية بفاعلية أكبر من المنزل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	50	28.2	28.2	28.2
	أوافق بشدة	37	20.9	20.9	49.2
	لا أوافق	31	17.5	17.5	66.7
	لا أوافق بشدة	23	13.0	13.0	79.7
	لا أوافق ولا أرفض	36	20.3	20.3	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 15: الوصف الإحصائي لتحقيق أهدافي المهنية بفاعلية أكبر من المنزل



رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لتحقيق أهدافي المهنية بفاعلية أكبر من المنزل

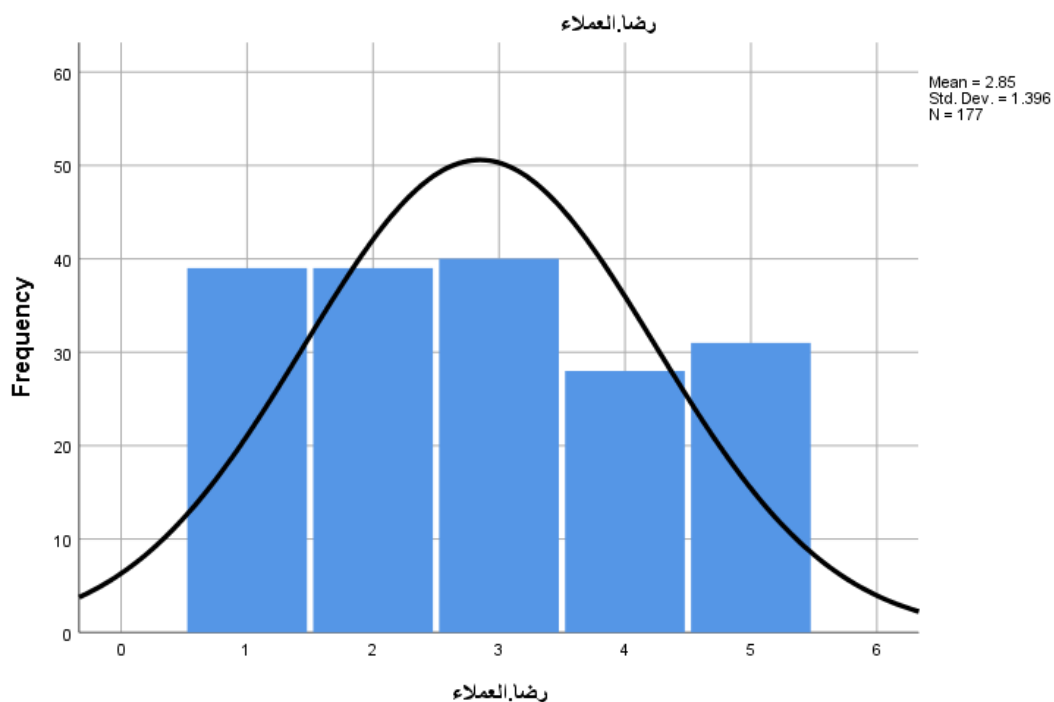
14. أثر العمل عن بُعد على رضا العملاء بشكل إيجابي

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت عدم موافقتهم على أن العمل عن بُعد قد أثر بشكل إيجابي على رضا العملاء بنسبة 22.6%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن العمل عن بُعد لم يلبي توقعات الموظفين فيما يتعلق بتحقيق رضا العملاء على النحو الذي كان مأمولاً. في الواقع، يشير هذا إلى أن الموظفين قد واجهوا تحديات في تقديم نفس المستوى من الخدمة الشخصية والتفاعل المباشر مع العملاء كما كان يحدث في بيئة العمل التقليدية. في ظل العمل عن بُعد، قد يصبح التواصل مع العملاء أقل فعالية، سواء من خلال المكالمات الهاتفية أو القنوات الرقمية، حيث يفتقد الموظفون القدرة على التفاعل وجهاً لوجه مع العملاء، مما قد يؤدي إلى تقليل جودة الخدمة أو زيادة التحديات في حل مشكلات العملاء بشكل سريع. كما أن البيئة الافتراضية قد تفرض على الموظفين التعامل مع مشكلات تقنية تتعلق بالتطبيقات والأنظمة المستخدمة، مما قد يعطل أو يبطئ الاستجابة لطلبات العملاء. بالإضافة إلى ذلك، قد يشعر العملاء بقلة الاهتمام أو التفاعل الشخصي الذي يميز الخدمات البنكية التقليدية، مما يؤثر على مستوى رضاهم. من ناحية أخرى، يشير ذلك إلى أن البنك الأهلي السعودي قد يواجه تحديات في تحسين تجربة العملاء في سياق العمل عن بُعد،

ويجب أن يركز على تحسين الأدوات التكنولوجية، وتقديم تدريبات إضافية للموظفين على كيفية التعامل مع العملاء بشكل فعال في بيئة افتراضية. هذا يعكس أهمية وجود استراتيجيات وخطط مستقبلية لتحسين التفاعل مع العملاء خلال فترات العمل عن بُعد، مثل تعزيز قنوات التواصل الرقمية وتقديم حلول مبتكرة لحل مشكلات العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية.

أثر العمل عن بُعد على رضا العملاء بشكل إيجابي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	39	22.0	22.0	22.0
	أوافق بشدة	39	22.0	22.0	44.1
	لا أوافق	40	22.6	22.6	66.7
	لا أوافق بشدة	28	15.8	15.8	82.5
	لا أوافق ولا أرفض	31	17.5	17.5	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 16: الوصف الاحصائي لأثر العمل عن بُعد على رضا العملاء بشكل إيجابي



رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لأثر العمل عن بُعد على رضا العملاء بشكل إيجابي

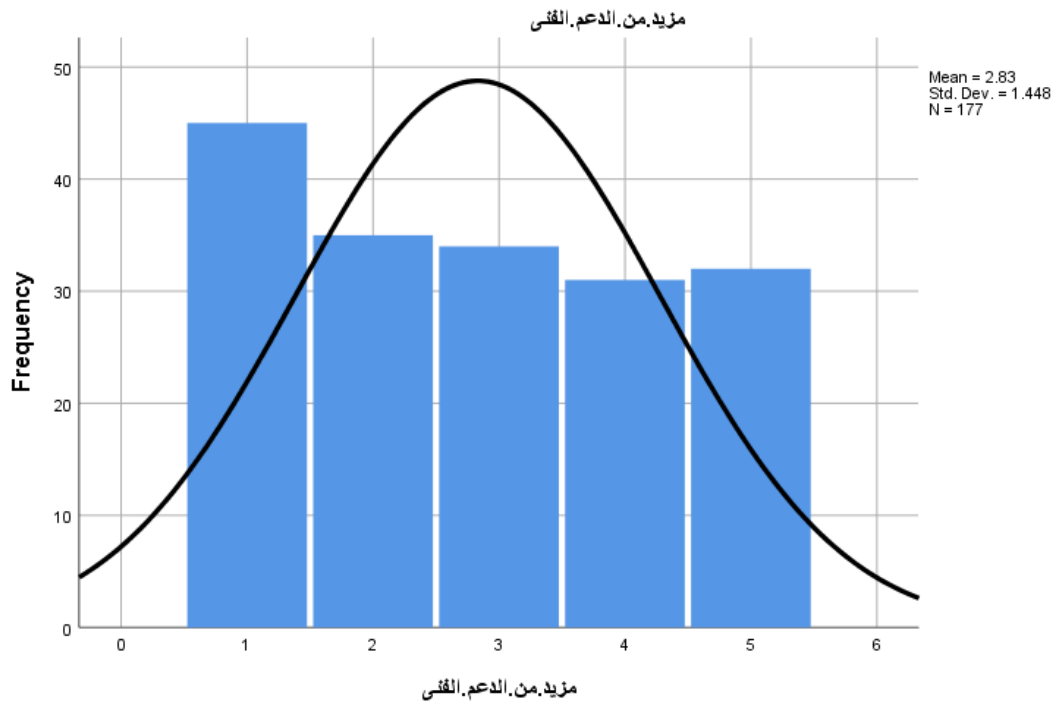
15. أحتاج إلى المزيد من الدعم الفني أثناء العمل عن بُعد

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أنهم يحتاجون إلى المزيد من الدعم الفني أثناء العمل عن بُعد بنسبة 25.4%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن الموظفين في البنك الأهلي السعودي قد واجهوا تحديات تقنية تؤثر بشكل مباشر على قدرتهم على أداء مهامهم بفعالية أثناء العمل عن بُعد. في بيئة العمل التقليدية، يتوفر الدعم الفني بشكل أسرع وفي متناول اليد من خلال وجود فريق مختص داخل المكتب لحل أي مشكلات تقنية قد تظهر بشكل فوري. أما في بيئة العمل عن بُعد، فإن الحاجة إلى الدعم الفني تصبح أكثر تعقيداً، حيث قد يتعذر الوصول إلى المتخصصين في وقت سريع، مما يزيد من الإحساس بالإحباط والتأخير في إنجاز المهام. قد تكون هذه التحديات مرتبطة بعدم توافق بعض الأنظمة أو الأدوات التي يستخدمها الموظفون عن بُعد مع متطلبات العمل اليومية، أو قد تتعلق بمشكلات اتصال الإنترنت أو الأعطال الفنية في الأجهزة المستخدمة. وبالتالي، أصبح من الضروري توفير قنوات دعم فني مرنة وسريعة لتلبية احتياجات الموظفين بشكل فعال في بيئة العمل عن بُعد. إن عدم توفير هذا الدعم قد يؤدي إلى تأخير في إنجاز المهام، وقد يساهم في زيادة مستويات التوتر والإجهاد لدى الموظفين، مما يؤثر سلباً على مستوى الأداء وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. علاوة على ذلك، يشير ذلك إلى ضرورة أن يوفر البنك الأهلي السعودي بنية تحتية قوية وأدوات دعم فني متكاملة لضمان سير العمل بسلاسة في بيئة العمل الافتراضية. يمكن أن يشمل ذلك إنشاء فرق دعم فني مخصصة للعمل عن بُعد، وتقديم تدريبات للموظفين على كيفية التعامل مع المشكلات التقنية بشكل أسرع وأكثر فعالية، إلى جانب تحسين التقنيات المستخدمة لتيسير سير العمل والتواصل.

أحتاج إلى المزيد من الدعم الفني أثناء العمل عن بُعد					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	45	25.4	25.4	25.4
	أوافق بشدة	35	19.8	19.8	45.2
	لا أوافق	34	19.2	19.2	64.4
	لا أوافق بشدة	31	17.5	17.5	81.9
	لا أوافق ولا أرفض	32	18.1	18.1	100.0

	Total	177	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول 17: الوصف الاحصائي لاحتياج إلى المزيد من الدعم الفني أثناء العمل عن بُعد.



رسم توضيحي 16: التمثيل البياني لاحتياج إلى المزيد من الدعم الفني أثناء العمل عن بُعد

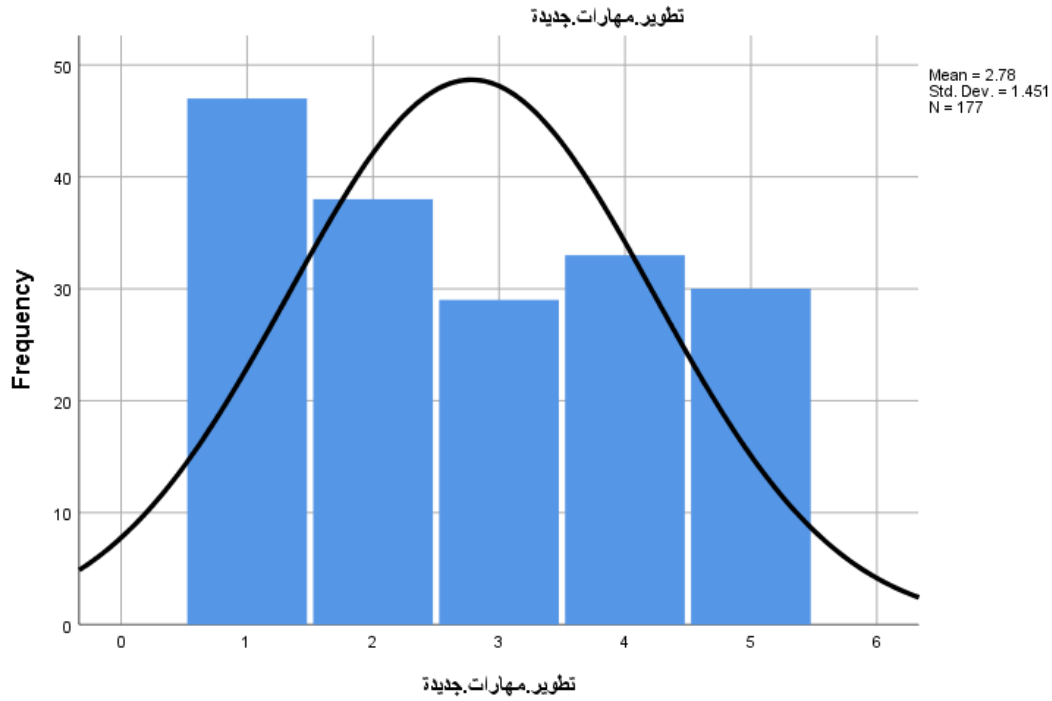
16. ساعدني العمل عن بُعد على تطوير مهارات جديدة

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن العمل عن بُعد ساعدهم في تطوير مهارات جديدة بنسبة 26.6%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن التحول إلى العمل عن بُعد قد خلق فرصاً كبيرة للموظفين في البنك الأهلي السعودي لتعزيز مهاراتهم الشخصية والمهنية. في ظل البيئة الرقمية التي فرضها العمل عن بُعد، أصبح الموظفون أكثر تعرضاً للتقنيات الحديثة والتطبيقات الرقمية التي قد لم يكونوا معتادين على استخدامها بشكل مكثف من قبل. هذه الأدوات، مثل برامج التواصل الافتراضي، منصات التعاون السحابي، وأدوات إدارة المشاريع عن بُعد، قد أسهمت في تطوير مهارات جديدة تتعلق بالتكنولوجيا والإدارة الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون الموظفون قد اكتسبوا مهارات تنظيم الوقت بشكل أفضل، حيث أصبحوا مضطرين لتنظيم يومهم بطريقة مرنة، مع

الحفاظ على الإنتاجية دون وجود إشراف مباشر. كما أن العمل عن بُعد قد دفعهم إلى تعزيز مهارات الاتصال والتفاعل الافتراضي، بما في ذلك كتابة الرسائل المهنية، وإجراء الاجتماعات عن بُعد، والتواصل الفعال مع الزملاء والعملاء باستخدام تقنيات جديدة. هذه المهارات تعتبر أساسية في العصر الرقمي الحالي، وبالتالي فإن اكتسابها يعكس قدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل. علاوة على ذلك، قد تكون هذه المهارات قد عززت من فرص الموظفين للتطور المهني والترقي في وظائفهم داخل البنك، حيث أصبح لديهم قدرة أكبر على التفاعل مع فرق العمل المختلفة، والتكيف مع تحديات العمل في بيئة افتراضية، مما يجعلهم أكثر قدرة على مواجهة التحديات المستقبلية في عالم الأعمال. هذه النتيجة توضح أن العمل عن بُعد قد لا يقتصر فقط على تحسين مستوى الإنتاجية، بل يعزز أيضاً من تطوير مهارات الأفراد بشكل متكامل، وهو ما يمكن أن ينعكس إيجاباً على الأداء العام للبنك الأهلي السعودي في المستقبل.

