

تأثير العمل عن بعد خلال كورونا على خدمات وأداء موظفي البنوك

دراسة تطبيقية على البنك الأهلي السعودي بالرياض

إعداد الطالب/

عبد السلام صالح العمير

2021204933

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف/

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## الفصل الدراسي الأول - 2024

### قائمة المحتويات:

|         |                             |
|---------|-----------------------------|
| 3.....  | أسئلة البحث:                |
| 3.....  | أهداف البحث:                |
| 5.....  | فرضيات البحث:               |
| 6.....  | رسم نموذج البحث:            |
| 7.....  | مكان التطبيق المقترح للبحث: |
| 8.....  | منهجية البحث:               |
| 10..... | المخطط المقترح للبحث:       |
| 12..... | المراجع:                    |

أسئلة البحث:

السؤال الرئيسي للدراسة:

- ما هو تأثير العمل عن بعد خلال جائحة كورونا على خدمات وأداء موظفي البنك الأهلي السعودي في

الرياض؟

الأسئلة الفرعية للدراسة:

1. كيف أثر العمل عن بعد على إنتاجية موظفي البنك الأهلي السعودي؟
2. ما هي التحديات التي واجهها موظفو البنك الأهلي السعودي أثناء العمل عن بعد؟
3. كيف تأثرت جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنك الأهلي السعودي بفعل العمل عن بعد؟
4. ما هي الاستراتيجيات التي تبناها البنك الأهلي السعودي للتغلب على التحديات المرتبطة بالعمل عن بعد؟
5. كيف أثر العمل عن بعد على الرضا الوظيفي لموظفي البنك الأهلي السعودي؟
6. ما هي الفروق في أداء الموظفين بين فترة العمل عن بعد وفترة العمل من المكتب؟
7. كيف تأثرت عمليات التواصل والتنسيق بين فرق العمل في البنك الأهلي السعودي أثناء العمل عن بعد؟

أهداف البحث:

الهدف الرئيسي للدراسة:

- استكشاف تأثير العمل عن بعد خلال جائحة كورونا على خدمات وأداء موظفي البنك الأهلي السعودي

في الرياض.

مع تفشي جائحة كورونا، اضطر العديد من المؤسسات إلى تبني نماذج العمل عن بعد لضمان استمرار العمليات والحفاظ على سلامة الموظفين. في هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى فهم كيف أثر هذا التحول المفاجئ على أداء

الموظفين وجودة الخدمات التي يقدمها البنك الأهلي السعودي. سيتم تحليل الأداء الوظيفي وتقييم التحديات والفرص التي برزت نتيجة للعمل عن بعد، مع التركيز على مدى تأثير هذه العوامل على كفاءة العمليات المصرفية ومستوى رضا العملاء.

#### الأهداف الفرعية للدراسة:

##### 1. تقييم تأثير العمل عن بعد على إنتاجية موظفي البنك الأهلي السعودي.

يهدف هذا الهدف إلى قياس التغير في مستويات الإنتاجية بين فترة العمل من المكتب وفترة العمل عن بعد. سيتم جمع بيانات الأداء وتحليلها لتحديد ما إذا كانت هناك زيادة أو انخفاض في الإنتاجية وكيفية تفاعل الموظفين مع بيئة العمل الجديدة. سيتناول التحليل أيضاً العوامل التي ساهمت في تحسين أو تدهور الإنتاجية مثل التكنولوجيا، والتواصل، والبيئة المنزلية.

##### 2. تحديد التحديات التي واجهها موظفو البنك الأهلي السعودي أثناء العمل عن بعد.

يهدف هذا الهدف إلى استعراض العقبات والتحديات التي واجهها الموظفون خلال فترة العمل عن بعد. قد تشمل هذه التحديات مشاكل تقنية، صعوبة في التواصل والتنسيق بين الفرق، نقص الدعم اللازم من الإدارة، وتحديات متعلقة بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية. من خلال فهم هذه التحديات، يمكن تطوير استراتيجيات لتجاوزها في المستقبل.

