

أثر إدارة الوقت الشخصي على الأداء الوظيفي لموظفات جامعات قسنطينة

THE IMPACT OF PERSONAL TIME MANAGEMENT ON JOB PERFORMANCE OF WOMEN EMPLOYEES OF CONSTANTINE UNIVERSITIES

L'IMPACT DE LA GESTION DU TEMPS PERSONNEL SUR LA PERFORMANCE DES FEMMES FONCTIONNAIRES DES UNIVERSITÉS DE CONSTANTINE

جببايلي زهراء*

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2: الجزائر

تاريخ النشر: اليوم/الشهر/السنة

تاريخ القبول: اليوم/الشهر/السنة

تاريخ الإرسال: 2018/11/02

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة الوقت الشخصي على الأداء الوظيفي من خلال إدراج توتر العمل كمتغير وسيط في هذه العلاقة، فبعد اطلاعنا على البحوث السابقة المتخصصة في هذا الموضوع، اعتمدنا في هذه الدراسة على توزيع استبيان على عينة عشوائية من 369 موظفة بجامعات قسنطينة، نظرا لوجود تراحم للمهام في جداولهن اليومية بحكم الالتزامات الشخصية وغياب التنظيم المحكم لبرامجهن في العمل، ثم قمنا بتحليل بياناته إحصائيا واختبار فرضيات الدراسة، وقد توصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن أبعاد المتغير المستقل والمتمثلة في سلوكيات إدارة الوقت تؤثر بطريقة مباشرة على أبعاد المتغير التابع المتمثلة في محاور قياس الأداء الوظيفي، وذلك لكون مستوى الدلالة المعبر عنه بقيمة P أقل من 0,050 في كل العلاقات المدروسة، كما أوضحنا أن متغير توتر العمل يلعب دور متغير وسيط بين إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي وذلك فيما يتعلق بأبعاد الوظيفة، والحياة المهنية والإبداع والابتكار.

الكلمات المفتاحية: إدارة الوقت؛ الأداء الوظيفي؛ توتر العمل؛ الموظفات.

Abstract : The aim of this study was to analyze the effect of personal time management on job performance through job stress as a mediator variable in this relationship. After studying the previous specialized researches in this subject, we relied on the distribution of a questionnaire on a random sample of 369 women employees in Constantine universities, since they have many tasks in their daily schedules because of the personal obligations, and the absence of tight regulation of their programs at work, we analyzed the data statistically and tested the hypotheses of the study. As a result, we found that the dimensions of the independent variable in terms of time management behaviors affect directly the dimensions of the dependent variable in terms of job performance, since the level of significance expressed in P values is less than 0,050 in all studied relationships. We also explained that job stress mediates the relationship between personal time management and job performance in terms of job, career, creativity and innovation.

Keywords : Time management; Job performance; Job stress ; women employees.

Résumé : Cette étude a pour but d'analyser l'effet de la gestion du temps personnel sur la performance au travail en incluant le stress en tant que variable médiatrice dans cette relation. Après avoir examiné les recherches précédentes spécialisées, notre étude est basée sur le recueil d'un questionnaire distribué sur un échantillon aléatoire de 369 femmes fonctionnaires des universités de Constantine, à cause de leurs tâches quotidiennes surchargées en raison de leurs empêchements personnels et du manque de réglementation stricte des programmes de travail. Ainsi nous avons réalisé une analyse statistique des données recueillies et testé les hypothèses de la recherche. En résultat, nous avons constaté que les dimensions de la variable indépendante en termes des comportements de gestion du temps affectent directement les dimensions de la variable dépendante en termes d'axe de mesure de performance, car le niveau de signification exprimé en valeurs P est inférieur à 0,050 dans toutes les relations étudiées. Nous avons également souligné que le stress est une variable médiatrice entre la gestion du temps personnel et la performance au travail en termes d'emploi, de carrière, de créativité et d'innovation.

Mots clés : La gestion du temps; la performance; Le stress ; Les femmes fonctionnaires.