ساعدني العمل عن بُعد على تطوير مهارات جديدة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	47	26.6	26.6	26.6
	أوافق بشدة	38	21.5	21.5	48.0
	لا أوافق	29	16.4	16.4	64.4
	لا أوافق بشدة	33	18.6	18.6	83.1
	لا أوافق ولا أرفض	30	16.9	16.9	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 18: الوصف الاحصائي لمساعدة العمل عن بُعد على تطوير مهارات جديدة



رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لمساعدة العمل عن بُعد على تطوير مهارات جديدة

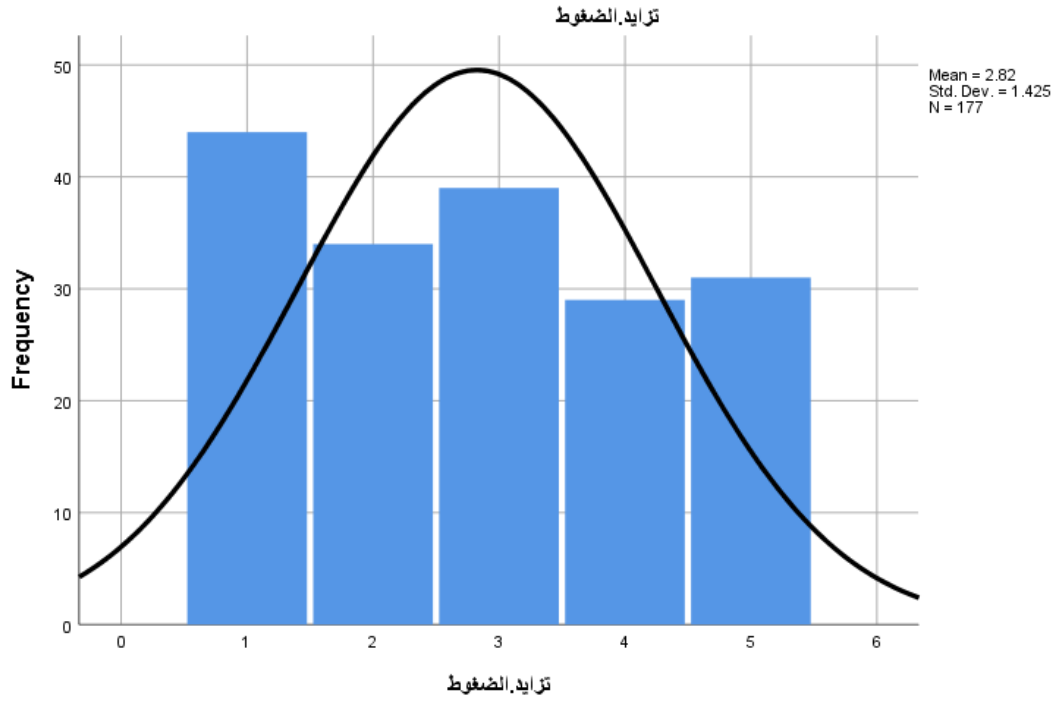
17. تزايدت الضغوطات بسبب عدم وجود بيئة عمل فعلية

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن الضغوطات قد تزايدت بسبب عدم وجود بيئة عمل فعلية بنسبة 24.9%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن تجربة العمل عن بُعد قد ساهمت في زيادة مستويات التوتر والضغط النفسي لدى بعض الموظفين في البنك الأهلي السعودي. هذا يدل على أن غياب بيئة العمل التقليدية التي توفر إطاراً محدداً ومكاناً مخصصاً للعمل قد أدى إلى خلق تحديات جديدة تتعلق بإدارة العمل والحفاظ على التوازن النفسي. ففي بيئة المكتب، يكون لدى الموظف فاصل واضح بين ساعات العمل وساعات الراحة، مما يسمح له بالتركيز بشكل أكبر على مهامه المهنية خلال ساعات العمل، وأيضاً استعادة طاقته خلال فترات الراحة. ومع انتقال العمل إلى المنزل، أصبح من الصعب على بعض الموظفين تحديد هذه الحدود، مما أدى إلى شعورهم بالضغط المستمر والعبء الزائد بسبب صعوبة الفصل بين العمل والحياة الشخصية. هذه الضغوطات قد تكون ناتجة أيضاً عن ضرورة التعامل مع تقنيات جديدة، والتي قد تخلق شعوراً بعدم الأمان أو الإرباك لدى البعض، بالإضافة إلى عدم

وجود إشراف مباشر من المديرين أو الزملاء، مما يزيد من شعور الموظفين بالمسؤولية الفردية. علاوة على ذلك، قد تزداد الضغوط بسبب العزلة الاجتماعية التي يفرضها العمل عن بُعد، حيث يفتقد الموظفون التفاعل المباشر مع زملائهم في العمل، مما يمكن أن يؤثر سلبيًا على معنوياتهم ويزيد من مستويات القلق. هذه النتيجة تشير إلى أهمية توفير الدعم النفسي للموظفين من قبل البنك الأهلي السعودي، مثل توفير برامج للاستشارات النفسية أو تنظيم جلسات تفاعلية للموظفين للتخفيف من الضغوطات، وضمان بيئة عمل مرنة تدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مما يساعد في تخفيف تأثيرات الضغوطات الناتجة عن العمل عن بُعد.

تزايدت الضغوطات بسبب عدم وجود بيئة عمل فعلية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	44	24.9	24.9	24.9
	أوافق بشدة	34	19.2	19.2	44.1
	لا أوافق	39	22.0	22.0	66.1
	لا أوافق بشدة	29	16.4	16.4	82.5
	لا أوافق ولا أرفض	31	17.5	17.5	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 19: الوصف الاحصائي لتزايد الضغوطات بسبب عدم وجود بيئة عمل فعلية



رسم توضيحي 18: التمثيل البياني لتزايد الضغوط بسبب عدم وجود بيئة عمل فعلية

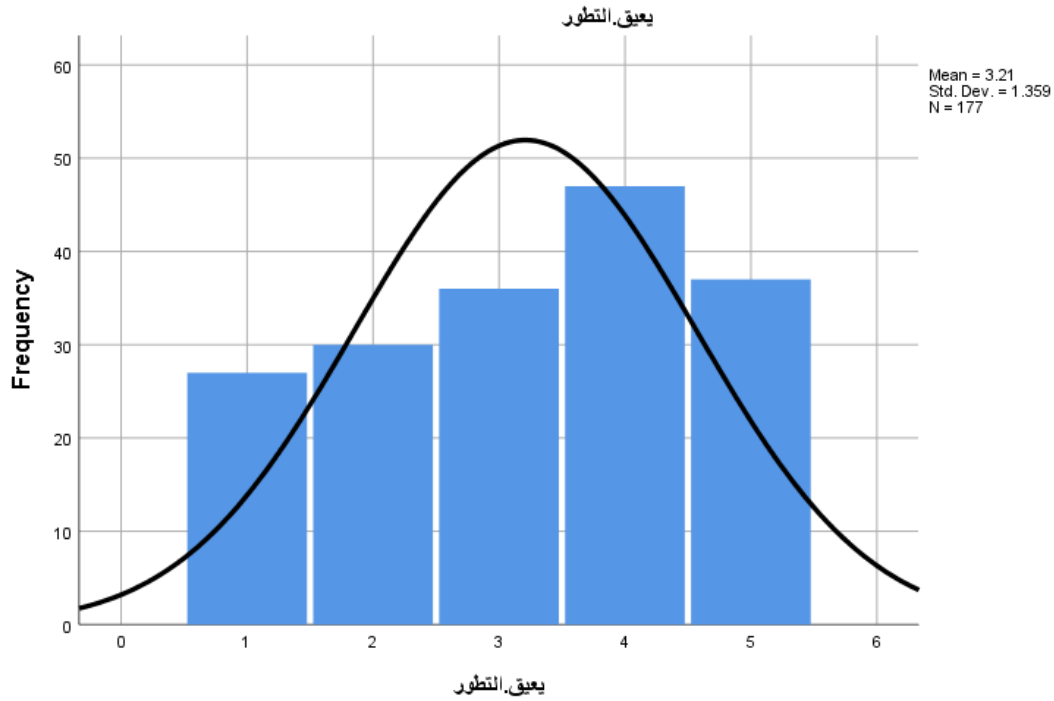
18. أشعر بأن العمل عن بُعد يعيق تطور مسيرتي المهنية

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت عدم موافقتهم بشدة على أن العمل عن بُعد يعيق تطور مسيرتهم المهنية بنسبة 26.6%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن مجموعة كبيرة من الموظفين في البنك الأهلي السعودي يرون أن العمل عن بُعد لم يؤثر سلباً على تطور مسيرتهم المهنية. هذا يشير إلى أن هؤلاء الموظفين قد تمكنوا من الاستفادة من العمل عن بُعد في تعزيز مهاراتهم وتطوير مساهمهم المهني بشكل يتماشى مع تطلعاتهم، رغم التحديات التي قد يواجهونها في بيئة العمل الافتراضية. فالبعض قد يعتبر العمل عن بُعد فرصة لتحسين الإنتاجية الشخصية وتنظيم وقتهم بشكل أفضل، مما يساهم في تحقيق أهدافهم المهنية دون الحاجة إلى التواجد في المكتب بشكل مستمر. في هذا السياق، يمكن أن يكون الموظفون قد استفادوا من برامج التدريب عبر الإنترنت أو استغلوا الفرص للتعلم والتطور الذاتي بما يتناسب مع احتياجاتهم المهنية. بالإضافة إلى ذلك، فإن العمل عن بُعد قد يتيح للموظفين فرصة لإثبات كفاءاتهم وإظهار قدرتهم على إنجاز المهام بشكل مستقل، مما يساهم في تعزيز فرصهم للترقيات أو الحصول على مهام جديدة

داخل البنك. كما أن تزايد الاعتماد على التقنيات الرقمية والابتكار في بيئة العمل الافتراضية قد يعزز من شعورهم بأن العمل عن بُعد يفتح أمامهم آفاقاً جديدة للتطوير المهني، بدلاً من إعاقه تقدمهم. في هذا الإطار، يعكس هذا الرأي أن العمل عن بُعد قد يكون أداة فعالة لتعزيز المسار المهني لبعض الموظفين في البنك الأهلي السعودي، إذ يتيح لهم التفاعل مع مختلف الفرق والأقسام، والتعلم من تجارب جديدة، والارتقاء بمهاراتهم في بيئة مرنة وداعمة.

أشعر بأن العمل عن بُعد يعيق تطور مسيرتي المهنية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	27	15.3	15.3	15.3
	أوافق بشدة	30	16.9	16.9	32.2
	لا أوافق	36	20.3	20.3	52.5
	لا أوافق بشدة	47	26.6	26.6	79.1
	لا أوافق ولا أرفض	37	20.9	20.9	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 20: الوصف الاحصائي لشعور بأن العمل عن بُعد يعيق تطور مسيرتي المهنية



رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لشعور بأن العمل عن بُعد يعيق تطور مسيرتي المهنية

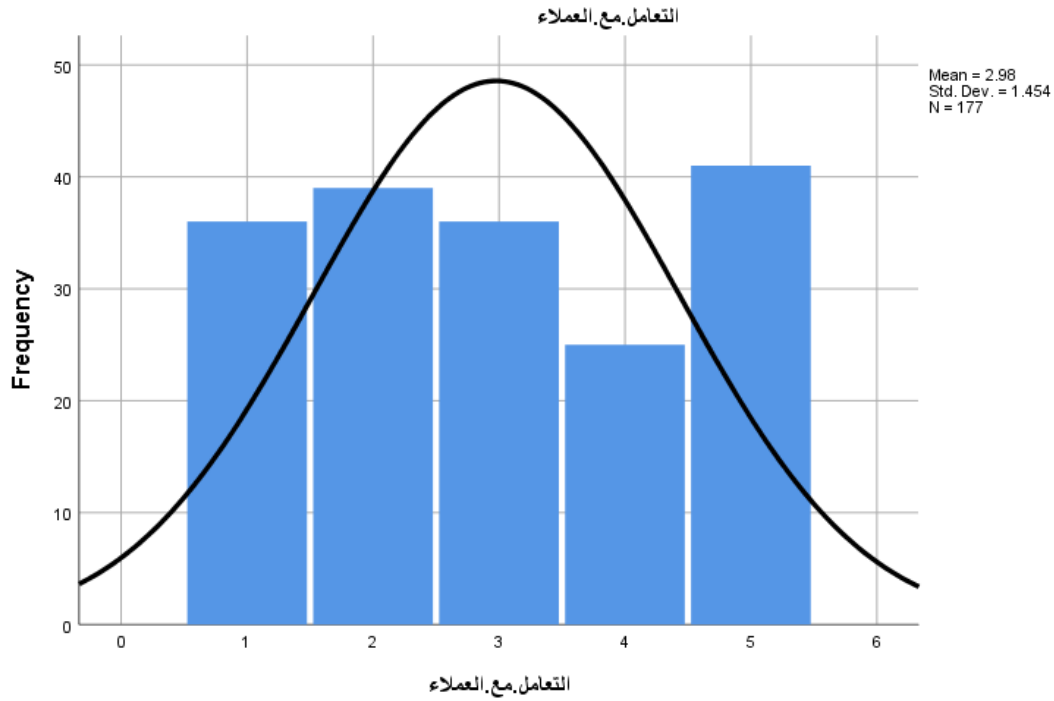
19. تمكنت من التعامل مع العملاء بفعالية أكبر أثناء العمل عن بُعد

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت إجابته بـ "لا أوافق ولا أرفض" على أنهم تمكنوا من التعامل مع العملاء بفعالية أكبر أثناء العمل عن بُعد بنسبة 23.2%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن هناك مجموعة من الموظفين في البنك الأهلي السعودي الذين شعروا بتحفظ أو حيادية فيما يتعلق بتأثير العمل عن بُعد على قدرتهم في تقديم خدمات العملاء. هذا يدل على أن تجربة العمل عن بُعد قد لم تؤثر بشكل واضح سواء بالإيجاب أو السلب على فعالية التعامل مع العملاء بالنسبة لهذه الفئة من الموظفين. من جهة، قد يكون هؤلاء الموظفون قد شعروا بأن العمل عن بُعد قد ساعدهم على تحسين مستوى التركيز والتفاعل مع العملاء من خلال الأدوات الرقمية مثل المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني، مما جعلهم قادرين على توفير استجابة أسرع وأكثر تخصيصاً للعملاء. ولكن من الجهة الأخرى، قد يكونوا قد شعروا أن العمل عن بُعد قد قلل من التفاعل الشخصي المباشر مع العملاء، وهو ما يمكن أن يؤثر على جودة الخدمة في بعض الحالات، حيث يفضل بعض العملاء التواصل وجهاً لوجه للحصول على خدمة أكثر تخصيصاً.

