



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.17, Issue 32 (2024), 14472- 14500

USRIJ Pvt. Ltd

النمط القيادي للقائد ومدى تأثيره على جودة الاعمال بالتطبيق على المؤسسات المصرفية في المملكة
العربية السعودية

إعداد/

رائد حمد الهطلاني

RAED HMAD ALHATLANY

جامعة ميد أوشن، كلية الإدارة، تخصص إدارة الأعمال

طالب ماجستير

الايمل/

raedht@hotmail.com

إشراف

د.الفیصل عبدالحمید محمد

Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohame

د.فايز علي جراد

Dr.Fayez Ali Jrad

٢٠٢٤/٥١٤٤٥ م

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة النمط القيادي للقائد ومدى تأثيره على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية، حيث تم تحليل البيانات المجمعة من عينة مكونة من ١٧١ موظفًا ومديرًا في هذه المؤسسات باستخدام المنهجية الكمية وتقنيات التحليل الإحصائي. ركزت الدراسة على الأنماط القيادية المختلفة مثل القيادة التحويلية، القيادة التبادلية، والقيادة الديمقراطية، وكيفية تأثيرها على الأداء المؤسسي وجودة العمل. أظهرت النتائج أن القيادة التحويلية، التي تتميز بالإلهام وتحفيز الموظفين وتشجيعهم على التفكير الابتكاري وتطوير الذات، لها تأثير إيجابي كبير على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية، مما يعزز من الأداء المؤسسي ويزيد من مستوى الابتكار والفعالية في بيئة العمل. أما القيادة التبادلية، التي تقوم على مبدأ المكافأة والمحاسبة وفقا للأداء، فقد أظهرت أيضا تأثيرا إيجابيا، ولكنه أقل بالمقارنة مع القيادة التحويلية، حيث يساعد هذا النمط في الحفاظ على مستوى معين من الجودة في العمل من خلال مكافأة الموظفين على الأداء الجيد ومعاقبتهم على الأداء الضعيف. من جهة أخرى، تبين أن القيادة الديمقراطية، التي تعتمد على إشراك الموظفين في صنع القرار وتعزيز الشعور بالمسؤولية الجماعية، تسهم بشكل كبير في تحسين جودة العمل من خلال تعزيز الرضا الوظيفي والتعاون بين أفراد الفريق. من خلال هذه النتائج يمكن للمؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية تحسين استراتيجيات القيادة وتعزيز جودة الأعمال، مما يساهم في تحقيق أداء مؤسسي متميز ومستدام.

الكلمات المفتاحية: النمط القيادي - القائد - جودة الأعمال - المؤسسات المصرفية - المملكة العربية

السعودية.



Abstract:

This research aims to study the leadership style of the leader and its impact on the quality of business in banking institutions in the Kingdom of Saudi Arabia. The data collected from a sample of 171 employees and managers in these institutions were analyzed using quantitative methodology and statistical analysis techniques. The study focused on different leadership styles such as transformational leadership, transactional leadership, and democratic leadership, and how they affect institutional performance and work quality. The results showed that transformational leadership, which is characterized by inspiring and motivating employees and encouraging them to think innovatively and develop themselves, has a significant positive impact on the quality of business in banking institutions, which enhances institutional performance and increases the level of innovation and effectiveness in the work environment. As for transactional leadership, which is based on the principle of reward and accountability according to performance, it also showed a positive impact, but it is less compared to transformational leadership, as this style helps maintain a certain level of quality at work by rewarding employees for good performance and punishing them for poor performance. On the other hand, it was found that democratic leadership, which relies on involving employees in decision-making and enhancing the sense of collective responsibility, contributes significantly to improving the quality of work by enhancing job satisfaction and cooperation among team members. Through these results, banking institutions in the Kingdom of Saudi Arabia can improve leadership strategies and enhance business quality, which contributes to achieving distinguished and sustainable institutional performance.

Keywords: Leadership style - Leader - Business quality - Banking institutions - Kingdom of Saudi Arabia.

١. المقدمة:

تعد القيادة عنصراً محورياً في نجاح أي مؤسسة، حيث تلعب دوراً جوهرياً في تحديد اتجاه العمل وتحفيز العاملين لتحقيق الأهداف المنشودة. وفي سياق المؤسسات المصرفية، يبرز دور القيادة بشكل خاص نظراً للتحديات الفريدة التي تواجهها هذه المؤسسات في بيئة عمل معقدة وسريعة التغير. المملكة العربية السعودية، باعتبارها واحدة من أكبر اقتصادات المنطقة، تحتوي على قطاع مصرفي مزدهر يتطلب أنماطاً قيادية فعّالة لضمان جودة الأعمال وتحقيق النمو المستدام (Huang، ٢٠٢٢).

تختلف الأنماط القيادية من قائد لآخر، وتؤثر بشكل مباشر على جودة الأعمال داخل المؤسسات المصرفية. يمكن تقسيم الأنماط القيادية إلى عدة أنواع، أبرزها القيادة التحويلية، القيادة التبادلية، والقيادة الديمقراطية. كل نمط من هذه الأنماط له تأثيره الخاص على طريقة تسيير الأعمال وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة (Gutterman، ٢٠٢٣).

القائد التحويلي يركز على إلهام الموظفين وتحفيزهم لتحقيق أداء عالٍ. يتميز هذا النمط بالقدرة على رؤية الصورة الكبيرة، ووضع رؤية واضحة للمستقبل، وتشجيع الإبداع والابتكار بين الموظفين. في السياق المصرفي السعودي، يمكن للقادة التحويليين تحسين جودة الأعمال من خلال تعزيز ثقافة الشفافية، وتطوير حلول مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات السوق المتغيرة. مثال على ذلك يمكن أن يكون إطلاق خدمات مصرفية رقمية جديدة تلبي تطلعات العملاء في ظل التحول الرقمي السريع (Alaqael، ٢٠٢٢).

