

عنوان البحث

فاعلية إدارة فريق العمل في تحسين الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي
دراسة تحليلية حول ممارسات التكوين والتدريب والتطوير

إعداد الطالب/ علوي فتح الله ماجد آل هاشم

إشراف/

د.فايز جراد

د.الفیصل حسن

العام الدراسي:

٢٠٢٦

الفهرس

الصفحة	العنوان	
٣	مقدمة	١-
٤	مشكلة البحث	٢-
٥	أهمية البحث	٣-
٦	أهداف البحث	٤-
٧	أسئلة البحث	٥-
٨	الدراسات السابقة	٦-
١٠	النظريات العلمية والفرضيات	٧-
١٣	منهج البحث وطرق البحث	٨-
١٤	أدوات البحث	٩-
١٥	حدود البحث	١٠-
١٦	المراجع	١١-

مقدمة:

تعد إدارة فرق العمل إحدى الركائز الأساسية في نجاح المؤسسات المعاصرة، ولا سيما في القطاع المصرفي الذي يتسم بدرجة عالية من التعقيد والديناميكية نتيجة للتطورات التقنية المتسارعة، وتزايد متطلبات الامتثال والرقابة، وارتفاع معايير جودة الخدمة. ويعد الاعتماد على فرق عمل المؤهلة وفعالة عاملاً حاسماً في قدرة البنوك على تلبية احتياجات العملاء، وتحقيق مستويات عالية من الدقة والكفاءة والاستجابة السريعة لمتغيرات الأسواق المالية.

وتشير الممارسات الإدارية الحديثة إلى أن قدرة المؤسسات المصرفية على التميز ترتبط بمدى نجاحها في تكوين فرق عمل متجانسة تمتلك مهارات التعاون والتواصل وتقاسم المعرفة وحل المشكلات بطريقة تشاركية، وبما يعزز مستوى الأداء في بيئة عمل تتطلب مهارات تخصصية وحلولاً مبتكرة. وفي هذا السياق يكتسب تكوين الفريق وتعليمه وتدريبه أهمية خاصة في القطاع المصرفي، إذ تسهم برامج التدريب والتطوير في الارتقاء بمهارات الموظفين وتعزيز جاهزيتهم لمواجهة التحديات المالية والتقنية والتنظيمية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء الفردي والجماعي ويعزز القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية.

وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر ممارسات إدارة فريق العمل (خصوصاً التكوين والتدريب والتطوير) في تحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع المصرفي، وذلك من خلال تناول العلاقة بين هذه الممارسات والنتائج التنظيمية، واستكشاف مدى مساهمتها في تحقيق الكفاءة التشغيلية والجودة المؤسسية.

وعلى الرغم من وجود عدد من الدراسات التي تناولت موضوعات التدريب أو القيادة أو الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي، إلا أن الدراسات التي تجمع بين ممارسات تكوين فرق العمل وبرامج التدريب والتطوير وأساليب القيادة والتواصل الداخلي وربطها مباشرة بمستوى الأداء الأساسي في البنوك، لا تزال محدودة خصوصاً في البيئة السعودية.

ومن هنا تنبع الحاجة إلى هذا البحث لسد هذه الفجوة وتقديم إطار تحليلي شامل يوضح كيفية تأثير ممارسات إدارة فرق العمل في تعزيز وتحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع المصرفي.

مشكلة البحث:

على الرغم من الأهمية البالغة التي تحظى بها إدارة فرق العمل في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الأداء داخل المؤسسات المصرفية، إلا أن العديد من البنوك لا تزال تواجه تحديات تحد من فاعلية فرقها وقدرتها على تحقيق مستويات الأداء المطلوبة، وتتجسد أبرز هذه التحديات في:

- الصعوبة في اختيار وتكوين فرق عمل تتوافق مهارات وخبرات أفرادها مع متطلبات العمل المصرفي، الذي يتسم بدقة العالية وسرعة الإنجاز والحساسية الكبيرة في التعامل مع البيانات والمعلومات المالية.
- نقص الكفاءات المتخصصة داخل فرق العمل المصرفية، مما يؤدي إلى الأعباء التشغيلية على بعض الأفراد، ويؤثر سلباً على مستوى الإنتاجية جودة الأداء.
- عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات بين أعضاء الفريق، مما يسبب تداخل في المهام وازدواجية في الجهود، الأمر الذي يضعف التنسيق ويقلل من كفاءة الأداء الجماعي.
- قصور برامج التدريب والتطوير للموظفين في مواكبة التحولات الرقمية والتقنية المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، مما يحد من قدرة فرق العمل على التكيف مع الأنظمة المصرفية الحديثة والتقنيات المالية المتقدمة.
- ضعف التواصل الداخلي والتنسيق بين أعضاء فرق العمل، مما قد يسبب مشكلات تنظيمية وصراعات داخلية تعيق تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للمؤسسة المصرفية.
- عدم وجود آليات واضحة ودقيقة لتقييم أثر إدارة فرق العمل على الأداء المؤسسي، مما يحد من قدرة الإدارة العليا على اتخاذ قرارات تطويره لتحسين أداء الفرق بشكل منهجي.