وطمأنينة. علاوة على ذلك، قد تكون بعض التحديات التقنية مثل مشاكل الاتصال بالإنترنت أو استخدام برامج الاجتماعات الافتراضية قد أثرت على مستوى الكفاءة في التعامل مع العملاء، وهو ما جعل الموظفين يشعرون بأنهم غير قادرين على تقديم مستوى الخدمة المطلوب بشكل دائم. هذه النتيجة تشير إلى أن هناك حاجة لتطوير وتدريب الموظفين على استخدام أدوات وتقنيات العمل عن بُعد بفعالية أكبر، وكذلك تحسين البنية التحتية التكنولوجية لضمان تقديم خدمة عملاء متميزة على مدار الوقت.

تمكنت من التعامل مع العملاء بفعالية أكبر أثناء العمل عن بُعد					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	36	20.3	20.3	20.3
	أوافق بشدة	39	22.0	22.0	42.4
	لا أوافق	36	20.3	20.3	62.7
	لا أوافق بشدة	25	14.1	14.1	76.8
	لا أوافق ولا أرفض	41	23.2	23.2	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 21: الوصف الاحصائي لتمكن من التعامل مع العملاء بفعالية أكبر أثناء العمل عن بُعد



رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لتمكن من التعامل مع العملاء بفعالية أكبر أثناء العمل عن بُعد

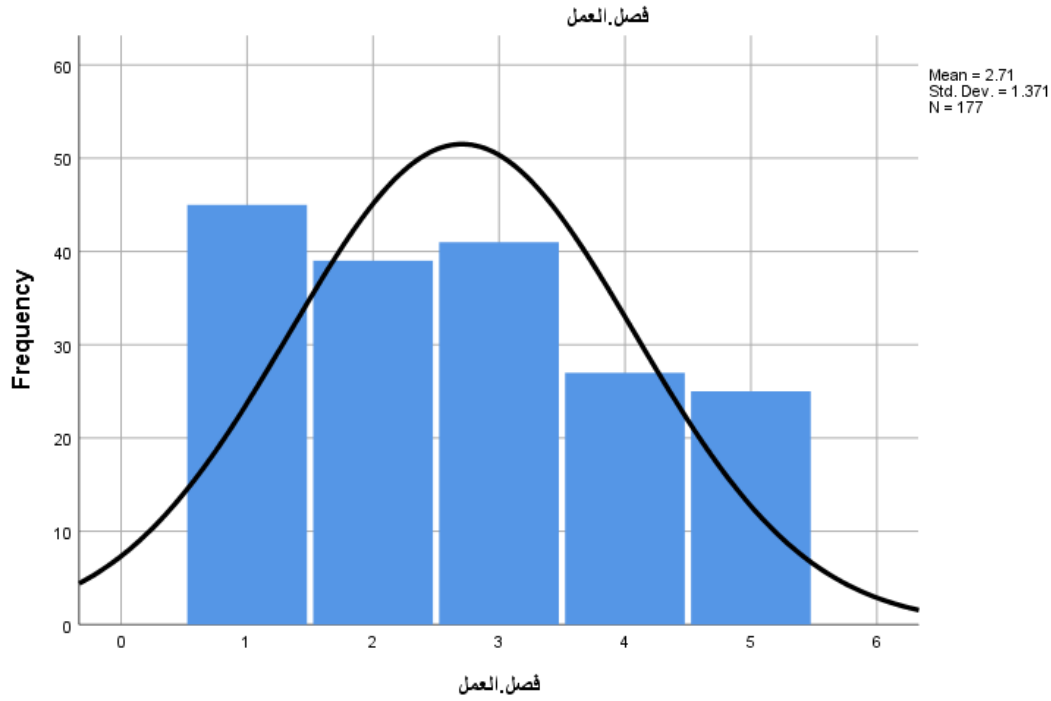
20. أجد صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية عند العمل من المنزل

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أنهم يجدون صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية عند العمل من المنزل بنسبة 25.4%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن تجربة العمل عن بُعد قد أثرت بشكل كبير على قدرة بعض الموظفين في البنك الأهلي السعودي على التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية. هذا الشعور بعدم القدرة على الفصل بين العمل والحياة الشخصية يعد من أبرز التحديات التي يواجهها العديد من الموظفين الذين يعملون عن بُعد، خصوصاً في بيئة المنزل التي تفتقر إلى الحدود المكانية والزمنية الواضحة بين وقت العمل ووقت الراحة. في بيئة العمل التقليدية، يكون لدى الموظفين فصل واضح بين ساعات العمل وساعات الراحة بفضل وجود مكان مخصص للعمل مثل المكتب، مما يتيح لهم التركيز بشكل أكبر على مهامهم خلال ساعات العمل، بينما يتيح لهم بعد ذلك العودة إلى حياتهم الشخصية خارج العمل. أما في بيئة العمل عن بُعد، فإن التداخل بين المكان الذي يعمل فيه الموظف والمكان الذي يعيش فيه قد يؤدي إلى صعوبة في تحديد بداية ونهاية يوم العمل. هذه الصعوبة قد تؤدي إلى

شعور بالإجهاد المستمر، حيث يشعر الموظفون أنهم دائمًا "على العمل"، مما يمكن أن يؤثر سلبًا على صحتهم النفسية والجسدية، ويزيد من مستويات التوتر والإرهاق. كما أن الموظفين الذين يعانون من هذا التداخل قد يواجهون صعوبة في تحديد وقت للراحة أو الترفيه، وهو أمر أساسي للحفاظ على التوازن النفسي والصحة العامة. من ناحية أخرى، تشير هذه النتيجة إلى ضرورة أن يعمل البنك الأهلي السعودي على توفير إرشادات واضحة حول كيفية إدارة الوقت وفصل العمل عن الحياة الشخصية، مثل تشجيع الموظفين على تحديد أوقات محددة للعمل وأوقات أخرى للراحة، وكذلك توفير الدعم النفسي والتوجيه فيما يتعلق بكيفية التعامل مع هذه التحديات.

أجد صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية عند العمل من المنزل		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	45	25.4	25.4	25.4
	أوافق بشدة	39	22.0	22.0	47.5
	لا أوافق	41	23.2	23.2	70.6
	لا أوافق بشدة	27	15.3	15.3	85.9
	لا أوافق ولا أرفض	25	14.1	14.1	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 22: الوصف الاحصائي لوجود صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية عند العمل من المنزل



رسم توضيحي 21: التمثيل البياني لوجود صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية عند العمل من المنزل

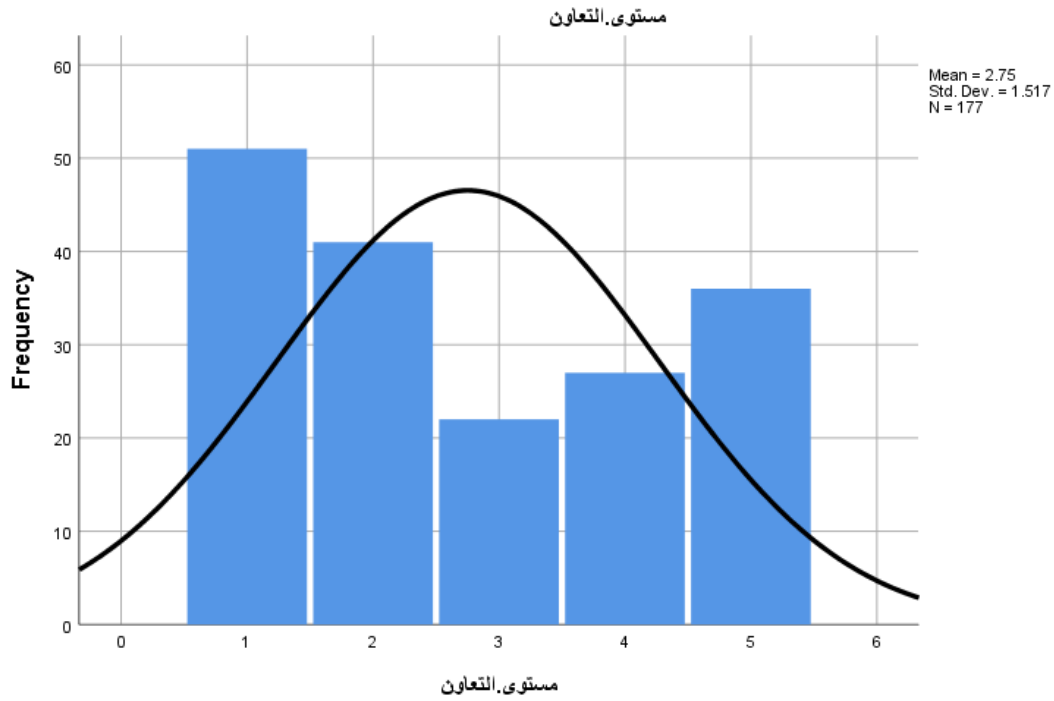
21. أثر العمل عن بُعد على مستوى التعاون بين الأقسام بشكل إيجابي

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن العمل عن بُعد أثر بشكل إيجابي على مستوى التعاون بين الأقسام بنسبة 28.8%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن العمل عن بُعد قد ساعد في تعزيز التواصل والتعاون بين الأقسام داخل البنك الأهلي السعودي بطريقة غير متوقعة. هذه النتيجة تشير إلى أن التحول إلى العمل عن بُعد دفع الفرق المختلفة إلى البحث عن طرق أكثر فعالية للتواصل والتنسيق فيما بينها، حيث أصبح الاعتماد على الأدوات الرقمية مثل منصات الاجتماعات الافتراضية، وبرامج التعاون السحابية، وتطبيقات إدارة المشاريع أمراً حيوياً لضمان استمرارية العمل بكفاءة. قد يكون العمل عن بُعد قد مكن الأقسام المختلفة من تقليص الحواجز الزمنية والجغرافية، حيث يمكن للموظفين الآن التعاون بسهولة أكبر بغض النظر عن مواقعهم. هذه المرونة في التواصل لم تقتصر فقط على تحسين سرعة إنجاز المهام، بل ربما ساعدت أيضاً في تعزيز روح الفريق بين الأقسام من خلال توفير فرص لتبادل الأفكار والمعلومات بسرعة وفعالية. كما أن التقنيات التي تم استخدامها للعمل عن بُعد قد ساعدت في تسهيل تدفق المعلومات عبر الأقسام بشكل أكثر انتظاماً، مما أسهم في تجنب تأخيرات قد تحدث نتيجة للتفاعل الشخصي

التقليدي. من ناحية أخرى، فإن هذه النتيجة تعكس قدرة البنك الأهلي السعودي على التكيف مع بيئة العمل الرقمية، حيث تمكن الموظفون من تعزيز التعاون بشكل فعال على الرغم من التحديات التي فرضها العمل عن بُعد. كما يدل ذلك على أن العمل عن بُعد قد أتاح للأقسام فرصة أفضل لتحقيق تكامل أكبر بين الفرق، مما انعكس إيجاباً على تحسين التنسيق، وتسريع اتخاذ القرارات، وبالتالي زيادة فاعلية البنك في تقديم الخدمات وحل المشكلات.

أثر العمل عن بُعد على مستوى التعاون بين الأقسام بشكل إيجابي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	51	28.8	28.8	28.8
	أوافق بشدة	41	23.2	23.2	52.0
	لا أوافق	22	12.4	12.4	64.4
	لا أوافق بشدة	27	15.3	15.3	79.7
	لا أوافق ولا أرفض	36	20.3	20.3	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 23: الوصف الاحصائي لأثر العمل عن بُعد على مستوى التعاون بين الأقسام بشكل إيجابي.



رسم توضيحي 22: التمثيل البياني لأثر العمل عن بُعد على مستوى التعاون بين الأقسام بشكل إيجابي

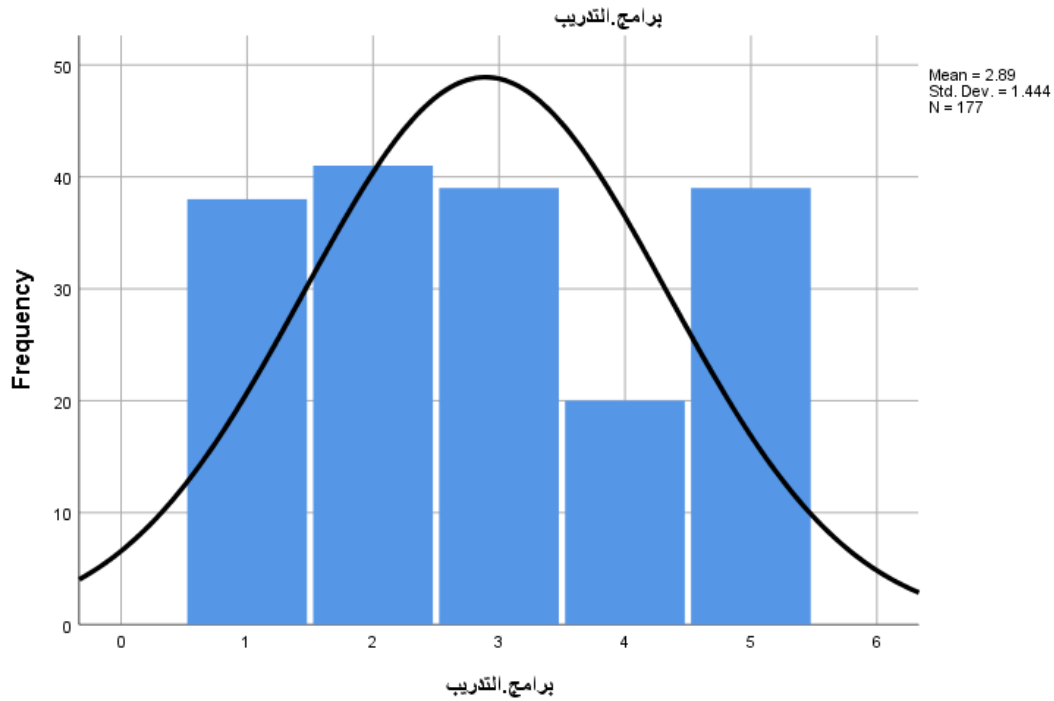
22. ساهمت برامج التدريب عن بُعد في تطوير مهاراتي

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم بشدة على أن برامج التدريب عن بُعد ساهمت في تطوير مهاراتهم بنسبة 23.2%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن الموظفين في البنك الأهلي السعودي قد استفادوا بشكل كبير من برامج التدريب التي تم تقديمها عن بُعد خلال فترة العمل عن بُعد بسبب جائحة كورونا. هذه النتيجة تشير إلى أن التدريب عن بُعد قد لعب دوراً حيوياً في تعزيز الكفاءات والمهارات التقنية للموظفين، حيث سمح لهم بالحصول على المعرفة والمعلومات بشكل مرن وملائم لظروفهم الخاصة. من خلال البرامج التدريبية الإلكترونية، تمكن الموظفون من تعلم مهارات جديدة أو تحسين المهارات السابقة في بيئة رقمية، وهو ما يعكس نجاح البنك في تكييف وتطوير أساليب التدريب لتلبية احتياجات الموظفين في ظل التحديات الجديدة. كما أن التدريب عن بُعد قد سهل الوصول إلى محتوى تدريبي متنوع ومتقدم يتماشى مع احتياجات البنك ويعزز من قدرة الموظفين على استخدام الأدوات التكنولوجية الجديدة والأنظمة المتطورة التي تم اعتمادها للعمل عن بُعد. وبالتالي، من خلال هذه النتيجة، يتضح أن البنك الأهلي

السعودي كان قادرًا على ضمان استمرار تنمية وتطوير مهارات موظفيه، حتى في ظل البيئة الافتراضية، مما يساهم في رفع مستوى الأداء العام وجودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما يمكن أن يدل ذلك على أن الموظفين الذين حصلوا على تدريب فعال عن بُعد قد أصبحوا أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل الرقمية، وهو ما يعود بالنفع على البنك بشكل عام في تعزيز ثقافة التعلم المستمر.

