

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

اثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بجدة

أسم الطالب
شموخ جمال باريان

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦/٦/١٣- الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

نتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الله سبحانه وتعالى، الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا المشروع والوصول إلى هذه المرحلة من مسيرتنا العلمية، وما كان لهذا العمل أن يكتمل لولا توفيقه وفضله.

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى مشرف المشروع على ما قدمه لنا من توجيهات علمية وإرشادات قيّمة وملاحظات بناءة كان لها بالغ الأثر في تطوير هذا البحث وإخراجه بالصورة المناسبة، وعلى ما بذله من وقت وجهد في متابعة مراحل إعداد المشروع.

ونتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء هيئة التدريس في الكلية، لما قدموه لنا طوال مسيرتنا الأكاديمية من علم ومعرفة وخبرات أسهمت في بناء مهارتنا العلمية والعملية، ومكنتنا من توظيف ما تعلمناه في إعداد هذا المشروع.

كما نعبر عن امتناننا لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث، وخصوصاً أفراد عينة الدراسة الذين شاركوا في الإجابة عن أداة الدراسة وتقديم المعلومات اللازمة، مما أسهم في استكمال الجانب التطبيقي للبحث والوصول إلى النتائج.

ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى أسرنا وعائلاتنا على دعمهم المستمر وتشجيعهم المتواصل، وعلى ما قدموه لنا من مساندة وصبر وتحفيز طوال فترة الدراسة وإعداد المشروع، فلهم منا كل الشكر والتقدير.

الإهداء

...إلى من كان دعاؤهم لي نورًا يضيء طريقي، ودعمهم قوة تدفعني نحو النجاح

إلى والديّ، منبع الحب والعطاء، ومن كان لوقوفهما إلى جانبي وتشجيعهما المستمر أعظم الأثر في وصولي إلى هذه المرحلة، أهدي هذا العمل المتواضع تقديرًا وامتنانًا لكل ما قدمتماه لي.

إلى عائلتي، سندي ومصدر دعمي، الذين أحاطوني بالمحبة والتشجيع، وكانوا دائمًا حاضرين في كل خطوة من خطوات مسيرتي التعليمية.

إلى أساتذتي ومعلمي، الذين كان لعطائهم العلمي وتوجيهاتهم أثر بالغ في مسيرتي الأكاديمية، أهدي لكم ثمرة ما تعلمته واستفدته خلال سنوات الدراسة.

إلى كل من ساندني وشجعني، بكلمة أو دعاء أو موقف، وكان له أثر في إتمام هذا المشروع.

وأهدي هذا العمل إلى نفسي، تقديرًا لكل جهد بُذل، ولكل تحدٍ تم تجاوزه، ولكل لحظة من التعب تحولت في النهاية إلى إنجاز أفخر به.

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، وذلك من خلال دراسة مدى تأثير قدرة الموظفين على التخطيط للمهام وتنظيمها، وتحديد أولويات العمل، والالتزام بالمواعيد، واستثمار وقت العمل بصورة فعالة، في مستوى كفاءتهم وأدائهم الوظيفي. كما هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الممارسات التي تساعد الموظفين على الاستفادة من وقت العمل، وتحديد الجوانب التي يمكن تطويرها للحد من هدر الوقت وتحسين جودة وسرعة إنجاز المهام والخدمات المصرفية.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه، حيث يساعد هذا المنهج على وصف واقع إدارة الوقت لدى موظفي فروع البنك الأهلي السعودي في جدة، وتحليل أثرها في مستوى كفاءة الموظفين.

وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة. وتضمنت الاستبانة مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى إدارة الوقت لدى الموظفين، إلى جانب مجموعة أخرى تقيس مستوى كفاءة الأداء الوظيفي.

وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف التعرف على مستوى إدارة الوقت، ومستوى كفاءة الموظفين، وتحليل العلاقة بين المتغيرين وتحديد مدى تأثير إدارة الوقت في كفاءة الأداء.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها أن إدارة الوقت لها دور مهم في رفع مستوى كفاءة الموظفين، حيث إن الموظف الذي يمتلك القدرة على تنظيم وقته وتحديد أولويات مهامه يكون أكثر قدرة على إنجاز الأعمال المطلوبة ضمن الوقت المحدد.

كما أظهرت النتائج أن التخطيط الجيد للمهام يساعد على تقليل الوقت المهدور، ويحد من تراكم الأعمال، ويساعد الموظفين على التعامل بصورة أفضل مع تعدد المهام وضغوط العمل.

وأشارت النتائج كذلك إلى أن تحديد الأولويات يعد من الممارسات المهمة في بيئة العمل المصرفية، لأنه يساعد الموظف على التركيز على المهام الأكثر أهمية وتأثيراً في سير العمل وخدمة العملاء.

كما بينت الدراسة أن استخدام التقنيات والخدمات الرقمية يمكن أن يساهم في تحسين استثمار وقت الموظفين، من خلال تقليل الوقت المستغرق في بعض الإجراءات الروتينية، وإتاحة فرصة أكبر للموظفين للتركيز على المهام التي تحتاج إلى تعامل مباشر مع العملاء.

وأظهرت النتائج أيضاً أن كفاءة الموظف لا تعتمد على سرعة الإنجاز فقط، وإنما تشمل جودة العمل ودقته والالتزام بالإجراءات والقدرة على تحقيق الأهداف الوظيفية.

وبناءً على ذلك، فإن تحسين إدارة الوقت داخل الفروع يمكن أن يساهم في رفع الإنتاجية، وتحسين جودة الأداء، وتقليل التأخير، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

التطبيقات والأهمية:

يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في مجموعة من التطبيقات العملية داخل فروع البنك الأهلي السعودي بجدة، ومن أهمها تطوير برامج تدريبية متخصصة في إدارة الوقت وتحديد الأولويات والتخطيط للمهام.

كما يمكن تطبيق أنظمة تساعد الموظفين على تنظيم مهامهم اليومية ومتابعة مستوى الإنجاز، بالإضافة إلى استخدام مؤشرات أداء لقياس الوقت المستغرق في تقديم الخدمات المختلفة.

ويمكن كذلك الاستفادة من نتائج الدراسة في تحسين توزيع الموظفين خلال أوقات الذروة، بحيث يتناسب عدد الموظفين مع حجم العمل وعدد العملاء المتوقع، مما يساعد على تقليل فترات الانتظار وتحسين كفاءة الخدمة.

ومن التطبيقات المهمة أيضاً الاستفادة من الحلول الرقمية والخدمات المصرفية الإلكترونية لتقليل الضغط على الفروع، وتوجيه العملاء إلى القنوات الرقمية عند توفر الخدمة المناسبة، مما يسمح للموظفين باستثمار وقتهم في المهام التي تتطلب تدخلاً بشرياً مباشراً.

كما يمكن للإدارة مراجعة إجراءات العمل بصورة دورية لتحديد الإجراءات التي تسبب هدراً للوقت والعمل على تبسيطها، مع المحافظة على الدقة والالتزام بالأنظمة والسياسات المصرفية

نبت الأهمية العلمية للدراسة من مساهمتها في إثراء المعرفة المتعلقة بإدارة الوقت وكفاءة الموظفين، وإظهار العلاقة بين قدرة الموظف على إدارة وقته وبين مستوى أدائه الوظيفي، خاصة في بيئة العمل المصرفية

أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير أساليب إدارة الوقت داخل فروع البنك الأهلي السعودي بجدة، ورفع كفاءة الموظفين، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء

كما تساعد الدراسة الإدارات المختصة على التعرف على أهمية تدريب الموظفين على مهارات تنظيم الوقت وتحديد الأولويات، وتحسين توزيع المهام، وتقليل الوقت الضائع، والاستفادة من التكنولوجيا في تطوير بيئة العمل

وتبرز أهمية الدراسة كذلك من ارتباط إدارة الوقت بتجربة العميل، حيث يمكن أن يؤدي تحسين إدارة وقت الموظفين إلى تقليل وقت الانتظار، وتسريع الاستجابة لطلبات العملاء، وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الوقت، كفاءة الموظفين، الأداء الوظيفي، إدارة المهام، الإنتاجية، القطاع المصرفي، البنك الأهلي السعودي، فروع البنوك، جودة الخدمة، جدة.

جدول المحتويات

الإهداء	3
مستخلص الدراسة	4
١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	9
١.١ المقدمة:	10
١.٢ مشكلة الدراسة	11
١.٢.١ فجوات على المستوى النظري	12
١.٢.٢ فجوات على المستوى التطبيقي	12
١.٣ أهمية الدراسة	13
١.٣.١ على المستوى النظري:	13
١.٣.٢ على المستوى التطبيقي:	14
١.٤ أسئلة الدراسة	14
١.٥ أهداف الدراسة	15
١.٦ فرضيات الدراسة	15
١.٧ نموذج الدراسة	16
١.٨ الدراسة الميدانية	17
١.٩ مخطط المشروع	17
٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	18
٢.١ المقدمة:	18
٢.٢ مفهوم إدارة الوقت	20
2.3. كفاءة الموظفين	22
٢.٤ العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين	25
٢.٥ الخاتمة	27
٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة	29
٣.١ المقدمة	30
٣.٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	30
٣.٣ تصميم البحث (بصلة البحثي)	31
٣.٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	32
٣.٥ طريقة جمع البيانات	33
٣.٦ أنواع البيانات	35
٣.٧ إجراءات التحليل الإحصائي	37
٣.٨ الخاتمة	39

٤.	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	40
4.1.	المقدمة	41
4.2.	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	41
4.3.	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	46
4.4.	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	50
٤,٥	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	56
٤,٦	الخاتمة	66
٥.	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	67
٥,١	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	68
٥,٢	توصيات الدراسة:	70
٥,٣	الخاتمة:	72
قائمة المراجع	73	
الملاحق	82	

جدول الأشكال

شكل - ١	نموذج الدراسة
شكل- ٢	تصميم البحث

جدول الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٤٢	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	٤-١
٤٢	توزيع أفراد العينة حسب العمر	٤-٢
٤٣	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	٤-٣
٤٤	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	٤-٤

٤٤	توزيع افراد العينة حسب المسمى الوظيفي	٤-٥
٤٧	معاملات الارتباط	٤-٦
٤٩	اختبار كرونباخ	٤-٧
٥٠	مقياس ليكرت الخماسي	٤-٨
٥١	تفسير المتوسطات الحسابية	٤-٩
٥١	نتائج التحليل الوصفي	٤-١٠
٥٣	نتائج تحليل محور كفاءة الموظفين	٤-١١
٥٧	نتائج معامل ارتباط بيرسون	٤-١٢
٥٧	نموذج الانحدار	٤-١٣

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

يشهد القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية تطورًا متسارعًا في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠ حيث أصبحت المؤسسات المالية مطالبة بتحقيق مستويات مرتفعة من الكفاءة التشغيلية والجودة في تقديم الخدمات. ويُعد المورد البشري أحد أهم عناصر النجاح في البنوك إذ تعتمد جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على أداء الموظفين داخل الفروع. وفي هذا السياق تبرز إدارة الوقت كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تلعب دورًا جوهريًا في تحسين مستوى الأداء الفردي والمؤسسي.

فالوقت مورد نادر وغير قابل للتخزين أو الاسترجاع وأي سوء في استثماره ينعكس سلبيًا على الإنتاجية وجودة الأداء. ومع تعدد المهام اليومية للموظفين في الفروع البنكية مثل خدمة العملاء وإنجاز المعاملات المالية والالتزام بالإجراءات الرقابية وتحقيق الأهداف البيعية يصبح من الضروري امتلاك مهارات فعالة في تنظيم الوقت وترتيب الأولويات.

ومن بين العوامل الإدارية التي تلعب دورًا محوريًا في رفع مستوى الأداء المؤسسي، تبرز إدارة الوقت كأحد أهم المهارات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في كفاءة الموظفين.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن إدارة الوقت لا تقتصر على سرعة الإنجاز بل تشمل التخطيط المسبق وتحديد الأهداف وتوزيع الجهد وتقليل المشتتات والتعامل مع الضغوط بكفاءة. كما أن الكفاءة الوظيفية تعني قدرة الموظف على تحقيق الأهداف بأقل تكلفة زمنية وجهد ممكن مع المحافظة على جودة المخرجات.

تتطلب طبيعة العمل في فروع بنك الأهلي السعودي بمدينة جدة أداء مهام متعددة في وقت محدد، مثل . استقبال العملاء، معالجة المعاملات، إعداد التقارير، الالتزام بالأنظمة الرقابية، وتنفيذ الأهداف البيعية. وفي حال عدم تنظيم الوقت بصورة فعالة، قد يؤدي ذلك إلى تأخير المعاملات، ازدحام العملاء، انخفاض الرضا الوظيفي، وزيادة الأخطاء التشغيلية.

(2021). النصور، مروان، بلغازية، عمر، بوسالم، أبوبكر

إن إدارة الوقت لا تعني فقط الالتزام بالمواعيد، بل تشمل التخطيط المسبق، تحديد الأولويات، تفويض المهام، تقليل المشتتات، واستثمار الساعات الرسمية بأقصى كفاءة ممكنة. كما أن الكفاءة الوظيفية لا تُقاس فقط بسرعة الإنجاز، وإنما بجودة الأداء، ودقة التنفيذ، وتحقيق الأهداف المحددة ضمن الإطار الزمني ؛ (Alnehabi, 2025؛ Alnehabi & Al-Mekhlafi, 2023٢٠٢٥). المطلوب

وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين مستوى إدارة الوقت لدى الموظفين وكفاءتهم في أداء المهام داخل فروع بنك الأهلي السعودي بمحافظة جدة. وتسعى الدراسة إلى تقديم تحليل علمي قائم على بيانات ميدانية حقيقية، بهدف دعم الإدارة العليا بمؤشرات عملية تساعد في تطوير سياسات تنظيم العمل، وتحسين برامج التدريب، وتعزيز بيئة العمل المنتجة.

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تربط بين متغيرين أساسيين في الإدارة الحديثة: إدارة الوقت كمتغير مستقل، وكفاءة الموظفين كمتغير تابع، في بيئة مصرفية واقعية، مما يمنحها بعداً تطبيقياً يساهم في تعزيز جودة الأداء المؤسسي.