وعلى ذلك تتمحور مشكلة البحث حول السؤال الرئيسي: ما مدى تأثير ممارسات إدارة فريق العمل، بما تشمل من تكوين وتعليم وتدريب، في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل القطاع المصرفي؟.

أهمية البحث:

يهدف هذا البحث إلى توضيح كيفية تأثير ممارسات إدارة فرق العمل في القطاع المصرفي، من حيث تكوينها وتدريبها وتطويرها ودورها في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك، وذلك من خلال ما يلي:

- تحليل واقع إدارة فرق العمل في القطاع المصرفي وتحديد مدى فاعليتها في تحقيق الأهداف التنظيمية والتشغيلي للمؤسسات المصرفية.
- دراسة أثر عمليات تكوين فرق العمل على تعزيز التنسيق بين أعضاء الفريق، وتحسين قدراتهم على أداء المهام المصرفية بكفاءة وفعالية أعلى.
- تأثير نقص الموظفين في فرق العمل على مستوى أداء الفرق وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- تقييم دور برامج التدريب والتطوير في تنمية المهارات الفنية والسلوكي لأعضاء فرق العمل وبناء قدراتهم المهنية بما ينعكس إيجاباً على الأداء الفردي والجماعة.
- إبراز دور خبرات أعضاء فرق العمل وتنوعها في تحسين جودة الأداء ودعم الابتكار وتعزيز القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات داخل الفرق المصرفية.
- استكشاف العلاقة بين فاعلية إدارة الفريق ومستوى الأداء المؤسسي في البنوك، من خلال تحليل المتغيرات الإدارية والتنظيمية المرتبطة بهذه العلاقة.
- توضيح دور القيادة المصرفية الفعالة في دعم فرق العمل وتحفيزها وتهيئة بيئة تنظيمية تساعد على التعاون والعمل الجماعي وتحقيق الأهداف المشتركة.
- تحليل أثر التواصل الداخلي وتبادل المعرفة بين أعضاء فرق العمل على تحسين اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء التشغيلية ورفع مستوى الكفاءة المصرفية.
- اقتراح مجموعة من الآليات والتوصيات التي يمكن للمؤسسات المصرفية الاستفادة منها في تطوير إدارة فرق العمل وتحسين الأداء التشغيل والمؤسسة بشكل أفضل.

أهداف البحث:

- يسعى البحث لتحقيق بعض من الأهداف العلمية والعملية التي تسهم في فهم وتحليل دور إدارة ورق العمل في تحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع المصرفي، وذلك من خلال ما يلي:
- تحليل مفهوم إدارة فرق العمل ومراحل تكوينها داخل البنوك، والتعرف على مراحل بناء الفريق وخصائص فرق العمل الفعالة في البيئة المصرفية.
 - دراسة أثر ممارسات التكوين والاختيار المهني لأعضاء الفرق المصرفية على مستوى الكفاءة التشغيلية وجودة تنفيذ المهام المصرفية.
 - دراسة تأثير نقص الموظفين على أداء الفرق وكفاءتها، مع تقديم مقترحات وتوصيات عملية للتغلب على هذا التحدي.
 - تقييم دور برامج التدريب والتطوير المصرفي في تنمية مهارات الموظفين الفنية والسلوكية، وتعزيز قدراتهم على التكيف مع التغيرات التقنية والتنظيمية المتسارعة في القطاع المصرفي.
 - التعرف على أبرز التحديات التنظيمية والإدارية التي تواجه البنوك في إدارة فرق العمل، واستكشاف المعوقات والصعوبات التي تؤثر على فاعلية هذه الفرق.
 - قياس العلاقة بين فعالية إدارة فرق العمل وتحسين الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي، من خلال دراسة المتغيرات الإدارية والتنظيمية المؤثرة في هذا الارتباط.
 - تحليل دور القيادة المصرفية في دعم فرق العمل، وتحفيز أعضائها وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسات المصرفية.
 - دراسة أثر التواصل الداخلي وتبادل المعرفة بين أعضاء الفرق على تحسين التنسيق، جودة اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء التشغيلية.
 - وضع بعض من التوصيات العملية للقطاع المصرفي لتعزيز سياسات تكوين وتدريب وتطوير فرق العمل بما يدعم تحسين الأداء المؤسسي والكفاءة التنظيمية بشكل أفضل.
-