ساهمت برامج التدريب عن بُعد في تطوير مهاراتي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	38	21.5	21.5	21.5
	أوافق بشدة	41	23.2	23.2	44.6
	لا أوافق	39	22.0	22.0	66.7
	لا أوافق بشدة	20	11.3	11.3	78.0
	لا أوافق ولا أرفض	39	22.0	22.0	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 24: الوصف الاحصائي لمساهمة برامج التدريب عن بُعد في تطوير مهاراتي.



رسم توضيحي 23: التمثيل البياني لمساهمة برامج التدريب عن بُعد في تطوير مهاراتي

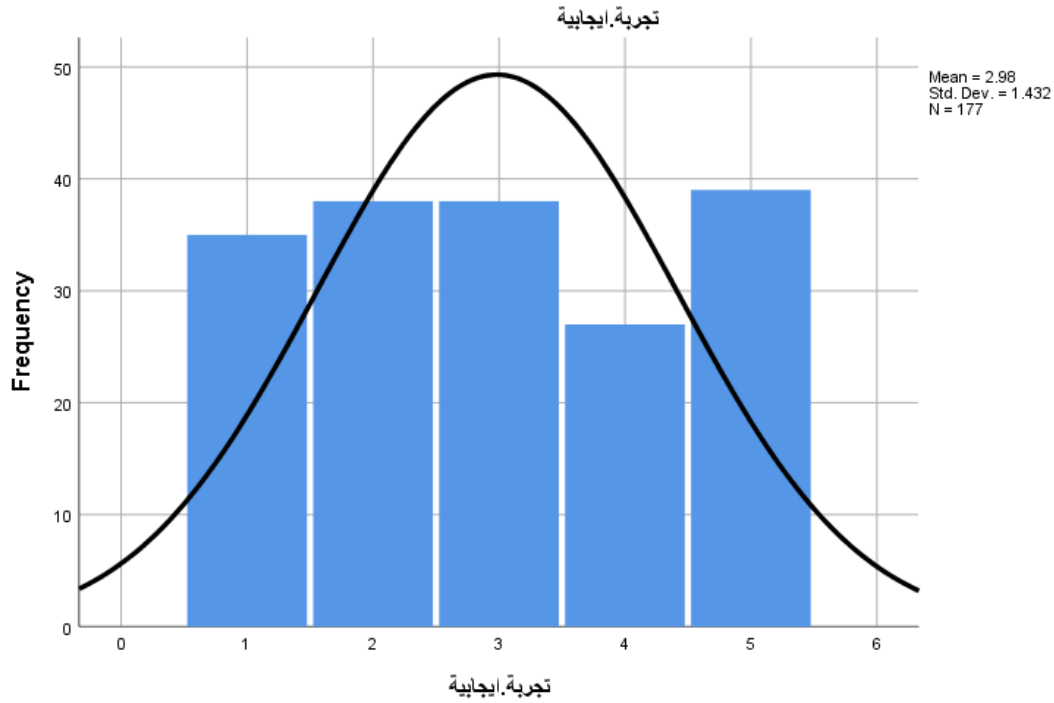
23. أعتبر العمل عن بُعد تجربة إيجابية بالنسبة لي

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت إجاباتهم بـ "لا أوافق ولا أرفض" على أن العمل عن بُعد كان تجربة إيجابية بالنسبة لهم بنسبة 22%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن هناك فئة من الموظفين في البنك الأهلي السعودي الذين يشعرون بأن تجربة العمل عن بُعد كانت محايدة بالنسبة لهم، ولم يتبنوا بشكل كامل موقفًا إيجابيًا أو سلبيًا تجاهها. هذا يشير إلى أن هؤلاء الموظفين قد وجدوا بعض الفوائد في العمل عن بُعد، مثل مرونة الوقت وتقليل التفاعل الاجتماعي المتكرر، ولكنهم في الوقت ذاته واجهوا تحديات قد جعلتهم غير قادرين على تكوين رأي حاسم حول تأثير هذه التجربة على حياتهم المهنية. قد يكون هؤلاء الموظفون قد شعروا ببعض الراحة في تنظيم ساعات العمل بطريقة أكثر مرونة، ولكنهم أيضًا افتقدوا بعض الجوانب التي كانت موجودة في بيئة العمل التقليدية، مثل التفاعل المباشر مع الزملاء والتواصل الفعال. هذه الفئة قد تكون في مرحلة توازن بين التكيف مع النظام الجديد وإدراك التحديات المرتبطة به، مثل الشعور بالعزلة أو صعوبة الوصول إلى بعض الموارد والمعلومات بشكل سريع كما كان يحدث في المكتب.

علاوة على ذلك، قد يكون عدم وضوح تأثير العمل عن بُعد على حياتهم المهنية ناتجاً عن التفاوت في مستوى الراحة والتأقلم مع التقنيات المستخدمة أو اختلاف في طبيعة المهام التي يقومون بها. لذا، تشير هذه النتيجة إلى أن فئة من الموظفين ربما تحتاج إلى المزيد من الوقت أو الدعم للتكيف مع نموذج العمل عن بُعد، وأن البنك الأهلي السعودي قد يحتاج إلى تحسين استراتيجياته لدعم هذه الفئة، من خلال توفير بيئة عمل مرنة توازن بين الاستفادة من مزايا العمل عن بُعد دون فقدان التفاعل الاجتماعي والدعم المهني الضروري.

أعتبر العمل عن بُعد تجربة إيجابية بالنسبة لي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	35	19.8	19.8	19.8
	أوافق بشدة	38	21.5	21.5	41.2
	لا أوافق	38	21.5	21.5	62.7
	لا أوافق بشدة	27	15.3	15.3	78.0
	لا أوافق ولا أرفض	39	22.0	22.0	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 25: الوصف الاحصائي لاعتبار العمل عن بُعد تجربة إيجابية بالنسبة لي



رسم توضيحي 24: التمثيل البياني لاعتبار العمل عن بُعد تجربة إيجابية بالنسبة لي

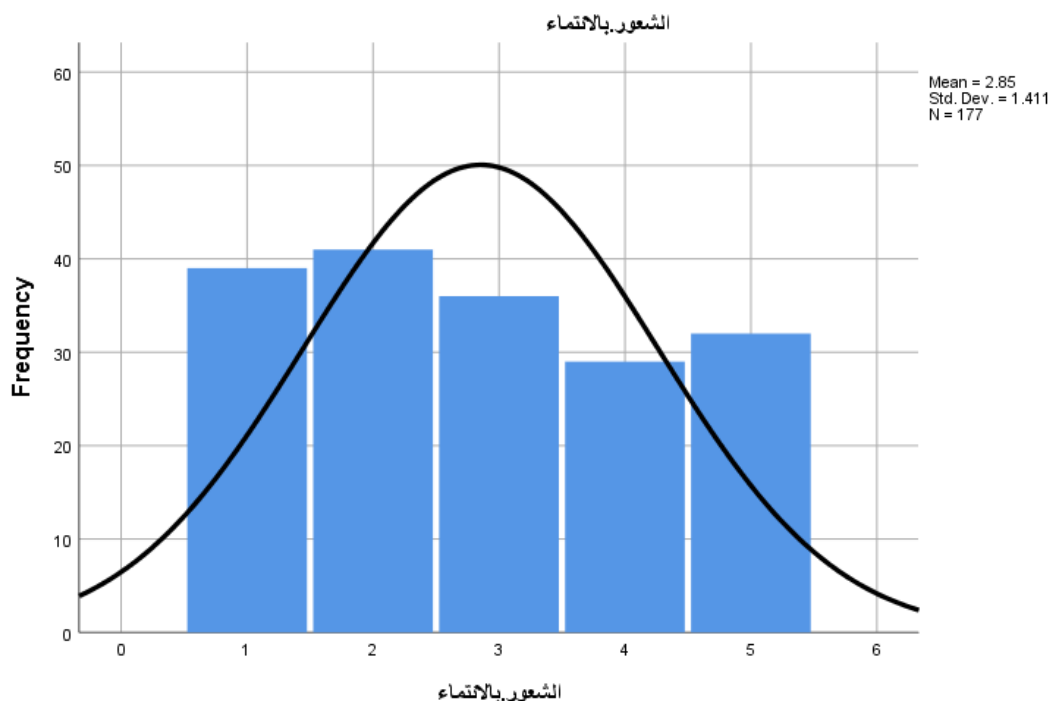
24. أشعربأنني أفتقر إلى الشعور بالانتماء لفريق العمل

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم بشدة على أنهم يشعرون بأنهم يفتقرون إلى الشعور بالانتماء لفريق العمل بنسبة 23.2%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن تجربة العمل عن بُعد قد ساهمت في تعزيز شعور العزلة والانفصال عن الفريق بالنسبة لبعض الموظفين. فعلى الرغم من أن العمل عن بُعد قد يحقق مزيداً من المرونة في أوقات العمل والراحة الشخصية، إلا أن غياب التفاعل المباشر والمستمر مع الزملاء يمكن أن يؤثر بشكل كبير على الروح المعنوية والانتماء التنظيمي. التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل التقليدية لا يقتصر فقط على إنجاز المهام، بل يشمل أيضاً التبادلات غير الرسمية التي تقوي الروابط بين الموظفين، وتخلق بيئة داعمة يشعر فيها الجميع بأنهم جزء من فريق واحد. غياب هذا النوع من التفاعل اليومي قد يؤدي إلى شعور الموظفين بالعزلة، مما يضعف ارتباطهم بالمؤسسة ويؤثر على معنوياتهم. كما أن العمل عن بُعد قد يجعل من الصعب بناء العلاقات الشخصية والمهنية التي تسهم في تعزيز التعاون والروح الجماعية داخل الفريق، وهو ما قد ينعكس سلباً على الأداء العام. بالإضافة إلى ذلك، قد

يكون الموظفون الذين يفضلون العمل التفاعلي في بيئة مكتبية، أو الذين لا يشعرون بالراحة في التعامل مع الأدوات الرقمية، أكثر عرضة لهذا الشعور بالنقص في الانتماء. وبالتالي، تشير هذه النتيجة إلى ضرورة أن يعكف البنك الأهلي السعودي على تطوير استراتيجيات لزيادة التواصل الاجتماعي الافتراضي بين الموظفين، مثل تنظيم اجتماعات دورية للتفاعل الشخصي، وتوفير منصات تفاعلية تعزز من الروابط بين الفرق وتبني شعورًا قويًا بالانتماء المؤسسي، بما يساهم في تعزيز التعاون وتحقيق الأهداف المؤسسية.

أشعر بأنني أفقر إلى الشعور بالانتماء لفريق العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	39	22.0	22.0	22.0
	أوافق بشدة	41	23.2	23.2	45.2
	لا أوافق	36	20.3	20.3	65.5
	لا أوافق بشدة	29	16.4	16.4	81.9
	لا أوافق ولا أرفض	32	18.1	18.1	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 26: الوصف الاحصائي لشعور بأنني أفقر إلى الشعور بالانتماء لفريق العمل.



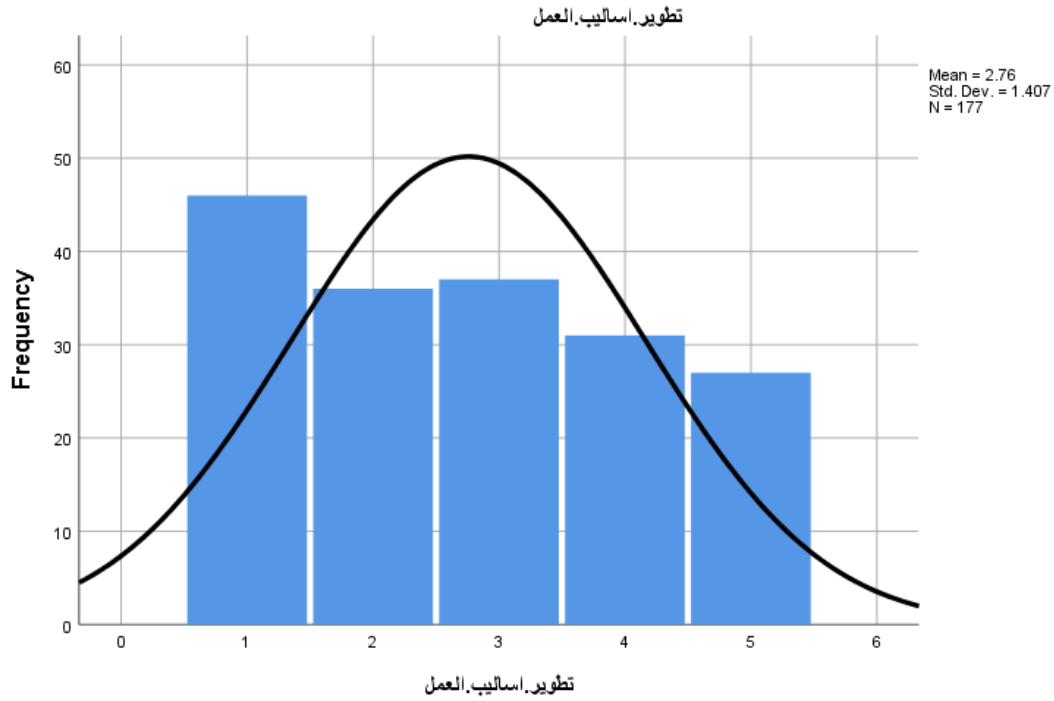
رسم توضيحي 25: التمثيل البياني لشعور بأنني أفقر إلى الشعور بالانتماء لفريق العمل

25. كانت تجربة العمل عن بُعد مفيدة لتطوير أساليب العمل

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن تجربة العمل عن بُعد كانت مفيدة لتطوير أساليب العمل بنسبة 26.6%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن التحول إلى العمل عن بُعد قد فتح أمام الموظفين فرصة لتطوير وتحسين الطرق والأساليب التي يعملون بها، مما ساهم في تعزيز كفاءتهم وأدائهم. فالانتقال إلى بيئة العمل الرقمية فرض على الموظفين استخدام تقنيات وأساليب عمل جديدة لم يكونوا معتادين عليها في بيئة العمل التقليدية، مما جعلهم أكثر قدرة على التكيف مع الأدوات التكنولوجية المتقدمة. هذه التجربة يمكن أن تكون قد شجعت الموظفين على اكتساب مهارات جديدة في إدارة الوقت، وتنظيم العمل، واستخدام برامج التعاون والتواصل عن بُعد، مما أسهم في تحسين الأداء العام. كما أن هذا التوجه إلى العمل عن بُعد قد دفع البنوك إلى إعادة النظر في طرق العمل القديمة وتبني حلول أكثر ابتكاراً، مثل استخدام الأنظمة السحابية، وبدائل الاجتماعات التقليدية، وتطوير آليات جديدة لتنسيق المشاريع وإدارة الفرق. ومن خلال هذه التجربة، قد يكون الموظفون قد أدركوا أهمية الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين فعالية العمل وتسريع إنجاز المهام، وهو ما يعكس قدرة العمل عن بُعد على تحسين أساليب العمل داخل البنك الأهلي السعودي. كما يدل هذا على أن العمل عن بُعد لم يكن مجرد استجابة طارئة للجائحة، بل تحول إلى فرصة لتطوير أساليب العمل وتعزيز الاستدامة والابتكار داخل المؤسسة، وهو ما قد يكون له تأثير إيجابي طويل الأمد على تحسين خدمات البنك وزيادة إنتاجية الموظفين.