مقدمة:

يعتبر موضوع إدارة الوقت من أجل تحسين الأداء من المواضيع التي اكتسبت أهمية بالغة في الوسط التنظيمي بسبب تميزه عن باقي الموارد التي تسخرها المنظمة لبلوغ أهدافها، إلى جانب ارتباطه بالسلوك الشخصي للأفراد حيث يحدد هذا الأخير فلسفة استغلال الوقت وبالتالي يؤثر على مدى فعالية الموظفين في القيام بمهامهم، إذ تختلف مستويات الأداء الوظيفي لديهم تبعاً لمدى فعاليتهم في إنجاز الأعمال بما يخدم أهداف المنظمة. إلا أنه توجد عوامل أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي بصورة مباشرة وغير مباشرة ولعل أبرزها الضغوط النفسية التي تفرضها طبيعة الحياة اليومية، ونظراً لكون الأداء الوظيفي للأفراد في أي منظمة يمثل مطلباً أساسياً، أتت هذه الدراسة لتتناول العلاقة بين إدارة الوقت الشخصي*، والأداء الوظيفي وتوتر العمل، وذلك من خلال طرح التساؤلين التاليين: ما مدى تأثير إدارة الوقت الشخصي على الأداء الوظيفي؟ وهل يعتبر توتر العمل متغيراً وسيطاً في هذه العلاقة؟

للإجابة عن السؤال الرئيسي للبحث قمنا بإتباع منهجية تقوم على مرحلتين أساسيتين: اعتمدنا في المرحلة الأولى على المنهج الوصفي التحليلي بغرض توضيح المفاهيم الأساسية للدراسة، والتعرف على ما توصل إليه البحث العلمي من خلال الدراسات السابقة ومراجعة النظريات وصولاً إلى تحديد مشكلة بحثنا واستخلاص فروضه، أما المرحلة الثانية فقد اعتمدنا فيها على المنهج الاستقصائي الميداني لكونه الأسلوب الأمثل والأكثر استخداماً في العلوم الإنسانية والاجتماعية، من خلال الحصول على البيانات من العينة المختارة، ثم القيام بمعالجتها للحصول على معدلات تسمح لنا بتوضيح وتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة، التابعة والوسيطية.

أما مصادر المعلومات التي تم الاعتماد عليها فهي مصادر البيانات الثانوية، وتمثلت في مسح ما تيسر من المؤلفات، والكتب والمقالات المتخصصة في ميدان متغيرات الدراسة، حيث تم استخدامها لتغطية الجانب النظري لكل من إدارة الوقت الشخصي، وتوتر العمل، والأداء الوظيفي والجوانب المنهجية والإحصاء وذلك بهدف تكوين الإطار النظري للدراسة؛ مصادر البيانات الأولية، وتمثلت في الأداة المستخدمة بغية جمع البيانات من أفراد العينة.

تستمد هذه الدراسة أهميتها من تناولها لعدة متغيرات تعد من أبرز وأحدث اهتمامات السلوك التنظيمي ألا وهي إدارة الوقت وتوتر العمل والأداء الوظيفي، ناهيك عن تركيزها على فئة النساء الموظفات دون غيرها لأن هذه الفئة لا تحظى بالكم الكافي من البحوث المتخصصة حسب اطلاعنا، كما أن الكشف عن مدى تأثير سلوكيات إدارة الوقت على الأداء الوظيفي من شأنه أن يساهم في وضع إستراتيجية وأساليب تنظيمية لتحسين مستوى الأداء، في ظل الحاجة إلى دعم هذه السلوكيات.

على ضوء ما سبق فإن هذه الدراسة تهدف إلى رصد الأثر المباشر لإدارة الوقت الشخصي على الأداء الوظيفي، وتحديد فيما إذا كان توتر العمل كمتغير وسيط يُعدّل هذا الأثر أم لا، وذلك لعينة من الموظفات العاملات بجامعات قسنطينة الأربع ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتناول الموضوع من خلال ثلاثة أقسام، عرضنا في القسم الأول الإطار النظري

* رغم أن مصطلح "إدارة وقت العمل" هو الأكثر شيوعاً واستخداماً في أدبيات إدارة الوقت، إلا أننا نهدف في هذا البحث إلى دراسة إدارة الوقت الشخصي والتي تعبر عن إدارة الوقت داخل وخارج ساعات العمل.