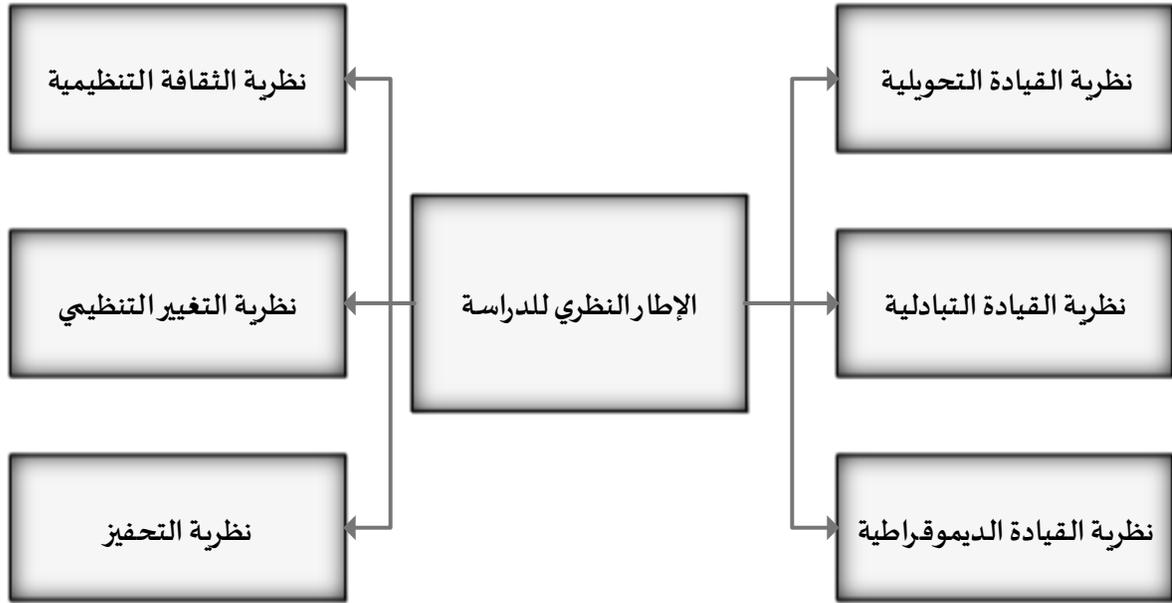
القائد التبادلي يركز على المكافآت والعقوبات كوسيلة لتحفيز الموظفين. هذا النمط يعتمد على وضع أهداف واضحة وتوقع أداء معين من الموظفين مقابل مكافآت محددة. في المؤسسات المصرفية السعودية،

يمكن أن يؤدي هذا النمط إلى تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال توجيه جهود الموظفين نحو تحقيق أهداف محددة بوضوح. على سبيل المثال، قد يستخدم القادة التبادليون برامج تحفيز مبنية على الأداء لزيادة إنتاجية الموظفين في فروع البنوك (Udin، ٢٠٢٢).

٢. المحتوي النظري:

١،٢. الإطار النظري:

يعد الإطار النظري من أهم العناصر التي يبني عليها أي بحث علمي، حيث يقدم خلفية معرفية تسهم في فهم موضوع البحث من خلال تحليل وتفسير النظريات والمفاهيم ذات الصلة. في هذا السياق، يهدف هذا الفصل إلى تحليل النمط القيادي وتأثيره على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية بالمملكة العربية السعودية من خلال دمج مجموعة من النظريات القيادية والتنظيمية. يشمل الإطار النظري لهذا البحث نظريات القيادة التحويلية، القيادة التبادلية، القيادة الديمقراطية، الثقافة التنظيمية، التغيير التنظيمي، والتحفيز. يتيح هذا النهج المتعدد الأبعاد فهماً شاملاً للموضوع ويساعد في تقديم رؤى مفيدة لتحسين جودة الأعمال في القطاع المصرفي السعودي.



رسم توضيحي ١: الإطار النظري للدراسة

2.2. أهمية الدراسة:

➤ الإسهام في المعرفة الأكاديمية

تشكل هذه الدراسة إضافة قيمة للأدبيات الأكاديمية حول القيادة والجودة في المؤسسات المالية، خاصة في سياق المملكة العربية السعودية. تعتقر الأدبيات الحالية إلى دراسة شاملة ومحددة تركز على تأثير الأنماط القيادية على جودة الأعمال في القطاع المصرفي السعودي. من خلال تحليل هذه العلاقة، تسد الدراسة فجوة معرفية وتقدم رؤى جديدة يمكن أن تساهم في تطوير نظريات القيادة والجودة في بيئات مختلفة.

دراسة تأثير النمط القيادي للقيادة على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية تمثل مساهمة هامة في الإمكانيات الأكاديمية والعلمية، وتبرز بأهمية خاصة في عدة جوانب تستحق

النظر الدقيق (Psychol، ٢٠٢٢).

➤ تعزيز الأداء المؤسسي

تعتبر القيادة الفعالة عاملاً أساسياً في تحسين الأداء المؤسسي. من خلال فهم تأثير الأنماط القيادية المختلفة على جودة الأعمال، يمكن للمؤسسات المصرفية تطوير استراتيجيات قيادية تتماشى مع أهدافها التنظيمية. هذا يساهم في تعزيز الأداء العام للمؤسسة، وزيادة كفاءة العمليات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. يمكن أن تتبنى المؤسسات المصرفية أفضل الممارسات القيادية التي تثبت فعاليتها من خلال هذه الدراسة، مما يعزز من تنافسيتها في السوق (Rahman، ٢٠٢٤).

➤ تحسين جودة الخدمات المصرفية

تعد جودة الخدمات المصرفية أمراً حيوياً لرضا العملاء وولائهم. من خلال تحليل تأثير الأنماط القيادية على جودة الأعمال، يمكن للقادة المصرفيين تحسين طريقة إدارة فرقهم وتوجيه جهودهم نحو تحقيق جودة أعلى في الخدمات المقدمة. على سبيل المثال، يمكن للقيادة التحويلية أن تعزز الابتكار والإبداع في تطوير منتجات وخدمات جديدة، مما يلبي تطلعات العملاء ويزيد من رضاهم (zia، ٢٠١٥).

