

Final project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

Dr. Mona Moustafa Elashry

MIDOCEAN UNIVERSITY

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

إعداد الطالب/

عبدالسلام صالح العمير

2021204933

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف/

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

تاريخ التقديم:

2024/10/19

العام الدراسي:

2024م

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

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

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

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

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

1.2.1. الفجوات على المستوى النظري

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

1.2.2. الفجوات على مستوى التطبيق

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

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

في نهاية المشكلة البحثية يمكن ان نستخلص السؤال الرئيسي للدراسة:

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

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري

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

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

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

1.3.2. على المستوى التطبيقي

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

1.4. أسئلة الدراسة

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

1.5. أهداف الدراسة

الأهداف العامة:

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

الأهداف الفرعية:

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

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

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

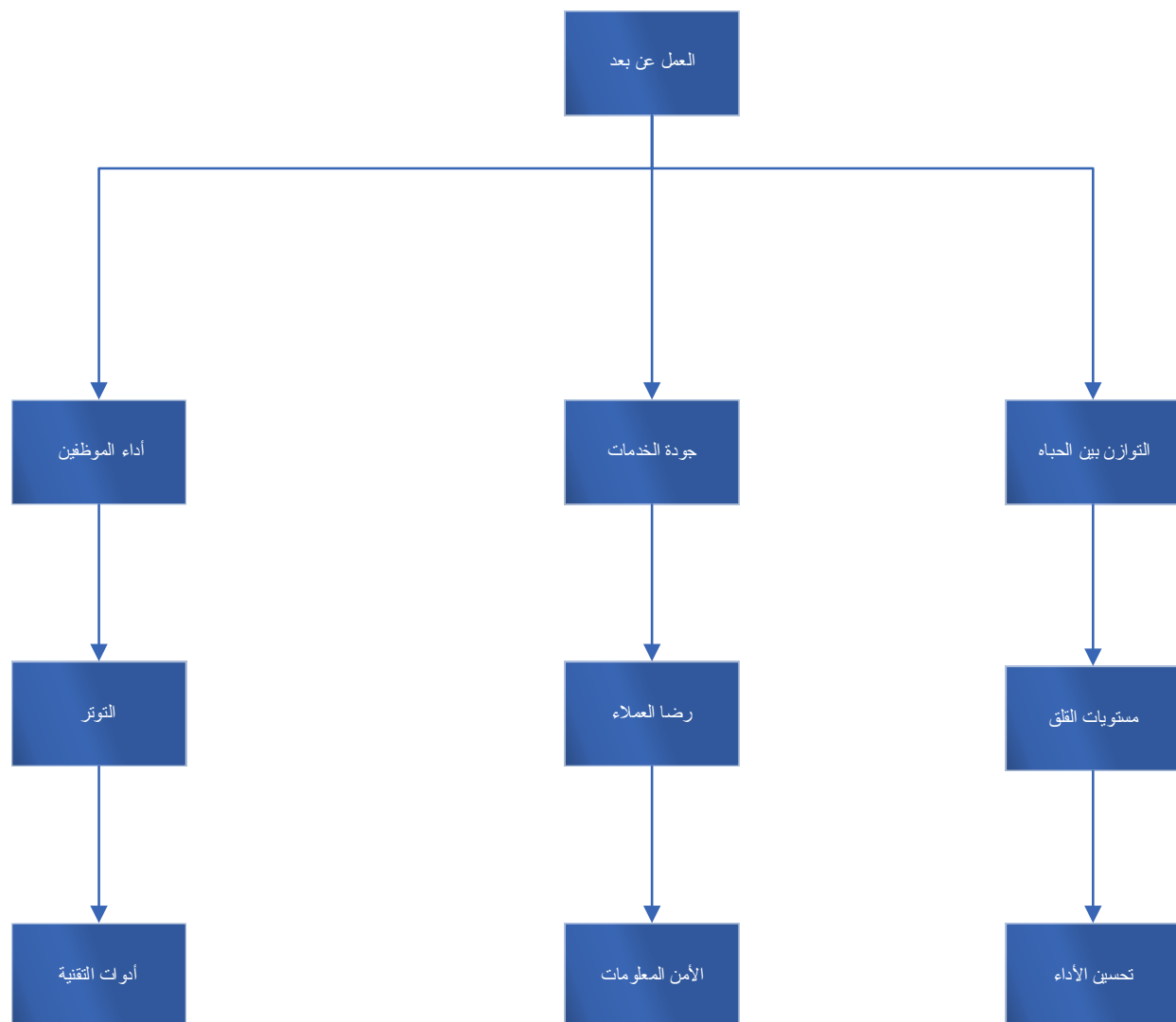
- كان للعمل عن بعد تأثير كبير على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء خلال وباء كورونا.

الفرضيات الفرعية:

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

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

1.7. نموذج الدراسة



العمل عن بعد:

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

العوامل المؤثرة:

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

1.8. الدراسة الميدانية

1. هدف الدراسة الميدانية:

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

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

2. منهجية الدراسة:

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

عينة الدراسة:

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

أدوات جمع البيانات:

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

1.9. مخطط المشروع

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

جدول 1: مخطط المشروع

2. المراجع

- The impact of remote working on employee productivity during COVID-19 in .(2023) .Dania M. Kurdy
the UAE: the moderating role of job level . تم الاسترداد من
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBSED-09-2022-0104/full/html>
- Remote Work Implications on Productivity of Workers in the Saudi .(2023) .Hiyam Abdulrahim
Financial Sector .(4)8 . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/370618856_Remote_Work_Implications_on_Productivity_of_Workers_in_the_Saudi_Financial_Sector
- The Impact of Remote Work on Employee Job Satisfaction and Well-Being: A POST- .(2024) .Perera
COVID 19 Pandemic Quantitative Study on the Banking Industry in Sri Lanka .(1)7، 96-67 . تم
الاسترداد من
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
- Teleworking during COVID-19: experiences from Saudi Arabia .(2022) .Sama'a H ALMUBARAK
الاسترداد من <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10398172>

3. 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 تركيزًا 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 أفترق 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/1pdLhZz60OWlUcoQKB3JzkhSdAJqcI84gUmGArmAsw/edit>