كانت تجربة العمل عن بُعد مفيدة لتطوير أساليب العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	46	26.0	26.0	26.0
	أوافق بشدة	36	20.3	20.3	46.3
	لا أوافق	37	20.9	20.9	67.2
	لا أوافق بشدة	31	17.5	17.5	84.7
	لا أوافق ولا أرفض	27	15.3	15.3	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 27: الوصف الاحصائي كانت تجربة العمل عن بُعد مفيدة لتطوير أساليب العمل



رسم توضيحي 26: التمثيل البياني كانت تجربة العمل عن بُعد مفيدة لتطوير أساليب العمل

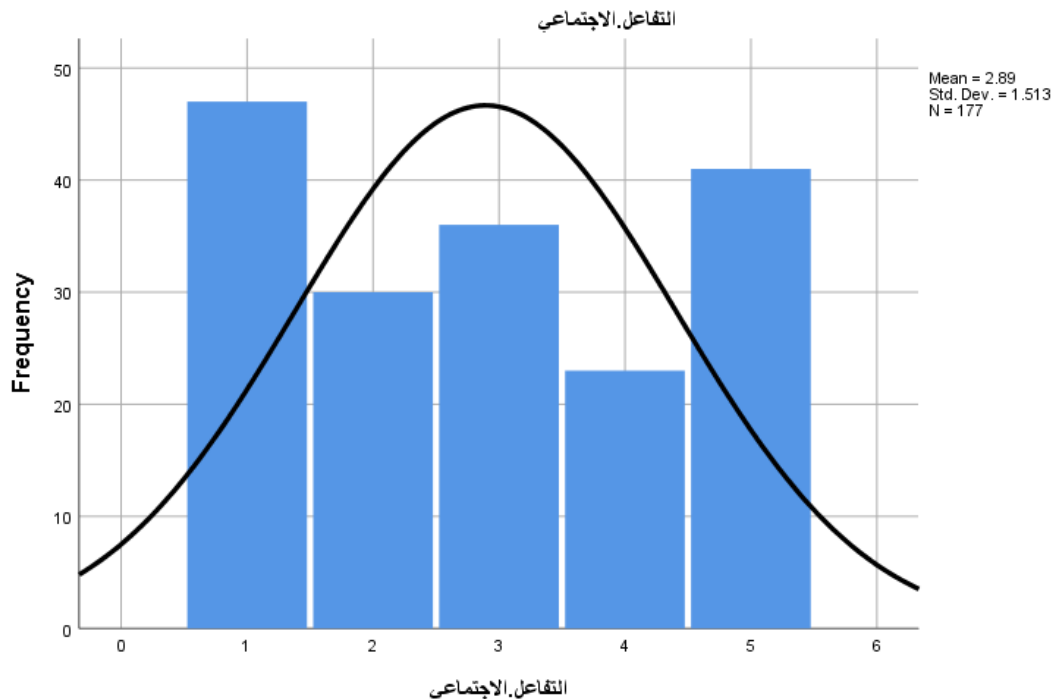
26. أحتاج إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أنهم يحتاجون إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل بنسبة 26.6%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن العمل عن بُعد قد أدى إلى شعور بعض الموظفين بالعزلة الاجتماعية، وهو ما أثر على تجربتهم المهنية بشكل ملحوظ. فالتفاعل الاجتماعي يعد من العناصر الأساسية التي تسهم في بناء روح الفريق وتعزيز التعاون بين الزملاء، حيث يساعد التواصل المباشر في تطوير العلاقات المهنية، وتبادل المعرفة، وتعزيز العمل الجماعي. قد يشعر الموظفون الذين يفتقرون إلى هذا التفاعل بأنهم أقل ارتباطاً بزملائهم أو بأنهم يفتقدون إلى الدعم الاجتماعي والمعنوي الذي كان متاحاً في بيئة العمل التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤثر غياب التفاعل المباشر على مستوى الإبداع والتبادل الفعال للأفكار، حيث أن الاجتماعات غير الرسمية والنقاشات المباشرة بين الزملاء في المكتب غالباً ما تكون مصدراً للإلهام وحل المشكلات. من جهة أخرى، تشير هذه النتيجة إلى أن الفئات التي قد تكون أقل انفتاحاً على استخدام الأدوات الرقمية أو التي تفضل التفاعل الشخصي قد تعاني أكثر من

غيرها في بيئة العمل عن بُعد، مما يعكس الحاجة إلى إيجاد توازن بين المرونة الرقمية وأهمية التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل. وبالتالي، من المهم أن يولي البنك الأهلي السعودي اهتمامًا كبيرًا لهذه النقطة من خلال توفير فرص للتواصل الاجتماعي الافتراضي بين الموظفين أو تنظيم اجتماعات دورية تجمع الفرق معًا لتحفيز التعاون وتعزيز العلاقات بين الموظفين، الأمر الذي يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا الوظيفي.

أحتاج إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	47	26.6	26.6	26.6
	أوافق بشدة	30	16.9	16.9	43.5
	لا أوافق	36	20.3	20.3	63.8
	لا أوافق بشدة	23	13.0	13.0	76.8
	لا أوافق ولا أرفض	41	23.2	23.2	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 28: الوصف الاحصائي لاحتياج إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل



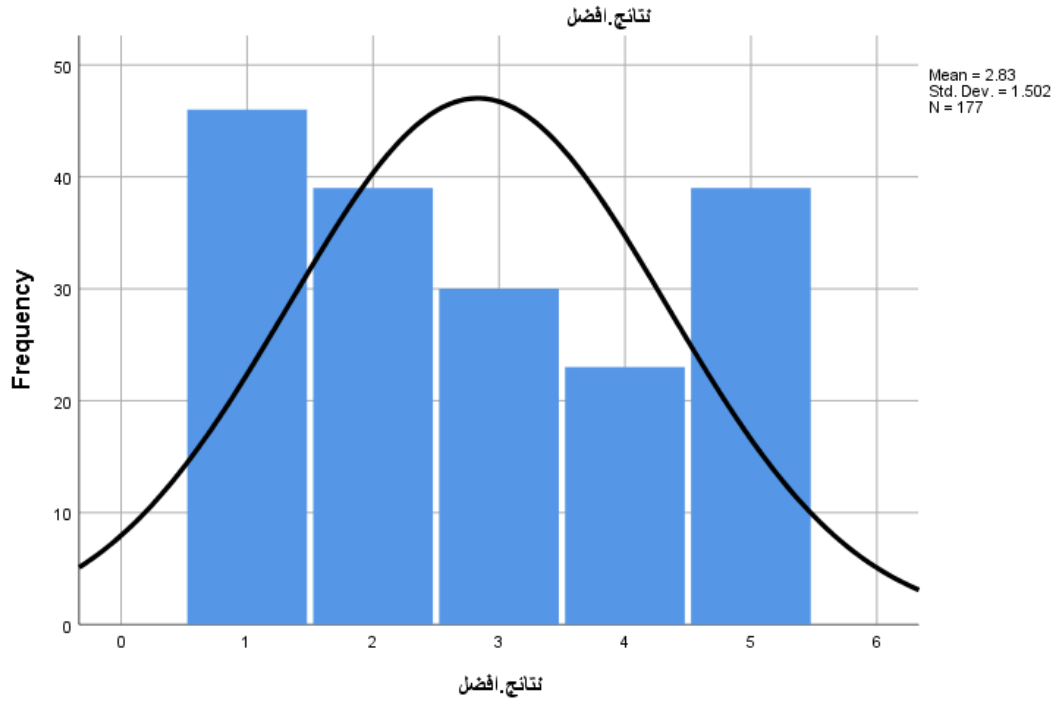
رسم توضيحي 27: التمثيل البياني لاحتياج إلى المزيد من التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل

27. ساعدني العمل عن بُعد على تحقيق نتائج أفضل في مشاريعي

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن العمل عن بُعد ساعدهم على تحقيق نتائج أفضل في مشروعاتهم بنسبة 26%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن بيئة العمل عن بُعد قد قدمت للموظفين فرصة أكبر لتحقيق مستوى أعلى من الكفاءة في إنجاز مهامهم. هذه النتيجة تشير إلى أن العمل عن بُعد قد أتاح للموظفين مرونة أكبر في تنظيم وقتهم والتركيز على المهام دون انقطاع أو تشويش من بيئة العمل التقليدية. حيث أن قلة الاجتماعات الميدانية والضوضاء المكتبية قد سهلت على الموظفين التفرغ للمشروعات بشكل أكثر فاعلية، مما انعكس إيجاباً على جودة العمل والنتائج المحققة. من ناحية أخرى، قد تكون الأدوات الرقمية مثل البريد الإلكتروني، ومنصات الاجتماعات عبر الإنترنت، وبرامج إدارة المشاريع قد ساعدت الموظفين على التواصل بشكل أكثر انتظاماً مع فرقهم، مما ساهم في تحسين التنسيق وتحديد الأهداف بوضوح، وبالتالي تعزيز نتائج العمل. كما أن العمل عن بُعد قد منح الموظفين القدرة على العمل في بيئة أكثر راحة، حيث يمكنهم تخصيص الوقت والموارد بشكل أفضل لإنجاز المشاريع، مما ساعد في تحسين إنتاجيتهم. تشير هذه النتيجة أيضاً إلى أن بعض الموظفين قد يجدون في العمل عن بُعد فرصة لتنظيم حياتهم المهنية بطريقة تتيح لهم تقديم أفضل أداء في مهامهم، وهو ما يساهم في تحسين نتائج المشاريع بشكل عام، وبالتالي يساهم في تحقيق أهداف البنك الأهلي السعودي في تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء.

ساعدني العمل عن بُعد على تحقيق نتائج أفضل في مشاريعي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	46	26.0	26.0	26.0
	أوافق بشدة	39	22.0	22.0	48.0
	لا أوافق	30	16.9	16.9	65.0
	لا أوافق بشدة	23	13.0	13.0	78.0
	لا أوافق ولا أرفض	39	22.0	22.0	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 29: الوصف الاحصائي لمساعدة العمل عن بُعد على تحقيق نتائج أفضل في مشاريعي



رسم توضيحي 28: التمثيل البياني لمساعدة العمل عن بُعد على تحقيق نتائج أفضل في مشاريعي

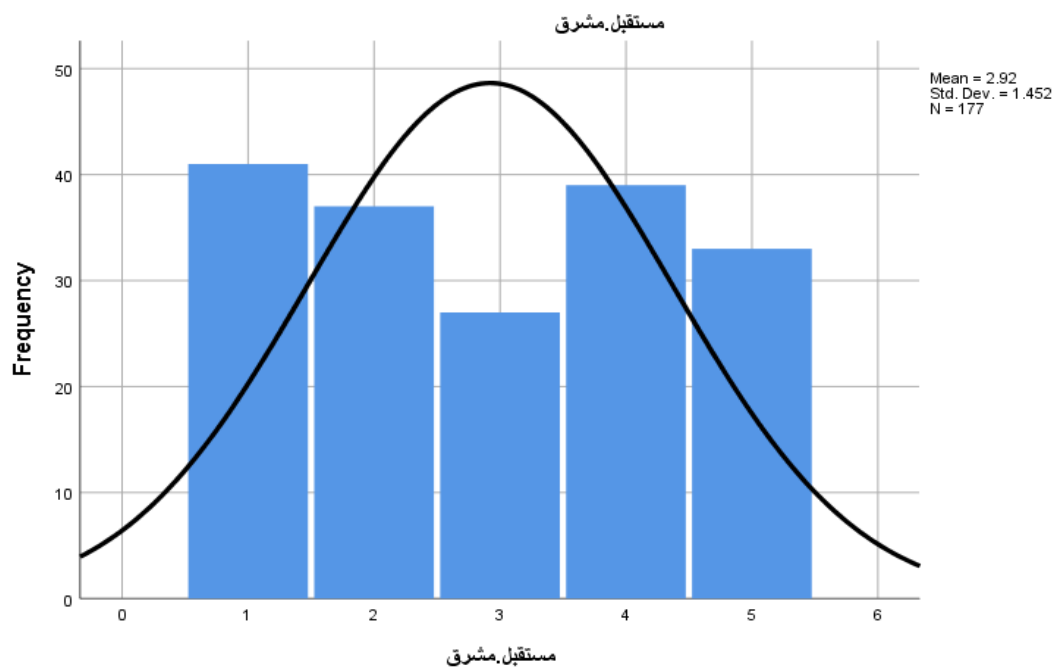
28. أعتقد أن مستقبل العمل عن بُعد سيكون له تأثير طويل الأمد على البنك

من خلال استجابات المشاركين التي أكدت موافقتهم على أن مستقبل العمل عن بُعد سيكون له تأثير طويل الأمد على البنك بنسبة 23.2%، وأن هذه النسبة تمثل أعلى نسبة بين استجابات المشاركين بالتجربة، يمكن الاستنتاج أن الموظفين في البنك الأهلي السعودي يتوقعون أن يكون العمل عن بُعد جزءاً من الاستراتيجيات المستقبلية للبنك، وأن له تأثيراً مستداماً على هيكل العمل وجودة الخدمات المقدمة. هذه النسبة العالية تشير إلى أن الموظفين يدركون الفوائد العديدة للعمل عن بُعد، مثل زيادة المرونة في العمل، وتحسين التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وتقليل الضغوط الناتجة عن التنقل والانتقال إلى المكاتب. من ناحية أخرى، قد يعكس هذا التوجه أيضاً أن الموظفين يعتقدون أن تقنيات العمل عن بُعد قد تكون عنصراً أساسياً في تحسين الإنتاجية والكفاءة على المدى الطويل، من خلال تعزيز استخدام الأدوات الرقمية وأنظمة التعاون التي تسهم في تحسين التنسيق بين الفرق وإدارة المهام بشكل أكثر فعالية. كما أن هذه النتيجة قد تشير إلى أن العمل عن بُعد ليس مجرد استجابة مؤقتة لجائحة كورونا، بل هو نموذج عمل قد يتبناه البنك بشكل دائم أو جزئي لتلبية احتياجات

الموظفين والعملاء، مما يعكس تغيراً في ثقافة العمل داخل البنك. وبالتالي، هذه النتيجة تدل على أن الموظفين يعتبرون العمل عن بُعد من العوامل الحاسمة التي يمكن أن تعزز قدرة البنك على التكيف مع التحولات المستقبلية في السوق، كما تعكس رؤيتهم حول أهمية التكنولوجيا والمرونة في تحسين أداء البنك وتقديم خدماته.