➤ تعزيز ثقافة العمل الإيجابية

الثقافة التنظيمية تلعب دوراً محورياً في نجاح المؤسسات. تساهم الدراسة في فهم كيف يمكن للأنماط القيادية المختلفة تعزيز ثقافة عمل إيجابية داخل المؤسسات المصرفية. القيادة الديمقراطية، على سبيل المثال، يمكن أن تشجع المشاركة والتعاون بين الموظفين، مما يخلق بيئة عمل محفزة وإيجابية. هذا بدوره يعزز الولاء الوظيفي ويقلل من معدلات دوران الموظفين، مما يؤدي إلى استقرار أكبر وأداء مستدام (Sürücü، ٢٠١٧).

➤ التكيف مع التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية

يشهد القطاع المصرفي تحولات جذرية بفعل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية السريعة. القيادة الفعالة ضرورية لمواجهة هذه التحديات والتكيف معها. تساعد هذه الدراسة المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية على فهم كيفية استجابة الأنماط القيادية المختلفة لهذه التغيرات، وتقديم توصيات لكيفية تحسين الأداء والابتكار في ظل هذه الظروف. هذا يشمل تبني التقنيات المالية الجديدة (Fintech) وتطوير استراتيجيات رقمية تلبي احتياجات السوق الحديثة (Rachida، ٢٠٢٣).

➤ دعم تحقيق رؤية ٢٠٣٠

تتماشى هذه الدراسة مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتحقيق نمو مستدام. القيادة الفعالة في المؤسسات المصرفية تساهم بشكل مباشر في تحقيق هذه الرؤية من خلال تحسين جودة الخدمات المالية، وتعزيز الابتكار، وزيادة الكفاءة. توفر الدراسة رؤى وأدوات يمكن أن تساعد في توجيه الجهود القيادية نحو تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠، مما يساهم في النمو الاقتصادي والاستقرار المالي للمملكة.

➤ تعزيز القدرة التنافسية

في بيئة مصرفية تتسم بالتفافس الشديد، تعتبر القدرة التنافسية عاملاً حاسماً لنجاح المؤسسات. من خلال تحسين الأنماط القيادية وتوجيهها نحو تعزيز جودة الأعمال، يمكن للمؤسسات المصرفية السعودية تحسين قدرتها التنافسية على المستويين المحلي والدولي. هذا يساعد في جذب المزيد من العملاء، وزيادة الحصة السوقية، وتحقيق نمو مستدام (Nafei، ٢٠٢٢).



٢, ٣. أهداف الدراسة:

الأهداف الرئيسية للدراسة:

- تحديد وتصنيف الأنماط القيادية المختلفة التي يستخدمها القادة في المؤسسات المصرفية السعودية.
- تقييم مدى تأثير أنماط القيادة المختلفة على جودة العمليات التجارية، وسعادة العملاء، والنجاح الشامل في الصناعة المصرفية.

الأهداف الفرعية للدراسة

- تحليل تأثير أنماط القيادة المختلفة في تحسين الكفاءة والإنتاجية والابتكار في المؤسسات المالية.
- تقييم تصورات الموظفين لأساليب قاداتهم وكيفية تأثيرها على رضاهم الوظيفي وتحفيزهم وأدائهم.
- تحديد العلاقات بين أنماط القيادة ومتغيرات العمل الأساسية، بما في ذلك الربحية وحصصة السوق والاحتفاظ بالعملاء في المؤسسات المصرفية.
- البحث في تأثير أنماط القيادة على الثقافة التنظيمية، ونتيجة لذلك، على جودة الأعمال في المنظمات المالية.
- تقديم نصائح محددة للمؤسسات المالية لتبني أو تعديل أساليب القيادة لتحسين جودة الأعمال والأداء التنظيمي.

٢, ٤. أسئلة الدراسة:

سؤال الدراسة الرئيسي:

- ما هو تأثير النمط القيادي للقائد على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي الأنماط القيادية السائدة في المؤسسات المصرفية السعودية؟
- كيف يؤثر النمط القيادي التحويلي على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية السعودية؟
- ما هو تأثير القيادة التبادلية على كفاءة العمليات في المؤسسات المصرفية السعودية؟
- كيف تساهم القيادة الديمقراطية في تعزيز بيئة عمل تعاونية وإبداعية في المؤسسات المصرفية السعودية؟
- ما هي التحديات التي تواجه القادة في تطبيق الأنماط القيادية المختلفة في المؤسسات المصرفية السعودية؟
- كيف يمكن تحسين برامج التدريب القيادي في المؤسسات المصرفية السعودية لتعزيز جودة الأعمال؟
- كيف تتفاعل الأنماط القيادية مع التحولات الاقتصادية والتكنولوجية في القطاع المصرفي السعودي؟

٢, ٥. فرضيات الدراسة:

الفرض الرئيسي:

- يوجد تأثير جوهري للنمط القيادي للقائد على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية بالمملكة العربية السعودية.

الفروض الفرعية:

- القيادة التحويلية تؤثر بشكل إيجابي على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية السعودية.
- القيادة التبادلية تؤثر بشكل إيجابي على كفاءة العمليات في المؤسسات المصرفية السعودية.
- القيادة الديمقراطية تساهم في تعزيز بيئة عمل تعاونية وإبداعية في المؤسسات المصرفية السعودية.
- التحديات الثقافية والتنظيمية تؤثر على فعالية تطبيق الأنماط القيادية المختلفة في المؤسسات المصرفية السعودية.
- برامج التدريب القيادي المطورة تساهم في تحسين المهارات القيادية وجودة الأعمال في المؤسسات المصرفية السعودية.
- تتفاعل الأنماط القيادية بشكل مختلف مع التحولات الاقتصادية والتكنولوجية في القطاع المصرفي السعودي.

٦,٢. أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

– القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة. تعتبر المتغيرات

الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من العناصر الأساسية التي تعزز فهم العلاقة بين النمط القيادي

للقائد وجودة الأعمال، خصوصا في سياق المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية. إذ تشمل هذه المتغيرات عوامل مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية، وكلها تلعب دورا محوريا في تشكيل آراء وتوقعات الأفراد نحو القيادة وأثرها على الأداء المؤسسي.