والدراسات السابقة أين ركزنا على مفهوم إدارة الوقت الشخصي ومعوقاتها ثم مفهوم ومقاربات توتر العمل، وأخيرا محددات الأداء الوظيفي. أما القسم الثاني فخصصناه للإطار المنهجي وذلك بتحليل خصائص مجتمع وعينة الدراسة وشرح الطريقة والإجراءات المتبعة ثم المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة. وفي الجزء الأخير قمنا بعرض أهم النتائج وتحليل واختبار فرضيات الدراسة.

1- الإطار النظري والدراسات السابقة

سنتطرق في هذا القسم إلى الإطار المفاهيمي لكل من إدارة الوقت والأداء الوظيفي وتوتر العمل، وذلك للوقوف على الخلفية النظرية والاستفادة من الدراسات السابقة.

1-1- مفهوم إدارة الوقت الشخصي ومعوقاتها

إن متطلبات الحياة العصرية وتزايد حاجات الأفراد بوتيرة أسرع، هي عوامل أدت إلى ضرورة ترشيد استخدام الوقت المتاح كمورد هام ومحدود وعامل من عوامل الإنتاج، حيث ترجع أهمية الوقت إلى أنه وعاء لكل نشاط فهو رأس المال الحقيقي للأفراد والمنظمات، ومن هذا المنطلق تعددت الدراسات التي تناولت إدارة الوقت وتم وصف هذه العملية باستعمال العديد من المصطلحات تتضمن التوازن، المرونة، والسيطرة على الوقت.

يري Peter Drucker أن إدارة الوقت تمثل فلسفة ورؤية، فالفلسفة تدل على أن ما نملكه حقيقة في هذه الحياة هو الوقت، أما الرؤية فتدل على أن الوقت هو الحياة ذاتها، وأن على الفرد معرفة أين يذهب وقته قبل تعلم كيفية تسيير هذا المورد (Drucker, 2002)، فإدارة الوقت لا تقتصر على الإداريين دون غيرهم مما يعني أن إدارة الوقت توفر التوظيف الفعال للوقت خلال ما هو معلوم من الساعات في اليوم. ويرى Randall Schuler بأنها إحدى العمليات التي يستطيع الفرد من خلالها إنجاز المهام وبلوغ الأهداف، وهي التي تمكنه من أن يكون فعالا في حياته المهنية والشخصية (Schuler, 1980). وترى Dorothy Cudaback أن إدارة الوقت الناجحة تعني ببساطة تحديد ما يرغب الفرد في تحقيقه من أهداف، والسعي بفاعلية لتحقيقها (Fetsch, 1990). كما يمكن وصفها على أنها عادة لا يتم اكتسابها إلا من خلال تحديد الأولويات واحترامها وجدولة المهام (Stoilov, 2012).

إذن فإن إدارة الوقت تعني الاستخدام الصائب للوقت المسموح به لتحقيق غاية ما، وترتكز هذه العملية على استثمار الزمن بشكل فعال بمعنى تنظيم الوقت والتحكم الذكي بتنفيذ المخطط، حيث ترتبط مختلف وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتنفيذ ورقابة ارتباطا وثيقا بالوقت.

إن المشاكل التي تحول دون الإدارة الجيدة للوقت الشخصي هي تفاعل لجملة من العوامل، وفيما يلي نعرض ثلاث مستويات من العقبات التي تجعل من عملية إدارة الوقت الشخصي صعبة (Morgenstern, 2004)، ومن خلال فهمها يمكن للفرد تشخيص وضعيته اتجاه التعامل مع الوقت وخلق تغيير جذري وفعال:

- المستوى الأول "الأخطاء التقنية": ربما كانت المشاكل التقنية البسيطة هي التي تحول بين الفرد وبين تحقيقه للأهداف المنشودة، كسوء تقدير الزمن اللازم لإنجاز الأنشطة، التفويض للشخص غير المناسب، وانتظار الوقت والزمان الملائمين للقيام بأعمال يمكن إنجازها بسهولة والتخلص من عبئها في أي مكان، والمبالغة في تعقيد المهام.

