

آفاق الاقتصادية

Āfāqiqtiṣādiyyā

مجلة علمية دولية محكمة تصدر نصف سنوياً عن  
كلية الاقتصاد والتجارة بجامعة المرقب

رقم الإيداع القانوني بدار الكتب الوطنية: 50/2017

E-ISSN 2520-5005

## "إدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل"

دراسة ميدانية على الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار

أ. فوزي سعد البدري

*Fawzi\_sd@yahoo.com*

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد فرع الأبيار

جامعة بنغازي

أ. خالد عبدالجواد أبو قناش

*Khaledabdalgwad3@gmail.com*

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد فرع الأبيار

جامعة بنغازي

المؤلفون Authors

### Cite This Article:

إقتبس هذه المقالة (APA):

البدري، فوزي سعد وأبو قناش، خالد عبد الجواد (2018). إدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل - دراسة ميدانية على الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار. مجلة آفاق اقتصادية. [8]4.

## "إدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل" دراسة ميدانية على الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار

### Abstract

The current study aims to determine the effect of time management on the level of job stress of the personnel of social security service bureau, Elabyar municipality. The study population consists of all the employees (106). A comprehensive survey method was employed along with a questionnaire as a tool of collecting the basic data. Out of one hundred and six questionnaires, ninety-five usable copies were recovered.

Results be summarized as:

1. There was no impact of significance between time planning and the level of job stress. However, such impact existed between time organization and the level of job stress. Moreover, there was significant effect between both time direction and time monitoring and the level of job stress .
2. There was significant impact among time management functions and the level of job stress, as the determination coefficient amount to 0.074, which means that 7 percent of the change in the level of job stress was due to the change in time management functions. The degree of impact  $\beta$  was 0.090, that is, the increase by one degree in the level of time management functions results in decrease in job stress by 0.090.
3. The level of job stress was high, as the arithmetic means reached 3.8884, which suggests unsatisfactory level of job stress, that is, the increased level of job stress was due to decreasing efficiency of time management.

**Key Words:** Time Management, Security, Solidarity, Elabyar, Pressure, the Work.

**1. مقدمة Introduction:** أنّ التغيّر و التطوير المستمرين واستخدام التكنولوجيا في المؤسسات الخدمية أصبح اليوم سمة ظاهرة لها، و أصبحت بيئة العمل في ظل هذه السمة أكثر تعقيداً من أي وقت مضى، ونتيجةً لذلك يتعرض الموظفون إلى مستويات متفاوتة من ضغوط العمل التي تترك آثاراً سلبية عليهم، تؤدي إلى حاجات ورغبات زائدة لهؤلاء الموظفين الذين يعملون في هذه المؤسسات، وبطبيعة الحال ربما تتمكن هذه المؤسسات الخدمية من إشباع بعض حاجات ورغبات الموظفين فيها، ولكنها لن تستطيع إشباع حاجاتهم ورغباتهم بشكل دائم، ممّا يؤدي في النهاية إلى توتر العلاقة بين المؤسسات والموظفين فيها، وتعرضهم إلى ضغوط العمل، وبالتالي فإنّ ذلك يؤثر في الإنتاجية وانخفاض مستوى كفاءة وفاعلية أداء العمل لدى الموظفين.

وقد زادت ضغوط العمل وتتنوعت مصادرها، وظهرت ضغوط عمل جديدة لم تكن معروفة من قبل الموظفين، ممّا أدى إلى وقوع الكثير منهم تحت وطأة ما يعرّف حديثاً بضغوط العمل، وهذا بدوره ينعكس على أدائهم الوظيفي داخل المؤسسات الخدمية والإنتاجية التي يعملون فيها، والمجتمع الذي يعيشون فيه.

وتسعى المؤسسات إلى الاستغلال الأمثل لمواردها، والتي من بينها مورد الوقت؛ لأنّ سوء إدارة الوقت سوف يؤدي إلى كثير من المظاهر السلوكية التي تؤثر على أداء الموظفين، وبالتالي تؤدي إلى ضغوط العمل. بالرغم من أنّ هذه المظاهر السلوكية كثيراً ما ترتبط بأعباء العمل لدى الموظف، إلا أنّه في الأساس تعود على الموظف ذاته في بيئة العمل من حيث عدم قدرته على تنظيم وقته.

فالوقت يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء، وتحسين الإنتاجية بكفاءة وفاعلية؛ لذلك فإنّ الاستغلال الفعّال للوقت يتطلب دراسة وظائف إدارة الوقت لمختلف النشاطات والمهام اللازمة لتنفيذ العمل، ومن هذا المنطلق فإنّ الدراسة تحاول الوقوف على معرفة إدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل من وجهة نظر الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

## 2. مشكلة الدراسة The Problem of The Study:

تتبع مشكلة الدراسة من خلال ما لاحظته الباحثان من أنّ بعض الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية- الأبيار يتعرضون لمستويات متفاوتة من ضغوط العمل نتيجة للتطورات والتغيرات الحديثة التي دخلت في مجالات عملهم في السنوات الأخيرة؛ الأمر الذي يعود بنتائج سلبية فيما يتعلق بأداء العمل في المؤسسة الخدمية التي يعملون فيها، ويؤثر على قدرتها على تحقيق أهدافها، ولذلك نجد أنّ الخلل لدى بعض الموظفين ليس لديهم القدرة على القيام بتخطيط وتنظيم وقتهم لتنفيذ المهام و الواجبات الموكلة إليهم، وتتفاقم هذه المشكلة بسبب انخفاض فاعلية إدارة الوقت التي تؤدي إلى ارتفاع مستويات ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي قيد الدراسة.

ونظراً لأنّ الضغوط الناتجة عن سوء إدارة الوقت لها آثار ونتائج سلبية تنعكس على بيئة العمل وعلى المجتمع الذي يعيش فيه الموظفون، فقد تدفع بعض الموظفين إلى اليأس أو الإحباط، وتختلف تلك النتائج من موظف لآخر.

كذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، وعلى توصيات بعضها والتي من بينها دراسة الخطيب (2009)، ص90)، ودراسة الباحث (2013، ص115) التي أوصت بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول موضوع إدارة الوقت في قطاعات مختلفة. فكل ذلك يبيّن لنا أهمية دراسة إدارة الوقت بوظائفها المختلفة قد تكون أحد

العوامل الرئيسية المؤثرة في مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين، وذلك من خلال قياس وظائف إدارة الوقت (التخطيط- التنظيم- التوجيه- الرقابة) وأثرها بمستوى ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية- الأبيار، وانطلاقاً مما سبق فإن مشكلة الدراسة يمكن صياغتها في التساؤل التالي:

ما أثر إدارة الوقت على مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار؟

**3. أهداف الدراسة Objectives of the Study:** تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على وظائف إدارة الوقت وأثرها بمستوى ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.
2. التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية في بلدية الأبيار.
3. محاولة التوصل إلى توصيات وآراء قد تمكن المسؤولين لدى مجتمع الدراسة من معالجة مشكلة انخفاض فاعلية إدارة الوقت التي تؤدي إلى ارتفاع مستويات ضغوط العمل لدى الموظفين.

**1. فرضيات الدراسة Hypotheses of the Study:**

استناداً على ما ورد في مشكلة الدراسة وأهدافها، يُمكن صياغة فرضيات الدراسة كالتالي:

**الفرضية الأولى:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تخطيط الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

**الفرضية الثانية:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

**الفرضية الثالثة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين توجيه الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

**الفرضية الرابعة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرقابة على الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

**الفرضية الخامسة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وظائف إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

## الفرضية السادسة:

توجد مستويات مرتفعة من ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار .

5. أهمية الدراسة **Importance of the Study**: تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

1. أنها تعتبر أولى الدراسات التي تتناول دراسة موضوع إدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية- ببلدية الأبيار، حيث يأمل الباحثان أن تكون دراستهما قد أضافت الجديد لما سبقتهما من دراسات في مثل هذا الموضوع، من خلال اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج في تحديد الأثر بين متغير وظائف إدارة الوقت ومتغير ضغوط العمل؛ الأمر الذي يسهم في زيادة فهم النظرية لكلا متغيرات الدراسة.

2. استفادة المديرين والموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار من نتائج الدراسة وذلك من خلال ما تقدمه من معرفة أثر وظائف إدارة الوقت على مستوى ضغط العمل.