– **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

٧,٢. حدود الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير النمط القيادي للقائد على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية. لضمان الدقة والموثوقية في النتائج، من المهم تحديد حدود الدراسة بوضوح. تشمل هذه الحدود الجوانب البشرية، الزمانية، والمكانية، والتي ستؤثر بشكل مباشر على نطاق ونتائج البحث.

• الحدود البشرية

- تقتصر الدراسة على القادة والموظفين العاملين في المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية. سيتم التركيز على المديرين التنفيذيين، رؤساء الأقسام، والموظفين الإداريين والعاملين في الخطوط الأمامية الذين يتفاعلون مباشرة مع العملاء ويؤثرون على جودة الخدمات المصرفية.

• الحدود الزمانية

- ستتم عملية جمع البيانات على مدى فترة زمنية محددة، تتراوح عادة خلال شهر.

• الحدود المكانية

- تقتصر الدراسة على المؤسسات المصرفية العاملة في المملكة العربية السعودية. سيتم اختيار مجموعة متنوعة من المؤسسات من مختلف المناطق الجغرافية في المملكة لضمان شمولية النتائج.
- تشمل الدراسة أنواعًا مختلفة من المؤسسات المصرفية مثل البنوك التجارية، البنوك الإسلامية، والبنوك الاستثمارية. سيساعد هذا التنوع في فهم كيفية تأثير النمط القيادي على جودة الأعمال عبر أنواع مختلفة من الخدمات المصرفية.

٢، ٨. الدراسات السابقة:

القيادة التحويلية هي التصميم الحالي للعديد من المؤسسات المالية والذي يوضح كيف يمكن للمسؤولين التنفيذيين في البنوك التأثير على التدايات النفسية والسلوكية لممثلي البنوك. الهدف النهائي من هذه الدراسة البحثية الوصفية هو تحديد العلاقة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى القوى العاملة في السوق المالي بجدة، المملكة العربية السعودية. تم تقسيم استبيان مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط، والذي يحتوي على ٣٨ عنصرًا للمسح، إلى أربع مكونات تم تطويرها ومراجعتها. تم تصنيف أربع مؤسسات مالية على أساس مبدأ اختبار مباشر وفريد من نوعه. تم توزيع ما مجموعه ٣٠٠ استبانة في أربعة بنوك، حيث تم تبادل ١٨١ استبيانًا بمعدل استجابة ٦٠,٣٣ بالمائة. لغرض المعالجة والتحليل، يتم تجميع البيانات القابلة للاستخدام في حزمة برامج تسمى SPSS. تم فحص سلامة الاستبانة ووجد أنها ٠,٨٥. وكشفت نتائج البحث عن دعم قوي للعلاقة الهامة والإيجابية المقترحة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

لممثلي البنوك. بالإضافة إلى ذلك، أشارت النتائج إلى العلاقة المقلوبة بين الرضا الوظيفي للموظفين وكذلك لأغراض التنازل عن مؤسساتهم المالية (Abouraia، ٢٠١٧).

تعد دراسة تأثير أنماط القيادة على تحقيق رضا الموظفين وولائهم أمراً حيوياً للمنظمات التي تهدف إلى تعزيز الأداء، وتعزيز بيئة العمل الإيجابية، وتقديم هذه الدراسة رؤية توضح العلاقة بين أنماط القيادة وتحقيق الرضا الوظيفي بما يعود بالنفع على المنظمة عموماً ومن خلال فهم كيفية تأثير أنماط القيادة على عوامل عديدة منها أداء الموظفين، والإنتاجية، والرفاهية، بالإضافة إلى ذلك، تساهم هذه الدراسة في فهم نظرية القيادة وتساعد في مواجهة التحديات التي تعيق العمل بروح الفريق الواحد، وتدعم تنمية العلاقات القوية بين الموظف والمدير بشكل عام، كما توفر هذه الدراسة معرفةً قابلةً للتنفيذ تساهم في النجاح التنظيمي كونها تتناول موضوعين مهمين في مجال الإدارة وهما أساليب القيادة والرضا الوظيفي لأن التجارب العملية أثبتت أهمية القيادة وأثرها على أداء المؤسسات، باعتبار أن العنصر البشري هو محور العملية الإدارية ومصدر رئيس في العملية الإنتاجية، فهو أكثر الموارد إمكانية لتحقيق التميز والتفوق، كما وتبحث هذه الدراسة في أنماط القيادة المختلفة وتأثيراتها على رضا الموظفين وولائهم، مما يساهم في فهم أفضل لكيفية تأثير ممارسات القيادة على النتائج التنظيمية ومن المتوقع أن تقدم النتائج رؤى دقيقة تستهدف أساليب القيادة الأكثر فعالية في تعزيز رضا الموظفين وولائهم، وفق بيئة عمل مناسبة مبنية على التواصل (الهاجري، ٢٠٢٣).



٩,٢ . المنهجية:

تعتمد هذه الدراسة على المنهجية الكمية لتحقيق أهدافها المتعلقة بفهم تأثير النمط القيادي للقائد ومدى تأثيره على جودة الاعمال بالتطبيق على المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية. تهدف المنهجية الكمية إلى جمع بيانات قابلة للقياس وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة.

١٠,٢ . الأساليب الإحصائية المتبعة:

لغرض معالجة البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة تم إجراء العديد من التحليلات الوصفية والاستدلالية وذلك بالاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical package of social.