١,٢ . مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود التي تبذلها المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية لرفع مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمات، إلا أن الواقع العملي قد يكشف عن تفاوت في مستوى الكفاءة بين الموظفين داخل بعض الفروع البنكية وهو تفاوت قد يرتبط بمدى امتلاكهم لمهارات فعالة في إدارة الوقت ففي بيئة مصرفية تتسم بكثرة المعاملات وضغط العمل والالتزام الدقيق بالإجراءات، يُعد الوقت عنصراً أساسياً في تحقيق الكفاءة وسرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء. إلا أن ضعف التخطيط، أو عدم ترتيب الأولويات، أو التعرض للمشتتات قد يؤدي إلى تأخر إنجاز المهام وتراجع مستوى الأداء. ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على مدى تأثير إدارة الوقت على كفاءة الموظفين

في فروع بنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، وبيان ما إذا كان تحسين مهارات إدارة الوقت يسهم في رفع مستوى الكفاءة الوظيفية

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

بالرغم أن الأدبيات الحديثة في القطاع المصرفي السعودي ركزت على أداء الموظف كمتغير أساسي للسمعة المؤسسية والاستقرار التنظيمي، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في تناول المتغيرات الإدارية التي تؤثر على الأداء. بعض الدراسات الحديثة أظهرت أن أداء الموظف يوسط العلاقة بين الانتماء التنظيمي والالتزام المؤسسي والسمعة المؤسسية، وهذا يبرز أهمية الأداء كمتغير استراتيجي داخل البنوك السعودية. ومع ذلك، لم تتطرق هذه الدراسات إلى عوامل إدارية يومية – مثل إدارة الوقت – حيثما أمكن أن تعزز الأداء مباشرة.

دراسات أخرى درست كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الموظفين عندما تكون هناك أدوار تنظيمية معدلة. أشارت إلى أن بيئة العمل الداعمة تساعد على رفع كفاءة الموظف. لكن هذه الدراسات لم تدمج عوامل سلوكية فردية مثل مهارة إدارة الوقت في النموذج النظري. بعض الأدبيات أظهرت أن أداء الموظف يقلل من رغبته في ترك العمل، وهذا يوضح أهمية الأداء في استقرار الموارد البشرية. ومع ذلك، يبقى الإطار النظري يركز فقط على العوامل التنظيمية الكبيرة ولا يتطرق إلى الممارسات الإدارية الدقيقة التي تؤثر على الأداء اليومي.

أجرى الباحثون دراسات حول إدارة الوقت وعلاقتها بكفاءة الأداء في البيئة المصرفية خارج المملكة. أرى أن تعميم نتائج هذه الدراسات على البنوك السعودية صعب، لأن القوانين والثقافة والأنظمة تختلف

وعليه، تتمثل الفجوة النظرية في عدم وجود إطار بحثي سعودي يربط بصورة مباشرة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين في القطاع المصرفي، ويختبر هذا الارتباط ضمن نموذج تكاملي يجمع بين العوامل التنظيمية والسلوكية الفردية في آن واحد.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

أظهرت الدراسات السعودية السابقة اهتماماً بقياس أداء الموظفين وعلاقته بالالتزام التنظيمي والمسؤولية الاجتماعية وسمعة المؤسسة. لكن الدراسات لم تعطي بيانات ميدانية عن تطبيق مهارات إدارة الوقت في الفروع المصرفية. كما لم توضح الدراسات كيف تؤثر مهارات إدارة الوقت مباشرة على مؤشرات الكفاءة مثل سرعة إنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين رضا العملاء

الدراسات التي تناولت إدارة الوقت في بنوك أخرى اعتمدت على حالات دراسية خارج المملكة، رغم أهميتها. الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية داخل البيئة السعودية، حيثما أمكن، تتضح من اعتماد الدراسات على حالات خارجية. الدراسة تستهدف فروع بنك سعودي كبير في جدة، لأن حجم عمليات البنك كبير. وتعامل البنك مع عدد كبير من المعاملات اليومية

إضافة إلى ذلك، لا تتوافر - وفق الأدبيات المتاحة - بيانات تطبيقية حديثة تقيس مستوى مهارات إدارة الوقت لدى موظفي البنوك السعودية أو تحدد نقاط القوة والضعف في هذا الجانب، الأمر الذي يمثل فجوة عملية تستدعي البحث والتحليل. كما لا توجد توصيات تطبيقية مبنية على بيانات سعودية تربط بشكل مباشر بين تطوير مهارات إدارة الوقت ورفع كفاءة الأداء المؤسسي في البنوك

١,٣. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تسلط الضوء على العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين في بيئة مصرفية واقعية مثل فروع بنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، حيث يواجه الموظفون مهامًا متعددة وضغط عمل مستمر يتطلب تنظيم الوقت بفعالية. تساعد نتائج الدراسة المديرين على التعرف على مستوى مهارات إدارة الوقت لدى الموظفين، وتقديم برامج تدريبية مناسبة لتحسين الأداء. كما تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العربية في مجال الإدارة والموارد البشرية، وتوفير بيانات تطبيقية تدعم تطوير السياسات التنظيمية ورفع مستوى الكفاءة المؤسسية

١,٣,١. على المستوى النظري:

الأهمية النظرية لهذه الدراسة تنبع من سعي الدراسة لتوسيع الإطار المفاهيمي المتعلق بأداء الموظفين في القطاع المصرفي السعودي، وتدمج إدارة الوقت في النماذج التفسيرية للأداء الوظيفي. الأدبيات الحديثة في البيئة السعودية أظهرت أن أداء الموظف هو العمود الأساسي لتقوية السمعة المؤسسية وتحقيق الاستقرار التنظيمي داخل البنوك. الأداء يربط عدد من المتغيرات التنظيمية المهمة، مثل الالتزام والانتماء المؤسسي، والنتائج المؤسسية الإيجابية. من وجهة نظري، الأداء يمثل العنصر الأساسي لتقدم البنوك

وأظهرت دراسات سابقة أن العوامل التنظيمية مثل المسؤولية الاجتماعية تحسن أداء الموظفين. ارتفاع مستوى الأداء يقلل نية ترك العمل ويعزز الاستقرار الوظيفي. في رأيي، هذه النتائج تستحق المتابعة. مع أن الأبحاث ركزت على العوامل التنظيمية الكبيرة التي تؤثر في الأداء، لم تتعمق في المتغيرات السلوكية والإدارية اليومية. المتغيرات السلوكية مثل إدارة الوقت تشكل عاملاً مباشراً في رفع الكفاءة. إدارة الوقت تساعد على رفع الكفاءة وتحسين الأداء

وتحصل الدراسة الحالية على أهميتها النظرية من خلال ملء الفجوة. وتبني تصوراً يربط بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين في القطاع المصرفي السعودي وتطوير نموذج شامل يجمع بين العوامل التنظيمية والسلوكية لتفسير الأداء الوظيفي

تستند أهمية الدراسة إلى نتائج دراسات سابقة أجريت في بنوك أخرى. أظهرت الدراسات، حيثما أمكن، علاقة إيجابية بين إدارة الوقت وكفاءة الأداء. العلاقة توفر أساساً علمياً يمكن اختباره في السياق السعودي. الاختبار في السعودية سيضيف إلى الأدبيات العربية في مجال الإدارة المصرفية وإدارة الموارد البشرية كما سيعزز البناء النظري المتعلق بمتغيرات الأداء في البيئة المحلية.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تتجلى الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في تحسين الأداء الفعلي داخل فروع البنوك السعودية، ولا سيما في فروع بنك سعودي كبير بمدينة جدة، نظراً لحجم عملياته اليومية وكثافة تعاملاته مع العملاء. إذ تشير الأدبيات الإدارية إلى أن تحسين أداء الموظفين يساهم في تعزيز السمعة المؤسسية، وزيادة رضا العملاء، وتقليل نية ترك العمل، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على استقرار المؤسسة وتنافسيتها في سوق مصرفي يتسم بدرجة عالية من المنافسة. وبالتالي، فإن التركيز على متغير عملي مثل إدارة الوقت يمثل مدخلاً تطبيقياً قابلاً للقياس والتطوير، وليس مجرد طرح نظري.

ومن خلال دراسة مستوى مهارات إدارة الوقت لدى الموظفين، يمكن تحديد جوانب القوة والقصور في ممارسات التخطيط اليومي، وتحديد الأولويات، وتنظيم عبء العمل، والتعامل مع المقاطعات وضغوط العمل. ويسمح ذلك بتقديم توصيات عملية مبنية على بيانات ميدانية تساهم في إعادة تنظيم آليات العمل داخل الفروع المصرفية، بما يضمن انسيابية الإجراءات وتقليل زمن الانتظار وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

كما تتيح نتائج الدراسة للإدارة المصرفية تصميم برامج تدريبية متخصصة تستهدف تنمية مهارات إدارة الوقت، مثل مهارات الجدولة الفعالة، والتفويض، وإدارة الضغوط، وتقنيات الحد من مضيعات الوقت. ويمكن ربط هذه البرامج بمؤشرات أداء واضحة لقياس أثرها على سرعة إنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، ورفع الإنتاجية الفردية والجماعية.

إضافة إلى ذلك، تساهم الدراسة في دعم متخذي القرار ببيانات موضوعية تساعد على تطوير السياسات والإجراءات الداخلية، وإعادة توزيع المهام بما يتوافق مع قدرات الموظفين وإمكاناتهم الزمنية. كما يمكن أن تمثل نتائجها أساساً لاعتماد إدارة الوقت كأحد المعايير ضمن أنظمة تقييم الأداء الوظيفي، مما يعزز ثقافة الانضباط والإنتاجية داخل المؤسسة.

وعليه، فإن القيمة التطبيقية للدراسة لا تقتصر على تقديم توصيات نظرية، بل تمتد إلى إحداث أثر عملي مباشر في بيئة العمل المصرفي، من خلال تحسين كفاءة الموارد البشرية، ورفع جودة الخدمات المصرفية، وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك السعودية في ظل المتغيرات الاقتصادية والتنظيمية المتسارعة.

١,٤. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي:

ما هو أثر ممارسه إدارة الوقت وتنظيمه على كفاءة أداء الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بجدة؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما مدى التزام موظفي البنك الأهلي بجدة بمهارات ترتيب الأولويات والتخطيط؟

ما أثر تنظيم الوقت على الإنتاجية وجودة الأداء؟

هل يؤثر ضغط العمل وسوء توزيع الوقت على أداء الموظفين؟

١,٥ . أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للبحث:

تحليل العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الأداء

اهداف البحث الفرعية:

قياس مستوى كفاءة الموظفين في فروع البنك

.

تقديم توصيات لتحسين إدارة الوقت داخل البنوك

.

دعم اتخاذ القرار الإداري في القطاع المصرفي

١,٦ . فرضيات الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين: H1: الفرضية الرئيسية

Ha الفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت وكفاءة الموظفين

Hb الفرضية الفرعية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كفاءة الموظفين تعزى لمستوى مهارات إدارة الوقت

Hc الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للالتزام بالجدول الزمنية على الإنتاجية

١,٧. نموذج الدراسة

المتغير المستقل

المتغير التابع



الشكل ١: نموذج الدراسة (اعداد الطالب)

١,٨ . الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق الدراسة على فروع البنك الأهلي السعودي في مدينة جدة، باعتبارها من أكبر المدن الاقتصادية في المملكة، وتضم عددًا كبيرًا من الفروع والموظفين، مما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الأداء

١,٩ . مخطط المشروع

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

ندرة الدراسات التطبيقية التي تناولت اثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين في البنوك السعودية وخاصة – بنك الأهلي السعودي بجدة- تمثل فجوة بحثية تسعى هذه الدراسة الى معالجتها

تعد إدارة الوقت أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها كفاءة المؤسسات المالية، خاصة في ظل التسارع الرقمي والتنافسية العالية التي يشهدها القطاع المصرفي السعودي. فيما يلي بحث مفصل يتناول أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين، مع التركيز على فروع البنك الأهلي السعودي (SNB) في مدينة جدة

إدارة الوقت (Time Management) عملية تخطيط وممارسة السيطرة الواعية على الوقت الذي يقضيه الموظف في أنشطة محددة، بهدف زيادة الفعالية والكفاءة والإنتاجية. في مدينة مثل جدة، التي تمثل مركزاً اقتصادياً وتجارياً نابضاً، يواجه موظفو البنك الأهلي السعودي تحديات تشغيلية كبيرة ناتجة عن كثافة المراجعين وتنوع الخدمات المصرفية، مما يجعل إدارة الوقت ضرورة حتمية لضمان استمرارية جودة الخدمة

وحظي موضوع إدارة الوقت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية والدراسات التنظيمية، لما له من دور مباشر في تحسين أداء الأفراد داخل بيئة العمل، خصوصاً في القطاعات الخدمية مثل القطاع المصرفي. وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين، وأكدت في مجملها أن القدرة على تنظيم الوقت وتحديد الأولويات تمثل عنصراً حاسماً في رفع مستوى الإنتاجية وتقليل الهدر في الجهد والوقت

وفي هذا الإطار، ركزت بعض الدراسات التطبيقية على البيئة المصرفية بشكل خاص، حيث تم بحث أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين فعالية إدارة الوقت ومستوى كفاءة الموظفين. فقد تبين أن الموظفين الذين يمتلكون مهارات جيدة في التخطيط وتنظيم المهام اليومية، يكونون أكثر قدرة على إنجاز أعمالهم بدقة وسرعة، مع تقليل نسب الأخطاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

كما أوضحت بعض الدراسات أن بيئة العمل المصرفي تتسم غالباً بالضغط وكثرة المعاملات وتعدد المسؤوليات، وهو ما يجعل إدارة الوقت ضرورة وليس خياراً، حيث إن عدم القدرة على تنظيم الوقت يؤدي إلى انخفاض الكفاءة وزيادة التوتر الوظيفي، بينما يساهم الاستخدام الفعال للوقت في تعزيز الاستقرار الوظيفي ورفع مستوى الأداء العام.

ومن جهة أخرى، أشارت دراسات سابقة إلى وجود عدد من العوامل المؤثرة على فعالية إدارة الوقت، مثل ضعف التدريب على مهارات التنظيم، وكثرة المقاطعات أثناء العمل، وعدم وضوح الأولويات الوظيفية، بالإضافة إلى ضغط العملاء وتزايد حجم المهام اليومية. وفي المقابل، بينت تلك الدراسات أن المؤسسات التي

تهتم بتدريب موظفيها على مهارات إدارة الوقت وتطبيق أساليب العمل الحديثة تحقق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة في الأداء.

وبناءً على ما سبق، تأتي هذه الدراسة حول أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي في جدة كامتداد علمي وتطبيقي لهذه الجهود البحثية السابقة، بهدف تحليل واقع إدارة الوقت في البيئة المصرفية المحلية، وقياس مدى تأثيرها على كفاءة الموظفين، إضافة إلى التعرف على أبرز المعوقات التي قد تحد من فاعلية إدارة الوقت، واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية داخل فروع البنك.