6. منهجية الدراسة **Methodology of the Study**:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم بوصف الظاهرة قيد الدراسة؛ لكونه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب ظاهرة موضوع الدراسة باستخدام الدراسة الميدانية لمعرفة أثر وظائف إدارة الوقت على مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار، ولأن هذا المنهج يساعد في الحصول على بيانات ومعلومات أكثر واقعية وذلك عن طريق جمع البيانات اللازمة وتفسيرها وتحليلها للوصول إلى استنتاجات تخدم فرضيات وأهداف الدراسة.

1.6 **مجتمع الدراسة The Study Population**: ركزت الدراسة على هيئة صندوق الخدمات الضمانية والتضامنية، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية والمتواجد إدارته في نطاق بلدية الأبيار، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة - الذي بلغ (106) موظفاً. حيث بلغ مكتب خدمات صندوق الضمان (61) موظفاً\*، وبلغ مكتب خدمات صندوق التضامن الاجتماعي (45) موظفاً\* عليه قام الباحثان باستخدام أسلوب المسح الشامل، لضمان نتائج أقرب للواقع وأكثر قابلية للتعميم.

■ **نبذة مختصرة عن المنظمة قيد الدراسة**: أنّ الفرق بين صندوق الضمان الاجتماعي وصندوق التضامن الاجتماعي هو الأول يُقدم المنافع النقدية والمعاشات للمتقاعدين الذين يعملون بالدولة والقطاعات الخاصة مقابل الاشتراكات المخصصة من المرتب، أمّا الثاني يُقدم المنافع والمعاشات لفئات: الأراذل والمطلقات ومعاشات الشيوخة للذين ليس لهم ارتباط بالدولة من حيث المرتب، والمُعاقين وأصحاب الأمراض التي يحددها القانون، والمساعدات في حالات الكوارث الطبيعية. وفي ليبيا أول قانون عرفته هو قانون التأمين الاجتماعي رقم (53) لسنة 1957م، وتُعتبر هيئة صندوق الخدمات الضمانية والتضامنية من أهم المؤسسات المالية الهامة في ليبيا، فهو يبرعي 351,000 مُقاعد (في منتصف 2005) هم من الأيتام والعجزة والشيوخ والأراذل ومن متوسطي العمر من

\*تم حصر مجتمع الدراسة من خلال مكتب الشؤون الإدارية والمالية بمكتب الخدمات الضمان الاجتماعي.

\*تم حصر مجتمع الدراسة من خلال مكتب الشؤون الإدارية والمالية بمكتب خدمات التضامن الاجتماعي.

الذين تمّ تقاعدهم اختياريًا، وتعمل تلك الفئات مليون ونصف فرد، ويستلمون هؤلاء المتقاعدون 81 مليون دينار لبيبي شهريًا.

## 2.6 حدود الدراسة :The Limitations of the Study

1. **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على الموظفين بمكتبي خدمات الصندوق الضمان والتضامن الاجتماعي في بلدية الأبيار.
2. **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على مكتبي خدمات الصندوق الضمان والتضامن الاجتماعي في نطاق بلدية الأبيار، وذلك نظراً لمحدودية الإمكانيات المادية والزمنية المتاحة لهذه الدراسة.
3. **الحدود الموضوعية:** ركزت هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على دراسة محاور وظائف وإدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي خدمات الصندوق الضمان والتضامن الاجتماعي ببلدية الأبيار دون أخذ متغيرات أخرى لها أثر بإدارة الوقت.
4. **الحدود الزمنية:** تمّ إجراء هذه الدراسة خلال عام 2018.

## 7. الإطار النظري Theoretical Framework

ربّما لم تواجه إدارة المؤسسات الخدمية عبر تاريخها الطويل مثل ما تواجهه اليوم من ضغوط العمل لدى موظفيها. فقد فرضت عليها تحديات العولمة والتطوير المستمر والتكنولوجيا ومتطلبات الحياة اليومية هذه الضغوط، لذلك فقد يكون من المناسب أنّ تعيد هذه المؤسسات النظر في السياسات والبرامج والقواعد والاستراتيجيات التي تتبعها لتحقيق أهدافها المنشودة. ويتمثل الهدف العام لهذه المؤسسات الخدمية في تزويد الموظفين بالمعارف والمهارات الأساسية اللازمة لتحقيق الإدارة الفعّالة للوقت، وتخفيف من مستويات ضغوط العمل، وتسعى إدارة الوقت في الدرجة الأولى إلى تقليص الوقت الضائع قدر الإمكان واستبدال الفراغ خلاله بإنجاز أعمال ذات أهمية؛ وبالتالي يساعد على زيادة إنتاجية الموظفين في المؤسسة، فالوقت يستمد أهميته لكونه عنصراً مهماً في الحياة اليومية للموظف، فهو ذو أهمية قصوى في تحديد أدوار ووظائف الأشخاص في أوقات وأزمان معينة، فالتحكم به يمنح الموظف القدرة على الموازنة بين الأهداف والواجبات الموكلة إليه، ولا يمكن تحقيق الموازنة بينهما إلا من خلال تحقيق إدارة ناجحة للوقت. ويُعد الموظف أساس نجاح العملية الإدارية في أي مؤسسة خدمية من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله، وعلى المؤسسات الخدمية الاهتمام بالموظف و متابعه مستوى أدائه و ما يعانيه من ضغوط في العمل تؤدي إلى آثار سلبية وما يصاحبها من حالات من القلق والإحباط أو التوتر والغضب ممّا يؤثر سلباً على مستويات أدائه في العمل وموقفه اتجاه عمله ومؤسسته، خاصة إذا أخذنا بنظر الاعتبار أنّ الموظفين يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في تلك المؤسسات، لذا إتجه البحث إلى دراسة وظائف وإدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية.

**1.7 مفهوم إدارة الوقت:** يعتبر مفهوم إدارة الوقت من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي اتفق جميع الباحثين على أهميتها في بيئة الأعمال الحالية، لكنهم اختلفوا في تعريفها، فقد عرّفها الصيرفي (2007، ص13) "إنها عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الوقت، بما يُمكن المدير والعاملين من اختيار الشيء الصحيح المراد عمله، والقيام بأعمال كثيرة في نفس الوقت".

بينما تحدث Stiolov (2012) عن الوقت قائلاً "إنما نقصد بذلك إدارة الذات لأنَّ الوقت يتابع جريانه المستمر بلا هواده وليس لأي إنسان أن يؤثر في جريانه من بعيد أو قريب".

بينما عرّفها غنيم أ (2010، ص34) بأنها عبارة عن "قدرة الشخص على استخدام وقت الوظيفة لإنجاز المهام في لتوقيت المحدد لها".

ويُقصد بإدارة الوقت في هذه الدراسة مجموعة من النشاطات والإجراءات التي يقوم بها الموظفون وفقاً لجدول زمني معين، والتي يتم قياسها بمقياس من 20 عبارة.

**1.1.7 أهمية إدارة الوقت:** تتعاظم أهمية الوقت وتزداد في ضوء التطور التكنولوجي. ولقد تطورت آليات ونظم العمل بحيث أصبحت تعتمد على الحاسب الآلي ونظم المعلومات، ومن ثم فإنَّ التخطيط الجيد للاستثمار الأمثل للوقت هو سبيلنا لضمان التنفيذ الدقيق لما تمَّ التخطيط له مسبقاً، وذلك لضمان تنفيذ جميع المهام الرئيسية والإضافية بكفاءة واقتدار (نصر، 2004: ص60).

ولقد أبرز الكاتب غنيم ب (2010، ص9) عن أهمية إدارة الوقت بالنسبة للمنظمة في نقاط التالية:

1. استثمار المنظمة وإدارتها للوقت الذي تدفع عليه الأجور للموظفين، والتخطيط للاستفادة من وقت الموظفين في تطوير التنظيم.
2. تحقيق الأرباح أو الأهداف بالنسبة للمنظمة، وتقييم الأداء بالنسبة لموظفي المنظمة وذلك لمعرفة مستوى الأداء الحقيقي واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.
3. استباق الأحداث والتحصين ضد المشكلات، ولكل منظمة إداريون قادرين على التخطيط لاستباق من هذه المشكلات والتحصين ضدها ومواجهتها.
4. تقادي زيادة التكلفة المرتبطة بالوقت وإدارته وحسن استغلاله، لأنَّ الوقت يشكّل الأفراد العاملون بالمنظمة رصيدياً لها، وذلك يجب على المنظمة الاستفادة من حسن إدارة الوقت.
5. يمثل التدقيق في المحافظة على الوقت وحسن إدارة روح العمل.