٣ . النتائج

١,٣ . الوصف الإحصائي للبيانات

يعد وصف البيانات الإحصائية أمرًا بالغ الأهمية في العديد من التخصصات، بما في ذلك الأعمال والأبحاث والرعاية الصحية والعلوم الاجتماعية. فهو يساعد في تلخيص البيانات وتفسيرها، والتعرف على الأنماط وتحديد الاتجاهات، واتخاذ القرارات المستنيرة، والتواصل الفعال للنتائج. فيما يلي بعض الاعتبارات الأساسية التي تؤكد على أهمية الوصف الإحصائي للبيانات:

- **تلخيص البيانات:** تساعد أساليب الوصف الإحصائي مثل مقاييس الاتجاه المركزي (المتوسط، الوسيط، الوضع) والتشتت (الانحراف المعياري، المدى) في تقليل مجموعات البيانات الهائلة والمعقدة إلى معلومات يمكن التحكم فيها وتفسيرها.
 - **تفسير البيانات:** يمكن التحليل الإحصائي الباحثين والمحللين من استخلاص رؤى ذات معنى من البيانات، وفهم الارتباطات المتغيرة، وإصدار أحكام قائمة على الأدلة بدلاً من الأحكام البديهية.
 - **تصور البيانات:** غالباً ما يتم دمج الأوصاف الإحصائية مع أساليب تصور البيانات مثل الرسوم البيانية، والمخططات المربعة، والمخططات المبعثرة، والتي تساعد في عرض البيانات بتنسيق جذاب وسهل الفهم.
 - **النمذجة التنبؤية:** تعمل الأوصاف الإحصائية كأساس لطرق النمذجة الإحصائية الأكثر تعقيداً مثل تحليل الانحدار وخوارزميات التعلم الآلي، والتي تُستخدم لتوقع الاتجاهات المستقبلية والتنبؤ بها.
 - **مراقبة الجودة:** يتم استخدام وصف البيانات الإحصائية في مجموعة متنوعة من القطاعات لمراقبة وضمان جودة السلع والعمليات، وذلك باستخدام مخططات التحكم وأساليب اختبار الفرضيات.
 - **صنع القرار:** من خلال توفير فهم كمي وموضوعي للبيانات، تساعد الأوصاف الإحصائية أصحاب المصلحة وصناع القرار في تقييم الخيارات بنجاح، وتحديد الفرص، وتخفيف المخاطر.
- يعد وصف البيانات الإحصائية في جوهره أمراً ضرورياً للحصول على رؤى مهمة واتخاذ قرارات مستنيرة وتعزيز العمليات عبر مجموعة متنوعة من التطبيقات والقطاعات.

Statistics						
		Std. Deviation	Skewness	Std. Error of Skewness	Kurtosis	Std. Error of Kurtosis
	Missing					
نوع الجنس	0	0.501	0.035	0.186	-2.023	0.369
ما هو عمرك	0	1.244	0.015	0.186	-0.948	0.369
الدرجة العلمية	0	1.609	-0.127	0.186	-1.654	0.369
يساهم النمط القيادي في تحقيق أهداف الجودة المحددة للمؤسسة المصرفية؟	0	1.501	0.588	0.186	-1.073	0.369
يعزز النمط القيادي من قدرة الفريق على تحقيق أداء متميز؟	0	1.496	0.576	0.186	-1.116	0.369
يشجع القادة على تحسين العمليات المصرفية بشكل مستمر؟	0	1.550	0.454	0.186	-1.294	0.369
يساعد النمط القيادي في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات المصرفية؟	0	1.580	0.350	0.186	-1.407	0.369
يدعم القادة الابتكار في تطوير المنتجات والخدمات المصرفية؟	0	1.463	0.336	0.186	-1.213	0.369

يعزز النمط القيادي من الكفاءة التشغيلية للمؤسسة المصرفية؟	0	1.504	0.671	0.186	-0.973	0.369
يساهم النمط القيادي في بناء ثقافة تنظيمية قوية داخل المؤسسة؟	0	1.482	0.276	0.186	-1.327	0.369
يشجع القادة على تطبيق أفضل الممارسات في العمل المصرفي؟	0	1.590	0.283	0.186	-1.491	0.369
يساعد النمط القيادي في تقليل الأخطاء والعيوب في العمليات المصرفية؟	0	1.552	0.442	0.186	-1.304	0.369
يعزز القادة من التواصل الفعال بين الإدارات المختلفة؟	0	1.611	0.492	0.186	-1.352	0.369
يسهم النمط القيادي في تحسين سمعة المؤسسة المصرفية في السوق؟	0	1.617	0.527	0.186	-1.343	0.369
يدعم القادة تنمية المهارات القيادية بين الموظفين؟	0	1.634	0.252	0.186	-1.554	0.369
يساعد النمط القيادي في تحقيق أهداف النمو المالي للمؤسسة؟	0	1.194	-0.021	0.186	-1.529	0.369

يشجع القادة على تبني تقنيات جديدة لتحسين جودة العمل؟	0	1.555	0.419	0.186	-1.314	0.369
يعزز النمط القيادي من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات في السوق؟	0	1.631	0.363	0.186	-1.478	0.369
يساهم القادة في تعزيز التعاون بين الفرق المختلفة في المؤسسة؟	0	1.620	0.342	0.186	-1.473	0.369
يدعم النمط القيادي مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات؟	0	1.644	0.201	0.186	-1.590	0.369
يعزز القادة من التزام الموظفين بمعايير الجودة؟	0	1.631	0.514	0.186	-1.363	0.369
يساعد النمط القيادي في تطوير خطط استراتيجية فعالة؟	0	1.588	0.256	0.186	-1.495	0.369
يشجع القادة على تحقيق التوازن بين الكفاءة والجودة؟	0	1.678	0.262	0.186	-1.613	0.369
يدعم النمط القيادي الابتكار في تقديم خدمات مصرفية متميزة؟	0	1.689	0.472	0.186	-1.487	0.369

يعزز القادة من تحقيق رضا الموظفين واستبقائهم في المؤسسة؟	0	1.638	0.732	0.186	-1.171	0.369
--	---	-------	-------	-------	--------	-------

جدول ١: الوصف الإحصائي للبيانات.

٢,٣. مصداقية وموثوقية البيانات

من خلال إجراء تحليل صحة وموثوقية العينة التجريبية باستخدام ألفا كرونباخ، يمكن للباحثين تقييم الاتساق الداخلي لقياساتهم والتحقق من أن البيانات التي تم الحصول عليها جديرة بالثقة بما يكفي لاستخلاص استنتاجات ذات معنى من أبحاثهم. من خلال إجراء تحليل الفاكرونباخ، يتبين لنا ان صحة البيانات التي حصلنا عليها تساوى ١٠٠%، مما يدل على قابلية التحليل واعتماد نتائج التجربة. إضافة الى ان معامل الفكرونباخ يساوى 852. والذي يقترب من الواحد الصحيح مما يدل على موثوقية ومصداقية البيانات التي لدينا.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	171	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	171	100.0

جدول ٢: تحليل البيانات.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.852	.830	25

جدول ٣: الإحصاءات الموثوقية.