أسئلة البحث:

يسعى البحث إلى الإجابة عن مجموعة من الأسئلة الرئيسية والفرع التي تسهم في تحليل دور إدارة فرق العمل في تحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع المصرفي، وذلك على النحو الآتي:

- ما هي أهم ممارسات تكوين فرق العمل في القطاع المصرفي، وما مدى فعاليتها في تلبية متطلبات العمل المصرفي الذي يتسم بدقة والسرعة والحساسية العالية؟.
- كيف تسهم برامج التدريب والتطوير المصرفي في رفع كفاءة أعضاء فرق العمل وتنمية مهاراتهم الفنية والسلوكية، وتحسين جودة الأداء المؤسسي؟.
- ما العلاقة بين فعالية إدارة فرق العمل ومستوى الأداء المؤسسي في البنوك، وما المتغيرات التنظيمية والإدارية المؤثرة في هذه العلاقة؟.
- ما التحديات والمعوقات التي تواجه البنوك في إدارة فرق العمل داخل وحداتها التشغيلية، وكيف تؤثر هذه التحديات على كفاءة الفرق وتحقيق الأهداف المؤسسية؟.
- إلى أي مدى يؤثر نقص عدد الموظفين وكفاءتهم داخل فرق العمل المصرفية على جودة العمل المصرفي وكفاءة الأداء المؤسسي؟.
- ما دور القيادة المصرفية والتواصل الداخلي في دعم فاعلية فرق العمل وتعزيز التعاون والتنسيق بين أعضائها؟.
- كيف يمكن تطوير نموذج أداري فعال لتعزيز أداء فرق العمل في القطاع المصرفي، ويسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق الأداء المؤسسي المستدام؟.

الدراسات السابقة:

يتناول هذا البحث عددا من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع إدارة فرق العمل وتأثير ممارسات التكوين والتدريب والتطوير على الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي، وذلك من خلال محورين رئيسيين: الدراسات النظرية والدراسات التطبيقية، بهدف بناء إطار معرفي يدعم الدراسة الحالية ويوضح الفجوات البحثية.

○ أولاً: الدراسات النظرية:

تركز الدراسات النظرية في المجال المصرفي على المفاهيم الأساسية والنماذج التنظيمية التي توضح كيفية تكوين فرق العمل وخصائصها وآليات إدارتها وتطويرها داخل البنوك، ومن أبرز ما تناولته هذه الدراسات ما يلي:

1. مفاهيم إدارة فرق العمل في القطاع المصرفي:

أوضحت الدراسات أهمية فرق العمل في البنوك، حيث تسهم في إنجاز العمليات المصرفية بدقة وكفاءة عالية، مع الالتزام الصارم بالإجراءات واللوائح التنظيمية. كما بينت أن فرق العمل تلعب دوراً مهماً في العديد من الأقسام المصرفية مثل خدمة العملاء والعمليات المصرفية، وإدارة المخاطر، والائتمان، والخزينة وغيرها، مما يساعد على تحسين جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء.

2. نماذج تكوين فرق العمل في بيئة المصرفية:

أشارت الدراسات إلى أهمية اعتماد معايير دقيقة في اختيار وتكوين فرق العمل المصرفية، بحيث تتوافر لدى أعضائها المهارات المالية والتقنية وسلوكيه التي تتناسب مع طبيعة العمل المصرفي، كما أكدت على ضرورة تحقيق التوافق والتكامل بين أعضاء الفريق من حيث أساليب العمل والقيم المهنية، لأن ذلك يساعد على تعزيز التعاون ورفع كفاءة الأداء الجماعي.

3. دورة حياة فريق العمل في البنوك:

تناولت الدراسات أن فرق العمل تمر بعدة مراحل قبل أن تصل إلى مرحلة الأداء الجيد، تبدأ هذه المراحل بمرحلة تشكيل الفريق، ثم قد تظهر بعض الخلافات أو الاختلافات في الآراء، وبعد ذلك يبدأ الفريق في تنظيم العمل وتوضيح الأدوار بين أعضائه، وأخيراً يصل إلى مرحلة الأداء الفعال. وأكدت أن القطاع المصرفي يتطلب درجة عالية من التنسيق والتعاون بين أعضاء الفريق، نظراً لحساسية العمليات المصرفية وأهمية تقليل الأخطاء التشغيلية.