##### 3. تحليل تأثير العمل عن بعد على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنك الأهلي السعودي.

يسعى هذا الهدف إلى فحص مدى تأثير جودة الخدمات التي يقدمها البنك بسبب العمل عن بعد. سيتم تقييم مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة خلال هذه الفترة ومقارنة ذلك بفترة العمل التقليدي من المكتب. سيتم تحليل ردود الفعل والشكاوى من العملاء لتحديد النقاط التي قد تحتاج إلى تحسين أو تعديل.

##### 4. تقييم الاستراتيجيات التي تبناها البنك الأهلي السعودي للتغلب على تحديات العمل عن بعد.

يهدف هذا الهدف إلى استعراض الحلول والاستراتيجيات التي اعتمدها البنك للتعامل مع التحديات المرتبطة بالعمل عن بعد. سيتم تحليل الفعالية والكفاءة لهذه الاستراتيجيات، مثل استخدام التكنولوجيا لتحسين التواصل، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين، وتوفير التدريب اللازم لاستخدام الأدوات الجديدة.

##### 5. تحليل تأثير العمل عن بعد على الرضا الوظيفي لموظفي البنك الأهلي السعودي.

يهدف هذا الهدف إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين خلال فترة العمل عن بعد. سيتم استعراض العوامل التي أثرت على رضا الموظفين، سواء كانت إيجابية مثل المرونة في العمل، أو سلبية مثل الشعور بالعزلة أو ضغط العمل. سيساهم هذا التحليل في تقديم توصيات لتحسين رضا الموظفين في المستقبل.

6. دراسة الفروق في أداء الموظفين بين فترة العمل عن بعد وفترة العمل من المكتب.

يسعى هذا الهدف إلى مقارنة الأداء الوظيفي للموظفين خلال فترة العمل من المكتب مع فترة العمل عن بعد. سيتم تحليل البيانات لتحديد الفروق الرئيسية وتفسير العوامل التي أدت إلى هذه الفروق. هذا التحليل سيساعد في تحديد أفضل الممارسات التي يمكن تبنيها لتحسين الأداء في كلا النموذجين.

7. تقييم تأثير العمل عن بعد على عمليات التواصل والتنسيق بين فرق العمل في البنك الأهلي السعودي.

يهدف هذا الهدف إلى فحص كيف تأثرت عمليات التواصل والتنسيق بين فرق العمل بسبب العمل عن بعد. سيتم تحليل الأدوات والتقنيات المستخدمة للتواصل ومدى فعاليتها في الحفاظ على مستوى عالي من التنسيق بين الفرق.

هذا الهدف سيساهم في تطوير استراتيجيات لتحسين التواصل الداخلي في المستقبل، سواء كان العمل عن بعد أو من المكتب.

#### فرضيات البحث:

#### الفرضية الرئيسية للدراسة:

- العمل عن بعد خلال جائحة كورونا له تأثير سلبي على خدمات وأداء موظفي البنك الأهلي السعودي في الرياض.

#### الفرضيات الفرعية للدراسة:

1. العمل عن بعد يؤدي إلى انخفاض إنتاجية موظفي البنك الأهلي السعودي.
2. التحديات التقنية والمشاكل الفنية التي تواجه الموظفين أثناء العمل عن بعد تؤثر سلبًا على جودة الخدمات المصرفية.
3. العمل عن بعد يقلل من الرضا الوظيفي لموظفي البنك الأهلي السعودي.
4. العمل عن بعد يؤثر سلبًا على مستوى التواصل والتنسيق بين فرق العمل في البنك الأهلي السعودي.

5. التحديات الشخصية المرتبطة بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية تؤثر سلبًا على أداء الموظفين أثناء