**2.1.7 أهداف إدارة الوقت:** لقد أشار الديب (2006، ص32) إلى أهداف إدارة الوقت وهي كالتالي:

1. توفير الوقت لتنمية الذات وتطوير الأداء، إضافة إلى دور الفرد ومكانته في المجتمع.
  2. توفير الوقت للتفكير في الإبداع والابتكار في مجال العمل.
  3. الاستفادة المثلى من الحياة وتقليل كلفة الفرص الضائعة لأقل ما يُمكن، وحماية النفس من الفراغ والوقوع في الزلل.
  4. توفير وقت مناسب للراحة والاستجمام والاستمتاع بالحياة.
- وهنا تعني إدارة الوقت إدارة الذات؛ إذ أنَّ أهداف إدارة الوقت كما سبق تساعد بشكل كبير على إدارة الذات وتُتمّي لدى الفرد القدرة على ذلك.

كما ذكر شحادة (2006، ص 115) أهداف إدارة الوقت تمثلت في الآتي:

1. التحكم بالحدث: ذلك أنَّ الحدث يكون خلال الوقت، وهنا يكون الفرق في الإنتاج البشري بين فرد وآخر ناتجاً عن مدى تحكمهما بالحدث في إدارة أوقاتهم.

2. التحكم بمسيرة الحياة: هو نتيجة التحكم بالحدث الذي يتم خلال الوقت، وهذا غاية إدارة الوقت، حيثُ الوقت هو مادة الحياة.

3. التحكم بالحدث والثقة بالنفس والإنتاج: التحكم بالحدث خلال الوقت يفضي إلى الثقة بالنفس وكلاهما يؤدي للإنجاز والإنتاج.

4. تحطيم الشعور بالعجز: من خلال الثقة والإيمان بالقدرات التي وهبها الله لنا، والاستغلال الأمثل لها.

**3.1.7 الوظائف الإدارية للإدارة الوقت:** تُعتبر وظائف الإدارة هي المكونات الأساسية للعملية الإدارية بمختلف أبعادها ومستوياتها، فالغرض الأساسي من الإدارة هو تحقيق أهداف معينة عن طريق تنفيذ الأعمال من خلال أشخاص آخرين، كما أنها مسؤولة عن تحقيق أفضل النتائج بأفضل الطرق من خلال أقل جهد بشري، ونتيجة للبحوث والدراسات المتواصلة في العملية الإدارية وتحديد وظائفها، فقد اتجهت معظم البحوث والدراسات إلى تحديد أربع وظائف للعملية الإدارية، وهي على النحو التالي، أبو الكشك (2006، ص58):

**أولاً-التخطيط:** يُعد التخطيط الوظيفة الإدارية الأساسية التي تسبق أي عملية إدارية مهما بلغت أهميتها، حيثُ أنه يمثل العملية الفكرية التي ترسم مسبقاً الطريقة التي سوف يسلكها المسؤولون عند اتخاذهم للقرارات المختلفة، وتنفيذهم لها بمساعدة الوظائف والعمليات الإدارية الأخرى.

وعرفه بقوله "هي أولى وظائف الإدارة، وهي مجموعة من العمليات تتضمن تحديد الأهداف وترتيبها ضمن الأولويات، وتحديد الأساليب والوسائل والأنشطة المناسبة لتحقيق كل هدف في ضوء الظروف والإمكانات المادية والبشرية والتكنولوجية، وذلك ضمن فترة زمنية محددة."

**ثانياً-التنظيم:** هي عملية حصر الواجبات اللازم لتحقيق الهدف، وتقسيمها إلى اختصاصات الإدارات والأفراد، وتحديد وتوزيع السلطة والمسؤولية، وإنشاء العلاقات بغرض تمكين مجموعة من الأفراد من العمل معاً في انسجام وتعاون بأكثر كفاية لتحقيق الهدف.

**ثالثاً-التوجيه:** وفي هذه الوظيفة الإدارية يكون من واجب المدير تحقيق أهداف المؤسسة من خلال إرشاد العاملين وتحفيزهم. ويشار إلى وظيفة التوجيه أحياناً على أنها التحفيز، أو القيادة، أو الإرشاد، أو العلاقات الإنسانية، ولذلك يُعتبر التوجيه الوظيفة الأكثر أهمية في المستوى الإداري، لأنه مكان تمركز معظم العاملين في المؤسسة (الأسطل، 2009: ص11)

**رابعاً-الرقابة:** هي مجموعة من العمليات التي تتضمن جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج تقوم بها أجهزة معينة للتأكد من تحقيق المشروع لأهدافه بكفاية، مع إعطاء هذه الأجهزة سلطة التوجيه باتخاذ القرارات المناسبة (الموسوي، 2004، ص236).

**4.1.7 المعوقات الإدارية والتنظيمية للإدارة الوقت:** وهي المعوقات التي تحول دون الاستغلال الأمثل للوقت، وذكر الزهراني (2006)، أنّ معوقات الوقت تتخلل مختلف العمليات الإدارية، وذلك على النحو التالي:

أ- **التخطيط:** ويتمثل في عدم وجود أهداف أو أولويات أو خطط يومية، وإتباع فلسفة إطفاء الحريق أو " الإدارة بالأزمات"، وكذلك في عدم وجود مواعيد محددة لإنهاء المهام، والقيام بأعمال كثيرة في وقت واحد.

ب- **التنظيم**: ويتمثل في الفوضى وانعدام الانضباط الذاتي، وكثرة الأعمال الورقية، والقيام بالعمل أكثر من مرة (جهود متكررة)، وكذلك وجود أكثر من رئيس واحد للموظف، وعدم وضوح المسؤوليات والسلطات.

ج- **التوجيه**: ويحدث في النزعة التسلطية لدى المدير، والرغبة في إنجاز العمل بصورة منفردة، واهتمام المدير بالتفاصيل الصغيرة والروتينية، كذلك التفويض غير الفعال، وأيضاً ضعف روح الفريق بين الموظفين وضعف حافزيتهم للعمل، وضعف القدرة على حل الخلافات وإدارة النزاعات، والافتقار إلى التنسيق.

د- **الرقابة**: وتتضمن في كثرة الزوار أو المكالمات الهاتفية، والنقص في المعلومات، وأيضاً عدم وجود تقارير للمتابعة ومعايير للرقابة، وكثرة الأخطاء وتدني الأداء، وعدم القدرة على معالجة الأداء الضعيف.

**2.7 ضغوط العمل**: هي "الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو بينه وبين متطلباته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد" (198-199 pp KonoPaske & Ivancevich, 2006).

ونلاحظ أنّ هذا التعريف يركز على عدم التلاءم بين متطلبات الوظيفة وقدرات الفرد، الأمر الذي يخلق حالة من التوتر وعدم الاتزان.

كما عرّفه العطية بأنّه "حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به، ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنّها غير مؤكدة ومبهمة" (العطية، 2003، ص 371). ويشير هذا لتعريف إلى الحالة الديناميكية أو المتغيرة حسب الظروف والمواقف، حيث يدرك الفرد نتائج تلك الظروف بدرجات متفاوتة من عدم التأكد.

ويُقصد بضغوط العمل في هذه الدراسة: مجموعة من العوامل والمؤثرات الغير المعتادة التي يتعرض لها الموظفين أثناء ممارستهم لمهام عملهم، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار والتي تنعكس على سلوك الموظفين في العمل أو في حالتهم الجسمية والنفسية والاجتماعية، والتي يتم قياسها بمقياس من 10 عبارات.

**1.2.7 عناصر ضغوط العمل**: ولقد ذكرها سيزلاقي وولاص نقلاً عن (يوسف، 2015، ص 32، 33) تتكوّن من ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

**1. المثير**: هو عبارة عن مجموعة العوامل المسببة للضغط والتي يتكوّن مصدرها من البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه.

**2. الاستجابة**: تتمثل في رد فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية اتجاه الضغط وهناك استجابتان تلاحظان كثير:

- الإحباط ويحدث نتيجة عائق بين السلوك والهدف الموجه له.

- القلق وهو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف.