٤, ٢. العلاقة بين المتغيرات:

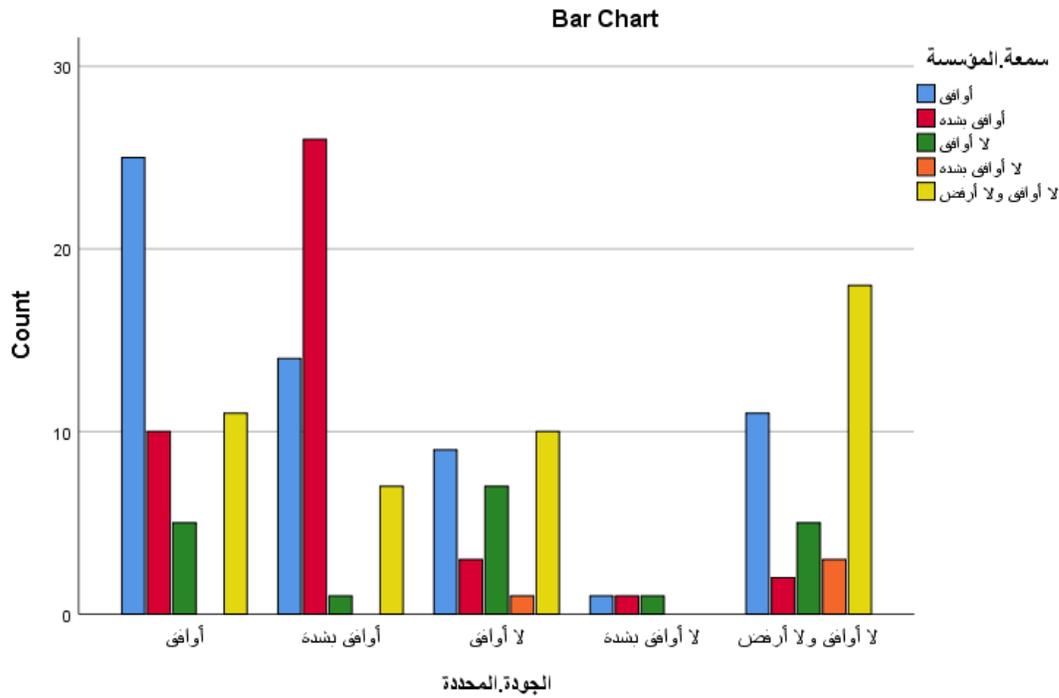
• مدي تأثير النمط القيادي على جودة الاعمال في تحسين سمعة المؤسسات المصرفية في المملكة

العربية السعودية

في النتائج، تبين أن درجة الحرية (df) تساوي ٤ فيما يتعلق بمدى تأثير النمط القيادي على جودة الأعمال في تحسين سمعة المؤسسات المصرفية. تعني درجة الحرية هذه أن التحليل الإحصائي تناول خمسة مستويات مختلفة من الأنماط القيادية. من حيث قوة الترابط، تشير درجة الحرية إلى أن هناك تحليلاً مفصلاً لكيفية تأثير كل نمط قيادي على تحسين سمعة المؤسسات المصرفية، مما يساعد في تحديد العلاقة القوية بين الأنماط القيادية والسمعة المؤسسية. من حيث التشتت، تعكس درجة الحرية وجود تباين في البيانات حول التأثيرات المتوقعة للأنماط القيادية المختلفة، مما يسمح بفهم كيف يختلف تأثير كل نمط على جودة الأعمال. بشكل عام، درجة الحرية ٤ توضح تنوعاً كافياً في الأنماط القيادية المدروسة، مما يسهم في تحليل شامل لتأثيراتها على سمعة المؤسسات المصرفية.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	56.618 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	56.949	4	.000
Linear-by-Linear Association	13.516	1	.000
N of Valid Cases	171		

جدول ٤: اختبار كاي اسكوير لمدي تأثير النمط القيادي على جودة الاعمال في تحسين سمعة المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية.



رسم توضيحي ٢: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لمدي تأثير النمط القيادي على جودة الاعمال في تحسين سمعة المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية

• مدي تأثير النمط القيادي على جودة الاعمال في تنمية مهارات القيادة في المؤسسات المصرفية