4. العلاقة بين القيادة والعمل الجماعي في البنوك:

أبرزت الدراسات الدورة المحورية للقيادة في نجاح فرق العمل المصرفية حيث يسهم القائد الفعال في تنظيم العمل وتوزيع المهام بشكل عادل، وتعزيز روح التعاون والانتماء بين أعضاء الفريق. كما تساعد القيادة الداعمة على تحفيز الموظفين على أداء عملهم بشكل أفضل وتحقيق أهداف البنك والتقليل من ضغوط العمل وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

5. تأثير نقص الموظفين على أداء الفرق المصرفية:

أشارت الدراسات إلى أن نقص عدد الموظفين أو الكفاءات المتخصصة في الفرق المصرفية يؤدي إلى زيادة أعباء العمل على الموظفين الموجودين، وانخفاض مستوى التركيز والدقة وتأخر إنجاز المعاملات، إضافة إلى ارتفاع احتمالية الأخطاء التشغيلية مما يؤثر سلباً على الأداء المؤسسي بشكل عام.

○ ثانياً: الدراسات التطبيقية:

تركز الدراسات التطبيقية على النتائج العملية لإدارة فرق العمل داخل المؤسسات المالية والمصرفية الحديثة، وتحليل نتائج تطبيق ممارسات التكوين والتدريب والتطوير، ومن أبرز نتائج هذه الدراسات ما يلي:

1. أثر التدريب المصرفي على الأداء المؤسسي:

أوضحت الدراسات أن تدريب الموظفين على الأنظمة المصرفية الحديثة ومتطلبات الامتثال ومهارات خدمة العملاء يساعد بشكل كبير على تحسين أدائهم وتقليل الأخطاء التشغيلية، كما أن فرق العمل التي تحصل على برامج تدريب متخصص تكون أكثر إنتاجية مقارنة بالفرق غير المدربة.

2. دور الاتصال الداخلي في فرق العمل المصرفية:

أكدت الدراسات أن التواصل الفعال بين أعضاء فرق العمل يعد من العوامل الأساسية لنجاح العمل المصرفي، حيث يساهم في تسريع إنجاز العمليات وتقليل سوق الفهم وخلافات التنظيمية، وتعزيز التنسيق والعمل الجماعي داخل الوحدات المصرفية.

3. أثر القيادة على أداء فرق العمل في البنوك:

أشارت الدراسات إلى أن أسلوب القيادة الجيدة وخاصة القيادة التي تعتمد على الدعم وتحفيز والمشاركة في اتخاذ القرار تؤدي إلى زيادة رضا الموظفين ورفع مستوى التزامهم الوظيفي، كما تساعد فرق العمل على التعامل مع ضغوط العمل وتحقيق مستويات أداء أفضل.

4. تطبيق ممارسات إدارة فرق العمل في بيئات مصرفية معقدة:

بينت الدراسات أن البنوك تعمل في بيئة تنظيمية وتقنية معقدة تتطلب فرق عمل قادر على التكيف السريع مع الأنظمة المصرفية والتشريعات المتغيرة. وقد أظهرت النتائج أن الإدارة الفعالة للفرق العمل تؤدي إلى تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

5. استراتيجيات معالجة نقص الكفاءات في الفرق المصرفية:

اقترحت الدراسات عدة طرق للتعامل مع نقص الموظفين أو الكفاءات مثل إعادة توزيع المهام بشكل أفضل بين أعضاء الفريق، وتكثيف برامج التدريب، والاستفادة من التحول الرقمي لتسهيل العمليات المصرفية. وأثبتت هذه الدراسات فعاليتها في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة فرق العمل داخل البنوك.