**3. التفاعل**: بين العوامل المسببة لضغوط والعوامل المستحدثة.

ونقلاً عن تماسيني (2015، ص 23) فقد أشارت إلى عنصرين آخرين لضغوط هما:

**1. عنصر الإدراك**: يتمثل في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.

**2. عنصر الفروق الفردية**: تتمثل في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد.

2.2.7 مصادر الضغوط التي ترجع إلى العمل: ولقد ذكرهما (جرينبرج و روبرت، 2009، ص 257) في بعض من النقاط:

1. إنَّ بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطاً عالية Stress: work – Related Causes of: فهناك بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطاً عالية كمهنّا لأطباء وكبار المديرين ورجال الإطفاء؛ لأنَّ مثل هذه الوظائف تحتاج إلى اتخاذ قرارات خطيرة أو تركيز مستمر أو العمل في بيئة غير آمنة فهذه الوظائف تحتاج إلى القيام بواجبات غير نمطية وتحتاج إلى معاناة فكرية وتفاعل مستمر معاً لأشخاص وجهد لإرضاء رغبات هؤلاء.

2. غموض الدور Role Ambiguity: ويحدث ذلك حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما مطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله.

3. عبء العمل Over load and Under load: تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدراً من مصادر الضغوط، وقد تطون زيادة الأعباء Over load من الناحية الكمية حيث يطلب منه القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، أو قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة. كما أن تحميل الفرد بأقل مما يجب من أعمال يعتبر من مصادر الضغوط؛ لأنَّ ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته.

4. صراع الدور Role Conflict: يحدث الصراع عندما يتعرض الفرد في العمل لمجموعة متعارضة من توقعات الدور بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى من المسؤولين حول العمل أو الدور، وقد يكون الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلباته خارج العمل مثل واجباته الأسرية (Ivancevich & , 2002,p270) Matteson).

3.2.7 نتائج وآثار ضغط العمل: ضغوط العمل عادة لها آثار إيجابية وسلبية، وذلك أنَّ انعدام الضغوط كلياً يؤدي بالأفراد إلى شعورهم بالملل، وفقدان الدافعية للعمل، لذا يمكن تقييم ضغوط آثار العمل إلى آثار إيجابية، وأخرى سلبية والآثار الإيجابية تتمثل بالتالي فيما يلي (قلية وعبد المجيد، 2005، ص112):

1. رفع مستوى الشعور بالرضى والثقة والروح المعنوية ما بين العاملين؛ ممّا يؤدي إلى الاستقرار في العمل ورفع مستوى أداء التميز لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم.

2. العمل على مواجهة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب؛ وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية، ويتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها، فالضغوط هي الدافع لمعالجة هذه المشاكل.

3. من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم والكفاءات المتميزة لديهم، وذلك يتم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل؛ وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات هؤلاء العاملين ومستوياتهم المهنية.

ومن الآثار التنظيمية: لضغوط العمل انخفاض مستوى الأداء الوظيفي وانخفاض الجودة وكذلك زيادة التكاليف المالية التي تتحملها المنظمة وعدم الرضا الوظيفي (العطية ب، 2003، ص377).

وأيضاً من آثار الضغوط المهنية على صحة الفرد: تأخذ الضغوط على صحة الفرد صوراً متعددة، فقد تكون جسمية أو نفسية أو سلوكية أو اجتماعية، وبمّا أنَّ الضغوط تحدث تغييرات وتحولات غير طبيعية داخل جسم الإنسان مرتبطة بتأثير الجهاز العصبي للفرد وإفرازات الغدد والوظائف الأعضاء الأخرى، فإنَّ هذه التغييرات الغير

الطبيعية، سيكون لها نتائجها الواضحة على صحة الفرد، لاسيما عندما يكون مستوى الضغوط مرتفعاً (يوسف أ، 2007، ص32).

ومن الآثار الفسيولوجية: نتيجة التفاعل الذي يحدث بين جسم وعقل وسلوك الإنسان تفرز آثار ضارة بالفرد، ويمكن القول بأن التغيير في سلوك الإنسان وظهور التوتر والأمراض في جسم الإنسان إنما هو مؤشر على وجود هذه الضغوط (جاد الرب، 2005، ص530).

**4.2.7 استراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط:** هناك بعض الأساليب المتخصصة التي يمكن أن تستفيد منها الإدارة في محاولة تقليل الأضرار الناتجة عن التعرض للضغوط، ومن هذه الأساليب (يوسف ب، 2007، ص45، 48):

1. تطوير نظم الاختيار والتعيين: فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تُقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل؛ ومن ثم فإن تلك النظم يلزمها التطوير بشكلي مكنها من اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعن عنها.

2. برامج مساعدة العاملين: وتتضمن هذه الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين.

3. نظم الحوافز وتقييم الأداء: إن إحساس الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعته وظيفته إلى حد كبير.

4. نظم وقنوات الاتصال: أن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسبب لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، وأن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.

5. فحص التعرض للضغوط وعلاجها: تتطلب الإدارة الناجحة لضغوط العمل القيام بأشكال من التوافق لأسلوب العامل العام في الحياة، فهو بحاجة لفرصة كي يفحص درجة تعرضه للضغوط، وهناك الكثير من العوامل التي تجعل الفرد أقل أو أكثر قابلية للتعرض للضغوط وهي التي تؤثر على الصحة الجسمية والنفسية ومنها: الواجبات الصحية، عدم التدخين وشرب الكحول، والتمارين الرياضية، والتوازن بين مطالب العمل والأسرة وفهم الذات.

وتقديم الاستشارات حول النمو المهني، وبخاصة في المنظمات كبيرة الحجم، حيث العلاقات غير الشخصية والمناخ الوظيفي المساهم في وجود شعور بعدم الطمأنينة أو عدم التأكد من عدالة أساليب التقييم والفرص المتاحة لتنمية المهارات الوظيفية (الخريف، 2010، ص37).

#### 5.2.7 العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل:

لإلقاء المزيد من الضوء على إدارة الوقت وأثارها على مستوى ضغوط العمل، لابد من توضيح طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل. ولقد بينت نتائج الدراسات السابقة نحو العلاقة بين إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل كما يلي:

بعض الباحثين مثل الباحث، والسلمي أكدوا وجود علاقة عكسية سالبة بين إدارة الوقت وضغوط العمل، وبالتالي كلما زادت فاعلية إدارة الوقت أدنى ذلك إلى انخفاض في مستوى ضغوط العمل، وكذلك هذا ما بينته نتائج الدراسة الحالية بوجود أثر عكسي، وأن وجود الأثر يعني ذلك وجود علاقة ارتباطية، وكانت العلاقة سالبة (عكسية) مما يعني أن زيادة فاعلية إدارة الوقت تؤدي إلى انخفاض مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين.

### 3.7 الدراسات السابقة Literature Review:

تناولت العديد من الدراسات السابقة مُتغيّر إدارة الوقت لدى العاملين في المؤسسات الخدمية وغير الخدمية وعلاقتها ببعض المتغيّرات، مثل ضغوط العمل، ووضع الأهداف، وأداء العاملين، والرضا الوظيفي، والأداء الإداري، وفيما يلي عرض للدراسات التي تمّ العثور عليها:

دراسة (بوغازي، 2015) هدفت إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية بسكيكة، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (300) استمارة استردت منها (267)، وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، وأشارت النتائج إلى أن شعور الباحثين بضغوط العمل متوسطة ولها أثر كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تعزى لخصائصهم الديمغرافية.

بينما هدفت دراسة (أحمد، 2014) إلى معرفة العلاقة بين إدارة الوقت (إدارة المهام والنشاطات، اتخاذ القرار، تخطيط الوقت، مضيعات الوقت) وتطوير الأداء الإداري لمدرء الإدارة الوسطى (الكفاءة، الفاعلية) بالمنشآت الخدمية، حيث تمّ استخدام المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة. وتمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من مُجتمع الدراسة الذي تكوّن من العاملين بالمستشفيات السعودية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: إدارة المهام والنشاطات تؤثر إيجابياً على الفاعلية بالمستشفيات السعودية، وأنّ اتخاذ القرار لا يؤثر على فاعلية الأداء بالمستشفيات السعودية، كما أنّ تخطيط الوقت لا يؤثر على فاعلية الأداء بالمستشفيات السعودية، وأنّ إدارة المهام والنشاطات لا تؤثر على كفاءة الأداء بالمستشفيات السعودية، واتخاذ القرار لا يؤثر على كفاءة الأداء بالمستشفيات السعودية.