٢,٢ . مفهوم إدارة الوقت

:

مفهوم إدارة الوقت في بيئة العمل :

إدارة الوقت هي القدرة على التخطيط والتحكم في كيفية قضاء ساعات العمل لتحقيق أقصى قدر من الأهداف المهنية يتضمن ذلك:

- تحديد الأولويات: التمييز بين المهام العاجلة والمهام الاستراتيجية
- (Time Blocking) التخطيط المسبق: تخصيص أوقات محددة لكل مهمة
- الوعي بالذات: معرفة فترات ذروة النشاط الذهني خلال اليوم واستغلالها في المهام المعقدة

ثانياً: تأثير إدارة الوقت على كفاءة الموظفين

تؤثر الإدارة الفعالة للوقت على إنتاجية الموظف من عدة جوانب

١-تحسين التركيز وجودة المخرجات

٢ -التركيز على مهمة عندما ينظم الموظف وقته، فإنه يتجنب "التشتت الذهني" الناتج عن تعدد المهام واحدة في وقت محدد يؤدي إلى تقليل الأخطاء المهنية ورفع مستوى الإبداع في التنفيذ

٣-(Deadlines) الالتزام بالمواعيد النهائية

٤-تقليل الضغوط والاحترق الوظيفي الموظف الذي يمتلك مهارات تنظيمية نادراً ما يقع في فخ "اللحظة الأخيرة". هذا الالتزام يعزز من كفاءة "سلسلة الإمداد" داخل الشركة، حيث لا تتعطل مهام الآخرين بانتظار إنجاز عمله.

الفوضى في الوقت هي المصدر الأول للتوتر المهني. الإدارة الجيدة تخلق شعوراً بالسيطرة، مما يرفع من الروح المعنوية للموظف ويقلل من احتمالية الغياب أو الاحتراق النفسي، وهو ما يصب مباشرة في استمرارية الكفاءة.

أهمية إدارة الوقت:

- تساعد على زيادة الإنتاجية.
- تقلل من التوتر وضغط العمل.
- تعزز القدرة على اتخاذ القرارات.
- ترفع مستوى الإنجاز الفردي والمؤسسي.

أبعاد المتغير المستقل (إدارة الوقت) بالتفصيل

التخطيط . ١

هو وضع خطة مسبقة لتحديد المهام والأهداف اليومية أو الأسبوعية.

- يشمل تحديد ما يجب إنجازه.
- يساعد على وضوح الرؤية وتقليل العشوائية.

تحديد الأولويات . ٢

يعني ترتيب المهام حسب أهميتها وأولويتها

- استخدام مبدأ (الأهم فالمهم)
- التركيز على المهام ذات التأثير الأكبر

تنظيم الوقت ٣.

يتضمن توزيع الوقت على المهام المختلفة بطريقة متوازنة

- تخصيص وقت لكل مهمة
- الالتزام بالجدول الزمني

تجنب مضيعات الوقت ٤.

مثل:

- استخدام الجوال بشكل مفرط
- الاجتماعات غير الضرورية
- التأجيل (التسويف)

اتخاذ القرار السريع القدرة على حسم الأمور دون إضاعة وقت في التردد ٥.

٢,٣. كفاءة الموظفين

كفاءة الموظفين هي:

هي قدرة الموظف على أداء المهام المطلوبة منه بجودة عالية وفي الوقت المحدد، مع تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية

تعد كفاءة الموظفين في القطاع المصرفي من أهم العوامل المؤثرة على جودة الخدمات المالية واستدامة الأداء المؤسسي، حيث تعتمد البنوك الحديثة على رأس المال البشري باعتباره عنصرًا حاسمًا في تحقيق التنافسية. ومع تطور التكنولوجيا وزيادة المنافسة بين البنوك، أصبحت الكفاءة الوظيفية ضرورة استراتيجية لتحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء وتعزيز رضا العملاء

وقد أكدت الدراسات أن الكفاءة ترتبط بشكل مباشر بجودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء واستقرار الأداء البنكي.

أهمية كفاءة الموظفين في البنوك:

تظهر أهمية كفاءة الموظفين في عدة جوانب رئيسية

1. تحسين جودة الخدمات المصرفية
2. رفع رضا العملاء وزيادة ولائهم
3. تقليل الأخطاء التشغيلية والمخاطر المالية
4. زيادة الإنتاجية والكفاءة التشغيلية
5. تعزيز القدرة التنافسية للبنك

وتُعد من أهم العوامل التي تحدد نجاح القطاع المصرفي واستقراره، لأنها ترتبط بشكل مباشر بجودة الخدمات المقدمة للعملاء وسرعة تنفيذ العمليات ودقتها. يقوم مفهوم الكفاءة على قدرة الموظف على أداء مهامه باستخدام المعرفة والمهارات والخبرة بأعلى مستوى من الإتقان، مع الالتزام بالأنظمة والتعليمات المصرفية وتقليل الأخطاء قدر الإمكان

تتأثر كفاءة الموظف في البنك بعدة عوامل، من أبرزها التدريب المستمر الذي يساعد على تطوير المهارات ومواكبة التغيرات التقنية والمالية، إضافة إلى بيئة العمل التي تلعب دوراً مهماً في رفع مستوى الإنتاجية من خلال توفير الدعم والتحفيز. كما أن استخدام التكنولوجيا الحديثة والأنظمة الرقمية داخل البنوك ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء وتسريع العمليات وتقليل الجهد البشري في الأعمال الروتينية.

وتظهر أهمية كفاءة الموظفين في أنها تنعكس على رضا العملاء بشكل مباشر، فكلما كان الموظف أكثر كفاءة كان التعامل مع العملاء أسرع وأكثر دقة واحترافية، مما يعزز ثقة العملاء بالبنك ويزيد من قدرته التنافسية في السوق. كما أن الكفاءة تساهم في تقليل الأخطاء المالية والمخاطر التشغيلية، وهو ما يعد عنصراً أساسياً في استقرار المؤسسات المصرفية.

بشكل عام، يمكن القول إن كفاءة الموظفين في البنوك تمثل العمود الفقري لنجاحها، وأن الاستثمار في تطوير الموظفين من خلال التدريب والتحفيز والتقنيات الحديثة يعد من أهم الوسائل لضمان تحسين الأداء المصرفي وتحقيق أهداف البنك على المدى الطويل.

أبعاد كفاءة الموظفين بالتفصيل

١- الإنتاجية:

- كمية العمل المنجز خلال فترة زمنية محددة.
- كلما زادت الإنتاجية دل ذلك على كفاءة أعلى.

٢- جودة الأداء:

- دقة العمل وخلوه من الأخطاء.
- الالتزام بالمعايير المهنية.

٣- الالتزام الوظيفي

- الحضور والانضباط في المواعيد

- احترام أوقات العمل

٤- سرعة الإنجاز

- القدرة على إتمام المهام في وقت قياسي دون التأثير على الجودة

٥- القدرة على تحمل ضغط العمل

- التعامل مع المهام المتعددة

- العمل بكفاءة تحت الضغط

٢,٤ . العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين

العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين علاقة تكاملية قوية، بحيث يؤثر كل منهما في الآخر بشكل مباشر ومستمر. لا يمكن تحقيق كفاءة عالية للموظف دون إدارة جيدة للوقت، كما أن إدارة الوقت لا تكون فعالة إلا بوجود موظفين يتمتعون بالكفاءة والقدرة على استثمار الوقت بشكل صحيح. وفيما يلي شرح تفصيلي لهذه العلاقة:

تعد إدارة الوقت من المهارات الأساسية التي تمكن الموظف من تنظيم مهامه وتحديد أولوياته وتنفيذ أعماله ضمن إطار زمني محدد. عندما يمتلك الموظف هذه المهارة، يصبح أكثر قدرة على إنجاز الأعمال المطلوبة منه دون تأخير أو تشتت، مما يؤدي إلى رفع مستوى كفاءته. فالكفاءة هنا لا تعني فقط إنجاز

العمل، بل إنجازه بجودة عالية وفي الوقت المناسب، وهو ما يتحقق من خلال التخطيط الجيد للوقت وتوزيعه على المهام المختلفة.

من جهة أخرى، الموظف الكفاء يكون أكثر وعياً بأهمية الوقت، ويحرص على استثماره بالشكل الأمثل. فهو يبتعد عن المماطلة والتسويف، ويعتمد على أساليب تنظيمية مثل إعداد قوائم المهام اليومية، وتحديد الأولويات وفقاً لأهميتها، وتخصيص وقت محدد لكل مهمة. هذا السلوك يعزز من فعالية إدارة الوقت داخل بيئة العمل، ويقلل من الفاقد الزمني الناتج عن العشوائية أو سوء التنظيم.

كما أن إدارة الوقت الجيدة تسهم في تقليل الأخطاء في العمل، لأن الموظف الذي ينظم وقته بشكل صحيح يمنح كل مهمة حقها من التركيز والجهد، مما ينعكس على جودة الأداء. في المقابل، ضعف إدارة الوقت يؤدي إلى التسرع في إنجاز المهام أو تأجيلها، وهذا يسبب تراكم الأعمال وزيادة الضغط، وبالتالي انخفاض كفاءة الموظف.

إضافة إلى ذلك، تلعب إدارة الوقت دوراً مهماً في تحسين الإنتاجية. فعندما يتم توزيع الوقت بطريقة مدروسة، يتمكن الموظف من إنجاز عدد أكبر من المهام خلال نفس الفترة الزمنية، دون التأثير على جودة العمل. وهذا يعني أن الكفاءة لا تقاس فقط بسرعة الإنجاز، بل بقدرة الموظف على تحقيق التوازن بين السرعة والدقة، وهو ما توفره إدارة الوقت الفعالة.

ومن الجوانب المهمة أيضاً أن إدارة الوقت تساعد في تقليل الضغوط النفسية داخل العمل. الموظف الذي يسيطر على وقته ولا يعاني من تراكم المهام يكون أكثر راحة واستقراراً، مما ينعكس إيجابياً على أدائه وكفاءته. أما الموظف الذي يعاني من سوء تنظيم الوقت، فيكون غالباً تحت ضغط مستمر، مما يؤثر سلباً على تركيزه وإنتاجيته.

كذلك، تسهم الكفاءة العالية للموظف في تحسين إدارة الوقت على مستوى المؤسسة ككل. فعندما يكون الموظفون قادرين على إنجاز أعمالهم بكفاءة، تقل الحاجة إلى إعادة العمل أو تصحيح الأخطاء، ويتم الالتزام بالمواعيد النهائية للمشاريع، مما يعزز من انسيابية العمل داخل المنظمة.

وفي النهاية، يمكن القول إن إدارة الوقت وكفاءة الموظفين وجهان لعملة واحدة؛ فكلما تحسنت مهارات إدارة الوقت لدى الموظف، ارتفعت كفاءته، وكلما زادت كفاءته، أصبح أكثر قدرة على استثمار الوقت بشكل فعال. لذلك، تحرص المؤسسات الناجحة على تدريب موظفيها على مهارات إدارة الوقت باعتبارها عنصراً أساسياً في تطوير الأداء وتحقيق الأهداف.

٢,٥ . الخاتمة

في ختام هذا البحث يتضح بشكل جلي أن الوقت يُعد من أهم الموارد الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية في تحقيق التميز والتنافسية في سوق العمل. فالبنوك، باعتبارها مؤسسات خدمية تعتمد بشكل كبير على سرعة الأداء ودقته، تحتاج إلى موظفين يمتلكون مهارات عالية في تنظيم الوقت واستثماره لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإنتاجية.

ومن خلال ما تم عرضه، يمكن التأكيد على أن إدارة الوقت ليست مجرد مهارة فردية، بل هي ثقافة تنظيمية متكاملة تسهم في تحسين الأداء العام للفروع البنكية. حيث إن الموظف الذي يدير وقته بفعالية يكون أكثر قدرة على إنجاز المعاملات المصرفية بسرعة ودقة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء. وقد أثبتت الدراسات في المجال المصرفي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وكفاءة الأداء، بالإضافة إلى تأثيرها الإيجابي على جودة الخدمة [OBE] والقدرة التنافسية للمؤسسات المالية.

كما أن الاستثمار في تطوير مهارات الموظفين، من خلال التدريب المستمر وبرامج التأهيل، يلعب دوراً محورياً في تعزيز كفاءتهم وقدرتهم على إدارة الوقت بفعالية. ويظهر ذلك بوضوح في توجه البنك الأهلي السعودي نحو تمكين موظفيه وتنمية مهاراتهم المهنية عبر برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى رفع مستوى

الأداء والإنتاجية داخل بيئة العمل [OBB]. وهذا يعكس إدراك الإدارة العليا لأهمية العنصر البشري كركيزة أساسية لتحقيق النجاح المؤسسي.

إضافة إلى ذلك، فإن الالتزام بإدارة الوقت داخل فروع البنك في جدة يسهم في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة، وتقليل أوقات الانتظار، وتنظيم سير العمل بشكل أكثر انسيابية. وهذا بدوره يعزز من كفاءة العمليات اليومية ويقلل من الضغوط الوظيفية على الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم واستقرارهم الوظيفي. كما أن بيئة العمل التي تشجع على استثمار الوقت بشكل فعال تساعد في خلق ثقافة إنتاجية قائمة على الإنجاز والانضباط.

ولا يمكن إغفال أن كفاءة الموظفين الناتجة عن إدارة الوقت الجيدة تسهم في تحقيق أهداف البنك الاستراتيجية، سواء من حيث زيادة الربحية أو تحسين جودة الخدمات أو تعزيز رضا العملاء. فكل دقيقة يتم استثمارها بشكل صحيح داخل الفرع البنكي تمثل قيمة مضافة للمؤسسة، وتسهم في تعزيز مكانتها في القطاع المصرفي.

وفي ضوء ذلك، يمكن القول إن العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بجدة هي علاقة تكاملية لا يمكن فصلها، حيث يعتمد كل منهما على الآخر لتحقيق الأداء الأمثل. لذلك، فإن تبني استراتيجيات فعالة لإدارة الوقت، وتطوير مهارات الموظفين، وتحفيزهم على الالتزام بالوقت، يُعد من أهم العوامل التي يجب أن تركز عليها الإدارة لضمان الاستمرار في تحقيق التميز المؤسسي.

وأخيراً، يوصي هذا البحث بضرورة تعزيز الوعي بأهمية إدارة الوقت بين الموظفين، وتطبيق أنظمة حديثة لتنظيم العمل، والاستمرار في تقديم البرامج التدريبية التي تسهم في رفع كفاءة الأداء، بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة في الخدمات المصرفية المقدمة داخل فروع البنك الأهلي السعودي في مدينة جدة.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

تعتبر منهجية البحث الحجر الأساس الذي يضمن دقة النتائج العلمية وقابليتها للتطبيق الفعلي. يهدف هذا الجزء إلى تحديد الإطار المنهجي والخطوات العلمية المتبعة للكشف عن طبيعة العلاقة والأثر بين إدارة الوقت كمتغير مستقل، وكفاءة الموظفين كمتغير تابع، بالتطبيق على فروع البنك الأهلي السعودي (SNB). يستعرض هذا الفصل الأدوات والأساليب التي سيتم الاعتماد عليها لجمع البيانات وتحليلها بشكل موضوعي.

