

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

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٠	١,٣. أهمية الدراسة.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١١	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٢	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٢	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٣	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٤	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٤	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٤	١,٩. مخطط المشروع.....
١٦	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٦	٢,١. المقدمة:.....
١٦	٢,٢. المتغير المستقل..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١٦	٢,٣. المتغير التابع..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢٣	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٥	٢,٥. الخاتمة.....
٢٧	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٧	٣,١. المقدمة.....
٢٨	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٩	٣,٣. تصميم البحث.....
٣٠	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣١	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣٣	٣,٦. أنواع البيانات.....

٣٥	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٣٧	٣,٨. الخاتمة
٣٨	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٣٩	4.1. المقدمة:
٣٩	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٣٩	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٤٠	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٤٠	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٤٠	٤,٦. الخاتمة:
٤١	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٤٢	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٤٢	٥,٢. توصيات الدراسة:
٤٢	٥,٣. الخاتمة:
٤٣	قائمة المراجع
٤٩	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

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 (؛ ٢٠٢٥، Alnehabi & Al-Mekhlafi, 2023؛ Alnehabi, 2025). 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 يسهم 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 تنسم 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 يسهم 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 تسهم 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 الفعّالة، 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، تسهم 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

Haالفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت وكفاءة الموظفين

Hbالفرضية الفرعية الثانية

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

Hcالفرضية 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 الاحصائي

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 غالبًا بالضغط وكثرة المعاملات وتعدد المسؤوليات، وهو ما يجعل إدارة الوقت ضرورة وليس خيارًا، 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 إنجازهم لعمله

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 (التسويق)

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 دورًا مهمًا 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 عنصرًا أساسيًا 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

الانتاجية- ١

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

جودة الأداء - ٢

- دقة العمل وخلوه من الأخطاء
- الالتزام بالمعايير المهنية

الالتزام الوظيفي - ٣

- الحضور والانضباط في المواعيد
- احترام أوقات العمل

سرعة الإنجاز ٤

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

القدرة على تحمل ضغط العمل- ٥

- 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 فعّالة إلا بوجود موظفين يتمتعون بالكفاءة والقدرة على استثمار الوقت بشكل صحيح. وفيما يلي شرح تفصيلي لهذه العلاقة:

تُعد إدارة الوقت من المهارات الأساسية التي تُمكن 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 الكفء 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 تساهم 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 دورًا مهمًا 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 أيضًا أن إدارة الوقت تساعد في تقليل الضغوط النفسية داخل العمل. الموظف الذي يسيطر على وقته ولا يعاني من تراكم المهام يكون أكثر راحة واستقرارًا، مما ينعكس إيجابيًا على أدائه وكفاءته. أما الموظف الذي يعاني من سوء تنظيم الوقت، فيكون غالبًا تحت ضغط مستمر، مما يؤثر سلبًا 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 عنصرًا أساسيًا 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 [ÖB]. 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 [ÖB]. 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.

وأخيرًا، 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

ويُقاس 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

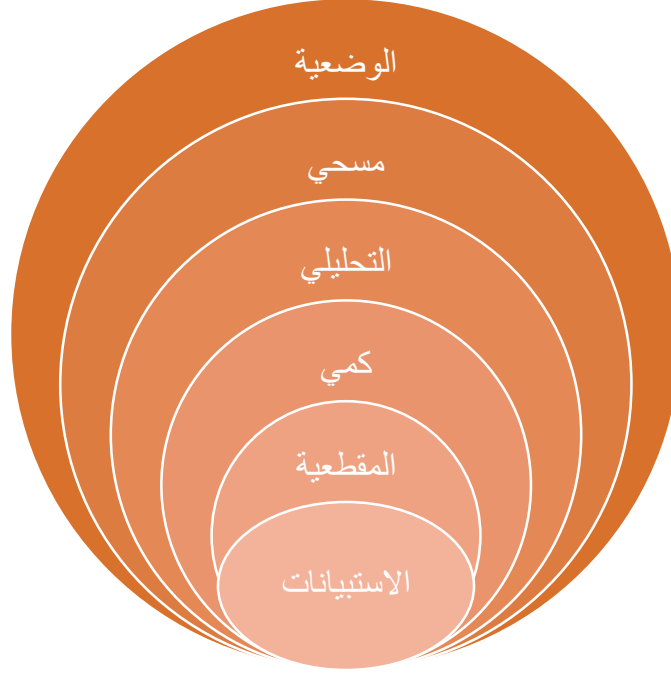
منهج البحث: مسحي

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 أتيحت (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.

Scopus و Google Scholar كما استعان الباحث بقواعد البيانات الإلكترونية العالمية والمحلية، مثل ، للوصول إلى أحدث الدراسات والأبحاث العلمية المتعلقة بموضوع SpringerLink و ScienceDirect وإدارة 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 (0,05) 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

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

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦ . الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

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.
- الفاقي، 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. (٢٠١١). 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.

- 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.

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	الجنس	الجنس
العمر	الجنس	الجنس
المستوى التعليمي	الجنس	الجنس
سنوات الخبرة	الجنس	الجنس

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 وضياح 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/إبعاد الدراسة	أداة البحث	أرقام 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 -بُعد التعامل مع ملهيات الوقت	الاستبيان -المحور الأول-	عبارة (20) -من عبارة ١ إلى ٥ -من عبارة ٦ إلى ١٠ -من عبارة ١١ إلى ١٥ -من عبارة ١٦ إلى ٢٠	موظفو فروع البنك الأهلي السعودي بجدة
2	ما مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى موظفي فروع البنك الأهلي السعودي بجدة؟	المتغير التابع: -كفاءة الموظفين -بُعد الإنتاجية -وحجم 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