وهدف دراسة (السلمي، 2013) إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين درجات ممارسة إدارة الوقت، ودرجات ضغوط العمل، و تكوّن مُجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الثانوية بمحافظة جدة والبالغ عددهم (104) مديراً، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي القائم على وصف وتحليل البيانات التي تمّ جمعها بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة)، وتمّ استخدام مقاسين للإجابة: الأول عن درجات ممارسة إدارة الوقت، والثاني عن درجات ضغوط العمل، وكانت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة (عكسية) بين درجات ممارسة إدارة الوقت وبين درجات تقديرهم لضغوط العمل.

أما دراسة (الباحوث، 2013) هدف الدراسة إلى التعرف على مهارات إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، و تكوّن مُجتمع الدراسة من جميع موظفي وكالة وزارة المالية لشؤون الميزانية و التنظيم بالرياض من المرتبة الرابعة وحتى المرتبة الرابعة عشر والبالغ عددهم (130) موظف وقد تكوّنت عينة الدراسة من (105) موظف تمّ اختيارهم بطريقة عشوائية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي القائم على وصف وتحليل البيانات التي تمّ جمعها بواسطة أداة

الدراسة الاستبانه، وتمّ استخدام ثلاثة مقاييس للإجابة: الأول واقع مهارات إدارة الوقت، والثاني عن مستوى ضغوط العمل، والثالث عن المعوقات التي تقلل من تنمية إدارة الوقت، وكانت نتائج الدراسة أنّ مستوى مهارات إدارة الوقت في وكالة وزارة المالية لشؤون الميزانية والتنظيم بالرياض مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.57)، كما توصلت إلى أنّ مستوى ضغوط العمل كان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.38)، وكذلك وجود علاقة عكسية سالبة بين مهارات إدارة الوقت و ضغوط العمل.

بينما دراسة (أبو رحمة، 2012) هدفت إلى تحليل علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة بالمؤسسة محل الدراسة، وشملت عينة الدراسة (56) محافظة، وتمّ استخدام ثلاثة مقاييس للإجابة: الأول عن مستويات ضغوط العمل، والثاني عن مستوى الرضا الوظيفي، والثالث عن سبل الحد من ضغوط العمل، وكانت نتائج الدراسة أنّ أكثر الباحثين من فئة الذكور يعانون من ضغوط في العمل مصدرها عبء الدور، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى المتغيرات الديمغرافية، ومن نتائج الدراسة إعادة النظر في أجور العمال و الحوافز غير المادية وزيادة الاهتمام بالمشرفين بهذه المحافظات.

وفي دراسة (الخطيب، 2009) هدفت إلى تحديد أثر إدارة الوقت على مستوى أداء العاملين في شركات الاتصالات الخلوية في سوق الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (140) موظفاً وموظفة يمثلون (10%) من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (1400) موظفاً وموظفة، حيث تمّ استخدام المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة. وتمّ استخدام مقياسان للإجابة: الأول عن وظائف إدارة الوقت، والثاني عن مستوى أداء العاملين، وقد كشفت الدراسة أنّ هناك أثراً مرتفعاً لوظائف إدارة الوقت على رفع مستوى أداء العاملين.

بينت دراسة (الصوري، 2008) التعرف على واقع إدارة الوقت لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام بمحافظات غزة، وأثر متغيرات الديمغرافية على كيفية إدارة الوقت لديهم. ولقد بلغ حجم العينة طبقية عشوائية (200) مديراً ومديرة من المجتمع الأصلي، والبالغ (584) مديراً ومديرة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة. وتمّ استخدام مقياسان للإجابة: الأول عن الأعمال والمهام التي يقضي بها في وقت الدوام المدرسي، والثاني عن المقترحات التي تُسهم في تحسين إدارة الوقت، وقد بينت الدراسة أنّ واقع إدارة الوقت كان بين مرتفع و متوسط لجميع أبعاد الدراسة، واحتلت الأعمال والمهام الإدارية المرتبة الأولى في أبعاد الدراسة، كما أظهرت الدراسة بأنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع إدارة الوقت تعزي لمتغير الجنس (بعد الأعمال والمهام إدارية، وبعد الأعمال والمهام الشخصية) وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع إدارة الوقت تعزي لمتغير الجنس (بعد الأعمال والمهام الفنية و لصالح المديرات). ولا توجد فروق ذات دلالة حول واقع إدارة الوقت تعزي لمتغير عدد سنوات الخدمة في الإدارة المدرسية، ولمتغير المرحلة التعليمية ولمتغير الجهة التعليمية.

أما دراسة (Fitsimmons, 2008) فكانت بعنوان "إدارة الوقت- وضع الأهداف كأداة تخطيطية"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نوعية القيادة لإدارة الوقت الجيدة كمساند لمعايير أداء القيادة، وفي بداية هذه الدراسة أشار الباحث إلى وضع الأهداف الملائمة كأداة قوية لإدارة الوقت، وقد قدّمت هذه الدراسة التخطيط كعنصر أساسي لإدارة الوقت الجيدة، ومن ثمّ تحديد كيفية وضع الأهداف في عملية التخطيط.

وبينت الدراسة كذلك أنّ وضع الأهداف الوظيفية (المهنية) يُمكن استخدامها بفعالية كأداة لتخطيط الوقت من أجل المساعدة في تحقيق أهداف الوحدات الإدارية، وأهداف المنظمة وتخطيطهما. والهدف من استخدام هذا الأسلوب (تخطيط إدارة الوقت) هو أنّ الموظفين يستطيعون تحقيق أهداف العمل بكفاءة وفعالية أكثر.

بينما دراسة (Gerald, 2007) هدفت إلى تعرّف العلاقة بين استخدام تقنيات إدارة الوقت وبين التوتر وضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية في ولاية ميسوري الأمريكية، كما هدفت إلى توضيح مسببات ضغوط العمل الناتجة عن سوء إدارة الوقت لدى عينة شملت (524) شخصاً، وتم استخدام مقياسان للإجابة: الأول عن إدارة الوقت، والثاني عن ضغوط العمل، وأوضحت النتائج ضرورة أن تخضع المديرين لدورات في إدارة الوقت للوصول إلى حل لمشكلة التوتر الناجم عن ضغوط العمل، مما يُحسن في مستوى إدارتهم لمدارسهم بشكل أفضل.

- **التعقيب على الدراسات السابقة:** وبناء على ما تم ذكره في الدراسات السابقة فإنّ الدراسة الحالية تتشابه مع دراسة كلاً من Gerald، والصوري، و Fitsimmons، والخطيب، والباحوث، وأحمد في دراسة المتغير المستقل إدارة الوقت، وتتشابه مع دراسة Gerald وأبو رحمة، والباحوث، وبوغازي في دراسة المتغير التابع، وقد استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في عدة مواضيع منها:

- تحديد متغيرات الدراسة، وهي إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى الموظفين.
- تحديد المنهج الوصفي التحليلي، الذي يناسب موضوع البحث الحالي ويُسهم في صياغة أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها للوصول إلى النتائج.
- من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تم اختيار مقاييس الدراسة الحالية وهي: مقاييس إدارة الوقت من دراسة الخطيب (2009)، ومقياس مستوى ضغوط العمل عند الموظفين من دراسة الباحث (2013)، وذلك بانتقاء البنود الواردة فيها والتي تم عرضها على بعض من المحكّمين بجامعة بنغازي كلية الاقتصاد وكلية العلوم لاعتمادها والتحقق من ثباتها وصدقها.

ويُمكن تلخيص ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- إنّ هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على أثر إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من قبل مُجتمع الدراسة خلال عملهم الرسمي.
- أنّها تعتبر أولى الدراسات التي تتناول دراسة علاقة إدارة الوقت وأثرها بمستوى ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية- ببلدية الأبيار، حيثُ يأمل الباحثان أن تكون دراستهما قد أضافت الجديد لما سبقتهما من دراسات في مثل هذا الموضوع، فقد يستفيد من نتائجها وتوصياتها كل من الموظفين والباحثين وكافة الأطراف المعنية بموضوع الدراسة.

#### 8. الدراسة الميدانية Filed Study:

لقد تبين من خلال ثبات مقاييس الدراسة، إمكانية تطبيق أداة الدراسة. وفي هذا الجزء تم استخدام الأساليب الإحصائية في معالجة بيانات الدراسة الرئيسية، ومعرفة معدلات ثبات مقاييس الدراسة وصدقها، ومن ثم عرض إجراءات توزيع أداة الدراسة، وكذلك تم اختبار مدى صحة الفرضيات التي قامت عليها الدراسة.