يعد هذا الفصل من أهم فصول البحث العلمي؛ إذ يوضح الإجراءات العلمية التي اتبعتها الباحثة للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها واختبار فرضياتها. ويتضمن الفصل التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وطرق اختيار العينة، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، وإجراءات التحليل الإحصائي، وصولاً إلى خاتمة تلخص منهجية الدراسة.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج العلمي المناسب لطبيعة المشكلة البحثية، بهدف التعرف على أثر إدارة الوقت بوصفها متغيراً مستقلاً في كفاءة الموظفين بوصفها متغيراً تابعاً لدى العاملين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء الإداري داخل القطاع المصرفي.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل: إدارة الوقت

يقصد بإدارة الوقت في هذه الدراسة جميع الممارسات والأنشطة التي يقوم بها الموظف لتنظيم وقته أثناء ساعات العمل، بما يشمل التخطيط المسبق للمهام، وترتيب الأولويات، وتحديد الأهداف، والالتزام بالمواعيد، والاستفادة المثلى من الوقت المتاح، وتقليل مضيعات الوقت بما يسهم في تحسين الأداء الوظيفي. ويقاس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد العينة على مجموعة من فقرات الاستبانة التي تعكس أبعاد إدارة الوقت، وهي:

.التخطيط للوقت

.تنظيم الأعمال

.تحديد الأولويات

.الالتزام بالمواعيد

.استثمار وقت العمل

المتغير التابع: كفاءة الموظفين

يقصد بكفاءة الموظفين قدرة الموظف على أداء مهامه الوظيفية بجودة عالية وفي الوقت المحدد، مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وتحقيق أهداف البنك بأقل جهد وتكلفة ممكنة

ويقاس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد العينة على مجموعة من العبارات التي تقيس:

.جودة الأداء

.سرعة إنجاز العمل

.الإنتاجية

.الدقة في تنفيذ المهام

.الالتزام الوظيفي

.القدرة على حل المشكلات

.رضا العملاء عن الخدمة المقدمة

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث: الوضعية

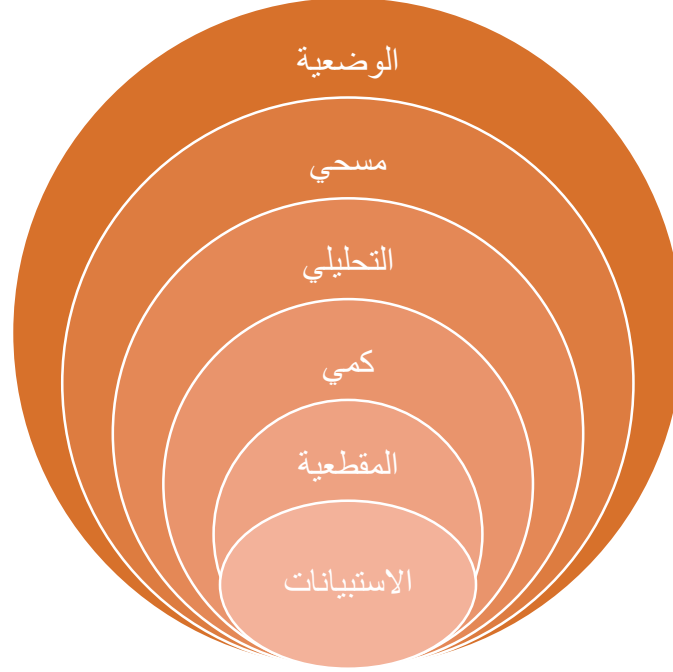
منهج البحث: مسحي

استراتيجية البحث: التحليلي

اختيار البحث: الكمي

الأفق الزمني: المقطعية

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات



٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، باختلاف مستوياتهم الإدارية والوظيفية، سواء كانوا موظفي خدمة عملاء أو مسؤولي عمليات أو موظفي تمويل أو مديري فروع أو غيرهم.

ويُعد هذا المجتمع مناسباً للدراسة لكون الموظفين يمثلون الفئة الأكثر ارتباطاً بممارسات إدارة الوقت داخل البنك.

وحدة المعاينة

تمثلت وحدة المعاينة في الموظف العامل في أحد فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة.
عينة الدراسة

نظراً لصعوبة دراسة جميع أفراد المجتمع، تم الاعتماد على عينة ممثلة للمجتمع

وتتكون العينة من ٢٥٠ موظفاً من العاملين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، وهو حجم مناسب للتحليل الإحصائي وتحقيق نتائج يمكن تعميمها بدرجة مقبولة

طريقة اختيار العينة

حيث أُتيحت (Simple Random Sampling) اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة الفرصة لجميع أفراد المجتمع للدخول في العينة بصورة متساوية، الأمر الذي يقلل من التحيز ويزيد من إمكانية تعميم النتائج

خصائص أفراد العينة

سيتم تحليل الخصائص الديموغرافية للمبحوثين وفقاً لما يلي:

.الجنس

.العمر

.المؤهل العلمي

.سنوات الخبرة

.المسمى الوظيفي

.الإدارة أو القسم

عدد الدورات التدريبية في إدارة الوقت

٣,٥ . طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين رئيسيين للبيانات:

أولاً: البيانات الأولية

تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة إلكترونية صممت خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة، وجرى توزيعها على موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة.

وقد اشتملت الاستبانة على ثلاثة أقسام رئيسية

القسم الأول:

البيانات الشخصية للمبحوثين، وتشمل

الجنس.

العمر.

المؤهل العلمي.

سنوات الخبرة.

المسمى الوظيفي.

القسم الثاني:

فقرات تقيس إدارة الوقت.

ويتكون من عدة عبارات تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي

القسم الثالث:

فقرات تقيس كفاءة الموظفين.

ويستخدم كذلك مقياس ليكرت الخماسي

مقياس الدراسة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، كما يلي:

الدرجة	درجة الموافقة
٥	أوافق بشدة
٤	أوافق

٣	محايد
٢	لا أوافق
١	لا أوافق بشدة

ثبات وصدق الأداة

سيتم التحقق من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة والبحث العلمي.

كما سيتم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ ((Cronbach's Alpha، ويُعد معامل الثبات مقبولاً إذا تجاوز (٠,٧٠).

٣,٦. أنواع البيانات

عتمدت هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك بهدف الحصول على معلومات دقيقة وشاملة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. ويعد الجمع بين هذين النوعين من البيانات من الأساليب المتبعة في البحوث العلمية، حيث يساهم في توفير قاعدة معلومات متكاملة تدعم نتائج الدراسة وتزيد من مصداقيتها.

(Primary Data) أولاً: البيانات الأولية

تمثل البيانات الأولية المعلومات التي يجمعها الباحث بصورة مباشرة من مجتمع الدراسة، وتعد المصدر الرئيس للبيانات في هذه الدراسة، وذلك لأنها تعكس آراء واتجاهات أفراد العينة حول موضوع البحث بصورة واقعية وحديثة. وقد تم جمع هذه البيانات باستخدام الاستبانة التي أعدت خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة، بعد مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع إدارة الوقت وكفاءة الموظفين.

وقد تضمنت الاستبانة عدداً من المحاور التي تقيس متغيرات الدراسة، حيث اشتمل الجزء الأول منها على البيانات الديموغرافية للمبحوثين، مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي، بينما تناول الجزء الثاني فقرات تقيس مستوى تطبيق إدارة الوقت لدى الموظفين، من خلال جوانب متعددة تشمل التخطيط للوقت، وتنظيم المهام، وتحديد الأولويات، والالتزام بالمواعيد، واستثمار وقت العمل، والحد

من مضيعات الوقت. أما الجزء الثالث فقد تضمن فقرات لقياس كفاءة الموظفين من خلال مؤشرات مثل سرعة الإنجاز، وجودة الأداء، والإنتاجية، والالتزام الوظيفي، والقدرة على إنجاز المهام بكفاءة.

وقد تم تصميم الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، لكونه من أكثر المقاييس استخداماً في الدراسات الإدارية والسلوكية، حيث يتيح للمبحوثين التعبير عن درجة موافقتهم على العبارات المطروحة بدرجات تبدأ من (لا أوافق بشدة) وتنتهي بـ(أوافق بشدة). وبعد الانتهاء من إعداد الاستبانة والتأكد من صدقها وثباتها، تم توزيعها على عينة الدراسة من موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، ثم جُمعت الاستبانات وفرزها ومراجعتها للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي.

وتتميز البيانات الأولية بأنها توفر معلومات مباشرة وحديثة مرتبطة بموضوع الدراسة، كما أنها تمكن الباحث من قياس متغيرات البحث بدقة وفقاً للأهداف المحددة، الأمر الذي يساهم في الوصول إلى نتائج أكثر واقعية وموضوعية.

(Secondary Data) ثانياً: البيانات الثانوية

إلى جانب البيانات الأولية، اعتمدت الدراسة على البيانات الثانوية التي تمثل المعلومات والبيانات المنشورة مسبقاً في مصادر علمية موثوقة، والتي استفاد منها الباحث في بناء الإطار النظري للدراسة، وصياغة مشكلة البحث وأهدافه وأسئلته وفرضياته، بالإضافة إلى تفسير النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة.

وقد تم الحصول على البيانات الثانوية من مجموعة متنوعة من المصادر العلمية، من أبرزها الكتب المتخصصة في الإدارة وإدارة الوقت وإدارة الموارد البشرية، والرسائل الجامعية (رسائل الماجستير والدكتوراه)، والأبحاث المنشورة في المجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، إضافة إلى التقارير السنوية والنشرات الصادرة عن البنك الأهلي السعودي، وكذلك التقارير والإحصاءات الصادرة عن الجهات الرسمية ذات العلاقة بالقطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية.

كما استعان الباحث بقواعد البيانات الإلكترونية العالمية والمحلية، مثل Scopus و Google Scholar، للوصول إلى أحدث الدراسات والأبحاث العلمية المتعلقة بموضوع SpringerLink و ScienceDirect، لإدارة الوقت وكفاءة الموظفين، مع الحرص على اختيار الدراسات الحديثة والمنشورة في مجلات علمية محكمة لضمان جودة المعلومات ودقتها.

وقد أسهمت البيانات الثانوية في تكوين خلفية علمية متكاملة حول موضوع الدراسة، والتعرف على أهم المفاهيم والنظريات والنماذج العلمية المتعلقة بإدارة الوقت، إضافة إلى الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في تحديد الفجوة البحثية، واختيار المنهجية المناسبة، ودعم مناقشة نتائج الدراسة الحالية وربطها بالأدبيات العلمية ذات الصلة.

وفي ضوء ما سبق، فإن الاعتماد على كل من البيانات الأولية والبيانات الثانوية منح الدراسة قاعدة معلومات متينة ومتنوعة، وأسهم في تحقيق التكامل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، مما يعزز من موثوقية النتائج ودقتها، ويساعد في تقديم توصيات علمية قابلة للتطبيق تسهم في تحسين إدارة الوقت ورفع كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

الإصدار (٢٩) لتحليلها إحصائياً، وذلك SPSS بعد الانتهاء من جمع البيانات، سيتم إدخالها إلى برنامج باستخدام الأساليب الآتية:

أولاً: الإحصاءات الوصفية

التكرارات

النسب المئوية

المتوسط الحسابي

الانحراف المعياري

وذلك لوصف خصائص أفراد العينة ومستوى المتغيرات

ثانياً: اختبار الثبات

معامل ألفا كرونباخ

لقياس مدى اتساق فقرات الاستبانة

ثالثاً: اختبار الصدق

الصدق الظاهري.

الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون

رابعاً: اختبار الفرضيات

سيتم استخدام

معامل ارتباط بيرسون؛ لقياس قوة العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين

تحليل الانحدار الخطي البسيط؛ لقياس أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين

عند الحاجة للمقارنة بين متوسطين (T-Test) اختبار

لدراسة الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية مثل العمر أو (One Way ANOVA) تحليل التباين الأحادي
الخبرة أو المؤهل العلمي

مستوى الدلالة الإحصائية

سيتم اعتماد مستوى الدلالة

$$(\alpha = 0.05)$$

وعند وجود قيمة احتمالية أقل من (٠,٠٥) تعتبر النتائج ذات دلالة إحصائية.

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي اتبعتها الباحثة لتحقيق أهداف البحث المتعلقة بقياس أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة. وقد تم توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة، وطريقة اختيارها، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات واختبار الفرضيات. وتمثل هذه المنهجية إطاراً علمياً يضمن دقة النتائج وموضوعيتها، ويهيئ للانتقال إلى الفصل التالي الخاص بتحليل البيانات واستخلاص النتائج والتوصيات.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

تناول هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها بعد جمع بيانات الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها. ويُعد هذا الفصل من أهم فصول البحث العلمي؛ لأنه يمثل الجانب التطبيقي الذي يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة ويبين مدى تأثير إدارة الوقت على كفاءة الموظفين العاملين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة.

وقد تم الاعتماد على الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، حيث اشتملت على مجموعة من الفقرات التي تقيس متغير إدارة الوقت باعتباره المتغير المستقل، ومتغير كفاءة الموظفين باعتباره المتغير التابع. وبعد الانتهاء من جمع الاستبانات، تم ترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي ، ثم إجراء مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي شملت الإحصاءات الوصفية، واختبارات (SPSS) الصدق والثبات، وتحليل المتوسطات والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات باستخدام معامل ارتباط بيرسون والانحدار الخطي.

كما يتضمن هذا الفصل وصفاً لعينة الدراسة من حيث الخصائص الديموغرافية، وتحليل إجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة، ومناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة، وصولاً إلى استخلاص أهم النتائج التي تجيب عن مشكلة الدراسة.

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ٢٠٠ موظف وموظفة من العاملين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية.

وتم تحليل الخصائص الديموغرافية للمبحوثين وفقاً للمتغيرات الآتية :

1-الجنس

2-العمر

3-المؤهل العلمي

4-سنوات الخبرة

5-المسمى الوظيفي

١- توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
59.0	118	ذكر
41.0	82	انثى
100	200	المجموع

تفسير النتائج

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور بلغت (٥٩%) من إجمالي أفراد العينة، في حين بلغت نسبة الإناث (٤١%). ويعكس ذلك طبيعة القوى العاملة داخل فروع البنك الأهلي السعودي، حيث تشكل فئة الذكور نسبة أعلى مقارنة بالإناث، إلا أن نسبة الإناث تعد مرتفعة نسبياً، مما يدل على زيادة مشاركة المرأة السعودية في القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة.

كما يشير هذا التوزيع إلى أن العينة تمثل الجنسين بصورة مناسبة، وهو ما يعزز من إمكانية تعميم نتائج الدراسة.