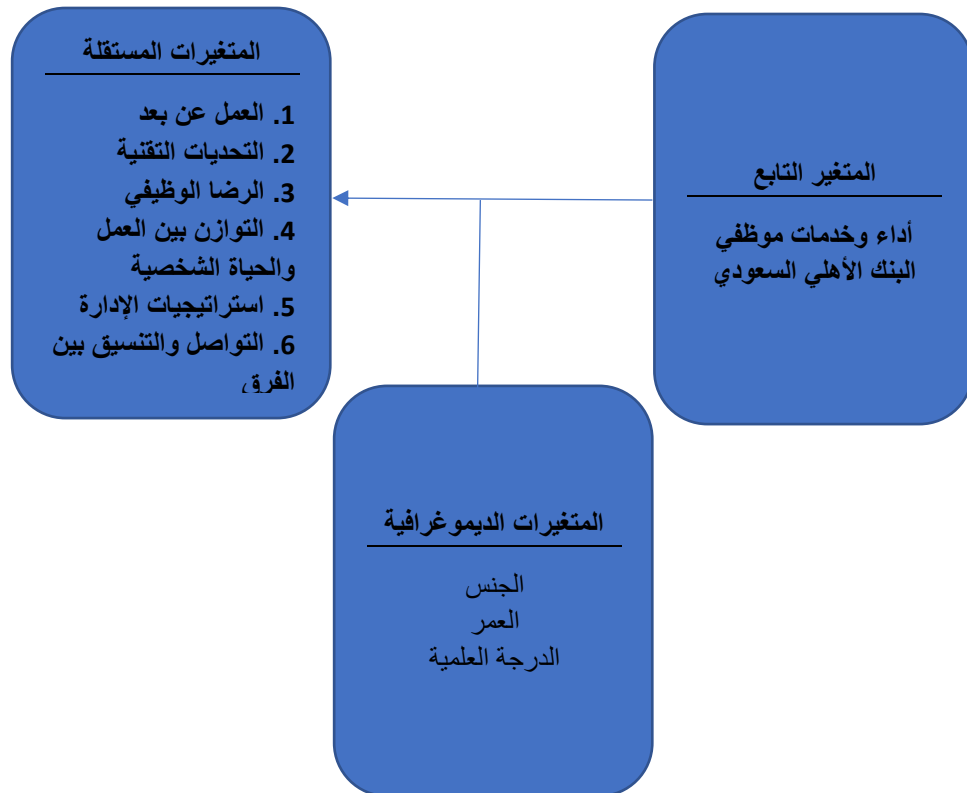
العمل عن بعد.

6. الاستراتيجيات والتدابير المتبعة من قبل إدارة البنك الأهلي السعودي تساعد في تقليل الآثار السلبية للعمل

عن بعد على أداء الموظفين.

7. العمل عن بعد يؤدي إلى زيادة شعور الموظفين بالمرونة والاستقلالية في أداء مهامهم.

رسم نموذج البحث:



رسم توضيحي 1: نموذج البحث

## مكان التطبيق المقترح للبحث:

يعد البنك الأهلي السعودي واحداً من أقدم وأكبر المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية، حيث يتمتع بتاريخ طويل من الخدمة المالية الرائدة. تأسس البنك في عام 1953، ومنذ ذلك الحين، توسع ليصبح أحد أهم الدعائم الاقتصادية في المملكة، مقدماً مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات على حد سواء. يتميز البنك بشبكة واسعة من الفروع وأجهزة الصراف الآلي، بالإضافة إلى تقديمه لخدمات مصرفية متقدمة عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية.

### - الرياض كموقع مركزي

الرياض، عاصمة المملكة العربية السعودية، هي المركز الإداري والمالي للبلاد، وتضم العديد من المؤسسات الحكومية والشركات الكبرى. اختيار الرياض كمكان لتطبيق الدراسة يأتي من منطلق كونها القلب النابض للأنشطة الاقتصادية في المملكة. توفر الرياض بيئة ديناميكية يمكن أن تعكس بدقة التحديات والفرص المرتبطة بالعمل عن بعد في القطاع المصرفي.

### - فروع البنك الأهلي السعودي في الرياض

يتمتع البنك الأهلي السعودي بشبكة واسعة من الفروع في مدينة الرياض، مما يجعلها موقعاً مثالياً لدراسة تأثير العمل عن بعد على خدمات وأداء الموظفين. هذه الفروع تخدم مجموعة متنوعة من العملاء، بدءاً من الأفراد وصولاً إلى الشركات الكبرى. ومن خلال هذه الفروع، يمكن جمع بيانات شاملة ومتنوعة عن تجارب الموظفين وتأثيرات العمل عن بعد.