النظريات العلمية والفرضيات:

أولاً: النظريات العلمية المرتبطة بالبحث

يعتمد هذا البحث على مجموعة من النظريات الإدارية والتنظيمية التي تساعد في فهم دور إدارة فرق العمل في تحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع المصرفي، كما توضح هذه النظريات العلاقة بين ممارسات تكوين فرق العمل وبرامج التدريب والتطوير ومستوى الأداء المؤسسي في البنوك. ومن أبرز هذه النظريات ما يلي:

(1) نظرية القيادة التحويلية:

توضع نظرية القيادة التحويلية أن القائد الفعال يستطيع تحفيز أعضاء الفريق وتشجيعهم على العمل بجد والابتكار وتقديم أفكار جديدة تساهم في تطوير العمل. كما تؤكد هذه النظرية على دور القائد في تنمية مهارات العاملين، وتعزيز إلتزامهم بأهداف المؤسسة ورؤيتها. وتعد القيادة التحويلية ذات أهمية كبيرة في القطاع المصرفي حيث تساعد على تحسين أداء فرق العمل ورفع مستوى الكفاءات التشغيلية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنوك.

(2) نظرية السلوك التنظيمي:

تركز نظرية السلوك التنظيمي على دراسة سلوك الأفراد والجماعات داخل المؤسسة وطبيعة تعاملهم مع بعضهم مع بعض. كما توضح أن التعاون الفعال والعلاقات الإيجابية وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، وفي البنوك يساهم فهم السلوك التنظيمي في تحسين إدارة فرق العمل وتقليل الصراعات الداخلية وتعزيز الانسجام داخل الفرق المصرفية.

(3) نظرية بناء الفريق:

تهتم نظرية بناء الفريق بكيفية تكوين فرق عمل ناجحة من خلال تعزيز الثقة المتبادلة بين أعضاء الفريق وتشجيع التعاون وتوضيح الأدوار والمسؤوليات لكل عضو. وتؤكد هذه النظرية أن وضوح الأهداف والتكامل بين مهارات الأفراد يؤدي إلى رفع كفاءة الفريق وتحسين جودة الأداء. وفي البيئة المصرفية تساهم هذه النظرية في تحسين التنسيق بين الوحدات المختلفة وتقليل الأخطاء التشغيلية.

(4) نظرية التعلم التنظيمي:

تؤكد نظرية التعلم التنظيمي على أهمية التعلم المستمر وتبادل المعرفة داخل المؤسسة، فكلما حصل الموظفون على تدريب المناسب واكتسبوا مهارات جديدة، زادت قدراتهم على أداء مهامهم بكفاءة على التكيف مع التغيرات التقنية والتنظيمية. وفي القطاع المصرفي يساعد التعلم التنظيمي في فرق العمل على مواكبة التطورات الرقمية والأنظمة المصرفية الحديثة مما ينعكس Jappa على الأداء المؤسسي.

(5) نظرية الموارد:

توضح هذه النظرية أن الموظفين هم من أهم الأصول الاستراتيجية للمؤسسات، توضح أن الاستثمار في تطوير مهارات الموظفين وبناء فرق عمل كفؤة يساهم في تحقيق ميزة تنافسية المستدامة. وفي البنوك يؤدي الاهتمام بتكوين وتدريب فرق العمل إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة.

(6) نظرية ندرة الموارد:

توضح نظرية ندرة الموارد أن نقص الموظفين أو الكفاءات المتخصصة يمكن أن يؤثر سلباً على أداء العمل وكفاءة فرق العمل. ولذلك تؤكد هذه النظرية على أهمية التخطيط الفعال للموارد البشرية وإدارة فرق العمل بكفاءة والاستثمار في التدريب والتطوير للتغلب على آثار النقص في الموارد وتحقيق الأداء المؤسسي المطلوب داخل البنوك.

ثانياً: فرضيات البحث (قابلة للقياس)

يعتمد هذا البحث إلى اختبار مجموعة من الفرضيات التي توضح أثر إدارة فرق العمل في تحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع المصرفي، وهي على النحو التالي:

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية تكوين فرق العمل وتحسين الأداء المؤسسي في البنوك، ويقصد بفاعلية تكوين فرق العمل مدى ملائمة اختيار الأعضاء متكامل مهاراتهم ووضوح الأدوار والمسؤولية بينهم، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية.

الفرضية الثانية:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب والتطوير المصرفي وتنمية مهارات أعضاء فرق العمل مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الأداء المؤسسي، حيث يفترض أن يسعى التدريب المستمر في تطوير المهارات الفنية والتقنية السلوكية للموظفين وزيادة قدراتهم على التكيف مع التغيرات التنظيمية والتقنية في البيئة المصرفية.

الفرضية الثالثة:

تؤثر فاعلية إدارة فرق العمل تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية على تحقيق أهداف البنوك ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، ويش ذلك التخطيط الجيد للعمل الجماعي والتنسيق بين أعضاء الفريق وتحفيز الموظفين والمتابعة المستمرة للأداء بما ينعكس على تحسين النتائج المؤسسية.