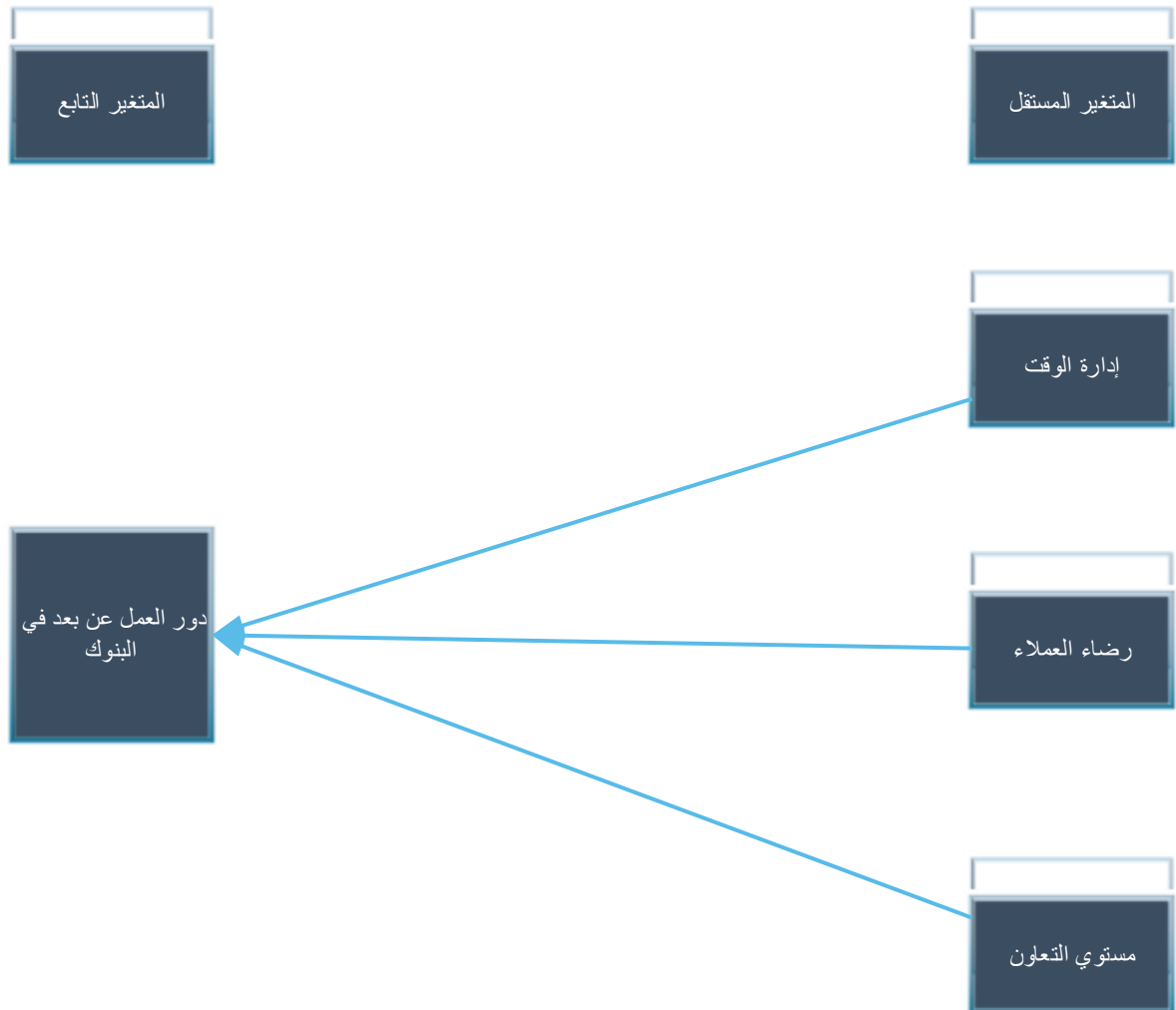
أعتقد أن مستقبل العمل عن بُعد سيكون له تأثير طويل الأمد على البنك					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	41	23.2	23.2	23.2
	أوافق بشدة	37	20.9	20.9	44.1
	لا أوافق	27	15.3	15.3	59.3
	لا أوافق بشدة	39	22.0	22.0	81.4
	لا أوافق ولا أرفض	33	18.6	18.6	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

جدول 30: الوصف الاحصائي بأن مستقبل العمل عن بُعد سيكون له تأثير طويل الأمد على البنك



رسم توضيحي 29: التمثيل البياني بأن مستقبل العمل عن بُعد سيكون له تأثير طويل الأمد على البنك

- متغيرات الدراسة:



رسم توضيحي 30: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

- دور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره في إدارة الوقت

أدى التحول المفاجئ للعمل عن بُعد بسبب جائحة كورونا إلى تغيير جذري في طريقة عمل موظفي البنوك، بما في ذلك في إدارة الوقت. بالنسبة للعديد من الموظفين في البنك الأهلي السعودي، ساعد العمل عن بُعد على تحسين قدراتهم في إدارة الوقت بشكل ملحوظ. فبفضل المرونة التي يوفرها العمل من المنزل، أصبح بإمكان الموظفين تنظيم جداولهم وفقاً للمهام ذات الأولوية والأوقات التي يشعرون فيها بأقصى درجات التركيز والإنتاجية. على سبيل المثال، يمكن للموظف العمل في أوقات محددة من اليوم تكون أكثر ملاءمة لأداء المهام المعرفية التي تتطلب التفكير العميق والتحليل. كما أن العمل عن بُعد قلل من ضغوط التنقل اليومي والتواجد في مكان العمل المادي، مما وفر وقتاً إضافياً يمكن استغلاله في إتمام المهام بشكل أكثر كفاءة. ومع غياب الاجتماعات العشوائية والضوضاء المحيطة التي عادة ما تحدث في بيئة المكتب، أصبحت قدرة الموظف على تخصيص وقت أكثر للمهام الأكثر أهمية أعلى، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء العام.

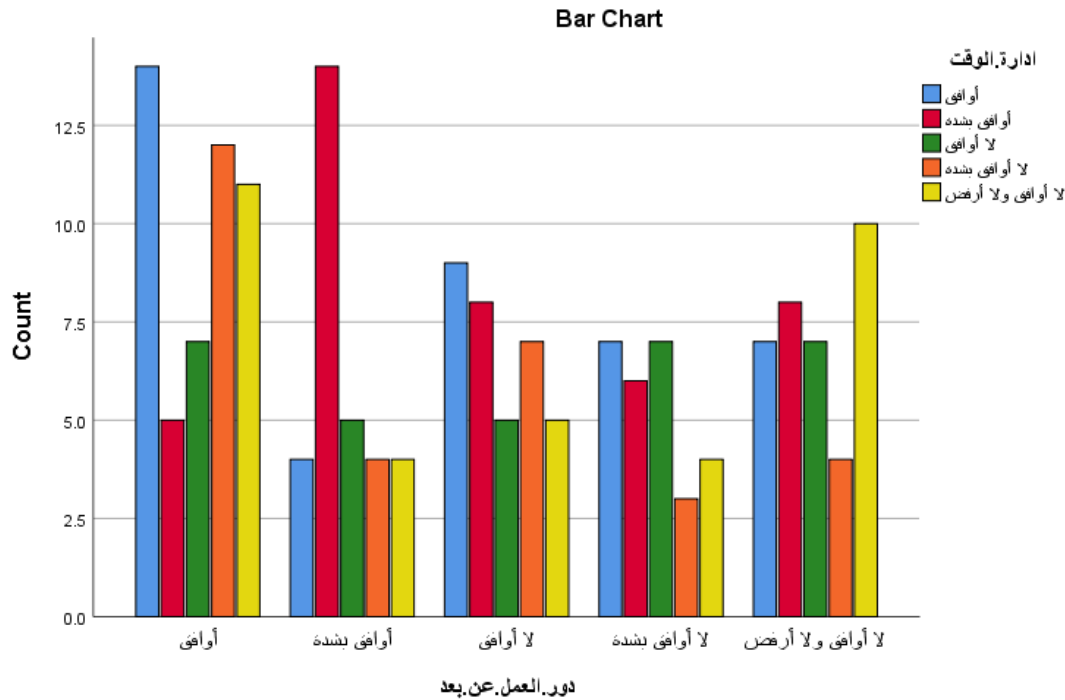
من جانب آخر، بالرغم من أن العمل عن بُعد أتاح فرصاً كبيرة لتحسين إدارة الوقت، فإنه أيضاً جاء مع تحديات تتعلق بالحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية. فبعض الموظفين قد يواجهون صعوبة في تحديد حدود واضحة بين وقت العمل ووقت الراحة، مما قد يؤدي إلى الشعور بالإرهاق أو الإجهاد نتيجة العمل المستمر دون انقطاع. بالإضافة إلى ذلك، قد يواجه بعض الموظفين صعوبة في تنظيم الوقت بشكل مناسب بسبب غياب بيئة العمل التقليدية التي تفرض بعض الأنظمة والترتيبات اليومية. ولكن من ناحية أخرى، يمكن القول أن بعض الإجراءات التي اعتمدها البنك الأهلي السعودي من خلال توفير أدوات وتقنيات العمل عن بُعد مثل الاجتماعات الافتراضية، وبرامج إدارة المشاريع، والأنظمة الرقمية المتقدمة، ساعدت في تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة وضمان استمرارية العمل بكفاءة. بشكل عام، يمكن القول إن العمل عن بُعد قد منح الموظفين فرصة أفضل لإدارة وقتهم بطريقة مرنة وفعالة، ولكنه يتطلب أيضاً من الموظفين اتخاذ خطوات إضافية للحفاظ على التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذه التجربة (Hafshah, 2022).

تشير نتائج اختبار Chi-Square إلى أنه لا يوجد ارتباط دال إحصائي بين المتغيرات التي تم تحليلها في سياق تأثير العمل عن بُعد على إدارة الوقت في البنوك. فقد أظهرت قيمة Pearson Chi-Square (20.584) مع درجة حرية (df) تبلغ 16 وأهمية إحصائية تبلغ 0.195، وهي أكبر من المستوى التقليدي للثقة (0.05)، مما يشير إلى أنه لا يمكن رفض الفرضية العدمية ولا

يوجد تأثير واضح للعمل عن بُعد على إدارة الوقت بناءً على البيانات التي تم جمعها. كما أن اختبار Likelihood Ratio أظهر نتيجة مماثلة 0.212 تشير إلى عدم وجود ارتباط قوي. علاوة على ذلك، كانت قيمة Linear-by-Linear Association (0.966) أيضًا أكبر من 0.05، مما يعزز نفس الاستنتاج. تجدر الإشارة إلى أنه تم ملاحظة أن 8% من الخلايا تحتوي على عدد متوقع أقل من 5، وهو ما قد يؤثر على قوة الاختبار، ولكنه لا يغير من الاستنتاج العام بأن العمل عن بُعد لم يُظهر تأثيرًا دالًا إحصائيًا على إدارة الوقت.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.584 ^a	16	.195
Likelihood Ratio	20.174	16	.212
Linear-by-Linear Association	.002	1	.966
N of Valid Cases	177		
a. 2 cells (8.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.58.			

جدول 31: اختبار كاي اسكوير لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره في إدارة الوقت



رسم توضيحي 31: المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره في إدارة الوقت

- دور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على رضا العملاء

أدى التحول إلى العمل عن بُعد في البنوك إلى تغييرات ملحوظة في كيفية تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، حيث كان لهذا التحول تأثير مباشر على جودة التجربة التي يحصل عليها العملاء. في البداية، منحت تقنيات العمل عن بُعد البنوك مثل البنك الأهلي السعودي القدرة على الحفاظ على استمرارية الخدمات المصرفية دون انقطاع، من خلال توفير حلول رقمية تمكن الموظفين من التواصل مع العملاء وحل مشكلاتهم عن بُعد. البنوك استخدمت منصات الاتصال الافتراضية، والأنظمة الرقمية لتقديم الدعم الفني، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، مما سمح للعملاء بالتعامل مع خدماتهم المصرفية دون الحاجة للذهاب إلى الفرع. وهذا بدوره ساهم في تقديم خدمة أسرع وأكثر مرونة للعملاء، حيث يمكنهم إتمام المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، وهو ما يعزز راحتهم ورضاهم عن الخدمة المقدمة. ومع ذلك، يظل عامل التفاعل البشري أحد الأبعاد المهمة في تقييم جودة الخدمة المصرفية، ولذلك كان التحدي الرئيسي أمام البنوك هو الحفاظ على مستويات عالية من خدمة العملاء على الرغم من قلة التفاعل الشخصي المباشر.