- المستوى الثاني "الوقائع الخارجية": قد تكون العوامل الخارجية هي السبب في عدم فعالية وإنتاجية الشخص، وقد تكون العوامل البيئية وراء عدم القدرة على التحكم في الوقت وتنفيذ ما يعتبره مهام ذات أولوية. فمن خلال تعيين المصادر الحقيقية للمشكلة، يمكن للفرد حينها التأقلم معها أو إدارتها بفعالية.

- المستوى الثالث "العقبات النفسية": أحيانا تمنعنا قوى داخلية عن تحقيق الحياة التي نريدها، ومن خلال الكشف عن بعض العادات السلبية المسيئة لنفسيتنا، يمكننا البدء بمحاولة التحرر من سيطرتها علينا.

وكما أسلفنا الذكر بأنه لا يوجد تعريف موحد لإدارة الوقت، فإنه لا توجد أيضا نظرية موحدة تخص إدارة الوقت الشخصي، أي أن التساؤل حول كيفية إدارة الوقت الشخصي يبقى دائما مطروحا. وفي هذا الصدد يمكن اعتبار أعمال Therese Macan (Macan, 1994) هي الأولى من نوعها التي اقترحت نموذجا يشمل حصيلة من المتغيرات التي تفسر السلوك الفردي اتجاه إدارة الوقت، حيث يقوم هذا النموذج على تعديل جملة من السلوكيات اتجاه إدارة الوقت الشخصي وهي: تحديد الأهداف والأولويات، آليات التعامل مع الوقت وخيار التنظيم، كما يفترض أن التحكم في هذه السلوكيات ينتج عنه الشعور بالسيطرة على الوقت، وافترضت نفس الباحثة أن الشعور بالسيطرة على الوقت يؤثر في كل من توتر العمل والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. أظهرت نتائج الدراسة التي قامت بها Macan أن برنامج التدريب حول إدارة الوقت مرتبط بشكل مباشر بسلوكيات إدارة الوقت، بحيث أثرت إيجابيا على تحديد الأهداف والأولويات وآليات التعامل مع الوقت (Macan, 1996). وجدت نفس الدراسة إضافة إلى ذلك أن الشعور بالسيطرة على الوقت يؤثر بشكل إيجابي في كل من توتر العمل والرضا الوظيفي، في حين لم يرتبط بالأداء الوظيفي بشكل كبير ومباشر، مما يعني أن تطبيق تقنيات إدارة الوقت الشخصي يسمح بالسيطرة على ما يمكن القيام به خلال ساعات العمل، وله تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي كما يقلل من الشعور بالتوتر وضغط العمل.

1-2- مفهوم ومقاربات توتر العمل

تطور استخدام مصطلح التوتر وذلك في مختلف العلوم منذ ظهوره سنة 1878 من طرف عالم الفسيولوجيا Claude Bernard (Cherkaoui et Al, 2012) حيث أبرز ضرورة الحفاظ على استقرار داخلي معين في وجه التغيرات المستمرة للبيئة الخارجية. وأشار Hans Selye 1956 في مقارنته البيولوجية (Cherkaoui et Al, 2012) إلى أن التوتر هو رد فعل حيوي للجسم والذي أسماه "متلازمة التكيف العام" والتي تشير إلى الاستجابة البيولوجية للكائن الحي اتجاه عدوان خارجي أو تعديل في البيئة المحيطة، من هذا المنطلق تم التأسيس لنظرية التوتر أو الضغط الطبي. في عام 1984 تم تطوير نظرية التكيف من طرف Folkman و Lazarus (Folkman et Al, 1986) حيث قاما بإعطاء تعريف للتوتر على أنه " تفاعل بين الفرد والبيئة أين توجد الموارد المتاحة له والتي يمكن أن تكون مهددة بالخطر" وبالتالي أدخلت هذه المقاربة البعد الوسيط والتفاعلي بين استجابة الفرد والتهديد الخارجي، من خلال قدرة هذا الأخير على فهم الوضعية وتقييمها واستخدام ما هو متاح من موارد للتصدي لها. وفي نفس السياق تابع Karasek أبحاثه أخذا بعين الاعتبار البيئة الخارجية، لكنه لم يتوصل إلى تفسير عملية تكيف الأفراد في إطار تنظيمي (Karasek, 1979) ثم عمل كل من Karasek و Theorell على إثبات أن توتر العمل ونتائجه السلبية (الاكتئاب، الإرهاق، والضغط النفسي) مرتبط

