



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم/ بكالوريوس إدارة مشاريع

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

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

مقدمة

في الفترة بين نهاية عام ٢٠١٩ حتى عام ٢٠٢٠ أثناء جائحة كورونا اتجهت العديد من جهات العمل في القطاعين العام والخاص الى وسيلة العمل عن بعد، للحد من عمليات انتشار الفيروس دون تأثير جودة الخدمات المقدمة للجهة المعنية

من أهم القطاعات التي سارعت بتوفير الأنظمة المناسبة لتقديم الخدمات للعملاء وتسهيل عمليات التواصل بين العميل والموظف، من خلال استخدام برامج مستحدثة وتدريب العاملين في القطاع بشكل سريع وفعال لضمان حصول العميل على خدماته دون المساس باقتصاد القطاع أو تأثير جودة الخدمات بشكل سلبي كان القطاع المصرفي هو واحد من أهم القطاعات التي تعتمد على رضا العميل من خلال توفير الخدمات بشكل مناسب في فترة الحجر الصحي العالمية.

في القطاع المصرفي الذي يعتمد على حركة التجارة العالمية في عمليات البيع والشراء والاقتصاد العالمي، كان لابد أن يتأثر هذا القطاع بشكل أساسي في فترة الحجر الصحي. حيث شهد العالم انخفاض في العمليات التجارية وتوقف وإفلاس لبعض الشركات وتأثرها بشكل سلبي، فبالناتالي انخفاض في عدد العملاء ونقص في السيولة المالية.

على الرغم من حرص القطاع البنكي الممثل في إدارة البنك الأهلي السعودي بتوفير البرامج المساعدة والبيئة العملية المناسبة للموظفين من خلال العمل عن بعد كان هناك بعض السلبيات والمؤثرات في نجاح سير الخدمات المصرفية.

في ظل الخوف العالمي من تكرار جائحة انتشار الفيروسات و الأوبئة حرص القطاعين العام والخاص بدراسة مؤثرات العمل عن بعد و أهمية استحداث برامج وأنظمة تتوافق مع الأزمات العالمية المشابهة لجائحة كورونا ٢٠٢٠ دون تأثير جودة الخدمات المقدمة.

مشكلة البحث

ساهمت جائحة كورونا بتوقف العديد من الأنشطة التجارية وعزوف عدد كبير من الموظفين عن الذهاب للعمل لأسباب صحية وشخصية، في حين أن الجائحة ساهمت في نشاط العمل عن بعد الذي ازدهر وتطورت أساليبه وساعدت في نجاح العديد من الأنشطة التجارية.

2.1 الفجوات النظرية

باعتبار أن جائحة كورونا هي الفترة العصيبة الأولى في هذا القرن الحالي والتي ألقت بظلالها على العالم بشكل كامل في ذروة التطبيقات والبرامج التكنولوجية الحديثة والذكاء الصناعي فإن من غير السهل تحديد نجاح عملية العمل عن بعد أو خسارتها على وجه الخصوص في القطاع المصرفي مع افتقارنا لبعض الدراسات على القطاع المصرفي في البلدان التي تستخدم بعض الأساليب البدائية في تقديم الخدمة.

2.2 الفجوات العملية

مع قلة مصادر البحوث في هذه الدراسة إلا أنه يمكننا ملاحظة نجاح بعض البنوك في تقديم خدماتها بشكل فعال وسهولة حصول العميل على المعلومات من خلال وجود تطبيقات تكنولوجية خاصة بالبنك تسهل على العميل الوصول الى المعلومات والخدمات بشكل سهل متناسب مع اغلب شرائح العملاء على الرغم من عدم توفر فروع وأجهزة صراف آلي لبعض البنوك في بعض المناطق والمحافظات.

الان هل العمل عن بعد يعد مؤثر رئيسي في جودة الخدمات المقدمة في القطاع المصرفي وهل يضمن بيئة عمل آمنة للموظفين.

تأثير العمل عن بعد على خدمة العملاء وأداء موظفين البنوك. دراسة تطبيقية على البنك الأهلي السعودي في الرياض

أهمية البحث

يجب الاخذ بعين الاعتبار أهمية هذا البحث في تطوير أساليب نجاح القطاع المصرفي في تسهيل خدمة العملاء بما يتناسب مع الكوارث الطبيعية التي يمكن اللجوء الى العمل عن بعد بسببها