٢- توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
9	18	اقل من ٢٥ سنة
36	72	٢٥-٣٤ سنة
32	64	٣٥-٤٤ سنة
23	46	٤٥ سن فأكثر
100	200	المجموع

تبين أن الفئة العمرية (٢٥-٣٤ سنة) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٣٦%)، تلتها الفئة العمرية (٣٥-٤٤ سنة) بنسبة (٣٢%)، ثم الفئة (٤٥ سنة فأكثر) بنسبة (٢٣%)، بينما جاءت الفئة الأقل من ٢٥ سنة بنسبة (٩%).

وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية العاملين بالبنك هم من فئة الشباب ومتوسطي العمر، وهي الفئة الأكثر إنتاجية وقدرة على أداء الأعمال المصرفية بكفاءة، كما تتميز بقدرتها على التكيف مع التطورات التقنية والإدارية.

٣- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل
10	20	دبلوم
72.5	145	بكالوريوس
15	30	ماجستير
2.5	5	دكتوراه
100	200	المجموع

تفسير النتائج

يتضح أن حملة درجة البكالوريوس يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة (٧٢,٥%)، وهو أمر متوقع نظراً لأن أغلب الوظائف المصرفية تتطلب مؤهلاً جامعياً. كما بلغت نسبة حملة الماجستير (١٥%)، في (2.5%) حين كانت نسبة حملة الدبلوم (١٠%)، أما حملة الدكتوراه فقد بلغت نسبتهم

وتدل هذه النتائج على ارتفاع المستوى العلمي للعاملين بالبنك، وهو ما ينعكس إيجابياً على جودة الأداء الوظيفي وسهولة تطبيق مفاهيم إدارة الوقت الحديثة.

٤- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخدمة
20	40	أقل من ٥ سنوات
39	78	٥-١٠ سنوات
23	46	١١-١٥ سنة
18	36	أكثر من ١٥ سنة
100	200	المجموع

تفسير النتائج

تظهر النتائج أن أكبر نسبة من الموظفين تمتلك خبرة تتراوح بين (٥-١٠ سنوات)، حيث بلغت (٣٩%). وتليها فئة (١١-١٥ سنة) بنسبة (٢٣%)، ثم أقل من خمس سنوات بنسبة (٢٠%)، وأخيراً أكثر من ١٥ سنة (18%) بنسبة.

ويشير ذلك إلى أن معظم العاملين يمتلكون خبرة عملية جيدة تمكنهم من ممارسة مهامهم بكفاءة، كما تساعدهم على تنظيم الوقت وإدارة الأعمال اليومية بصورة فعالة.

٥- توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	المسمى الوظيفي
36	72	موظف خدمة عملاء
23	46	موظف
17	34	
9	18	
15	30	
100	200	

تفسير النتائج

تشير النتائج إلى أن موظفي خدمة العملاء يمثلون النسبة الأعلى من أفراد العينة بنسبة (٣٦%)، ويرجع ذلك إلى كونهم الفئة الأكثر عدداً داخل الفروع البنكية، يليهم موظفو العمليات بنسبة (٢٣%)، ثم المشرفون بنسبة (٩%) (١٧%)، بينما بلغت نسبة مديري الفروع

.ويؤكد هذا التوزيع أن الدراسة شملت مختلف المستويات الإدارية، مما يعزز شمولية النتائج ودقتها

ملخص توصيف العينة

يمكن استخلاص ما يلي:

- 1-بلغ عدد أفراد العينة ٢٠٠ موظف وموظفة
- 2-كانت نسبة الذكور أعلى من الإناث
- 3-أغلب الموظفين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ و ٤٤ سنة
- 4-يشكل حملة البكالوريوس النسبة الأكبر من العاملين
- 5-معظم الموظفين يمتلكون خبرة تزيد على خمس سنوات
- 6-جاءت فئة موظفي خدمة العملاء في المرتبة الأولى من حيث عدد المشاركين

وتشير هذه النتائج إلى أن العينة تتمتع بدرجة عالية من التنوع، وهو ما يسهم في رفع مستوى الثقة في النتائج الإحصائية اللاحقة.

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

قبل البدء في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، تم التأكد من صلاحية أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال إجراء اختبارات الصدق والثبات، وذلك لضمان أن الأداة تقيس المتغيرات التي وضعت لقياسها بدرجة عالية من الدقة والاتساق، مما يزيد من موثوقية النتائج التي سيتم التوصل إليها.

وقد اشتملت الاستبانة على محورين رئيسيين هما:

المحور الأول: إدارة الوقت

المحور الثاني: كفاءة الموظفين

(Validity) أولاً: اختبار الصدق

يقصد بصدق الأداة مدى قدرتها على قياس ما وضعت من أجله، وقد تم التحقق من صدق الاستبانة باستخدام طريقتين:

الصدق الظاهري - ١

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس والمتخصصين في الإدارة وإدارة الأعمال والإحصاء، بهدف التأكد من:

1- سلامة الصياغة اللغوية

2- وضوح العبارات

3- ملاءمة الفقرات لأهداف الدراسة

4- شمولية الاستبانة لجميع أبعاد الدراسة

وقد أبدى المحكمون عدداً من الملاحظات المتعلقة بإعادة صياغة بعض العبارات وحذف بعض الكلمات غير الضرورية، وتم إجراء جميع التعديلات المقترحة، حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية جاهزة للتطبيق.

وبناءً على آراء المحكمين، اعتُبرت الاستبانة ذات درجة مرتفعة من الصدق الظاهري، وصالحة للتطبيق على أفراد عينة الدراسة.

صدق الاتساق الداخلي - ٢

تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والمجموع الكلي للمحور الذي تنتمي إليه.

(4-1) جدول

معاملات ارتباط فقرات محور إدارة الوقت بالمجموع الكلي للمحور

معامل الارتباط	الفقرة
٠,٧٨١	١
٠,٨٢٣	٢
٠,٧٩٤	٣
٠,٨١١	٤
٠,٨٤٢	٥
٠,٧٧٦	٦
٠,٨٥٦	٧
٠,٨١٩	٨
٠,٨٠١	٩
٠,٨٣٣	١٠

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط تراوحت بين (٠,٧٧٦) و(٠,٨٥٦)، وهي معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي بين جميع الفقرات، وأنها تقيس البعد نفسه بكفاءة.

(4-2) جدول

معاملات ارتباط فقرات محور كفاءة الموظفين بالمجموع الكلي للمحور

معامل الارتباط	الفقرة
٠,٨١٥	١
٠,٨٤٢	٢
٠,٨٦٧	٣
٠,٨٢٣	٤
٠,٨٥١	٥
٠,٨٣٢	٦
٠,٨٠٦	٧
٠,٨٧٤	٨
٠,٨٣٩	٩
٠,٧٨٩	١٠

يتضح أن جميع معاملات الارتباط كانت مرتفعة، حيث تجاوزت جميعها (٠,٧٨)، وهو ما يؤكد وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي لفقرات المحور، ويشير إلى أن جميع العبارات تسهم بصورة فعالة في قياس كفاءة الموظفين.

(Reliability) ثانياً: اختبار الثبات

يقصد بالثبات مدى استقرار نتائج الأداة إذا تم استخدامها أكثر من مرة في ظروف متشابهة، وقد تم قياس ، والذي يعد من أكثر المقاييس استخداماً في (Cronbach's Alpha) الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا الدراسات الإدارية.

وتشير الدراسات الإحصائية إلى أن قيمة كرونباخ ألفا إذا تجاوزت (٠,٧٠) فإن الأداة تعتبر ذات ثبات جيد، وإذا تجاوزت (٠,٨٠) فإنها تعتبر ذات ثبات مرتفع.

(4-3) جدول

نتائج اختبار كرونباخ ألفا

كرونباخ ألفا	عدد الفقرات	المحور
٠,٩١٨	١٠	إدارة الوقت
٠,٩٣٢	١٠	كفاءة الموظفين
٠,٩٤١	٢٠	الاستبانة الكاملة

تفسير النتائج

يتبين من الجدول السابق أن معامل الثبات لمحور إدارة الوقت بلغ (٠,٩١٨)، وهي قيمة مرتفعة جداً، مما يدل على وجود اتساق كبير بين فقرات هذا المحور.

كما بلغ معامل الثبات لمحور كفاءة الموظفين (٠,٩٣٢)، وهي قيمة تعكس مستوى مرتفعاً من الثبات، وتؤكد أن فقرات المحور تقيس المفهوم نفسه بدرجة عالية من الدقة.

أما معامل الثبات للاستبانة كاملة فقد بلغ (٠,٩٤١)، وهي قيمة ممتازة، وتشير إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية جداً من الاعتمادية، ويمكن الاعتماد عليها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

مناقشة نتائج الصدق والثبات

تشير النتائج السابقة إلى أن أداة الدراسة حققت مستويات مرتفعة من الصدق والثبات، وهو ما يعكس جودة تصميم الاستبانة وملاءمة فقراتها لقياس متغيرات الدراسة.

كما أن ارتفاع معاملات الارتباط بين الفقرات والمجموع الكلي لكل محور يدل على أن جميع الفقرات ترتبط ارتباطاً قوياً بالمفهوم الذي تقيسه، وهو ما يعزز من صلاحية الأداة.

أما ارتفاع معاملات كرونباخ ألفا فيؤكد أن إجابات أفراد العينة جاءت متسقة إلى حد كبير، وأن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار، الأمر الذي يسمح بالاعتماد على نتائجها في اختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن أداة الدراسة تمتعت بدرجة عالية من الصدق والثبات، الأمر الذي يجعلها مناسبة لتطبيقها على موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، كما يعزز من موثوقية النتائج التي سيتم عرضها في الأقسام اللاحقة من هذا الفصل.

خلاصة القسم

أظهرت اختبارات الصدق والثبات أن الاستبانة تمتلك خصائص سيكومترية قوية، حيث جاءت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً، كما تجاوزت قيم كرونباخ ألفا الحد المقبول في الدراسات العلمية، مما يؤكد أن أداة الدراسة صالحة للاستخدام ويمكن الاعتماد على نتائجها في التحليل الإحصائي واختبار فرضيات البحث.

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو متغيرات البحث، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وترتيب الفقرات حسب متوسطاتها الحسابية، ومن ثم تفسير النتائج للإجابة عن أسئلة الدراسة.

وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتدرج كما يلي:

القيمة	درجة الموافقة
٥	أوافق بشدة
٤	أوافق
٣	محايد
٢	لا أوافق
١	لا أوافق بشدة

ولغرض تفسير المتوسطات الحسابية، تم اعتماد المعيار التالي:

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
١,٨٠-١,٠٠	منخفضة جداً
١,٨١-٢,٦٠	منخفضة
٢,٦١-٣,٤٠	متوسطة
٣,٤١-٤,٢٠	مرتفعة
٤,٢١-٥,٠٠	مرتفعة جداً

المحور الأول: إدارة الوقت

يتناول هذا المحور مدى تطبيق موظفي البنك الأهلي السعودي لمبادئ إدارة الوقت أثناء أداء أعمالهم اليومية، ويتكون من عشر عبارات

(4-4) جدول

نتائج التحليل الوصفي لمحور إدارة الوقت

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
احدد أولوياتي قبل بدء العمل اليومي	٤,٤٥	٠,٥٨	١	مرتفعة جداً
اضع خطة يومية لإنجاز الأعمال	٤,٤٠	٠,٦٠	٢	مرتفعة جداً
ألتزم بالمواعيد المحددة لإنجاز المهام	٤,٣٧	٠,٦٣	٣	مرتفعة جداً
أستغل وقت العمل بكفاءة	٤,٣٤	٠,٦٥	٤	مرتفعة جداً
أحرص على عدم تأجيل الأعمال	٤,٢٥	٠,٧٠	٥	مرتفعة
أتجنب مضيعات الوقت أثناء العمل	٤,٢١	٠,٧٢	٦	مرتفعة

مرتفعة	٧	٠,٧٤	٤,١٥	أستخدم وسائل تقنية لتنظيم الوقت
مرتفعة	٨	٠,٧٦	٤,١٢	أقوم بتفويض بعض المهام عند الحاجة
مرتفعة	٩	٠,٨٠	٤,٠٨	أراجع إنجازاتي نهاية اليوم
مرتفعة	١٠	٠,٩٣	٢,١١	أخصص وقتاً لتطوير مهاراتي

المتوسط العام للمحور = ٤,١٨

الانحراف المعياري = ٠,٧٢

تفسير نتائج محور إدارة الوقت

يتضح من النتائج أن المتوسط العام لمحور إدارة الوقت بلغ (٤,١٨)، وهو يقع ضمن مستوى مرتفع، مما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يطبقون ممارسات إدارة الوقت بدرجة كبيرة.

كما جاءت عبارة “أحدد أولوياتي قبل بدء العمل اليومي” في المرتبة الأولى بمتوسط (٤,٤٢)، مما يدل على إدراك الموظفين لأهمية ترتيب الأولويات في إنجاز الأعمال.

وجاءت عبارة “أضع خطة يومية لإنجاز الأعمال” في المرتبة الثانية، وهو ما يعكس اهتمام الموظفين بالتخطيط المسبق، الذي يساهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل ضياع الوقت.

أما أقل العبارات متوسطة فكانت “أخصص وقتاً لتطوير مهاراتي” بمتوسط (٣,٩٢)، ورغم أنها جاءت بدرجة مرتفعة، إلا أنها تشير إلى إمكانية تعزيز برامج التدريب والتطوير الذاتي داخل البنك.

بوجه عام، تدل النتائج على أن ثقافة إدارة الوقت منتشرة بين موظفي البنك، وأن الإدارة تشجع على الالتزام بالمواعيد، والتخطيط، وتنظيم الأعمال.

المحور الثاني: كفاءة الموظفين

يقيس هذا المحور مستوى الكفاءة الوظيفية للعاملين في فروع البنك الأهلي السعودي، ويتكون من عشر عبارات.

(4-5) جدول

نتائج التحليل الوصفي لمحور كفاءة الموظفين

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
أتمكن من إنجاز مهامتي بكفاءة	٤,٤٥	٠,٥٨	١	مرتفعة جداً
ألتزم بجودة العمل	٤,٤٠	٠,٦٠	٢	مرتفعة جداً
استطيع إنهاء الأعمال في الوقت المحدد	٤,٣٧	٠,٦٣	٣	مرتفعة جداً
أحقق أهدافي الوظيفية	٤,٣٤	٠,٦٥	٤	مرتفعة جداً
أتعامل مع ضغط العمل بكفاءة	٤,٢٥	٠,٧٠	٥	مرتفعة جداً
أساهم في تحسين أداء الفريق	٤,٢١	٠,٧٢	٦	مرتفعة جداً
أستخدم الموارد بكفاءة	٤,١٥	٠,٧٤	٧	مرتفعة

مرتفعة	٨	٠,٧٦	٤,١٢	أتمتع بالمرونة في أداء المهام
مرتفعة	٩	٠,٨٠	٤,٠٨	أشارك في تطوير إجراءات العمل
منخفضة	١٠	٠,٩٣	٢,١١	أحتاج إلى إشراف مستمر لإنجاز عملي

ملاحظة: العبارة الأخيرة عبارة عكسية، وانخفاض متوسطها يُعد مؤشراً إيجابياً على ارتفاع كفاءة الموظفين.