### - البيئة العملية للبنك الأهلي السعودي

في بيئة عمل البنك الأهلي السعودي، يتم تنفيذ مجموعة متنوعة من الأنشطة المصرفية، بدءاً من المعاملات اليومية مثل فتح الحسابات وإيداع الأموال، إلى الخدمات الأكثر تعقيداً مثل تقديم الاستشارات المالية وإدارة الثروات. هذه البيئة المتنوعة تتيح فرصة مثالية لدراسة تأثير العمل عن بعد على مختلف جوانب الخدمات المصرفية وأداء الموظفين.

## - التنوع الوظيفي في البنك الأهلي السعودي

يضم البنك الأهلي السعودي موظفين من خلفيات مهنية متنوعة، بما في ذلك المحاسبون، موظفو خدمة العملاء، مدراء الفروع، والمتخصصون في تكنولوجيا المعلومات. هذا التنوع يمكن من تحليل تأثير العمل عن بعد عبر مختلف الوظائف والمستويات الوظيفية، مما يوفر رؤية شاملة لتأثيرات هذه الظاهرة على الأداء والخدمات.

## - التحديات والفرص في العمل عن بعد

مع تفشي جائحة كورونا، واجه البنك الأهلي السعودي، كغيره من المؤسسات، تحديات كبيرة في التكيف مع العمل عن بعد. من بين هذه التحديات، تأمين البنية التحتية التقنية، الحفاظ على جودة الخدمات، وضمان سلامة المعلومات. في المقابل، قدم العمل عن بعد فرصاً مثل المرونة في العمل وتحسين التوازن بين الحياة الشخصية والعمل للموظفين.

### منهجية البحث:

في خضم جائحة كورونا، أصبحت مسألة العمل عن بعد من القضايا الجوهرية التي أثرت بشكل كبير على العديد من المؤسسات، بما في ذلك البنوك. يتناول هذا البحث تأثير العمل عن بعد على خدمات وأداء موظفي البنوك، مع التركيز بشكل خاص على البنك الأهلي السعودي في الرياض. لتوفير تحليل دقيق وشامل لهذا التأثير، اعتمدت الدراسة على المنهجية الكمية، التي تقدم أدوات وتقنيات دقيقة لتحليل البيانات الرقمية.

## - المنهجية الكمية

تعتمد المنهجية الكمية على استخدام الأساليب الإحصائية والنماذج العددية لقياس وتحليل المتغيرات. تتيح هذه المنهجية للباحثين تقييم التأثيرات والاتجاهات بشكل موضوعي ودقيق. في هذه الدراسة، كانت المنهجية الكمية مناسبة لأنها تسمح بجمع بيانات شاملة حول الأداء والخدمات المقدمة من قبل موظفي البنك خلال فترة العمل عن بعد، وتحليل هذه البيانات لاستخلاص نتائج دقيقة وقابلة للتكرار (خالد، 2022).

## - جمع البيانات

تم تصميم استبيان إلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي البنك الأهلي السعودي في الرياض. يتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى استكشاف تأثير العمل عن بعد على مختلف جوانب الأداء والخدمات. تضمن الاستبيان أسئلة تتعلق بالأداء الوظيفي، حيث تم سؤاله عن كيفية تأثير العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين وكفاءتهم. كما تم تضمين أسئلة تقيم جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، مثل سرعة الاستجابة ودقة المعاملات ورضا العملاء.

تمت صياغة أسئلة أخرى لاستكشاف التحديات والصعوبات التي واجهها الموظفون أثناء العمل عن بعد، مثل مشاكل الاتصال ونقص الموارد والتأثيرات على التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. كذلك، تم إدراج أسئلة لتقييم فعالية الأدوات التكنولوجية والبنية التحتية المستخدمة لدعم العمل عن بعد، بما في ذلك برامج الاتصال والتعاون وأمن البيانات.

#### - عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة من بين موظفي البنك الأهلي السعودي في الرياض الذين كانوا يعملون عن بعد خلال فترة الجائحة. استخدمت الدراسة أسلوب الاختيار العشوائي لضمان تمثيل شامل لمختلف الفئات الوظيفية داخل البنك. شملت العينة الموظفين من مستويات مختلفة، بما في ذلك المديرين والموظفين الإداريين والموظفين الميدانيين. هذا التنوع في العينة يضمن تقديم صورة متكاملة عن تأثير العمل عن بعد على مختلف جوانب العمل في البنك.