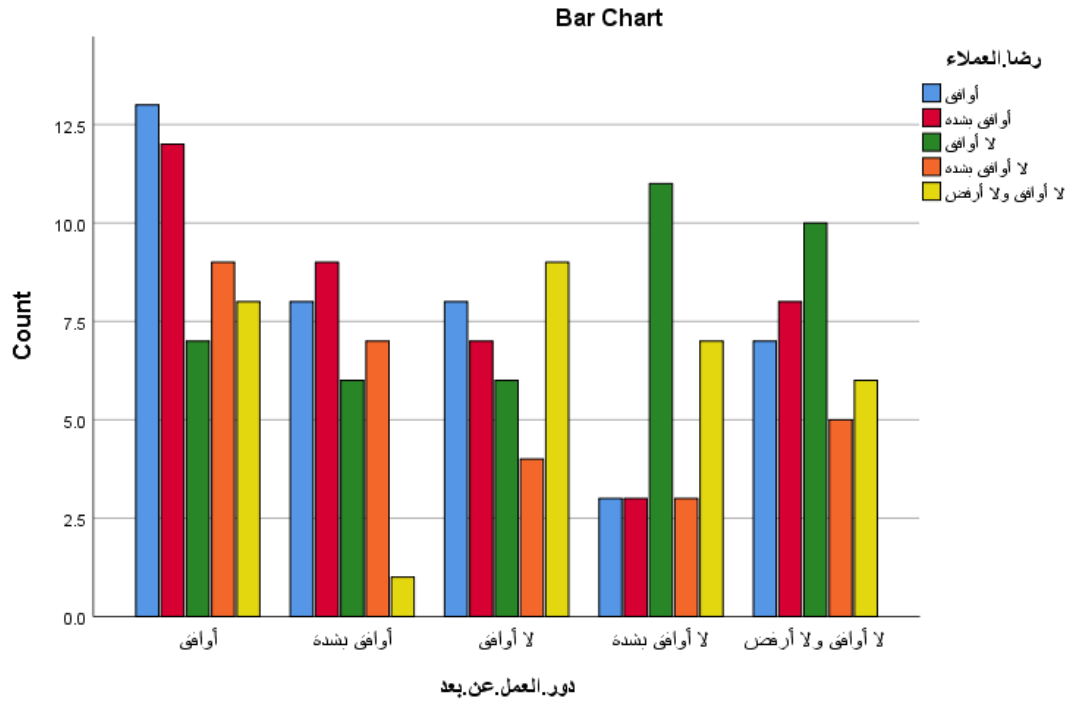
رغم المزايا التي يقدمها العمل عن بُعد من حيث توفير الوقت والمرونة، إلا أنه في بعض الحالات قد يؤثر سلبيًا على رضا العملاء إذا لم تتم إدارة التجربة بشكل فعال. من أبرز التحديات التي واجهتها بعض البنوك هو ضمان استجابة فورية وفعالة لطلبات العملاء عبر القنوات الرقمية، حيث قد يواجه العملاء تأخيرات أو صعوبة في التواصل بسبب الاعتماد الكبير على التكنولوجيا. على سبيل المثال، قد يعاني العملاء من صعوبة في الحصول على الدعم الفوري أو الرد على استفساراتهم في حالة وجود مشاكل تقنية أو مشكلات في الأنظمة الرقمية. كما أن افتقار العملاء للتفاعل الشخصي المباشر قد يساهم في شعورهم بعدم الارتياح أو تراجع الثقة في الخدمات المصرفية المقدمة. من ناحية أخرى، إذا كانت البنوك قادرة على توفير تقنيات مبتكرة مثل الاجتماعات الافتراضية، والدعم الفني عن بُعد، وخدمات الدردشة المباشرة بكفاءة، يمكن أن يعزز ذلك من رضا العملاء ويسهم في تحسين تجربتهم. لذلك، يتطلب الأمر من البنوك التوازن بين استخدام التقنيات الحديثة وتقديم تجربة شخصية مريحة وفعالة لضمان استمرارية رضا العملاء (Anita, 2023).

تشير نتائج اختبار Chi-Square إلى أنه لا يوجد ارتباط دال إحصائي بين تأثير العمل عن بُعد على رضا العملاء في البنوك. فقد أظهرت قيمة Pearson Chi-Square (19.175) مع درجة حرية (df) تبلغ 16 وأهمية إحصائية تبلغ 0.260، وهي أكبر من مستوى الدلالة التقليدي (0.05)، مما يشير إلى أنه لا يمكن رفض الفرضية العدمية ولا يوجد تأثير واضح للعمل عن بُعد على رضا العملاء بناءً على البيانات المتاحة. كما أظهرت نتيجة Likelihood Ratio (20.677) قيمة أهمية إحصائية قدرها 0.191، مما يعزز نفس الاستنتاج. بالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة Linear-by-Linear Association (1.639) ذات أهمية إحصائية تبلغ 0.200، مما يدل على عدم وجود تأثير خطي ملحوظ بين المتغيرات. تجدر الإشارة إلى أنه تم ملاحظة أن 12% من الخلايا تحتوي على عدد متوقع أقل من 5، وهو ما قد يؤثر على قوة الاختبار، ولكن لا يزال الاستنتاج العام يؤكد أنه لا يوجد تأثير دال للعمل عن بُعد على رضا العملاء في هذه العينة.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.175 ^a	16	.260
Likelihood Ratio	20.677	16	.191

Linear-by-Linear Association	1.639	1	.200
N of Valid Cases	177		
a. 3 cells (12.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.27.			

جدول 32: اختبار كاي اسكوير لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على رضا العملاء



رسم توضيحي 32: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على رضا العملاء

- دور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على مستوى التعاون

لقد كان للعمل عن بُعد في البنوك، مثل البنك الأهلي السعودي، تأثيرات كبيرة على مستوى التعاون بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة. في البداية، تمكّن العمل عن بُعد من تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهل التواصل بين الأقسام والموظفين على الرغم من المسافات الجغرافية. الأدوات الرقمية مثل الاجتماعات الافتراضية، وبرامج إدارة المشاريع المشتركة، وأنظمة التواصل الفوري كانت أساسية في استمرار التعاون بين الفرق المختلفة داخل البنك. هذه الأدوات سمحت للموظفين بالاجتماع وتبادل الأفكار والمعلومات في الوقت الفعلي، ما أدى إلى تسريع اتخاذ القرارات وحل المشكلات بشكل

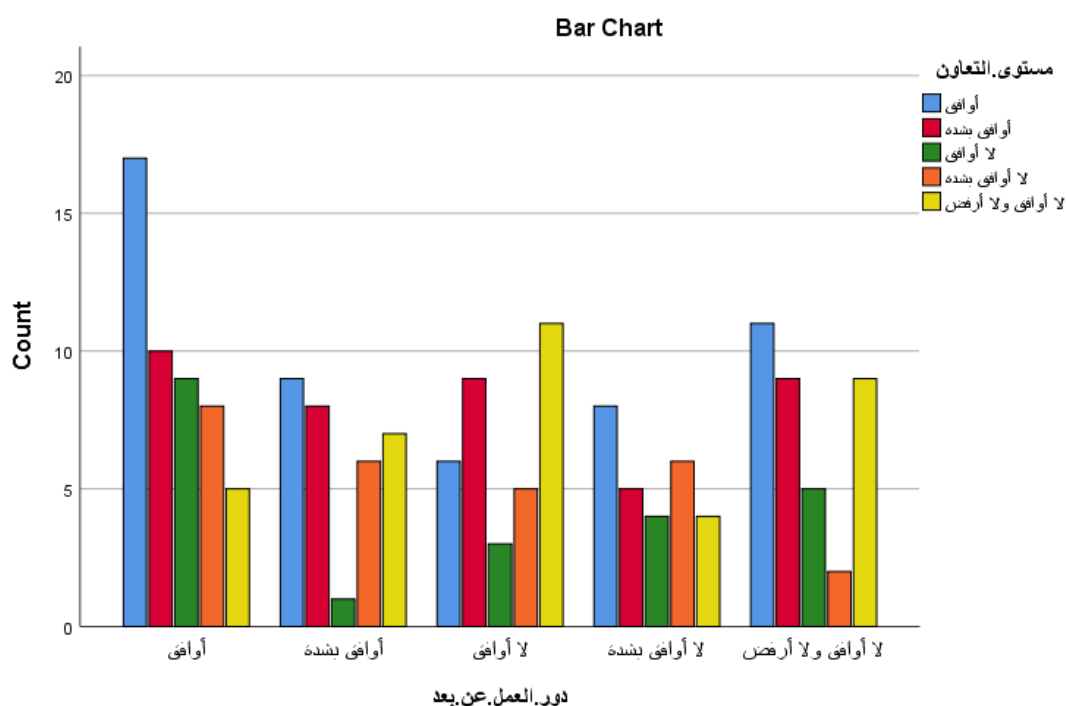
جماعي. من خلال هذه التقنيات، أصبح بالإمكان تجاوز العوائق التي قد تطرأ بسبب تباعد الموظفين أو ظروف العمل الميداني، حيث أصبح التعاون بين الأقسام أكثر تنظيماً وفعالية. هذا النمو في استخدام التكنولوجيا ساهم في تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة مثل قسم خدمة العملاء، قسم المحاسبة، قسم المبيعات، والإدارة العليا، وهو ما عزز من فاعلية العمليات المصرفية.

رغم الفوائد التي يمكن أن تترتب على العمل عن بُعد في تعزيز التعاون بين الفرق، إلا أن هذا التحول قد يواجه بعض التحديات التي تؤثر سلباً على مستوى التعاون بين الموظفين في بعض الحالات. فقد يواجه بعض الموظفين صعوبة في التواصل غير المباشر، مما يؤدي إلى قلة التنسيق أو تأخير في تبادل المعلومات الهامة. العمل عن بُعد يمكن أن يعزل الموظفين عن زملائهم في العمل، مما يقلل من فرص التفاعل اليومي العفوي الذي يحدث في بيئة العمل التقليدية ويؤثر على روح الفريق والتعاون. كما أن عدم وجود بيئة عمل مشتركة قد يزيد من صعوبة التنسيق بين الأقسام المختلفة في حالة وجود مهام معقدة تتطلب التعاون الفعال بين عدة فرق. ولكن، إذا تم تخصيص وقت كافٍ للاجتماعات المنتظمة عبر الإنترنت، وتوفير الأدوات المناسبة مثل تطبيقات إدارة الأعمال المشتركة، يمكن تقليل هذه الفجوة وتعزيز مستوى التعاون. بشكل عام، يتطلب الأمر من البنوك التأكد من استدامة وتعزيز ثقافة التعاون عن بُعد عبر التدريب المناسب واتباع استراتيجيات تكنولوجية فعالة لضمان استمرارية النجاح في العمل الجماعي (Ghar، 2024).

تشير نتائج اختبار Chi-Square إلى أنه لا يوجد ارتباط دال إحصائي بين تأثير العمل عن بُعد على مستوى التعاون في البنوك. فقد أظهرت قيمة Pearson Chi-Square (16.085) مع درجة حرية (df) تبلغ 16 وأهمية إحصائية قدرها 0.447، وهي أكبر من المستوى التقليدي للدلالة (0.05)، مما يعني أنه لا يمكن رفض الفرضية العدمية وبالتالي لا يوجد تأثير معنوي للعمل عن بُعد على مستوى التعاون. كما أن Likelihood Ratio (17.837) أظهر أيضاً قيمة أهمية إحصائية قدرها 0.334، مما يعزز النتيجة نفسها. بالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة Linear-by-Linear Association (0.513) ذات أهمية إحصائية 0.474، وهي أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود علاقة خطية دالة بين المتغيرات. ومن الجدير بالذكر أنه تم ملاحظة أن 24% من الخلايا تحتوي على عدد متوقع أقل من 5، وهو ما قد يؤثر على قوة الاختبار، لكن بشكل عام، تشير النتائج إلى أن العمل عن بُعد لم يُظهر تأثيراً دالاً إحصائياً على مستوى التعاون في البنوك.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.085 ^a	16	.447
Likelihood Ratio	17.837	16	.334
Linear-by-Linear Association	.513	1	.474
N of Valid Cases	177		
a. 6 cells (24.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.36.			

جدول 33: اختبار كاي اسكوير لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على مستوى التعاون



رسم توضيحي 33: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور العمل عن بعد في البنوك ومدى تأثيره على مستوى التعاون

- تحليل التباين الأحادي:

في نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، تشير القيمة $F(1.218)$ إلى أن النموذج التجريبي لا يُظهر اختلافًا كبيرًا بين المجموعات بناءً على المتغيرات المدروسة، حيث أن أهمية الاختبار (Sig.) بلغت 0.275، وهي أكبر من 0.05، مما يشير إلى عدم وجود دلالة إحصائية بين المتغيرات المدروسة. هذا يعني أنه لا يوجد تأثير كبير للعمل عن بُعد على المتغيرات المستهدفة في الدراسة. القيم الأخرى مثل Sum of Squares و Mean Square تظهر التوزيع العام للبيانات، حيث أن Sum of Squares للارتداد (Residual) هي 360.767، مما يدل على تباين كبير داخل المجموعة مقارنة بالتباين بين المجموعات.

أما بالنسبة لملخص نموذج Bayes Factor، فإن Bayes Factor في هذه الحالة هو 0.000، مما يشير إلى أن البيانات لا تدعم أي علاقة قوية بين المتغيرات المدروسة. كما أن R^2 (0.082) و Adjusted R^2 (0.015) يُظهران أن النموذج يفسر فقط 8.2% من التباين في البيانات، وهو ما يعكس قدرة تفسير محدودة. بينما يُظهر Std. Error of the Estimate (1.48) قيمة عالية تشير إلى أن التنبؤات التي يقدمها النموذج قد تكون غير دقيقة. بشكل عام، تُظهر هذه النتائج أن النموذج لا يُظهر قدرة تفسير قوية للبيانات، مما يشير إلى أن العمل عن بُعد ليس له تأثير دال إحصائي في العوامل المدروسة.

ANOVA ^{a, b}					
Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	32.148	12	2.679	1.218	.275
Residual	360.767	164	2.200		
Total	392.915	176			

جدول 34: تحليل التباين الأحادي

Bayes Factor Model Summary ^{a, b}				
Bayes Factor ^c	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.000	.286	.082	.015	1.48

جدول 35: ملخص نموذج عامل بايز

- تحليل المصدقية والموثوقية:

يتضح من النتائج أن جميع الحالات التي تم جمعها في الدراسة كانت صالحة، حيث بلغ العدد الكلي للحالات 177 حالة، أي أن 100% من الحالات كانت صالحة للتحليل، ولم يتم استبعاد أي حالة من الدراسة (أي أن 0.0% من الحالات تم استبعادها). هذا يشير إلى أن جميع البيانات التي تم جمعها كانت صالحة للاستخدام في التحليل الإحصائي.

من خلال نتائج إحصائيات الموثوقية، يظهر أن قيمة Cronbach's Alpha بلغت 0.622، وهي قيمة تعتبر مقبولة في العديد من الدراسات الاجتماعية والنفسية. فالقيمة المثالية لمؤشر Cronbach's Alpha هي 1.0، ولكن القيم التي تتراوح بين 0.6 و 0.7 تشير إلى مستوى موثوقية معقول، خاصة في حالة أدوات القياس التي تحتوي على عدد كبير من البنود أو الأسئلة. ومع ذلك، يمكن تحسين الموثوقية إذا تم تحسين تصميم الاستبيان أو تم تقليص عدد الأسئلة الغير ذات الصلة. أما القيمة Cronbach's Alpha Based on Standardized Items والتي بلغت 0.601، فتشير إلى موثوقية مقبولة أيضاً ولكن قد تحتاج إلى تحسين طفيف في بعض المتغيرات. في المجمل، تشير النتائج إلى أن أداة القياس المستخدمة في الدراسة ذات موثوقية معقولة ولكن يمكن تحسينها لتحقيق دقة أعلى.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	177	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	177	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 36: ملخص انجاز القضية

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.622	.601	28

جدول 37: إحصائيات الموثوقية

5. المناقشة والتوصيات

5.1. المناقشة

أظهرت نتائج تحليل البيانات أن العمل عن بعد كان له تأثير إيجابي على مستوى الإنتاجية لدى العديد من الموظفين. إذ أشار العديد من المشاركين إلى أنهم قادرون على أداء مهامهم بكفاءة أعلى عند العمل من المنزل مقارنة بالعمل في بيئة المكتب التقليدية. ويعود ذلك إلى العديد من العوامل مثل القدرة على تنظيم الوقت بشكل أكثر مرونة، وتخفيف ضغوطات التنقل والمواصلات التي كانت تشكل عائقًا كبيرًا للموظفين قبل تطبيق العمل عن بعد. هذه النتيجة تدعم الدراسات السابقة التي أظهرت أن العمل عن بعد يمكن أن يعزز من مستوى التركيز والإنتاجية إذا تم تهيئة البيئة المناسبة له.