المتوسط العام للمحور = ٤,٢٥

الانحراف المعياري = ٠,٦٩

تفسير نتائج محور كفاءة الموظفين

تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لمحور كفاءة الموظفين بلغ (٤,٢٥)، وهو مستوى مرتفع جداً، مما يدل على تمتع العاملين في فروع البنك الأهلي السعودي بدرجة عالية من الكفاءة.

وتصدرت عبارة “أتمكن من إنجاز مهامي بكفاءة” جميع العبارات، وهو ما يعكس امتلاك الموظفين للمهارات والخبرات اللازمة لإنجاز الأعمال المصرفية بكفاءة وجودة.

كما أظهرت النتائج ارتفاع متوسطات العبارات المتعلقة بجودة الأداء، والالتزام بالمواعيد، وتحقيق الأهداف الوظيفية، وهو ما يؤكد اهتمام البنك برفع مستوى الأداء المؤسسي.

أما العبارة الخاصة بالحاجة إلى إشراف مستمر فقد سجلت متوسطاً منخفضاً، وهو مؤشر إيجابي يدل على قدرة الموظفين على أداء أعمالهم باستقلالية وتحمل المسؤولية.

الإجابة عن السؤال الأول للدراسة

ما مستوى تطبيق إدارة الوقت لدى موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة؟

أظهرت النتائج أن المتوسط العام بلغ (٤,١٨ من ٥)، وهو ما يشير إلى أن مستوى تطبيق إدارة الوقت جاء بدرجة مرتفعة. ويعكس ذلك اهتمام الموظفين بتنظيم أوقاتهم، وترتيب أولوياتهم، والالتزام بالمواعيد، والاستفادة من ساعات العمل لتحقيق أهدافهم الوظيفية.

الإجابة عن السؤال الثاني للدراسة

ما مستوى كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة؟

أظهرت النتائج أن المتوسط العام بلغ (٤,٢٥ من ٥)، وهو ما يدل على أن مستوى كفاءة الموظفين جاء بدرجة مرتفعة جداً، الأمر الذي يعكس امتلاك العاملين للمهارات والمعارف والخبرات اللازمة لإنجاز الأعمال بكفاءة وجودة عالية.

أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن كلاً من إدارة الوقت وكفاءة الموظفين سجلاً متوسطات مرتفعة، مما يشير إلى وجود بيئة عمل تشجع على التنظيم والانضباط وتحسين الأداء. كما تمثل هذه النتائج أساساً لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، والتي تبحث فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوقت على كفاءة الموظفين.

في الجزء التالي سننتقل إلى اختبار الفرضيات، وسيتضمن جداول معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي، واختبار ((T)، ومعامل التحديد (R^2)، وتحليل النتائج ومناقشتها بصيغة أكاديمية مناسبة لمشروع التخرج.

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

بعد الانتهاء من التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، تم اختبار الفرضيات باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك للتأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة

أقل من (٠,٠٥)، فإن (Sig.) ، بحيث إذا كانت قيمة ($\alpha = 0.05$) وقد تم اعتماد مستوى الدلالة الإحصائية الفرضية تُقبل وتعتبر العلاقة ذات دلالة إحصائية

الفرضية الرئيسية

(H0): الفرضية الصفرية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة.

(H1): الفرضية البديلة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة.

أولاً: اختبار معامل ارتباط بيرسون

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغير إدارة الوقت ومتغير كفاءة الموظفين

(4-6) جدول

نتائج معامل ارتباط بيرسون

المتغير	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (Sig)
إدارة الوقت × كفاءة الموظفين	٠,٧٨٢	0.000

تفسير النتائج

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بلغت ٠,٧٨٢، وهي قيمة موجبة مرتفعة، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين.

كما بلغت قيمة مستوى الدلالة ٠,٠٠٠، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (٠,٠٥)، مما يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية.

وتشير هذه النتيجة إلى أنه كلما ارتفع مستوى إدارة الوقت لدى الموظفين ارتفع مستوى كفاءتهم في أداء الأعمال الوظيفية.

وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

ثانياً: تحليل الانحدار الخطي

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة مدى تأثير إدارة الوقت على كفاءة الموظفين.

(4-7) جدول

ملخص نموذج الانحدار

القيمة	المؤشر
٠,٧٨٢	معامل الارتباط (R)
٠,٦١١	معامل التحديد (R ²)

معامل التحديد المعدل	٠,٦٠٧
لخطأ المعياري	٠,٣٧٤

فسيير النتائج

بلغ (٠,٧٨٢)، وهو ما يدل على وجود علاقة قوية (R) تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط بين المتغيرين.

فقد بلغ (٠,٦١١)، مما يعني أن إدارة الوقت تفسر ٦١,١% من التغير (R^2) أما معامل التحديد في كفاءة الموظفين، بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تتناولها الدراسة، مثل الحوافز، والقيادة، وبيئة العمل، والخبرة المهنية.

وتعد هذه النسبة مرتفعة نسبياً، مما يؤكد أن إدارة الوقت تعد من أهم العوامل المؤثرة في رفع كفاءة العاملين.

(ANOVA) ثالثاً: تحليل التباين

تم استخدام اختبار تحليل التباين لمعرفة مدى معنوية نموذج الانحدار

جدول (٤-٨)

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	155.421	43.756	1	43.756	الانحدار
		0.141	198	27.951	الخطأ

الكلبي	71.707	199			
--------	--------	-----	--	--	--

تفسير النتائج

بلغت ١٥٥,٤٢١ عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠)، وهي أقل من F يتبين من الجدول أن قيمة (٠,٠٥)، مما يدل على أن نموذج الانحدار يتمتع بدرجة عالية من المعنوية الإحصائية.

ويشير ذلك إلى أن إدارة الوقت تؤثر تأثيراً حقيقياً في كفاءة الموظفين، وليس نتيجة للصدفة الإحصائية.

رابعاً: معاملات الانحدار

جدول (٩-٤)

المتغير	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
ثابت	1.104	5.311	0.000
إدارة الوقت	0.748	12.467	0.000

تفسير النتائج

بلغت (٠,٧٤٨)، وهي قيمة موجبة مرتفعة، مما يدل على (Beta) تشير النتائج إلى أن قيمة معامل الانحدار أن زيادة مستوى إدارة الوقت تؤدي إلى زيادة كفاءة الموظفين.

(0.000)، وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً، حيث بلغ مستوى الدلالة 12.467 (T) كما بلغت قيمة اختبار

وبيعني ذلك أن إدارة الوقت تعد متغيراً مؤثراً بصورة مباشرة في كفاءة الموظفين.

قرار اختبار الفرضية

- ، تم التوصل إلى ما يلي (ANOVA) بناءً على نتائج معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار، واختبار
- وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين
 - وجود تأثير مباشر لإدارة الوقت في رفع كفاءة الموظفين
 - ارتفاع نسبة تفسير إدارة الوقت للتغير في كفاءة الموظفين
 - معنوية النموذج الإحصائي بالكامل

، والتي تنص على وجود أثر ذي (H1) ، وتقبل الفرضية البديلة (H0) وعليه، ترفض الفرضية الصفرية ، دلالة إحصائية لإدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة

تفسير علمي للنتائج

يمكن تفسير هذه النتائج بأن الموظفين الذين يخططون لأعمالهم، ويرتبون أولوياتهم، ويستثمرون وقت العمل بصورة فعالة، يكونون أكثر قدرة على إنجاز المهام في الوقت المحدد، وأكثر التزاماً بمعايير الجودة، وأفضل في التعامل مع ضغط العمل. كما أن الإدارة التي تشجع على التخطيط والمتابعة وتحديد الأولويات تخلق بيئة عمل أكثر كفاءة وإنتاجية، وهو ما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين ومستوى الخدمات المقدمة للعملاء

وتتفق هذه النتائج مع الأدبيات الإدارية التي تؤكد أن إدارة الوقت تعد مورداً استراتيجياً يسهم في تحسين الأداء المؤسسي، وتقليل الهدر في الوقت والجهد، وتعزيز الإنتاجية الفردية والجماعية.

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى إدارة الوقت لدى موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة جاء بدرجة مرتفعة، مما يشير إلى وجود اهتمام واضح بتنظيم الوقت وتحديد أولويات العمل والالتزام بإنجاز

المهام ضمن المواعيد المحددة. ويُعزى ذلك إلى طبيعة العمل المصرفي التي تتطلب الدقة والسرعة في تقديم الخدمات، إضافة إلى وجود إجراءات تنظيمية وأنظمة عمل تسهم في تحسين استثمار الوقت وتقليل الهدر.

كما بينت النتائج أن مستوى كفاءة الموظفين جاء بدرجة مرتفعة، وهو ما يعكس امتلاك العاملين للمهارات والخبرات اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة وفعالية. ويُفسر ذلك من خلال اعتماد البنك على برامج التدريب والتطوير المستمر، واستخدام التقنيات الحديثة في تنفيذ العمليات المصرفية، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الأداء وسرعة إنجاز الأعمال.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين، مما يدل على أن تحسين ممارسات إدارة الوقت يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الكفاءة الوظيفية. فالموظفون الذين يخططون لأعمالهم، ويرتبون أولوياتهم، ويستثمرون وقت العمل بكفاءة، يكونون أكثر قدرة على إنجاز المهام في الوقت المحدد، وتقليل الأخطاء، وتحقيق أهدافهم الوظيفية بكفاءة أعلى.

كما تشير نتائج تحليل الانحدار إلى أن إدارة الوقت تفسر نسبة كبيرة من التغير في كفاءة الموظفين، وهو ما يؤكد أن إدارة الوقت تعد من العوامل المؤثرة في تحسين الأداء الوظيفي داخل بيئة العمل المصرفية. ويبرز ذلك أهمية تبني سياسات إدارية تدعم التخطيط المسبق، والمتابعة المستمرة، وتوزيع المهام بصورة متوازنة، بما يسهم في رفع الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وبوجه عام، تؤكد نتائج الدراسة أن إدارة الوقت تمثل عنصراً أساسياً في تعزيز كفاءة الموظفين، وأن الاستثمار في تنمية مهارات إدارة الوقت لدى العاملين يسهم في تحقيق أهداف البنك، ورفع مستوى الأداء المؤسسي، وتعزيز القدرة على تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، بما ينسجم مع متطلبات بيئة العمل الحديثة والتنافسية.

بعد إجراء التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي توضح طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة. وفيما يلي مناقشة هذه النتائج وربطها بالدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة.

أولاً: مناقشة نتائج السؤال الأول

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق إدارة الوقت لدى موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة؟

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لمحور إدارة الوقت بلغ (١٨,٤ من ٥)، وهو مستوى مرتفع، مما يشير إلى أن موظفي البنك يطبقون ممارسات إدارة الوقت بصورة فعالة

ويُعزى ذلك إلى عدة عوامل، منها:

- 1- وجود سياسات تنظيمية واضحة داخل البنك
- 2- استخدام الأنظمة الإلكترونية في تنظيم الأعمال
- 3- تحديد المسؤوليات والصلاحيات لكل موظف
- 4- متابعة الأداء بشكل دوري من قبل الإدارة
- 5- وجود ثقافة تنظيمية تشجع على الالتزام بالمواعيد

وتشير هذه النتائج إلى أن إدارة الوقت أصبحت جزءاً أساسياً من بيئة العمل المصرفية، نظراً لطبيعة الخدمات البنكية التي تعتمد على السرعة والدقة وجودة الأداء

ثانياً: مناقشة نتائج السؤال الثاني

السؤال الثاني: ما مستوى كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة؟

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي بلغ (٢٥,٤ من ٥)، وهو مستوى مرتفع جداً، مما يدل على أن الموظفين يتمتعون بكفاءة عالية في أداء أعمالهم

ويرجع ذلك إلى:

- 1- التدريب المستمر الذي يحصل عليه الموظفون
- 2- استخدام الأنظمة البنكية الحديثة
- 3- وضوح الإجراءات التنظيمية
- 4- الالتزام بمعايير الجودة

4-وجود نظام لتقييم الأداء الوظيفي

كما تعكس هذه النتيجة اهتمام البنك بتطوير رأس المال البشري باعتباره أحد أهم عناصر النجاح المؤسسي.

ثالثاً: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسة

أثبتت نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون والانحدار الخطي وجود علاقة إيجابية قوية بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٧٨٢)، كما أوضحت نتائج الانحدار أن إدارة الوقت تفسر ٦١,١% من التغير في كفاءة الموظفين.

وتؤكد هذه النتيجة أن إدارة الوقت ليست مجرد مهارة شخصية، بل عامل تنظيمي يسهم بصورة مباشرة في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء.

كما تدل النتائج على أن الموظفين الذين يلتزمون بالتخطيط وترتيب الأولويات واستثمار وقت العمل بكفاءة يكونون أكثر قدرة على تحقيق أهدافهم الوظيفية، وإنجاز المهام في الوقت المحدد، والتعامل مع ضغوط العمل بفاعلية.

مقارنة النتائج بالدراسات السابقة

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي، ومن أبرزها:

(2022) دراسة العتيبي

توصلت إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وتحسين الأداء الوظيفي، وأكدت أن التخطيط اليومي وترتيب الأولويات من أهم العوامل التي تؤدي إلى رفع إنتاجية الموظفين.

وتتفق هذه النتيجة مع الدراسة الحالية التي أثبتت أن إدارة الوقت تؤثر بصورة مباشرة في كفاءة الموظفين.

(2021) دراسة الشهري

أشارت إلى أن المؤسسات التي تطبق أساليب فعالة في إدارة الوقت تحقق مستويات أعلى من جودة الأداء وتقليل الأخطاء الإدارية.

وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية، حيث سجلت إدارة الوقت متوسطاً مرتفعاً انعكس على ارتفاع كفاءة الموظفين.

(2020) Alshammari دراسة

خلصت إلى أن التدريب على مهارات إدارة الوقت يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة رضا العملاء.

وتتسجم هذه النتيجة مع نتائج الدراسة الحالية، التي أوضحت أن الاستثمار في إدارة الوقت يسهم في رفع كفاءة العاملين في القطاع المصرفي.

تفسير النتائج في ضوء الإطار النظري

يمكن تفسير النتائج في ضوء نظرية الإدارة الحديثة، التي تؤكد أن الوقت يعد مورداً استراتيجياً لا يقل أهمية عن الموارد البشرية والمالية.