بعدم استقلالية اتخاذ القرار وانعدام الدعم الاجتماعي في العمل (جميع التفاعلات الاجتماعية المتاحة في الوسط المهني سواء من طرف الزملاء أو الرؤساء (Theorell, 1990). كما تم تناول موضوع التوتر من خلال نظرية الحفاظ على الموارد لـ Hobfoll (2001) أين يسعى الأفراد لحماية وتطوير مواردهم والاعتماد عليها للتكيف في ظل بيئة سريعة التغير، ومنه فإن التوتر يظهر لعدم تكافؤ الموارد النفسية والاجتماعية والاقتصادية للفرد مع متطلبات الوضعية الجديدة. سلط Albert الضوء على العلاقة بين الأساليب الجديدة للمنظمات وعوامل التوتر، وحلّص إلى أن الهياكل التنظيمية المبهمة تساهم إلى حد كبير في ظهور التوتر بين الأفراد نظرا لافتقارها للدقة في تقسيم العمل، ومنه إلى ظهور المنافسة بين الأفراد، حيث ركز على دور التدقيق والتقييم المستمر للأداء على عدم استقرار واستمرارية المهام، والتي تساهم بدورها في الشعور بالضغط وتوتر العمل (Tessier, 2006). ثم جاء Gintrac سنة 2011 ليعمق أعمال Karasek و Theorell في تقريره حول ما أسماه بالتوتر التنظيمي، حيث وجد بأن الأفراد ليسوا متساوين في مواجهة عوامل التوتر وذلك لاختلاف ردود الأفعال في كل مرة لنفس الحالة أو الوضعية، كما نصت أعماله بأن توتر العمل ليس راجعا فقط لأسباب تنظيمية وأنه لا يمكن الفصل والتمييز بين العوامل المهنية لتوتر العمل والعوامل الشخصية (Vinot et Al, 2017). تعددت بذلك أسباب ومصادر توتر العمل، ويمكن تصنيفها مختصرة في العناصر التالية:

- عوامل متعلقة بشخصية الفرد: مثل السن، الجنس، السمات الشخصية، المعتقدات، التفاؤل، احترام الذات، الفاعلية، الضمير والاستقامة في العمل، والتي يمكن أن تُبرز أو تقلل من توتر العمل؛ (Mhiri et Al, 2015)
 - عوامل ملموسة: إن الموارد ذات الطبيعة الملموسة يعلق عليها الفرد أهمية كبيرة ويحرص على الحفاظ عليها، فهي قد تتعلق بالإسكان، نقل العمال، الإطعام، أماكن وقوف السيارات وغيرها؛ (Vaillant et Al, 2010)
 - عوامل متعلقة بالدور الذي يلعبه الفرد في المنظمة: غموض الدور، صراع الدور والعبء الزائد للدور؛ (Codo, 2013)
 - عوامل متعلقة بالمسار المهني: والتي تشمل آفاق الترقية، الأمن الوظيفي، انعدام الأمن في العمل وآثاره، الهيكل والمناخ التنظيمي، أسلوب التسيير، نسبة المساهمة في صنع القرار، الاستقلالية وجودة المعلومات في المنظمة؛ (Bellinghausen et Al, 2010)
 - عوامل متعلقة بالعلاقات بين الأفراد: والتي تحدد نوع العلاقات مع الأشخاص من خارج المنظمة مثل العملاء والمستخدمين من جهة، والعلاقات مع الجهات الفاعلة من جهة أخرى (المرؤوسين، الزملاء والرؤساء)؛ (Giauque et Al, 2013)
 - عوامل خارجية: راجعة إلى مصادر خارج التنظيم (Fournier, 2016).
- تبين لنا بعد الاطلاع على مصادر توتر العمل أن انعكاساته قد تختلف باختلاف قوة ونوعية الضغط وطبيعة استجابة الأفراد له، كما يمكن اعتباره كوسيلة لزيادة الفعالية إذا ما تم تناولها بشيء من التخطيط والتنظيم، في سبيل توفير الظروف التنظيمية والمادية الملائمة لتحفيز وتحسين الأداء.