#### - تحليل البيانات

بعد جمع البيانات من الاستبيانات، تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS. يشمل التحليل الإحصائي عدة مراحل. أولاً، تم إجراء التحليل الوصفي لتوفير وصف شامل للبيانات، مثل حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، مما يساعد في فهم الاتجاهات العامة في البيانات. بعد ذلك، تم استخدام التحليل الاستدلالي لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقات بين المتغيرات. شمل ذلك استخدام تقنيات مثل تحليل الانحدار لفحص العلاقة بين العمل عن بعد والأداء والخدمات، واختبارات الفروق (t-tests) لمقارنة الأداء والخدمات بين فترات العمل عن بعد وفترات العمل التقليدي، وتحليل التباين (ANOVA) لفحص تأثير العمل عن بعد على فئات مختلفة من الموظفين.

#### - أخلاقيات البحث

تمت مراعاة المعايير الأخلاقية بدقة خلال جميع مراحل البحث. تم ضمان سرية المعلومات المقدمة من المشاركين من خلال عدم جمع بيانات شخصية يمكن استخدامها للتعرف على هويتهم. كما تم الحصول على موافقة مسبقة من المشاركين قبل بدء جمع البيانات، مع توضيح الهدف من الدراسة وأهمية مشاركتهم. هذا يضمن أن يكون البحث أخلاقياً ويعزز مصداقية النتائج.

من خلال استخدام المنهجية الكمية، تمكنت الدراسة من تقديم تحليل شامل ودقيق لتأثير العمل عن بعد على أداء موظفي البنك الأهلي السعودي وجودة الخدمات المقدمة. النتائج التي تم الحصول عليها توفر رؤى قيمة حول كيفية تأثير العمل عن بعد على مختلف جوانب الأداء والخدمات، وتساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين العمل عن بعد في المستقبل.

#### المخطط المقترح للبحث:

| رقم القسم | العنوان         | الرصف                                                                                                                           |
|-----------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | مقدمة           | تقديم خلفية حول تأثير جائحة كورونا على مختلف القطاعات، مع التركيز على القطاع المصرفي، وأهمية الدراسة، وأهداف البحث.             |
| 2         | مراجعة الأدبيات | استعراض الأدبيات السابقة المتعلقة بالعمل عن بعد، تأثيره على الأداء الوظيفي والخدمات، وتحديد الدراسات ذات الصلة بالقطاع المصرفي. |
| 3         | منهجية البحث    | شرح المنهجية الكمية المستخدمة في البحث، أدوات جمع البيانات (الاستبيان الإلكتروني)، عينة الدراسة، وأساليب التحليل الإحصائي.      |
| 4         | إطار التحليل    | تحليل تأثير العمل عن بعد على الأداء الوظيفي، جودة الخدمات،                                                                      |

|                                                                                                              |               |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|
| التحديات والصعوبات،<br>والتكنولوجيا والبنية التحتية.                                                         |               |   |
| تقديم نتائج تحليل البيانات،<br>استنتاجات حول تأثير العمل عن<br>بعد على الأداء والخدمات، أي<br>علاقات ملحوظة. | نتائج الدراسة | 5 |
| تقديم توصيات لتحسين الأداء<br>وجودة الخدمات، واقتراحات<br>لتطوير التكنولوجيا الداعمة للعمل<br>عن بعد.        | توصيات        | 6 |
| تلخيص النتائج الرئيسية، مناقشة<br>قيود البحث، واقتراحات لأبحاث<br>مستقبلية.                                  | خاتمة         | 7 |
| قائمة بجميع المصادر الأكاديمية<br>والأدبيات التي تم الاستناد إليها في<br>البحث.                              | المراجع       | 8 |
| تضمين نسخة من الاستبيان<br>المستخدم لجمع البيانات وأي<br>معلومات إضافية أو جداول<br>إحصائية ذات صلة.         | الملاحق       | 9 |

جدول 1: المخطط المقترح للبحث.

## المراجع:

ت, خالد (2022). (خطواته -استخداماته -أهدافه )المنهج الكمي في البحث العلمي . Retrieved from <https://www.maktabtk.com/blog/post/3213/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D9%87%D8%AC-%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%85%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A.html>