الفرضية الرابعة:

يؤثر نقص عدد الموظفين أو انخفاض مستوى كفاءاتهم تأثيراً سلبياً ذا دلالة إحصائية على أداء فرق العمل وجودك الخدمات المصرفية المقدمة، ويفرض أن يؤدي هذا النقص إلى زيادة أعباء العمل وارتفاع معدل الأخطاء التشغيلية وانخفاض سرعة إنجاز المعاملات المصرفية مما يؤدي سلباً على رضا العملاء والأداء المؤسسي.

الفرضية الخامسة:

يسهم تطبيق استراتيجيات فعالة إدارة فرق العمل في التخفيف من الآثار السلبية نقص الموظفين وتحسين الأداء المؤسسي في البنوك، حيث يفترض أن يساعد الاستخدام الأمثل للموارد البشرية وأعادته توزيع المهام وتعزيز العمل الجماعي وتوظيف التحول الرقمي في رفع كفاءة فرق العمل وتحقيق أداء مؤسسي أفضل رغم محدودية الموارد.

الفرضية السادسة:

يلعب كل من أسلوب القيادة المصرفية وفاعلية والتواصل الداخلي داخل فرق العمل دورا وسيطا ذا دلالة إحصائية في العلاقة بين ممارسات إدارة فرق العمل وتحسين الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي، ويفترض في إطار هذه الفرضية أن تؤثر ممارسات إدارة فرق العمل (مثل التكوين الجيد وتدري والتطوير وتوزيع الأدوار) في الأداء المؤسسي بشكل غير مباشر من خلال أسلوب القيادة المتبع ومستوى التواصل الداخلي بين أعضاء الفريق، حيث تسهم القيادة الداعمة والتواصل الفعال في تعزيز التنسيق ورفع مستوى التزام الوظيفي وتحسين جودة اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء التسلية مما ينعكس إجابة على الأداء المؤسسي للبنوك.

المنهج البحث وطرق البحث:

أولاً: المنهج المستخدم

سيعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي نظراً للملائمة في دراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسات المصرفية، ويساعد هذا النهج على:

- وصف الواقع الفعلي لممارسات إدارة فرق العمل داخل البنوك.
- تحليل العلاقة بين تكوين فرق العمل وبرامج التدريب والتطوير من جهة ومستوى الأداء المؤسسي من جهة أخرى.
- تفسير العوامل المؤثرة في كفاءة فرق العمل ومستوى أدائها.
- استخلاص نتائج علمية توضح أثر المتغيرات الإدارية والتنظيمية على تحسين الأداء المؤسسي.

كما يتيح المنهج الوصفي التحليلي إمكانية الجمع بين التحليل الكمي والكيفي، مما يساهم في تقديم فهم أعمق للممارسات إدارة فرق العمل في البيئة المصرفية، والوصول إلى مؤشرات عملية تساعد في وضع توصيات قابلة للتطبيق.

ثانياً: طرق جمع البيانات

سيتم جمع البيانات من خلال استبيان يوجه إلى مجموعة من الموظفين العاملين ضمن فرقة العمل في البنوك، بهدف قياس آرائهم حول ممارسات إدارة فريق العمل وبرامج التدريب والتطوير ومستوى التواصل الداخلي ودور القيادة وتأثير هذه الممارسات على الأداء المؤسسي.

ثالثاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في البنوك السعودية في الأقسام التشغيلية الإدارية نظراً لارتباطهم المباشر بممارسة إدارة فرق العمل.

رابعاً: عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية تشمل مجموعة من الموظفين من عدة بنوك مختلفة داخل المملكة العربية السعودية لضمان التمثيل مناسب، ويتوقع أن يتراوح حجم العينة بين 80 إلى 100 موظف، وذلك بالتنسيق مع مجموعة من الزملاء العاملين في القطاع المصرفي.

أدوات البحث:

سيتم الاعتماد على مجموعة من أدوات جمع البيانات لضمان شمولية ودقة المعلومات، وذلك على النحو الآتي:

(1) الإستبيان

يعد الإستبيان الأداء الرئيسية لجمع البيانات الأولية في هذا البحث، حيث سيتم تصميمه وفق أسس علمية لقياس:

- مستوى فاعلية تكوين فرق العمل.
- نوع وجودة برامج التدريب والتطوير المقدمة للموظفين.
- مستوى التواصل الداخلي بين أعضاء الفرق.
- دور القيادة في دعم وتعزيز فرق العمل.
- تأثير كفاءة الموظفين على الأداء.
- مستوى الأداء المؤسسي من جهة نظر الموظفين.