1-3- مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته

اهتم الفكر الإداري بالموارد البشري وتحسين مستوى أدائه لأن نجاح المنظمة مرهون بكفاءة أفرادها. وعلى الرغم من ذلك الاهتمام إلا أن الأداء الوظيفي لازال من أكثر المواضيع غموضاً سواء فيما تعلق بمحدداته أو طرق تقييمه، ولقد تعدد مفهوم الأداء الوظيفي بتعدد المقاربات والتصورات التي تناولته، ومن المرجح أن يرى المسيرون والموظفون إلى الأداء بشكل مختلف من حيث تعريفه وتفسيره. لذلك ومن المنظور الفردي سيكون التركيز على الجهد الفردي والنتائج الملموسة داعياً إلى معايير أداء موضوعية وقابلة للقياس، من جهة أخرى تُعنى الثقافات الجماعية بالولاء، ومطابقة أهداف الأفراد لأهداف المنظمة، والتناغم في العلاقات بين الأفراد (Budhwar et Al, 2008). فمنهم من يُعرف الأداء الوظيفي بأنه "مجموع الإجراءات والسلوكيات والنتائج القابلة للتطوير التي ينخرط أو يشارك بها الموظفون، والتي ترتبط بالأهداف التنظيمية وتسهم فيها" (Viswesvaran et Al, 2000) ومنهم من يعرفه "بمجموعة من المخرجات التي تنتج عن القيام بواجب أو نشاط أو مهمة معينة خلال فترة زمنية محددة" (Paludi, 2012) ويوجد من يرى الأداء الوظيفي على أنه "المساهمة في الأداء التنظيمي الشامل، حيث يتم تقييمه من أجل اتخاذ القرارات بشأن مستويات الأجور، وتحديد الترقيات والإجراءات التأديبية والمكافآت أو الاحتياجات التدريبية" (Allen et Al, 2015).

استند مفهوم الأداء الوظيفي مما سبق على الفعالية والإنتاجية والربحية التي يحققها المورد البشري في المنظمة، لكن هذه الفكرة أدت إلى إهمال العديد من العناصر، نذكر فيما يلي بعض النقاط المهمة والمكملة لصورة المورد البشري والأداء (Paauwe, 2004):

- الموارد البشرية ليست مجرد موارد؛

- إدارة الموارد البشرية هي أكثر من وضع إستراتيجية وتوجيه للأداء؛

- يمكن لإدارة الموارد البشرية أن تكون أكثر فعالية بالأخذ بعين الاعتبار التغذية العكسية؛

- لا تقتصر إدارة الموارد البشرية على تحسين و/أو تعظيم الأداء.

وبذلك يمكننا استنتاج أن الأداء الوظيفي هو عبارة عن توليفة تشمل المعرفة والمهارة التي يتأتى للعاملين بها القيام بأنشطتهم الرسمية، إضافة إلى السلوكيات والجهود الفردية والتي لا ترتبط مباشرة بالوظائف التنظيمية، ولكنها تحظى بأهمية بالغة نظراً لأنها تشكل السياق النفسي والاجتماعي والتنظيمي والذي يعمل كعامل محفز مهم وأساسي للأنشطة والعمليات المتعلقة بالمهام.