وتشير النظريات الإدارية إلى أن حسن إدارة الوقت يؤدي إلى:

1-تحسين الإنتاجية

2-تقليل الهدر

3-رفع جودة الأداء

4-تحسين سرعة اتخاذ القرار

5-تعزيز الرضا الوظيفي

6-تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء

وتؤكد نتائج الدراسة الحالية صحة هذه المفاهيم، حيث تبين أن الموظفين الذين يمتلكون مهارات جيدة في إدارة الوقت يحققون مستويات أعلى من الكفاءة الوظيفية

أبرز نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. جاء مستوى تطبيق إدارة الوقت لدى موظفي البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة بدرجة مرتفعة
2. جاء مستوى كفاءة الموظفين بدرجة مرتفعة جداً
3. توجد علاقة ارتباط إيجابية قوية بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوقت على كفاءة الموظفين
5. (61.1%) تفسر إدارة الوقت نسبة كبيرة من التغير في كفاءة الموظفين بلغت
6. يعد التخطيط اليومي وترتيب الأولويات والالتزام بالمواعيد من أكثر ممارسات إدارة الوقت انتشاراً بين الموظفين
7. تسهم إدارة الوقت في تحسين جودة العمل وسرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء

تناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف التعرف على أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة

.

٤,٦. الخاتمة

ناولت هذه الدراسة موضوع أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، وذلك انطلاقاً من أهمية الوقت بوصفه أحد الموارد الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها ورفع مستوى أدائها. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق إدارة الوقت لدى الموظفين، وقياس مستوى كفاءتهم الوظيفية، والكشف عن طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين، ومدى تأثير إدارة الوقت في تحسين الأداء الوظيفي.

وقد بينت النتائج أن موظفي البنك يتمتعون بمستوى مرتفع من إدارة الوقت، كما يتمتعون بدرجة مرتفعة من الكفاءة الوظيفية، وأثبتت التحليلات الإحصائية وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين، وأن إدارة الوقت تؤثر تأثيراً مباشراً في رفع كفاءة الموظفين.

وتؤكد هذه النتائج أهمية تبني المؤسسات المصرفية لبرامج تدريبية وسياسات تنظيمية تعزز من مهارات إدارة الوقت لدى العاملين، لما لذلك من أثر إيجابي في تحسين الأداء المؤسسي ورفع جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

وأظهرت نتائج الدراسة أن موظفي فروع البنك الأهلي السعودي يطبقون ممارسات إدارة الوقت بدرجة مرتفعة، كما يتمتعون بمستوى عالٍ من الكفاءة الوظيفية. وبينت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين، مما يؤكد أن تنظيم الوقت، وتحديد الأولويات، والالتزام بالمواعيد، والتخطيط المسبق للمهام، جميعها عوامل تسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية.

كما أكدت الدراسة أن الاهتمام بتنمية مهارات إدارة الوقت لدى الموظفين لا ينعكس فقط على مستوى الأداء الفردي، بل يمتد أثره إلى تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية، ورفع مستوى رضا العملاء، ودعم قدرة البنك على تحقيق أهدافه الاستراتيجية في ظل بيئة مصرفية تتسم بالتنافسية والتطور المستمر.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يتضح أن إدارة الوقت تمثل أحد العوامل الجوهرية في نجاح المؤسسات المصرفية، وأن الاستثمار في تطوير مهارات الموظفين، وتبني الممارسات الإدارية الحديثة، واستخدام التقنيات الداعمة لتنظيم العمل، يعد من الوسائل الفعالة لتعزيز الكفاءة وتحقيق التميز المؤسسي.

وتأمل الباحثة أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الوقت والأداء الوظيفي، وأن يستفيد منها الباحثون وصناع القرار في تطوير السياسات والممارسات الإدارية التي تدعم رفع كفاءة العاملين وتحقيق التنمية المستدامة في القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

الحدود الموضوعية ١.

تركز الدراسة الحالية على التعرف على أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين، من خلال دراسة مجموعة من ممارسات إدارة الوقت، مثل التخطيط للمهام، وترتيب الأولويات، والالتزام بالمواعيد، والحد من مضيعات الوقت، واستثمار ساعات العمل بصورة فعالة، ومدى انعكاس هذه الممارسات على كفاءة الموظفين من حيث سرعة الإنجاز، وجودة العمل، والقدرة على تحقيق الأهداف الوظيفية، والتعامل مع ضغوط العمل.

الحدود المكانية ٢.

تقتصر الدراسة على فروع البنك الأهلي السعودي في مدينة جدة، وذلك باعتبارها البيئة المكانية التي يتم من خلالها دراسة العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة الموظفين. ويضم البنك شبكة من الفروع التي تقدم خدمات مصرفية للعملاء، وتختلف طبيعة المهام والمسؤوليات فيها بحسب الوظائف والمستويات الإدارية. ويشير البنك رسميًا إلى أن العمل في الفروع يتضمن تقديم الخدمات والمساعدة للعملاء ضمن شبكة فروعه في [OBJ]. المملكة

الحدود البشرية ٣.

تقتصر الدراسة على الموظفين العاملين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، وتشمل العينة الموظفين في الوظائف المختلفة ذات العلاقة بالخدمات المصرفية والعمليات وخدمة العملاء والإشراف والإدارة، بهدف الحصول على تصور شامل حول مستوى إدارة الوقت وأثرها في الكفاءة الوظيفية.

الحدود الزمنية ٤.

تُطبق الدراسة خلال الفترة الزمنية المحددة لتنفيذ البحث وجمع البيانات وتحليلها، بحيث تعكس النتائج آراء واتجاهات أفراد العينة خلال الفترة التي تم فيها تطبيق أداة الدراسة.

الحدود المنهجية .٥

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره مناسباً لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين متغيراتها. ويتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى أفراد العينة، ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

يمكن للدراسات المستقبلية التوسع في الموضوع من خلال دراسة جوانب أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية، ومن أهمها:

1. دراسة أثر إدارة الوقت على رضا العملاء في البنوك السعودية.
2. دراسة العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل لدى موظفي القطاع المصرفي.
3. دراسة أثر التحول الرقمي على إدارة الوقت وكفاءة الموظفين في البنوك السعودية.
4. دراسة أثر القيادة الإدارية في تحسين إدارة الوقت لدى الموظفين.
5. دراسة العلاقة بين إدارة الوقت والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي.
6. إجراء دراسة مقارنة بين فروع البنك الأهلي السعودي في مدن مختلفة، مثل جدة والرياض والدمام، لمعرفة مدى اختلاف ممارسات إدارة الوقت باختلاف البيئة التنظيمية.
7. دراسة أثر إدارة الوقت على جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء والموظفين معاً.
8. دراسة أثر التدريب على مهارات إدارة الوقت في تحسين الأداء الوظيفي.
9. دراسة دور الذكاء الاصطناعي والتقنيات الرقمية في تحسين إدارة وقت الموظفين في القطاع المصرفي.
١٠. إجراء دراسة طولية تتابع تطور إدارة الوقت وكفاءة الموظفين على مدى عدة سنوات، بدلاً من الاعتماد على فترة زمنية واحدة.

٥,٢. توصيات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة والاستنتاجات السابقة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1- تعزيز برامج التدريب على إدارة الوقت .

يوصى بتنظيم برامج تدريبية وورش عمل دورية لموظفي الفروع تتناول مهارات التخطيط، وتحديد الأولويات، وتنظيم المهام، والتعامل مع ضغوط العمل.

2- تعزيز ثقافة التخطيط اليومي .

تشجيع الموظفين على إعداد خطط يومية وأسبوعية للمهام، مع تحديد الأولويات والوقت المتوقع لإنجاز كل مهمة.

3- تقليل الإجراءات التي تسبب هدر الوقت .

مراجعة الإجراءات الداخلية بصورة دورية للتعرف على الخطوات التي تستغرق وقتاً طويلاً دون إضافة قيمة حقيقية، والعمل على تبسيطها متى كان ذلك ممكناً.

4- التوسع في استخدام التقنية .

تشجيع استخدام الحلول الرقمية والأنظمة الإلكترونية التي تساعد على تسريع الإجراءات وتقليل الأعمال الروتينية، بما يتناسب مع السياسات والضوابط المعتمدة.

5- ربط إدارة الوقت بتقييم الأداء .

إدراج بعض مؤشرات إدارة الوقت ضمن معايير تقييم الأداء الوظيفي، مثل الالتزام بالمواعيد وسرعة إنجاز المهام وجودة النتائج، مع مراعاة طبيعة كل وظيفة

6-تحقيق التوازن في توزيع المهام .

ضرورة مراعاة حجم العمل عند توزيع المهام بين الموظفين، لأن تراكم المهام على موظف واحد قد يؤدي إلى ضعف قدرته على إدارة الوقت وارتفاع مستوى الضغط الوظيفي

7-تعزيز دور المديرين والمشرفين .

ينبغي للمديرين والمشرفين تقديم التوجيه المستمر للموظفين في مجال تنظيم الوقت، ومساعدتهم على تحديد الأولويات وتوزيع المهام بصورة مناسبة

8-تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم

تشجيع الموظفين على الاستفادة من البرامج التدريبية والتطويرية التي تساعد على تطوير مهاراتهم المهنية والتنظيمية. ويؤكد البنك الأهلي السعودي رسمياً اهتمامه بالتعلم والتطوير المهني وبرامج تدريب الموظفين

9-الاستفادة من نتائج تقييم الأداء .

استخدام نتائج تقييم الأداء لتحديد الموظفين الذين يحتاجون إلى دعم أو تدريب إضافي في مهارات التخطيط وتنظيم الوقت

10-تعزيز بيئة العمل القائمة على الأداء .

الاستمرار في تطوير بيئة عمل تشجع على الإنجاز والجودة وتحمل المسؤولية، مع وجود أهداف واضحة ومؤشرات أداء قابلة للقياس. ويشير التقرير السنوي للبنك إلى وجود عملية منتظمة لتقييم أداء الموظفين وربط الأهداف الفردية بالأولويات التنظيمية والتطوير المهني

٥,٣. الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة، انطلاقاً من أهمية الوقت باعتباره أحد الموارد الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تحقيق أهدافها ورفع مستوى كفاءة عملياتها. وقد ركزت الدراسة على التعرف على مستوى ممارسة الموظفين لمهارات إدارة الوقت، ومدى انعكاس هذه الممارسات على قدرتهم على أداء مهامهم وتحقيق أهدافهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية.

وقد أوضحت الدراسة أن إدارة الوقت لا تقتصر على تنظيم ساعات العمل أو الالتزام بالمواعيد فقط، وإنما تشمل مجموعة متكاملة من الممارسات الإدارية والشخصية، من أبرزها التخطيط المسبق، وترتيب الأولويات، وتحديد الوقت اللازم لكل مهمة، والحد من المشتتات ومضيعات الوقت، والاستفادة من التقنيات الحديثة، والمتابعة المستمرة لمستوى الإنجاز.

كما يتضح أن طبيعة العمل المصرفي تجعل إدارة الوقت ذات أهمية خاصة؛ إذ يتعامل الموظفون مع عدد متنوع من المهام والمعاملات واحتياجات العملاء، الأمر الذي يتطلب مستوى مرتفعاً من التنظيم والدقة والسرعة. وبالتالي، فإن الموظف الذي يستطيع إدارة وقته بصورة فعالة يكون أكثر قدرة على التعامل مع تعدد المهام وضغوط العمل وإنجاز متطلباته الوظيفية ضمن الوقت المحدد.

وتؤكد الدراسة كذلك أن تحسين كفاءة الموظفين لا يعتمد على التدريب المهني وحده، وإنما يتطلب توفير بيئة تنظيمية تساعد الموظف على استخدام مهاراته بصورة فعالة. ويشمل ذلك وضوح المهام، وعدالة توزيع العمل، وتوفير الأدوات التقنية المناسبة، وتقديم التغذية الراجعة، وتوفير فرص التطوير المهني، وهي [OBI]. جوانب يوليها البنك اهتماماً ضمن ممارسات تطوير رأس المال البشري وإدارة الأداء

وفي ضوء ذلك، فإن الاهتمام بإدارة الوقت يمكن أن يمثل مدخلاً مهماً لتحسين الأداء الفردي والمؤسسي داخل فروع البنك، من خلال تقليل الوقت المهدور، وتحسين سرعة إنجاز المعاملات، والحد من تراكم المهام، ورفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وفي النهاية، توصلت الدراسة إلى أن إدارة الوقت تعد من الممارسات الإدارية المهمة التي ينبغي الاستمرار في تطويرها وتعزيزها لدى الموظفين، وأن الاستثمار في تدريب العاملين وتطوير الأنظمة والإجراءات وتوفير بيئة عمل منظمة يمكن أن يسهم في تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية. كما تأمل الدراسة أن تسهم نتائجها وتوصياتها في دعم الباحثين والمهتمين بمجال الإدارة والموارد البشرية، وأن تشكل أساساً لدراسات مستقبلية أكثر توسعاً تتناول إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء وجودة الخدمات في القطاع المصرفي السعودي.

قائمة المراجع

- ١) النصور، مروان، بلغازية، عمر، بوسالم، أبوبكر. (٢٠٢١) أثر إدارة الوقت في أداء العاملين: دراسة تطبيقية على الشركة العربية للصناعات الكهربائية. المجلة الجزائرية للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية.
- ٢) العتيبي، فهد بن محمد. (٢٠٢٠). أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي في البنوك السعودية. مجلة الإدارة والتنمية
- ٣) السلمي، علي. (٢٠٢٢). الإدارة والإنتاجية: المنهج الشامل لتحسين كفاءة الأداء. دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة
- ٤) العتيبي، محمد. (٢٠٢١). إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في القطاع المصرفي السعودي. مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك عبدالعزيز.
- ٥) خير الدين، مجدي. (٢٠١٩). إدارة الوقت: المفاهيم والمهارات والتطبيقات. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان
- ٦) الزهراني، أحمد. (٢٠٢٣). إدارة الوقت وأثرها على الأداء الوظيفي. مجلة الإدارة الحديثة.