وسيتم توزيع الاستبيان إلى مجموعة من أعضاء فرق العمل في البنوك بمختلف أقسامها التشغيلية والإدارية لقياس آرائهم وتقييمهم للممارسات المتعلقة بإدارة فرق العمل.

(2) مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

سيتم إجراء مراجعة تحليلية لمجموعة من الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوعات مثل:

- إدارة فرق العمل.
- ممارسات التدريب والتطوير في القطاع المصرفي.
- العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي.
- النماذج القيادية في بيئات العمل المصرفية.

وذلك بهدف بناء إطار نظري متين يدعم الدراسة ويساعد في تفسير نتائجها.

حدود البحث:

أولاً: الحدود الموضوعية

- يركز هذا البحث على دراسة فاعلية إدارة فرق العمل في تحسين الأداء المؤسسي في البنوك، ويتناول المواضيع التالية:
1. تكوين فرق العمل: دراسة كيفية تشكيل فرق العمل في البنوك ومعايير اختيار أعضائها وفقاً للكفاءات والمهارات المالية والتقنية والسلوكية المطلوبة.
 2. التدريب والتطوير: تحليل أثر برامج التدريب والتطوير المصرفي على مهارات أعضاء الفريق ومدى انعكاس ذلك على كفاءة الأداء وجودته.
 3. إدارة فرق العمل: استكشاف الأساليب والاستراتيجيات الإدارية المستخدمة في إدارة الفرق المصرفية ومدى فعاليتها في تحقيق التعاون وتوزيع المهام بشكل صحيح لتحقيق أهداف المؤسسة.
 4. أثر إدارة الفرق على الأداء المؤسسي: قياس العلاقة بين ممارسات إدارة الفريق وبين جودة الخدمات المصرفية، وتحسين الإنتاجية ورفع كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للبنوك.

ثانياً: الحدود المكانية

يقتصر تطبيق البحث على مجموعة من الزملاء الموظفين في عدد من البنوك والإدارات المصرفية داخل المملكة العربية السعودية، وذلك في مختلف الوحدات التشغيلية والإدارية بهدف دراسة كيفية إدارة ورق العمل وتفعيلها داخل هذه البنوك في بيئته التنظيمية المحلية.

ثالثاً: الحدود الزمنية

سيتم تنفيذ هذا البحث خلال العام الجامعي الحالي، ويشمل الفترة الزمنية المخصصة لجمع البيانات وتحليلها مع التركيز على واقع التدريب والتطوير ممارسات إدارة فرق العمل.

رابعاً: الحدود المنهجية

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان قادة رئيسية لجمع البيانات من الموظفين في البنوك، إضافة إلى الاستفادة من الأدوات والدراسات السابقة لدعم التحليل مع التركيز على دراسة العلاقة بين ممارسات التكوين والتدريب وإدارة فرق العمل وبين الأداء المؤسسي.

المراجع:

أولاً: مراجع حول التدريب والتطوير وتأثيرهما على الأداء المؤسسي
النقاط التي يدعمها:

- التدريب والتطوير
- أثر التدريب على الأداء
- دور التدريب في فرق العمل
- العلاقة بين المهارات والأداء
- نقص المهارات وتأثيرها

❖ Biswas & Banerjee (2024)

Biswas, J. & Banerjee, K. (2024). Evaluation of the effectiveness of current employees' training and development programs adopted by the commercial banks. International Journal of Research in Management, 6(1), 121–125.

يدعم: أثر التدريب، تطوير المهارات، جودة الأداء.

الرابط:

<https://www.managementpaper.net/archives/2024/vol6issue1/PartB/6-1-18-561.pdf>

❖ Abubakar (2024)

Abubakar, A.H. (2024). Evaluating the Impact of Training and Skill Development Programs on Employee Performance in Banking Sector / Financial Institutions. Global Journal of Human Resource Management.

يدعم: العلاقة بين التدريب والأداء، تطوير مهارات الموظفين.

الرابط:

<https://ejournals.org/gjhrm/vol12-issue-1-2024/evaluating-the-impact-of-training-and-skill-development-programs-on-employee-performance-in-banking-sector-financial-institutions/>

❖ Rani & Bansal (2023)

Rani, P. & Bansal, A. (2023). The Impact of Training and Development on Employees' Performance and Productivity: A Case Study of Banking Sector.