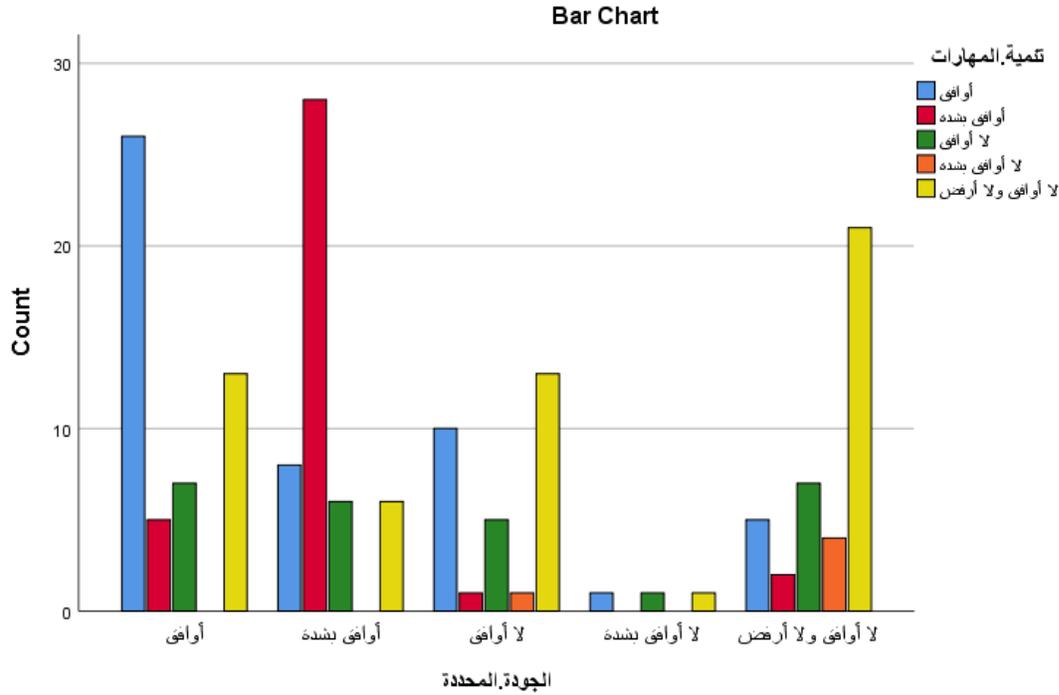
في المملكة العربية السعودية

قوة الترابط تشير إلى مدى قوة العلاقة بين النمط القيادي وتنمية مهارات القيادة. عندما تكون درجة الحرية ٣، فهذا يعني أن التحليل يتناول تأثير ثلاث فئات مختلفة من الأنماط القيادية، مما يسمح بتحديد مدى الترابط بين النمط القيادي والتنمية الفعالة للمهارات القيادية. في هذا السياق، قوة الترابط تعني أن هناك علاقة محددة وقوية بين الأنماط القيادية المعتمدة وقدرتها على تحسين وتنمية مهارات القيادة. التشتت يشير إلى مدى تباين البيانات حول المتوسطات المقدره. درجة الحرية ٣ تدل على أن هناك تنوعاً في الأنماط القيادية التي تم اختبارها، وهذا

التباين يمكن أن يؤثر على كيفية توزيع النتائج حول المتوسط. إذا كان هناك تشتت كبير، فهذا يعني أن الأنماط القيادية المختلفة تؤدي إلى نتائج متنوعة في تنمية مهارات القيادة، مما يعكس تبايناً في كيفية تأثير كل نمط على جودة الأعمال. بالتالي عندما تكون درجة الحرية ٣، فإن ذلك يوضح وجود تباين كاف في الأنماط القيادية المتضمنة، مما يعزز القدرة على تحليل مدى قوة الترابط بين كل نمط قيادي وتنمية مهارات القيادة، وكذلك تقييم التشتت في تأثيرات هذه الأنماط على جودة الأعمال.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	84.111 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	80.033	3	.000
Linear-by-Linear Association	22.798	1	.000
N of Valid Cases	171		

جدول ٥: اختبار كاي اسكوير لمدى تأثير النمط القيادي على جودة الاعمال في تنمية مهارات القيادة في المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية.



رسم توضيحي ٣: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لمدي تأثير النمط القيادي على جودة الاعمال في تنمية مهارات القيادة في المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية

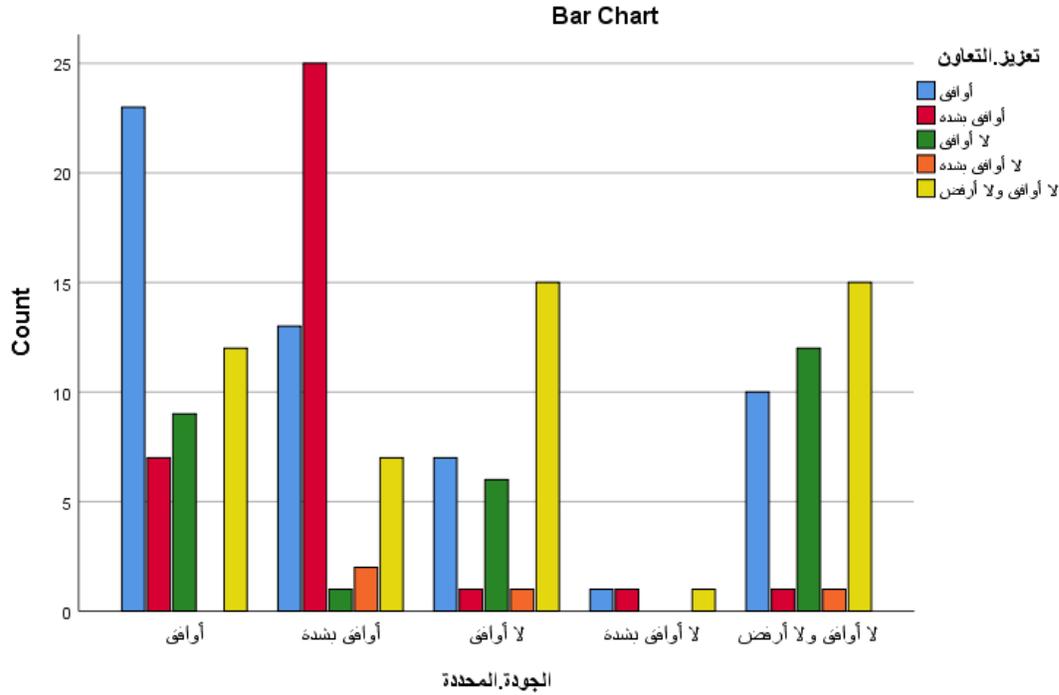
• مدي تأثير النمط القيادي على جودة الاعمال في التكيف مع المتغيرات في الأسواق طبقاً للمؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية

في النتائج، اتضح أن درجة الحرية (df) تساوي ٦ بالنسبة لمدي تأثير النمط القيادي على جودة الأعمال في التكيف مع المتغيرات في الأسواق وفقاً للمؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية. تعكس درجة الحرية هذه أن التحليل الإحصائي شمل سبعة مستويات مختلفة من الأنماط القيادية التي تمت دراستها. من حيث قوة الترابط، تعني درجة الحرية ٦ أن التحليل قد تناول تأثيرات متنوعة ومفصلة لكل نمط قيادي على قدرة المؤسسات المصرفية في التكيف مع التغيرات السوقية، مما يوفر فهماً شاملاً لكيفية تأثير هذه الأنماط على التكيف