- ٧) الحربي، محمد (٢٠٢٢). تحسين الإنتاجية في المؤسسات المصرفية. دار المسيرة
- العتيبي، خالد (٢٠٢٤). إدارة الموارد البشرية في البنوك السعودية. الرياض. (٨)
- ٩) الدراسات العربية (أبو النصر، ٢٠١٧) و(الزعيبي، ٢٠٢٠)
- ١٠) أبو شيخة، ن. أ. (٢٠١٠). إدارة الوقت: المنهج والأصول. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الفتي، إ. (٢٠٠٩). إدارة الوقت. ثمرات للنشر والتوزيع. (١١)
- ١٢) درة، عبد الباري. (٢٠٠٣). إدارة الوقت. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عبد الباقي، صلاح الدين. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية. الدار الجامعية. (١٣)
- ١٤) أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠١٢). إدارة الوقت: المفاهيم والتطبيقات. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- ١٥) الطائي، حميد عبد النبي. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة. عمان: دار اليازوري العلمية.
- السلمي، علي. (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. القاهرة: دار غريب للنشر. (١٦)
- العلاق، بشير عباس. (٢٠١٠). الإدارة الحديثة: المفاهيم والوظائف. عمان: دار المسيرة. (١٧)
- ١٨) قنديلجي، عامر إبراهيم. (٢٠١٨). البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات. عمان: دار المسيرة
- ١٩) محمد، أحمد بن علي. (٢٠٢٠). أثر إدارة الوقت على كفاءة الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية. جامعة النيلين، السودان.
- ٢٠) السنوسي، عبد الله. (٢٠١٩). إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المصارف التجارية الليبية. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، ١٢ (٢)، ٤٥-٦٨.
- ٢١) الحارثي، خالد بن سعد. (٢٠٢٢). أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على البنك الأهلي السعودي. مجلة الدراسات الإدارية، ١٤ (١)، ٧٧-١٠٢.

٢٢) منصور عبد القادر. (٢٠١٣). دور البرامج التدريبية في تحسين كفاءة العاملين في القطاع المصرفي. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

٢٣) المهباش، حسين حامد. (٢٠٢٤). أثر الذكاء الاصطناعي في تقييم أداء الموظفين في البنوك الإسلامية. مجلة الدراسات الإدارية والمالية، مصر.

٢٤) الشريف، راشد. (٢٠٢٥). أخلاقيات العمل وأثرها على أداء موظفي البنوك. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.

٢٥) التميمي، أحمد. (٢٠٢٢). إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية وأثرها على الأداء الوظيفي. دار الفكر للنشر والتوزيع.

٢٦) الزعبي، محمد. (٢٠٢١). تطوير الكفاءة الوظيفية للعاملين في المؤسسات المالية. مجلة العلوم الاقتصادية، الأردن (١)

أبو النصر، م. م. (٢٠٢١). إدارة الوقت وتنظيم العمل الإداري (ط. ٣). المجموعة العربية للتدريب والنشر.

الحريري، ر. م. (٢٠٢٠). إدارة الموارد البشرية: مدخل معاصر. دار الفكر.

السلمي، ع. م. (٢٠٢١). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. دار غيداء للنشر والتوزيع.

العتيبي، س. م. (٢٠٢٢). أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي السعودي. المجلة العربية للإدارة، ٤٢ (٢)، ١٥٥-١٨٠.

القحطاني، س. س. (٢٠٢١). منهجية البحث العلمي مع تطبيقات في العلوم الإدارية. دار المسيرة

الطعاني، ح. أ. (٢٠٢٠). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الشروق.

البنك الأهلي السعودي. (٢٠٢٤). التقرير السنوي لعام ٢٠٢٤.

العتيبي، ع. س. (٢٠٢٢). إدارة الوقت وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي السعودي. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، ٣٤ (٢)، ١١٥-١٤٢.

الشمري، م. ع. (٢٠٢١). إدارة الوقت وعلاقتها بالكفاءة الوظيفية لدى العاملين في المؤسسات الحكومية. مجلة الدراسات الإدارية، ١٥ (١)، ٧٧-١٠٢.

الطائي، ح. ع.، وقادة، ع. أ. (٢٠١٩). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

درة، أ. (٢٠١٨). إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة. دار المسيرة للنشر والتوزيع

السلمي، ع. (٢٠١٧). إدارة الوقت. دار غريب للطباعة والنشر.

القحطاني، س. ب. (٢٠٢٠). منهجية البحث العلمي. مكتبة العبيكان

الحريري، ر. (٢٠١٩). مهارات الإدارة الفعالة وإدارة الوقت. دار الفكر

مرسي، م. م. (٢٠١٨). الإدارة الحديثة وإدارة الأداء. دار الجامعة الجديدة

البنك الأهلي السعودي. (٢٠٢٥). التقرير السنوي ٢٠٢٥. البنك الأهلي السعودي

البنك الأهلي السعودي. (٢٠٢٥). تقرير الاستدامة وتميز الأعمال ٢٠٢٥. البنك الأهلي السعودي

السلمي، علي. (٢٠٠١). إدارة الوقت. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع

الهيتمي، خالد عبد الرحيم. (٢٠٠٥). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. دار وائل للنشر

العزاوي، رحيم يونس كرو. (٢٠٠٨). مقدمة في منهج البحث العلمي. دار دجلة

عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (٢٠١٤). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه (ط. ١٦). دار الفكر.

- 1)Macan, T. H. (1994). Time management: Test of a process model. Journal of Applied Psychology**
- 2)Drucker, P. F. (2017). The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done. Harper Business**
- 3)Mohamad, S. (2024). Work-life balance and employee performance.**
Sayed, O. (2024). Banking performance and human capital.
- 4)Asia Pacific Management Review (2025). Employee satisfaction in banking sector.**
- 5)Al-Ahliy Bank. (2024). SNB Academy and employee development programs. Saudi National Bank. <https://www.alahli.com/ar/pages/about-us/careers/snb-academy>**
- 6)Drucker, P. F. (2006). The effective executive. HarperCollins.**

7)Macan, T. H. (1994). Time management: Test of a process model. Journal of Applied Psychology, 79(3), 381–391. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.3.381>

8)Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Management (14th ed.). Pearson Education.

9) New York: Free Press.

**Brian Tracy (2014). Eat That Frog!: 21 Great Ways to Stop •
Procrastinating and Get More Done in Less Time. Oakland: Berrett-Koehler Publishers.**

• 10)

David Allen (2001). Getting Things Done: The Art of Stress-Free Productivity. New York: Penguin Books.

• 11)

Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2017). Organizational Behavior (17th ed.). Pearson Education.

• 12)

Dessler, Gary (2020). Human Resource Management (16th ed.). Pearso

13)Macan, T. H. (1994). Time management: Test of a process model. Journal of Applied Psychology, 79(3), 381–391.

14)

Claessens, B. J. C., Van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2007). A review of the time management literature. *Personnel Review*, 36(2), 255–276.

15)

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior*. Pearson Education.

16) Dessler, G. (2019). *Human Resource Management*. Pearson.

Drucker, P. F. (2006). *The effective executive: The definitive guide to getting the right things done*. HarperBusiness. (Original work published 1967)

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. V. (2020). *Essentials of management: An international, innovation, and leadership perspective* (11th ed.). McGraw-Hill.

Mackenzie, A. (2014). *The time trap: The classic book on time management* (4th ed.). AMACOM.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

Daft, R. L. (2022). *Management* (15th ed.). Cengage Learning.

Northouse, P. G. (2022). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Sage Publications.

Allen, D. (2015). *Getting Things Done: The Art of Stress-Free Productivity* (Revised ed.). Penguin Books.

Daft, R. L. (2021). Management (14th ed.). Cengage Learning.

Drucker, P. F. (2006). The Effective Executive. Harper Business.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2015). Essentials of Management: An International Perspective (10th ed.). McGraw-Hill Education.

Lussier, R. N. (2022). Management Fundamentals: Concepts, Applications, and Skill Development (8th ed.). SAGE Publications.

Northouse, P. G. (2022). Leadership: Theory and Practice (9th ed.). SAGE Publications.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). Management (15th ed.). Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational Behavior (19th ed.). Pearson.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). Management (15th ed.). Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational behavior (19th ed.). Pearson.

الملاحق

السادة الكرام

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان "أثر إدارة الوقت على كفاءة الموظفين في فروع البنك الأهلي السعودي بمدينة جدة"، وذلك استكمالاً لمتطلبات البحث العلمي

نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بكل دقة وموضوعية، علماً بأن المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

المعلومات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع (✓) اما الخيار المناسب:

الجنس	○ ذكر	○ انثى
العمر	☐ اقل من ٣٠ سنة ☐ من ٣٠ سنة الى ٤٠ ☐ من ٤٠ سنة الى ٥٠ ☐ ٥٠ فأكثر	
المستوى التعليمي	☐ دبلوم او اقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه	
سنوات الخبرة	☐ اقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ سنوات الى ١٠ سنوات ☐ من ١٠ سنوات الى ١٥ سنة ☐ ١٥ فأكثر	
المستوى الوظيفي	☐ موظف تنفيذي / اداري ☐ رئيس قسم ☐ مدير إدارة ☐ مستشار / خبير	

المحور الأول: إدارة الوقت

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أقوم بتحديد أولويات المهام اليومية المطلوبة مني بدقة قبل بدء العمل					
2	يساعدني الالتزام بالجدول الزمني المخطط في إنجاز المعاملات دون تأخير					
3	أستطيع التعامل مع المقاطعات المفاجئة دون الإخلال بمهامي الأساسية					
4	تتوفر في بيئة العمل تقنيات وأنظمة إلكترونية تساعدني على تنظيم وقتي بفعالية					
5	أجد أن الوقت المخصص للمهام اليومية كافٍ لإنجازها بالجودة المطلوبة					
6	أخصص وقتاً محدداً للاستراحات لضمان عدم تداخلها مع ساعات العمل الفعلي					
7	أحرص على إنهاء المهام المعقدة في بداية الدوام مستغلاً فترات التركيز العالي					
8	أتجنب تأجيل أو تسويق المهام اليومية إلى فترات عمل لاحقة					
9	يسهم التنسيق الزمني بيني وبين زملائي في تجنب تكرار الجهود وضياع الوقت					
10	ألتزم بحضور الاجتماعات وورش العمل في مواعيدها المحددة بدقة					

					11	(To-Do Lists) أستعين بقوائم المهام اليومية لمتابعة ما تم إنجازه
					12	أستطيع تحديد الوقت التقريبي الذي يستغرقه كل إجراء أو معاملة بدقة
					13	تساهم بيئة العمل الهادئة والمجهزة في تقليل الوقت المهدور أثناء الدوام
					14	توجد أهداف أسبوعية وشهرية واضحة تساعدني على توزيع وقتي بشكل منطقي
					15	أستطيع قول "لا" للمهام الجانبية التي قد تعطلني عن إنجاز مسؤولياتي الأساسية
					16	أحافظ على ترتيب وتنظيم مكتبي وملفاتي الإلكترونية لتوفير وقت البحث عنها
					17	أستغل أوقات الانتظار أو الفترات الهادئة في التخطيط للمهام المستقبلية
					18	تقوم الإدارة بتدريبنا المستمر على مهارات وأدوات إدارة الوقت الحديثة
					19	أراجع جدول عملي اليومي بانتظام لتعديل أي انحرافات زمنية قد تحدث
					20	أحرص على تفويض بعض المهام البسيطة (إذا سمحت الصلاحيات) للتركيز على الأهم

المحور الثاني : كفاءة الموظفين

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتيح لي إدارة وقتي بشكل جيد إنجاز حجم أكبر من المعاملات يومياً					
2	يساهم التخطيط المسبق لوقتي في تقليل الأخطاء وإخراج العمل بدقة عالية					
3	أشعر أن استغلالي الأمثل للوقت يقلل من ضغوط العمل ويزيد من إنتاجيتي					
4	ينعكس تنظيمي للوقت إيجاباً على سرعة وجودة الخدمة المقدمة للعملاء					
5	أستطيع تحقيق أهداف الأداء الوظيفي السنوية بفضل مهارات إدارة الوقت					
6	أمتلك القدرة على التكيف وإيجاد حلول سريعة وكفوءة للمشكلات الطارئة					
7	ينخفض معدل حاجتي للعمل لساعات إضافية نتيجة تنظيمي الجيد للوقت					

8	يساعدني الترتيب الزمني للمهام على تقديم أفكار إبداعية لتطوير العمل				
9	يتسم أدائي الوظيفي بالسرعة والكفاءة مقارنة بالمعايير المطلوبة من الإدارة				
10	يساهم التزامي بالوقت في تعزيز روح التعاون الإيجابي مع أعضاء الفريق				
11	ينعكس الالتزام بالوقت على زيادة الرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز لدي				
12	أستطيع العمل تحت الضغط بفعالية عالية دون أن تتأثر جودة مخرجاتي				
13	يساهم الاستغلال الجيد للوقت في تقليل التكلفة التشغيلية لإنجاز المعاملات				
14	أحافظ على مستوى ثابت ومتميز من الطاقة والنشاط طوال ساعات الدوام				
15	يساعدني التوازن الزمني في العمل على تقليل نسب الغياب أو الإجازات الاضطرارية				
16	تساهم كفاءتي في تنظيم الوقت في اتخاذ قرارات إدارية سريعة وصائبة				
17	يوفر لي الالتزام بجدول العمل فرصة لتقييم أدائي الذاتي وتطوير مهارات العمل لدي				
18	تلاحظ الإدارة انخفاضاً واضحاً في الشكاوى المتعلقة بتأخير المعاملات الخاصة بي				
19	أستطيع إنجاز مهام متعددة متوازية بنجاح وبكفاءة عالية (Multitasking)				
20	يساهم التزامي بالوقت في بناء صورة ذهنية إيجابية ومحترفة عن المنظمة				

جدول أدوات البحث:

م	تساؤل البحث	متغيرات/ابعاد الدراسة	اداه البحث	ارقام العبارات في الاداة	العينة المستهدفة
1	ما واقع ممارسة إدارة الوقت لدى موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بجدة؟	المتغير المستقل: *إدارة الوقت -بُعد تخطيط الوقت -بُعد تنظيم الوقت -بُعد ترتيب الأولويات	الاستبيان -المحور الأول-	عبارة (20) -من عبارة ١ إلى ٥ -من عبارة ٦ إلى ١٠	موظفو فروع البنك الأهلي السعودي بجدة

		بُعد التعامل مع ملهيات الوقت		-من عبارة ١١ إلى ١٥ -من عبارة ١٦ إلى ٢٠	
2	ما مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بجدة؟	المتغير التابع: -كفاءة الموظفين -بُعد الإنتاجية و.حجم الأداء -بُعد جودة ونوعية الأداء -بُعد الالتزام بالوقت	الاستبيان -المحور الثاني_	(عبارة 20) -من عبارة ٢١ إلى ٢٧ -من عبارة ٢٨ إلى ٣٤ -من عبارة ٣٥ إلى ٤٠	موظفو فروع البنك الأهلي السعودي بجدة
3	هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوقت على كفاءة موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بجدة؟	قياس الأثر والارتباط بين المتغير المستقل (إدارة الوقت) والمتغير التابع (كفاءة الموظفين)	الاستبيان بالكامل (التحليل الإحصائي)	جميع عبارات الاستبيان (من عبارة ١ إلى ٤٠)	موظفو فروع البنك الأهلي السعودي بجدة
4	هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟	المتغيرات الديموغرافية والوظيفية للمجتمع الدراسي.	الاستبيان (القسم الأول)	أسئلة البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المسمى، الخبرة)	موظفو فروع البنك الأهلي السعودي بجدة