#### 1.8 أداة الدراسة The Study Tool:

تم جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة من خلال استبانة أعدت كأداة أساسية لجمع البيانات، حيث تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين، وذلك للتأكد من صحة صياغة عباراتها واستيفائه الشروط والمعايير الأكاديمية الملائمة، وعرض الاستبانة على ذوي الاختصاص من الإحصائيين للتأكد من صحة صياغتها إحصائياً وانسجامها مع نظام الإدخال للبرنامج الإحصائي المستخدم في معالجة البيانات.

• وقد تكونت الاستبانة من جزأين رئيسيين:

– الجزء الأول وتكون من 20 عبارة، تُقيس وظائف إدارة الوقت في مجتمع قيد الدراسة، وهي 5 عبارات لوظيفة التخطيط الوقت، و 5 عبارات لوظيفة تنظيم الوقت، و 5 عبارات لوظيفة توجيه الوقت، و 5 عبارات لوظيفة الرقابة على الوقت، وقد استخدمت الخطيب (2009)، هذا المقياس في دراستها، وتم إجراء تعديل على بعض العبارات لتتناسب مع أهداف الدراسة.

– الجزء الثاني وتكون من 10 عبارات، التي تُقيس مستويات ضغوط العمل المختلفة على الموظفين في مجتمع قيد الدراسة، وقد استخدم الباحث (2013)، هذا المقياس في دراسته، وتم قياس هذا البعد بشكل عام في عباراته، وتم إضافة بعض العبارات لتتناسب مع أهداف الدراسة كعبارة: يكثر غياب البعض اضطرارياً بسبب ضغط العمل.

## 2.8 أساليب تحليل البيانات Data Analysis Methods:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الملائم لطبيعة البيانات ونوع الاختبارات الملائمة لفروض الدراسة، وذلك على النحو التالي:

1. استخدم مقاييس النزعة المركزية Measures of Central Tendency المتمثلة في المتوسطات الحسابية The Arithmetic Mean، وذلك للتعرف على متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات الاستبانة؛ لاستخراج الترتيب لكل عبارة من عبارات محاور البحث. والانحراف المعياري Standard Deviation لمقاييس التشتت Measures Dispersion (التفاوت) في إجابات المبحوثين عن القيمة المتوسطة لها.

2. اختبار One Sample T.Test: يهدف هذا الاختبار في الدراسة إلى التعرف على الاختلافات الجوهرية الإحصائية لدى أفراد مجتمع الدراسة.

3. تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لقياس مدى تأثير المتغير المستقل إدارة الوقت على المتغير التابع ضغوط العمل.

## 3.8 ثبات مقاييس الدراسة وصدقها Consistence and Credibility of the Study

**Measurements:** حيث بلغت معاملات الثبات لمقياس أبعاد إدارة الوقت في دراسة السابقة الخطيب (2009)، تخطيط الوقت 88.2%، وتنظيم الوقت 89%، وتوجيه الوقت 86%، والرقابة على الوقت 85.4%.

وبلغ معامل الثبات لمقياس بعد مستوى ضغوط العمل في دراسة السابقة الباحث (2013)، مستوى ضغوط العمل 87%، والجدول رقم (1) يوضح معاملات الصدق المستخرجة من معاملات الثبات للدراسة الحالية، ومن خلال الجدول يلاحظ أن معاملات الصدق لمتغيرات الدراسة عالية تتراوح من (82 % إلى 94%)، تشير إلى معدلات مرتفعة، ومن ثم إمكانية الاعتماد على الأداة في قياس ما صممت من أجله.

جدول رقم (1)

معاملات ثبات وصدق مقاييس الدراسة

المحاور	تخطيط الوقت	تنظيم الوقت	توجيه الوقت	رقابة على الوقت	مستوى ضغوط العمل
معامل الثبات.	%72	%67	%75	%82	%90
معامل الصدق	%84	%82	%86	%90	%94

**4.8 إجراءات توزيع أداة الدراسة Procedures of Study Tool distribution** : بعد التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، ومدى صلاحيتها لقياس ما صممت من أجله، تم توزيع استمارة الاستبانة على مجتمع الدراسة بالكامل والبالغ عددهم (106) موظفاً، تم استرجاع (95) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، بنسبة (90%) تقريباً من مجتمع الدراسة.

واحتوت استمارة الاستبانة على (30) عبارة، مقسمة إلى محورين: المحور الأول يتعلق بوظائف إدارة الوقت، أما المحور الثاني يتعلق بمستوى ضغوط العمل مقاسة على مقياس ليكرت ( Likert ) ذي الخمس درجات، حيث تمت صياغتها بشكل إيجابي.

جدول رقم (2)

توزيع الدرجات على بنود الإجابة

الفئة في المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
طول الخلية	من 4.2 إلى أقل 5	من 3.4 إلى أقل 4.2	من 2.6 إلى أقل 3.4	من 1.8 إلى أقل 2.6	من 1 إلى أقل 1.8
الاستجابة	مرتفع جداً	مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً

**5.8 اختبار صحة فرضيات الدراسة Test the validity of the hypotheses of the study:**

في هذه الفقرة تم اختبار صحة فرضيات الدراسة التي تبحث عن وظائف إدارة الوقت الأكثر تأثيراً، ومعرفة مستوى ضغوط العمل بواسطة المتوسطات الحسابية، واختبار T، وتحليل الانحدار.

• الفرضية الأولى:

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تخطيط الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

جدول رقم (3)

نتيجة اختبار الفرضية الأولى بين وظيفة تخطيط إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل

محور تخطيط الوقت	N	المتوسط الحسابي	قيمة (t)	درجة الحرية	درجة التأثير $\beta$	معامل التحديد R	قيمة (P)
	95	4.41621	26.585	94	0.00	0.000	0.857

ينضح من الجدول (3) أعلاه أنّ المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) لوظيفة تخطيط إدارة الوقت بلغ (4.1621)، وبلغت قيمة (t) المحسوبة لاختبار هذه الفرضية (26.585) وهي ليست ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وبلغت قيمة p-value ( $P = 0.857 > 0.05$ ). وعليه نرفض الفرضية البديلة، ونقبل الفرضية الصفرية، حيثُ بلغت درجة التأثير (0.00)، وكذلك بلغ معامل التحديد (0.000).

• الفرضية الثانية:

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

جدول رقم (4)

نتيجة اختبار الفرضية الثانية بين وظيفة تنظيم الوقت ومستوى ضغوط العمل

محور تنظيم الوقت	N	المتوسط الحسابي	قيمة (t)	درجة الحرية	درجة التأثير $\beta$	معامل التحديد R	قيمة (P)
	95	4.2000	22.995	94	0.102	0.067	0.007

ينضح من الجدول (4) أنّ المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) لوظيفة تنظيم إدارة الوقت بلغ (4.2000)، وبلغت قيمة (t) المحسوبة لاختبار هذه الفرضية (22.995) وهي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وبلغت قيمة p-value ( $P = 0.007 < 0.05$ ). وعليه نقبل الفرضية البديلة، ونرفض الفرضية الصفرية، حيثُ بلغت درجة التأثير (0.102)، وبلغ معامل التحديد (0.067).

• الفرضية الثالثة:

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين توجيه الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

جدول رقم (5)

نتيجة اختبار الفرضية الثالثة بين وظيفة توجيه الوقت ومستوى ضغوط العمل

محور توجيه الوقت	N	المتوسط الحسابي	قيمة (t)	درجة الحرية	درجة التأثير $\beta$	معامل التحديد R	قيمة (P)
	95	4.1789	21.766	94	0.118	0.086	0.002

ينبئ من الجدول (5) أنّ المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) لوظيفة توجيه إدارة الوقت بلغ (4.1789)، وبلغت قيمة (t) المحسوبة لاختبار هذه الفرضية (21.766) وهي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وبلغت قيمة p-value ( $P = 0.002 < 0.05$ ). وعليه نقبل الفرضية البديلة، ونرفض الفرضية الصفرية، حيثُ بلغت درجة التأثير (0.118)، وبلغ معامل التحديد 0.086.