يدعم: تأثير التدريب على الإنتاجية، الأداء، جودة العمل.

الرابط:

<https://www.researchgate.net/.../The-Impact-of-Training>

❖ Kaswan (2023)

Kaswan, P. (2023). A Brief Review of Studies on Training and Development, Performance Growth and Job Satisfaction in Banking Sector. JMME.

يدعم: التدريب، الرضا الوظيفي، تنمية القدرات.

الرابط:

https://www.academia.edu/.../A_BRIEF_REVIEW

❖ Kaswan & Poonam (2024)

Kaswan, P. & Poonam, D. (2024). Comparative Study of Training and Development Programmes in Public and Private Banks. IJFMR.

يدعم: اختلاف طرق التدريب، تطوير الأداء المؤسسي.

الرابط:

<https://www.ijfmr.com/papers/2024/1/13416.pdf>

❖ عبد اللاوي & زين (2023) — مصدر عربي

Abdelaoui, Y. & Zine, I. (2023). دور برامج التدريب في الحد من آثار ضغوط العمل وتحسين الأداء

الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي. مجلة المهمل الاقتصادي، 6(1)، 1168–1153.

يدعم: أثر التدريب على الأداء الوظيفي، دور التدريب في بيئة البنوك.

الرابط:

<https://asjp.cerist.dz/en/article/223965>

❖ الحياصات (2020) — مصدر عربي

Al-Hayyasat, W. (2020). أثر البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك في

محافظة البلقاء . Global Journal of Economics and Business.

يدعم: أثر التدريب على الأداء، فعالية البرامج التدريبية.

الرابط:

<https://paperity.org/p/273078604>

ثانيًا: مراجع حول تكوين فرق العمل وبناء الفريق

النقاط التي يدعمها:

- تكوين الفريق
- اختيار الأعضاء
- بناء الفريق الفعال
- المهارات المطلوبة داخل فرق البنوك

❖ Kannan (n.d.)

Kannan, J. (n.d.). A Study on Impact of HRM Practices on Effectiveness of Team Building.

يدعم: بناء الفريق، اختيار الأعضاء، فاعلية العمل الجماعي.

الرابط:

<https://www.researchpublish.com/upload/book/A%20STUDY%20ON%20IMPACT-6305.pdf>

ثالثاً: مراجع حول القيادة وإدارة فرق العمل

النقاط التي يدعمها:

- القيادة التحويلية
- دور القيادة في تحسين الأداء
- القيادة كعامل وسيط
- القيادة وتخفيف ضغوط العمل

(نفس المراجع أعلاه لأنها مرتبطة بالقيادة والتدريب)

❖ Biswas & Banerjee (2024)

❖ Abubakar (2024)

ملاحظة: كلا المرجعين يناقشان دور القيادة كمحفّز رئيسي للأداء وتحسين أثر التدريب.

رابعاً: مراجع حول الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي

النقاط التي يدعمها:

- الإنتاجية
- الأداء الوظيفي
- جودة الخدمات المصرفية
- دور فرق العمل

المراجع:

❖ Biswas (2024)

❖ Abubakar (2024)

❖ Rani & Bansal (2023)

❖ Kaswan (2023)

❖ كتاب سعودي متخصص — مصدر عربي مهم

Rabea, R.M. (2022). قياس وإدارة الأداء المؤسسي: المملكة العربية السعودية أنموذجاً. معهد الإدارة

العامة.

يدعم: فهم الأداء المؤسسي، مؤشرات الأداء، التقييم.

ال رابط:

<https://tanmia-idaria.ipa.edu.sa/Pages/205-7.aspx>

خامسًا: مراجع حول نقص الموظفين وتأثيره على الأداء

النقاط التي يدعمها:

- نقص الموارد
- نقص المهارات
- الضغط
- انخفاض الأداء المؤسسي

المراجع:

❖ Biswas & Banerjee (2024)

❖ Rani & Bansal (2023)

سادسًا: مراجع حول الاتصال الداخلي والتواصل

النقاط التي يدعمها:

- التواصل
- اتخاذ القرار
- تقليل الأخطاء
- التنسيق

المراجع:

❖ Abubakar (2024)

❖ Kaswan (2023)

سابعًا: مراجع شاملة تغطي عناصر متعددة من الدراسة

النقاط التي يدعمها:

- التدريب
- الأداء
- بناء الفريق
- القيادة
- بيئة العمل

أفضل مرجعين شاملين:

- Kaswan (2023) •
- Biswas & Banerjee (2024) •

—