على الرغم من الفوائد التي تم التوصل إليها في مجال الإنتاجية، إلا أن نتائج الدراسة أظهرت أن هناك تحديات كبيرة تواجه التعاون بين الأقسام خلال العمل عن بعد. أشار العديد من الموظفين إلى أنهم يواجهون صعوبة في التواصل والتنسيق مع زملائهم من أقسام أخرى، وهو ما يؤثر بشكل غير مباشر على مستوى التعاون بين الفرق داخل البنك. تعود هذه الصعوبة إلى غياب اللقاءات المباشرة ووجود حواجز تكنولوجية قد تؤثر على سرعة التواصل وتبادل المعلومات. ومع ذلك، كانت الاجتماعات الافتراضية والمبادرات التي اعتمدها البنك لتعزيز التعاون الرقمي قد ساهمت بشكل محدود في تحسين هذا الوضع، ولكنها لم تكن كافية لتعويض التواصل الشخصي الذي كان يحدث في بيئة العمل التقليدية.

تشير نتائج الدراسة إلى أن تأثير العمل عن بعد على رضا العملاء كان محدودًا، حيث أظهرت معظم الإجابات أن الموظفين لم يشعروا بأن العمل عن بعد قد أثر بشكل إيجابي أو سلبي على مستوى رضا العملاء. لكن من ناحية أخرى، أشار البعض إلى أن هناك صعوبة في التعامل مع العملاء بشكل فعال عند العمل عن بعد بسبب القيود التكنولوجية أو افتقارهم إلى بعض الموارد التي كانت متاحة في المكتب. هذا يشير إلى أنه رغم الفوائد التي قد يوفرها العمل عن بعد من حيث تحسين تجربة الموظف، فإن هناك ضرورة لمزيد من التحسين في التقنيات المستخدمة لتقديم الخدمة بشكل أسرع وأكثر فعالية للعملاء.

أحد الجوانب الإيجابية التي أبرزتها نتائج الدراسة هو قدرة الموظفين على إدارة وقتهم بشكل أفضل. فقد أشار العديد من الموظفين إلى أن العمل عن بعد قد أتاح لهم مرونة أكبر في تخصيص الوقت للمهام المختلفة، مما ساهم في تحسين الإنتاجية وتوازن الحياة المهنية والشخصية. على الرغم من ذلك، أظهرت نتائج أخرى أن البعض واجه صعوبة في فصل العمل عن الحياة الشخصية، وهو ما أثر سلبيًا على رفاهيتهم النفسية في بعض الحالات. هذا يدل على أن إدارة الوقت والتوازن بين

العمل والحياة الشخصية تعد من التحديات الرئيسية التي يجب معالجتها عند تطبيق العمل عن بعد في المؤسسات المالية والبنكية.

من بين التحديات التي تم الإشارة إليها بشكل متكرر من قبل الموظفين كانت الصعوبات المتعلقة بالدعم الفني والتقني. على الرغم من أن العديد من البنوك قد استثمرت في تقنيات الاتصال والبرمجيات التي تدعم العمل عن بعد، إلا أن الموظفين أشاروا إلى أنهم كانوا بحاجة إلى دعم فني أكبر أثناء العمل من المنزل، خاصة فيما يتعلق بالمشاكل التقنية مثل الاتصال بالشبكة أو الوصول إلى الأنظمة الداخلية للبنك. هذه النتائج تبرز أهمية توفير تدريب مستمر ودعم فني لموظفي البنك لضمان استمرارية العمل بكفاءة عالية في بيئة العمل عن بعد.

تشير هذه النتائج إلى أن العمل عن بعد يمكن أن يكون له تأثيرات إيجابية على الأداء الفردي للموظفين في البنك الأهلي السعودي، إلا أن هذه الفوائد لا تأتي دون تحديات. لذلك، من الضروري أن تبذل إدارة البنك مزيداً من الجهود لتحسين البنية التحتية التقنية وتوفير التدريب المستمر للموظفين لضمان استمرارية الأداء الجيد. بالإضافة إلى ذلك، يجب العمل على تحسين بيئة العمل عن بعد لتشجيع التعاون بين الأقسام وتعزيز التواصل الفعال بين الفرق المختلفة.

كما يجب أن يتم الاهتمام بجوانب الصحة النفسية والرفاهية الشخصية للموظفين، وتقديم دعم أكبر لهم من حيث التوجيه والإرشاد للحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية. كذلك، من الضروري الاستثمار في تقنيات جديدة من شأنها أن تساهم في تحسين مستوى التواصل مع العملاء وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة، بحيث لا يتأثر مستوى جودة الخدمة عند انتقال العمل عن بعد.

5.2. التوصيات

- أظهرت النتائج أن العديد من الموظفين يواجهون صعوبة في التعامل مع المشاكل التقنية أثناء العمل عن بعد، مثل الاتصال بالشبكة أو الوصول إلى الأنظمة الداخلية للبنك. لذلك، يجب أن تكون البنية التحتية التقنية في البنك أكثر قوة وكفاءة. من الضروري أن يتم توفير الأدوات والتقنيات الحديثة التي تدعم العمل عن بعد، مع الاهتمام بتحديث الأنظمة بشكل دوري لضمان سلاسة سير العمل. بالإضافة إلى ذلك، يجب توفير دعم فني مستمر للموظفين عبر منصات الاتصال المختلفة، مع تعزيز فرق الدعم الفني من خلال تدريبهم على التعامل مع أي مشكلات قد تطرأ بسرعة وكفاءة.
- نتائج الدراسة أظهرت أن الموظفين استفادوا من برامج التدريب عن بعد، لذا فإن توفير مزيد من الفرص التدريبية يظل أحد أهم التوصيات. يجب أن يكون هناك تركيز على تطوير المهارات الرقمية التي يحتاجها الموظفون للعمل بكفاءة في بيئة العمل عن بعد. كما ينبغي أن تشمل برامج التدريب مهارات التواصل الرقمي الفعال، وكيفية إدارة الوقت والتوازن بين العمل والحياة الشخصية. علاوة على ذلك، ينبغي توفير برامج تدريبية تستهدف تحسين قدرة الموظفين على التعاون والعمل الجماعي في بيئة غير تقليدية، والتي تضمن استمرار الأداء الجيد من خلال استخدام الأدوات الرقمية الحديثة.
- تظهر نتائج الدراسة أن التعاون بين الأقسام كان أحد التحديات التي واجهها الموظفون أثناء العمل عن بعد. من أجل تحسين هذا التعاون، يُنصح بتفعيل أدوات وتقنيات التعاون الافتراضي التي تتيح للموظفين العمل سوياً بشكل أكثر سلاسة. يُمكن أن يشمل ذلك استخدام منصات إدارة المشاريع والتواصل الفوري مثل "تريلو"، "تيمز"، و"سلاك"، التي تسهل تبادل الأفكار والمعلومات بين الفرق. علاوة على ذلك، ينبغي أن يتم تشجيع اللقاءات الافتراضية المنتظمة التي تشمل اجتماعات مشتركة بين الأقسام المختلفة لتحفيز التعاون وتعزيز التفاعل بين الموظفين في بيئة العمل عن بعد.
- بينما أظهرت النتائج أن العمل عن بعد قد لا يكون له تأثير كبير على رضا العملاء في بعض الحالات، فمن الضروري تحسين آليات الاتصال مع العملاء بشكل مستمر. من أجل ضمان الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، يجب أن يتم تعزيز قدرات الموظفين على التعامل مع العملاء عبر القنوات الرقمية بشكل أكثر فعالية. هذا يمكن أن

- يتضمن توفير تدريب متخصص على التعامل مع الاستفسارات والشكاوى عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، فضلاً عن تحسين استجابة الموظفين للطلبات الإلكترونية. يجب أيضاً أن يتم العمل على تقديم حلول مبتكرة لزيادة التفاعل المباشر مع العملاء، مثل تفعيل منصات خدمة العملاء عبر الفيديو أو تحسين خدمات الدردشة المباشرة.
- أظهرت نتائج الدراسة أن بعض الموظفين يعانون من صعوبة في الفصل بين العمل والحياة الشخصية عند العمل عن بعد، مما يؤدي إلى تأثيرات سلبية على رفاههم النفسي. وبالتالي، من الضروري أن يتبنى البنك سياسات تدعم رفاهية الموظفين. يمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم استشارات نفسية ودعم اجتماعي، فضلاً عن تشجيع الموظفين على الالتزام بأوقات العمل المحددة للحفاظ على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. كما يمكن أن تشمل هذه السياسات تحديد أوقات محددة للاجتماعات والأنشطة الاجتماعية الرقمية التي تهدف إلى تعزيز الشعور بالانتماء وزيادة الروابط الاجتماعية بين الموظفين، مما يساهم في تحسين الحالة النفسية لهم.
- أظهرت نتائج الدراسة أن العمل عن بعد قد أسهم في تحسين إدارة الوقت لدى الموظفين، لكن بعضهم كان يعاني من صعوبة في الفصل بين العمل والحياة الشخصية. لذا يجب على البنك تعزيز ممارسات العمل المرن التي تتيح للموظفين تخصيص أوقات العمل بناءً على احتياجاتهم الشخصية والمهنية. قد تشمل هذه الممارسات مرونة في ساعات العمل، وإعطاء الموظفين فرصة لاختيار مواعيد الاجتماعات التي تتناسب مع جداولهم اليومية. كما يمكن للبنك تطبيق آليات للتخطيط الشخصي للمهام تساعد الموظفين على تنظيم وقتهم بشكل أكثر فعالية، مما يساهم في تقليل الشعور بالضغط.
- من الضروري أن يقوم البنك بتقييم دوري لتجربة العمل عن بعد، للتأكد من أنه يحقق الأهداف المرجوة منه من حيث الأداء والإنتاجية. يجب أن تكون هناك آلية لجمع ملاحظات الموظفين بشكل مستمر حول هذه التجربة، سواء من خلال الاستبيانات أو المقابلات الشخصية، والعمل على تكييف السياسات استناداً إلى هذه الملاحظات. كما ينبغي أن يتبنى البنك ثقافة مرنة تدعم التحسين المستمر، وتشجع على الابتكار والتكيف مع التغيرات المستقبلية في بيئة العمل.

6. المراجع

- Abdulrahim, H. (2023). Remote Work Implications on Productivity of Workers in the Saudi Financial Sector. 8(4). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/370618856_Remote_Work_Implications_on_Productivity_of_Workers_in_the_Saudi_Financial_Sector
- Afaneh, M. K. (2020). The impact of the Corona pandemic (Covid 19) on the Saudi banking sector. 198 - 210. Retrieved from <https://www.refaad.com/Journal/Article/350>
- Alessa, N. A. (2023). The Impact of COVID-19 on Accountants: Evidence from Saudi Arabia. 329-345. Retrieved from <file:///C:/Users/IB%20GATES/Downloads/Documents/The%20Impact%20of%20COVID-19%20on%20Accountants-%20Evidence%20from%20Saudi%20Arabia.pdf>
- Alfarran, A. K. (2021). Changing workplace patterns in Saudi Arabia: a gender lens. 317-329. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09589236.2021.2011169>
- Almaslukh, F. M. (2022). The Impact of Internal Marketing Practices on Employees' Job Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: The Case of the Saudi Arabian Banking Sector. 14(15). Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/15/9301>
- ALMUBARAK, S. H. (2022). Teleworking during COVID-19: experiences from Saudi Arabia. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10398172/>
- ALMUBARAK, S. H. (2023). Teleworking during COVID-19: experiences from Saudi Arabia. 291–303. Retrieved from file:///C:/Users/IB%20GATES/Downloads/Documents/61_2022-0041.pdf
- Anita. (2023). The Impact of Digital Transformation on Customer Experience in the UK Banking Sector" A Case Study of Lloyds Bank. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/375689577_The_Impact_of_Digital_Transformation_on_Customer_Experience_in_the_UK_Banking_Sector_A_Case_Study_of_Lloyds_Bank
- Bhandari, P. (2023). Descriptive Statistics | Definitions, Types, Examples. Retrieved from <https://www.scribbr.com/statistics/descriptive-statistics/>
- Brock, T. (2024). Descriptive Statistics: Definition, Overview, Types, and Examples. Retrieved from https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp
- Ghar, S. (2024). The Impact of Remote Work on Team Collaboration and Communication. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/383409076_The_Impact_of_Remote_Work_on_Team_Collaboration_and_Communication
- Hafshah, R. N. (2022). The Impact of Remote Work During COVID-19 Pandemic on Millennial Employee Performance: Evidence from the Indonesian Banking Industry. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/362569405_The_Impact_of_Remote_Work_During_COVID-](https://www.researchgate.net/publication/362569405_The_Impact_of_Remote_Work_During_COVID-19_Pandemic_on_Millennial_Employee_Performance_Evidence_from_the_Indonesian_Banking_Industry)

19_Pandemic_on_Millennial_Employee_Performance_Evidence_from_the_Indonesian_Banking_Industry

- idc. (2024). The Future of IT: Rethinking Digitalization for an AI Everywhere World. Retrieved from <https://www.idc.com/mea/events/71254-idc-saudi-arabia-cio-summit-2024>
- Khatatbeh, I. N. (2023). Factors Affecting Employees Use and Acceptance of Remote Working During the COVID-19 Pandemic: Evidence From the Jordanian Insurance Sector. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/21582440231181390>
- Kurdy, D. M. (2023). The impact of remote working on employee productivity during COVID-19 in the UAE: the moderating role of job level. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBSED-09-2022-0104/full/html>
- Mohamed, A. A. (2024). The remote revolution: assessing the impact of working from home on finance professionals. Retrieved from <https://fbj.springeropen.com/articles/10.1186/s43093-024-00345-1>
- Ofosu-Ampong, K. (2022). Adoption of contactless technologies for remote work in Ghana post-Covid-19: Insights from technology-organisation-environment framework. 2(2). Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666954422000035>
- Perera. (2024). The Impact of Remote Work on Employee Job Satisfaction and Well-Being: A POST-COVID 19 Pandemic Quantitative Study on the Banking Industry in Sri Lanka. 7(1), 67-96. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/382087483_The_Impact_of_Remote_Work_on_Employee_Job_Satisfaction_and_Well-Being_A_POST-COVID_19_Pandemic_Quantitative_Study_on_the_Banking_Industry_in_Sri_Lanka
- Stemmler, H. (2022). The effects of COVID-19 on businesses: key versus non-key firms. Retrieved from <https://webapps.ilo.org/static/english/intserv/working-papers/wp077/index.html>

7. 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.
- ✓ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScKECLzLi0ahD7HhIS9-G8iY_MW9lKVAJsKsCfq6K39ZZO7qQ/viewform