• الفرضية الرابعة:

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرقابة على الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

جدول رقم (6)

نتيجة اختبار الفرضية الرابعة بين وظيفة رقابة على الوقت ومستوى ضغوط العمل

محور رقابة الوقت	N	المتوسط الحسابي	قيمة (t)	درجة الحرية	درجة التأثير $\beta$	معامل التحديد R	قيمة (P)
	95	4.0105	22.995	94	0.090	0.041	0.027

يتضح من الجدول (6) أنَّ المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) لوظيفة رقابة إدارة الوقت بلغ (4.0105)، وبلغت قيمة (t) المحسوبة لاختبار هذه الفرضية (17.910) وهي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وبلغت قيمة p-value ( $P = 0.027 < 0.05$ ). وعليه نقبل الفرضية البديلة، ونرفض الفرضية الصفرية، حيثُ بلغت درجة التأثير (0.090)، وكذلك بلغ معامل التحديد (0.041).

• الفرضية الخامسة:

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوظائف إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

الجدول رقم (7)

يوضح نتائج اختبار الفرضية الخامسة بين وظائف إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل.

محور وظائف إدارة الوقت	N	المتوسط الحسابي	قيمة (t)	درجة الحرية	درجة التأثير $\beta$	معامل التحديد R	قيمة (P)
	95	3.6998	2.910	94	0.246	0.074	0.005

بناء على ما سبق، نستنتج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وبلغت قيمة p-value ( $P = 0.005 < 0.05$ ). وعليه نقبل الفرضية البديلة، ونرفض الفرضية الصفرية، حيثُ بلغت درجة التأثير (0.264)، وكذلك بلغ معامل التحديد (0.074).

• الفرضية السادسة:

الفرضية البديلة: توجد مستويات مرتفعة من ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

جدول رقم (8)

نتيجة اختبار مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محور ضغوط العمل
0.69049	3.8884	95	

ويُتضح من الجدول (8) أعلاه أنَّ المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) لمحور مستوى ضغوط العمل بلغ (3.8884)، وبلغ الانحراف المعياري (0.69049). وعليه نقبل الفرضية البديلة، ونرفض الفرضية الصفرية، وبالنظر إلى المتوسط العام لمدى قياس مستوى ضغوط العمل لأفراد مُجتمع الدراسة نجد أنَّه أكبر من متوسط مقياس الدراسة، وهذا يُشير إلى أنَّ أفراد مُجتمع الدراسة لديهم مستويات مرتفعة من ضغوط العمل.

9. نتائج وتوصيات **Results and Recommendations**:

أ. نتائج الدراسة **Results of The Study**: من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، واختبار فرضياتها توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

1. أظهرت النتائج أنَّه لا يوجد أثر بين تخطيط الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى أفراد مُجتمع الدراسة، وهذا ما بيّنته مشكلة الدراسة، بينما يوجد أثر بين تنظيم الوقت ومستوى ضغوط العمل، كذلك يوجد أثر بين توجيه الوقت ومستوى ضغوط العمل، أيضاً يوجد أثر بين الرقابة على الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى أفراد مُجتمع الدراسة.
2. بينما أظهرت النتائج بشكل عام أنَّه يوجد أثر بين وظائف إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل، باستثناء وظيفة التخطيط لدى أفراد مُجتمع الدراسة، حيثُ بلغ معامل التحديد العام (0.074)، ممّا يعني أنَّ 7% من التغيّر في مستوى ضغوط العمل يعود إلى التغيّر في وظائف إدارة الوقت، وكما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (0.090)، وذلك يعني أنَّ الزيادة بدرجة واحدة في مستوى وظائف إدارة الوقت تؤدي إلى انخفاض مستويات ضغوط العمل لدى أفراد مُجتمع الدراسة بمعدل (0.090)، وكانت هذه النتيجة أحد أهداف الدراسة الرئيسية.
3. أوضحت النتائج أنَّ مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً إذا ما تمّت مقارنته بمتوسط المقياس الدراسة، حيثُ بلغ المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) 3.8884، وهذا ما بيّنته مشكلة الدراسة في البداية، وكان من أحد أهداف الدراسة التعرف على مستوى ضغوط العمل.

• مناقشة نتائج الدراسة **Discuss of study results**:

قد بيّنت النتائج أنَّه لا يوجد أثر بين وظيفة تخطيط الوقت ومستوى ضغوط العمل، حيثُ بلغ معامل التحديد R (0.000)، ودرجة التأثير  $\beta$  (0.0)، وذلك بسبب لا يوجد تحديد للأولويات المهام الواجب تنفيذها، ولا توجد المرونة الملائمة لقدرات الموظف على إنجاز الخطة الموضوعية لدى أفراد مُجتمع الدراسة، وهذا يختلف مع نتائج دراسة (الخطيب 2009). بينما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وظيفة تنظيم الوقت ومستوى ضغوط العمل، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (الخطيب 2009)، حيثُ بلغ معامل التحديد R (0.067)، ممّا يعني أنَّ 7% تقريباً من التغيّر في مستوى ضغوط العمل يعود إلى التغيّر في مستوى فاعلية وظيفة تنظيم الوقت، وكما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (0.102)، ويعني ذلك أنَّ الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تنظيم الوقت تؤدي إلى انخفاض مستويات ضغوط

العمل لدى أفراد مُجتمع الدراسة بمعدل (0.102). كذلك يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وظيفية توجيه الوقت ومستوى ضغوط العمل و هذا يتفق مع نتائج دراسة (الخطيب 2009)، حيثُ بلغ معامل التحديد R (0.086)، ممّا يعني أنّ 9 % تقريباً من التغيّر في مستوى ضغوط العمل يعود إلى التغيّر في وظيفة توجيه إدارة الوقت، وأيضاً بلغت درجة التأثير  $\beta$  (0.118)، ويعني ذلك أنّ الزيادة بدرجة واحدة في مستوى توجيه الوقت تؤدي إلى انخفاض مستويات ضغوط العمل لدى أفراد مُجتمع الدراسة بمعدل (0.118)، ويوجد أيضاً أثر ذو دلالة إحصائية بين الرقابة على الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى أفراد مُجتمع الدراسة و هذا يتفق مع نتائج دراسة (الخطيب 2009)، حيثُ بلغ معامل التحديد R (0.041)، ممّا يعني أنّ 4% تقريباً من التغيّر في مستوى ضغوط العمل يعود إلى التغيّر في وظيفة الرقابة على الوقت، وكما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (0.102)، ويعني ذلك أنّ الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الرقابة على الوقت تؤدي إلى انخفاض مستويات ضغوط العمل لدى أفراد مُجتمع الدراسة بمعدل (0.102).

وكذلك يتضح لنا ممّا أظهرته النتائج بشكل عام أنّه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وظائف إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل، وهذه نتيجة تتفق مع نتائج دراسة (الخطيب 2009). باستثناء وظيفة التخطيط الوقت لدى أفراد مُجتمع الدراسة، حيثُ بلغ معامل التحديد العام (0.074)، ممّا يعني أنّ 7% من التغيّر في مستوى ضغوط العمل يعود إلى التغيّر في وظائف إدارة الوقت، وكما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (0.090)، ويعني ذلك أنّ الزيادة بدرجة واحدة في مستوى وظائف إدارة الوقت تؤدي إلى انخفاض مستويات ضغوط العمل لدى أفراد مُجتمع الدراسة بمعدل (0.090).

وتبيّن لنا أنّ مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً، وهذا يتفق مع نتائج دراسة كلاً من Gerald وأبو رحمة، والسلمي، والباحوث، بوغازي، حيثُ بلغ بمعدل (3.8884)، وهنا يُشير إلى وجود مستوى غير مُرضٍ من ضغوط العمل لدى أفراد مُجتمع الدراسة، أي أنّ ارتفاع مستوى ضغوط العمل كان بسبب انخفاض فاعلية إدارة الوقت لدى موظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار.

#### ب. توصيات الدراسة Recommendations of The Study:

في ظل الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحثان بما يلي:

1. على إدارة هيئة الصندوق الضمان والتضامن الاجتماعي توضيح مفهوم وظائف إدارة الوقت وأهميته لدى الموظفين، من خلال تشجيع الموظفين لحضور المؤتمرات والندوات العلمية التي تهتم بوظائف إدارة الوقت وضغوط العمل، لتحسين مستوى الأداء المؤسسي بهيئة الضمان والتضامن الاجتماعي.
2. الحد من المعوقات العامة والشخصية للوقت، بتخفيض الأنماط السلوكية غير المرغوب فيها للموظفين والتي تتسبب في إهدار الوقت، كاستخدام الهاتف والإنترنت في الأمور الشخصية وغيرها لتلافي ضياع الوقت، وذلك من خلال توعية الموظفين على أهمية الوقت كأحد أهم موارد الإنتاجية للهيئة.
3. التخطيط الجيد والتفكير في المهام الوظيفية؛ لأنّ ذلك يُساعد على الاستغلال الأمثل للوقت ويقلل من ضغوط العمل لدى الموظفين.
4. إعداد برامج لتتمة قدرات الموظفين في التعامل مع ضغوط العمل، وبإشراف متخصصين في مجال العلوم النفسية والإدارية لتخفيف من مستوى ضغوط العمل؛ حيثُ بلغ متوسطه المرجح في الدراسة الحالية 3.8884.