المؤسسي. من حيث التشتت، تشير درجة الحرية إلى وجود تباين في النتائج حول كيف تتوزع تأثيرات الأنماط القيادية المختلفة على التكيف مع المتغيرات في الأسواق، مما يتيح تقييم مدى اختلاف التأثيرات وتحليل كيفية تأثر التكيف بناءً على الأنماط القيادية المختلفة. بالتالي، درجة الحرية 6 تدل على تحليل متعمق وشامل، يعزز من القدرة على فحص كيف يمكن للأنماط القيادية أن تؤثر بفعالية على قدرة المؤسسات المصرفية على التكيف مع التغيرات في السوق.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	63.027 ^a	6	.000
Likelihood Ratio	65.993	6	.000
Linear-by-Linear Association	9.216	1	.002
N of Valid Cases	171		

جدول ٦: اختبار كاي اسكوير في تحديد العلاقة لمدى تأثير النمط القيادي على جودة الاعمال في التكيف مع المتغيرات في الأسواق طبقاً للمؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية



رسم توضيحي ٤: المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة لمدى تأثير النمط القيادي على جودة الاعمال في التكيف مع المتغيرات في الأسواق طبقاً للمؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية

٤. الاستنتاجات:

من خلال دراسة تأثير النمط القيادي للفائد على جودة الأعمال في المؤسسات المصرفية بالمملكة العربية السعودية، تم التوصل إلى استنتاجات رئيسية توضح التأثير الكبير للقيادة التحويلية والتبادلية على الأداء المؤسسي. القيادة التحويلية أظهرت تأثيراً إيجابياً قوياً في تعزيز جودة الأعمال من خلال تشجيع الابتكار، وتحفيز الموظفين لتحقيق أداء أعلى، وتعزيز الرضا الوظيفي. هذا النمط القيادي يساهم في خلق بيئة عمل ملهمة تركز على تحقيق الأهداف المشتركة. من جهة أخرى، أظهرت القيادة التبادلية تأثيراً إيجابياً ولكن بدرجة أقل مقارنة بالقيادة التحويلية، حيث تعتمد على المكافآت والتبادلات لتحقيق الأهداف. هذه النتائج تسلط الضوء على أهمية اختيار الأنماط القيادية المناسبة لتعزيز جودة الأعمال في القطاع المصرفي السعودي، وتؤكد على

الحاجة لتطوير برامج تدريبية للقيادة تركز على تحسين المهارات القيادية وتكييفها مع التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المستمرة.

٥. التوصيات:

- يجب أن تسعى المؤسسات المصرفية إلى تبني نمط القيادة التحويلية بشكل أكبر، حيث أظهرت النتائج أن هذا النمط القيادي يعزز من جودة الأعمال من خلال تحفيز الموظفين وإلهامهم. يمكن تحقيق ذلك من خلال تعزيز روح الابتكار والإبداع وتقديم الرؤية الواضحة والمحفزة للموظفين.
- ينبغي تنظيم برامج تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات القيادة لدى المدراء والقادة في المؤسسات المصرفية. هذه البرامج يجب أن تركز على تنمية مهارات القيادة التحويلية والتبادلية والديمقراطية، مما يمكنهم من تطبيق هذه الأنماط القيادية بشكل فعال لتحسين جودة الأعمال.
- على المؤسسات المصرفية أن تسعى لتعزيز نمط القيادة الديمقراطية من خلال إشراك الموظفين في عمليات صنع القرار. هذا يمكن تحقيقه من خلال إنشاء بيئة عمل تشجع على المشاركة الفعالة والشعور بالمسؤولية الجماعية، مما يعزز من رضا الموظفين وجودة العمل.
- من الضروري إعادة النظر في نظم المكافآت والمحاسبة المعمول بها لضمان تحقيق توازن بين التحفيز والمساءلة. يمكن استخدام القيادة التبادلية بشكل فعال لتحقيق هذا التوازن، حيث يتم مكافأة الأداء الجيد ومعاقبة الأداء الضعيف، مما يساهم في تحسين الجودة العامة للأعمال.



- يجب على القادة في المؤسسات المصرفية تعزيز التواصل الفعال والمستمر مع الموظفين. هذا يشمل تقديم تغذية راجعة مستمرة وبناءة، والاستماع إلى آراء الموظفين واقتراحاتهم، مما يعزز من الشعور بالانتماء والتحفيز لديهم.
- على المؤسسات المصرفية تطوير استراتيجيات تحفيز مستدامة تستند إلى فهم عميق لاحتياجات الموظفين ودوافعهم. هذا يمكن أن يشمل توفير فرص النمو المهني، وتقديم مكافآت معنوية ومادية تتناسب مع الإنجازات، مما يساهم في تحسين جودة الأعمال واستمرارية الأداء المتميز.



6. المراجع:

- Abouraia, M. K. (2017). Transformational Leadership, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions: The Direct Effects among Bank Representatives. 7(4). Retrieved from <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=75576>
- Nafei, W. (2022). Leadership Styles and Organizational Learning An Empirical Study on Saudi Banks in Al-Taif Governorate Kingdom of Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/265001064_Leadership_Styles_and_Organizational_Learning_An_Empirical_Study_on_Saudi_Banks_in_Al-Taif_Governorate_Kingdom_of_Saudi_Arabia
- Psychol, F. (2022). Role of Leadership in Adoption of Blockchain Technology in Small and Medium Enterprises in Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9114744/>
- Rachida, B. J. (2023). A Study of Influencing Leadership Styles on Financial Performance in Saudi Arabian Commercial Banks. 7(11). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/375728795_A_Study_of_Influencing_Leadership_Styles_on_Financial_Performance_in_Saudi_Arabian_Commercial_Banks
- Rahman, H. A. (2024). Leadership Styles and Performance of Public Sector Organizations: The Case of Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/324603102_Leadership_Styles_and_Performance_of_Public_Sector_Organizations_The_Case_of_Saudi_Arabia
- Sürücü, L. (2017). The Impact of Leadership Styles on Organizational Culture. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/319135951_The_Impact_of_Leadership_Styles_on_Organizational_Culture
- zia, a. (2015). Transformational Leadership A Study of Banking Sector in Saudi Arabia.
- ذ. الهاجري, ز. (2023). دور النمط القيادي في تعزيز رضا الموظفين وولائهم للعمل في قطاع وزارة الداخلية. Retrieved from <http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/10822/%D8%A3%D8%AB%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%86%D9%85%D8%A7%D8%B7%20%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D9%85>