5. تدريب الموظفين على بعض الأساليب التي تخفف من مستويات ضغوط العمل، كإتباع أسلوب تفويض المهام للمرؤوسين، وإتباع الإجراءات الإدارية وفقاً لمبادئ الإدارة الحديثة ومنهج الإدارة الإنسانية.
6. إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية عن مستويات ضغوط العمل، وربطها بمتغيرات إدارية أخرى قد تكون لها علاقة في ذلك، وإجراء دراسة مُماثلة في القطاعات الأخرى ببلدية الأبيار، ومقارنتها بهذه الدراسة.

## 9. المراجع References:

### أولاً: المرجع العربية Arabic References:

1. أبو الكشك، محمد نايف (2006)، الإدارة المدرسية المعاصرة، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية.
2. أبو رحمة، محمد حسين خميس (2012)، "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
3. احمد، نجاه موسى حسن (2014)، "أثر إدارة الوقت في تطوير الأداء الإداري لمدرء الإدارة الوسطى بالمنشآت الخدمية"، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
4. الأسطل، أميمة عبدالخالق عبدالقادر (2009)، "فاعلية إدارة الوقت وعلاقتها بالأنماط القيادية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة"، رسالة ماجستير، قسم أصول التربية، كلية التربية، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
5. الباحث، عبدالله عبدالعزيز (2013)، "مهارات إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل"، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
6. الخريف، مبارك بن إبراهيم (2010)، "فاعلية إدارة الوقت في الحد من ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للدفاع المدني"، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
7. الخطيب، عبير فوزي (2009)، "إدارة الوقت أثرها على مستوى أداء العاملين"، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.
8. الديب، إبراهيم رمضان (2006)، أسس ومهارات إدارة الذات (1) إدارة الوقت، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع).
9. الزهراني، علي بن سعيد آل زريان، (2006)، "إدارة الوقت لدى حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
10. الصوري، كمال عبدالحميد إبراهيم (2008)، "واقع إدارة الوقت لدى مديري مدارس التعليم العام بمحافظات غزة"، رسالة ماجستير، قسم أصول التربية، كلية التربية، غزة: جامعة الأزهر.
11. الصيرفي، محمد (2007)، إدارة الوقت، (الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع).
12. السلمي، عبدالله بن عبد العالي (2013)، "واقع إدارة الوقت وعلاقته بضغط العمل لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة جدة"، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جدة: جامعة أم القرى.

13. العطية، ماجد (2003)، سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة، ط1، (مصر: دار الشروق للنشر والتوزيع).
14. الموسوي، سنان (2004)، الإدارة المعاصرة: الأصول والتطبيقات، عمان: دار مجدلاوي.
15. بوغازي، فريدة (مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015)، " أثر مصادر ضغوط العمل على المؤسسة الاقتصادية -دراسة مدينة على المؤسسة المينائية-سكيدة"، (ص 325).
16. تماسيني، منيرة (2015)، "علاقة الضغوط العمل بالرضا الوظيفي ببلدية سيدي عمران"، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الوادي.
17. شحاده، محمد أمين (2006)، إدارة الوقت بين التراث والمعاصرة، (الرياض: دار ابن الجوزي).
18. غنيم، أحمد محمد (2010)، مهارات إدارة الوقت، (المنصورة: المكتبة لعصرية).
19. جادالرب، سيد محمود (2005)، السلوك التنظيمي موضوعات وتراجم وبحوث متقدمة، القاهرة، مكتبة العشري.
20. جرينبرج، جيرالد . روبرت بارون (2009)، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة إسماعيل علي بسيوني، (الرياض: دار المريخ للنشر).
21. قلبية، فاروق عيده، وعبدالمجيد، محمد (2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، عمان: دار الميسرة للنشر.
22. نصر، نجيب محمود (مجلة المهندسين، العدد 579، 2004)، إدارة الوقت في ضوء تطور علوم الإدارة الحديثة (نقابة المهندسين، مصر: ص ص58-59).
23. يوسف، جمعة سيد (2007)، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، ط1، (مصر: جامعة القاهرة).
24. يوسف، لعجالية (2015)، "مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية"، رسالة ماجستير، قسم علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد خيضر.

#### ثانياً-المراجع الأجنبية Foreign References:

1. Fitsimmons, Gary, 2008, Time Management Part 1: Goal Setting as A planning Tool Managing", Library Finances, Vol. 21. No. 11, p (12-27).
2. Gerald, E. 2007, the relationship between uses of time management techniques and sources of stress among public school superintendents in Missouri, Saint Louis University.
3. Ivancevich .G. & Matteson, M.T.2002, Organizational Behavior and management. Mc Grawtil companies. 6th ed., North America, p- 270.
4. Ivancevich. G &Konopaske, D.2006, Organization Behavior. Strucher and process .Mc Graw Hill companies. Twelfth ed. North America, P.P. 198-199.
5. Stiolor, T. 2012 ,Time management, ERIC.

## استمارة الاستبانة Questionnaire

السيد الكريم .... السيدة الكريمة ...

تحية طيبة وبعد،

أرجو التكرم بالاطلاع على الأسئلة الواردة بالاستبانة التي بين أيديكم والمتعلقة بدراسة عنوانها "إدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل" دراسة ميدانية على الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار، وذلك لغرض استكمال مقالة علمية.

لذا نأمل منكم تعاونكم والتكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بكل صراحة وموضوعية، وذلك بوضع إشارة (√) في المكان المناسب لكل فقرة توضح رأيك فيها، علماً بأنّ المعلومات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حُسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة...

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الباحثان

الجزء الأول: "مستوى وظائف إدارة الوقت" فيما يلي مجموعة من العبارات التي تُبين مستوى وظائف إدارة الوقت لدى الموظفين والمرجو تحديد درجة موفقتك عنها، وذلك بوضع علامة (√) في المكان الذي تعتقد أنّه مناسب لرأيك.

ت	عبارات تخطيط الوقت	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يزيد التخطيط اليومي للوقت على زيادة التركيز لدى الموظف وبالتالي زيادة الإنتاجية.					
2	تحديد الأولويات للمهام الواجب تنفيذها من أهم مراحل تخطيط الوقت.					
3	يساهم تخصيص وقت إضافي لإعداد جدول المهام في حسن تخطيط الوقت للمهام المراد إنجازها.					
4	يُتسم تخطيط الوقت بالمرونة والملائمة لقدرات الموظف على إنجاز الخطة الموضوعية.					
5	تخصيص زمن محدد للعمل لتخطيط الوقت يُساعد على حسن إدارة الوقت.					
ت	عبارات تنظيم الوقت	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يساهم تنظيم الوقت بين الاحتياجات العلمية في إدارة					



الجزء الثاني: "مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين" فيما يلي مجموعة من العبارات التي تُبيّن مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين. والمرجو تحديد درجة موفقتك عنها، وذلك بوضع علامة (√) في المكان الذي تعتقد أنه مناسب لرأيك.

ت	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	لا وجود للصلاحيات الكافية التي تخولني إلى القيام بعملية بدقة.					
2	كثرة القيود الرسمية والإجراءات في الهيكل التنظيمي للعمل.					
3	التقييد بالإجراءات الروتينية التي تُضيع الوقت.					
4	لا يوجد وضوح للمسؤوليات الخاصة بالأعمال المطلوبة.					
5	أعباء العمل تزداد تعقيداً مع مرور الوقت.					
6	زيادة حجم العمل عن الوقت المخصص له.					
7	صعوبة حصول الموظفين على إجازات.					
8	يكثر غياب البعض اضطرارياً بسبب ضغط العمل.					
9	العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا الرؤساء على المرؤوسين.					
10	غياب الوصف الوظيفي لمهامي.					