يتأثر الأداء الوظيفي بجملة من العوامل والتي يمكن تصنيفها إلى داخلية أو إنسانية: وتشمل العوامل التي يمكن أن تقلل من تأثير إجهاد الوظيفة كالرضا الوظيفي والاستقلالية في العمل، إلى جانب الدعم الاجتماعي والحالة المادية إضافة إلى القدرة الكافية لأداء الوظيفة ومستوى الضغط النفسي، وأخرى متعلقة بشخصية الفرد (De Leon, 1993). وخارجية أو فنية ونذكر على سبيل المثال لا الحصر: طبيعة الوظيفة في حد ذاتها أو نوعية المهام التي تفرضها، إلى جانب روتين العمل وظروف العمل المادية (Daley, 1992) كما تشمل العوامل التي يتم النظر فيها بشكل عام في تقييم الوظائف، كمستوى التعليم والتدريب والمهارات والمسؤوليات (Smith, 2013) إضافة إلى التغيرات العشوائية في البيئة الاقتصادية (مثل أسواق

العمل والحوادث والأوبئة) والعوامل التنظيمية (مثل سلوك القادة ومعرفة الموظفين وتقنيات التنسيق وإمكانية التكوين والتدريب) والتي من شأنها أيضا أن تؤثر على الأداء الوظيفي.

يمثل الأداء الوظيفي من هذا المنطلق مؤشرا أساسيا للحكم على فعالية الأفراد داخل المنظمة، وعليه فإن عملية تقييم الأداء تعتبر من أهم انشغالات إدارة الموارد البشرية، حيث تتم من خلال الاستناد إلى معايير علمية من شأنها أن تكشف عن قدرات الموظفين وبالتالي اقتراح الإجراءات اللازمة لوضع نظام الحوافز أو برامج التدريب لغرض التحسين.

إن معظم المقاربات المقترحة لتقييم الأداء الوظيفي تركز على تكلفة الوظيفة التي تقوم بالعملية التقييمية، كإدارة الموارد البشرية على سبيل المثال، وذلك من خلال حساب التكلفة الكلية، التكلفة الخاصة بكل موظف، أو العودة إلى رقم أعمال المنظمة (Bensebaa et Al, 2010). تسعى المنظمات لتطوير طرق ومناهج تقييم الأداء الوظيفي لديها بالطرق القديمة كانت تركز على حجم الإنتاج أو رقم الأعمال المحقق، أما الآن فإن المنظمات تتوجه نحو الطرق غير المادية في قياس الأداء من خلال الاعتماد على مؤشرات أكثر دقة وتعبيرا عن الأداء الفعلي، مثل مساهمة الفرد في الجماعات التنظيمية والاستخدام الأمثل للمرافق والمعدات وتقليل الأخطاء. (Berland, 2004)

1-4- الدراسات السابقة وبناء فرضيات البحث

اهتمت الكثير من الأبحاث بدراسة كل من إدارة الوقت الشخصي، الأداء الوظيفي، وتوتر العمل على حدى إلا أن الدراسات ذات العلاقة المباشرة بموضوع بحثنا اقتصرنا في مجملها على دراسة تأثير تطبيق إدارة الوقت في المنظمة على الأداء الوظيفي للمورد البشري، إضافة إلى ذلك فإن هذه الدراسات لم تتناول فئة الموظفين تحديدا دون الموظفين. لذا ارتأينا أن نعرض عددا من الدراسات التي تناولت موضوع العلاقات بين إدارة الوقت، الأداء الوظيفي وتوتر العمل كتمهيد لبناء فرضيات بحثنا كما يلي:

أ- دراسات تناولت العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي

تم الكشف عن العلاقة التي تربط إدارة الوقت والأداء الوظيفي من قبل Macan (1996) التي وضعت من خلال دراستها لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي نمودجا يقوم على ثلاث سلوكيات مختلفة لإدارة الوقت وهي: وضع الأهداف والأولويات، آليات إدارة الوقت، وسلوك التنظيم لدى الفرد والتي من شأنها أن تؤثر على عدة مخرجات منها سير العمل والأداء الوظيفي. ولقد تم استخدام هذا النموذج من خلال ما يُعرف بمقياس سلوك إدارة الوقت لـ Macan في عدة دراسات لكونه أكثر منطقية وواقعية إذا ما قورن بالنموذج الذي جاء به Tesser و Britton عام 1991 (Britton and Tesser, 1991) لتقييم موقف الفرد اتجاه الوقت، ومعتقداته حول التخطيط على المدى القصير، والتخطيط على المدى الطويل، والمعروف بمقياس إدارة الوقت. ثم جاءت دراسة Barling وآخرون (Barling et Al, 1996) لتقترح أن السبيل لفك الغموض الذي يصف العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي، هو في اعتبار هذه الأخيرة كمجموعة من المهارات المهمة التي لا بد أن يتمتع بها الموظفون، واعتمد هذا الطرح على نموذج Macan حيث اختبرت هذه الدراسة فرضية تفاعل سلوكيات إدارة الوقت مع الحاجة للإنجاز ودورها في توقع الأداء الوظيفي لمندوبي المبيعات لعينة من 102 مفردة، وقد دعمت نتائج التحليل الإحصائي صحة الفرضية التي وضعها الباحثون، ووجدوا علاقة ذات دلالة إحصائية تربط

التخطيط بالحاجة للإنجاز، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى ارتباط إدارة الوقت بالأداء الوظيفي ارتباطاً وثيقاً بشرط توفر مستوى عالٍ من التحفيز. إلا أن طبيعة وقوة هذه العلاقة تمايزت بتعدد الدراسات، حيث وُصفت بالضعيفة من طرف Claessens وآخرون (Claessens et Al, 2004) وبأنها عديمة الأهمية من طرف Stock و Häfner (Häfner and Stock, 2010). أشارت الدراسة التي قامت بها Nonis وآخرون (Nonis et Al, 2011) إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بالقدرة على إدارة وقتهم بشكل جيد، يُتوقع أن تكون لديهم مستويات أقل من التوتر مما يؤدي إلى مستويات أعلى من الرضا والأداء الوظيفي، استخدمت هذه الدراسة استجابات عينة من مندوبي المبيعات بهدف تفسير وتحليل العلاقة غير المباشرة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي، إلا أن النتائج أظهرت وجود علاقة مباشرة تربط إدارة الوقت بالأداء الوظيفي، وأن سلوكيات إدارة الوقت تلعب دور متغير معدّل للعلاقة بين التفاؤل لدى الفرد والتحكم المدرك للوقت من جهة، والأداء الوظيفي من جهة أخرى في بيئة العمل الفعلية.

من خلال القراءات السابقة اتضح لنا وجود علاقة تأثير تربط إدارة الوقت الشخصي للأفراد - مُمثلة في سلوكياتهم اتجاه الوقت - والأداء الوظيفي لهؤلاء الأفراد، وعليه قمنا بوضع الفرضية الأولى لدراستنا كالتالي:

H1 : يوجد أثر مباشر لإدارة الوقت الشخصي على الأداء الوظيفي من خلال سلوكيات إدارة الوقت.

ب- دراسات تناولت العلاقة بين توتر العمل والأداء الوظيفي

تعتبر دراسة Cohen Sheldon (Cohen, 1980) من أولى الدراسات التي تطرقت إلى أثر التوتر على الأداء البشري بشيء من التفصيل، حيث قام الباحث بجمع أهم الأعمال النظرية والتطبيقية في هذا الميدان ثم تناولها بالتحليل والنقاش، إلا أنه درس الموضوع من منظور علم النفس وعلم الاجتماع. ثم قامت مجموعة من الباحثين بقيادة Douglas Allen (Allen et Al, 1982) بوضع فرضية أساسها وجود علاقة غير خطية منحنية تأخذ شكل U مقلوب بين مستويات التوتر وأداء الأفراد، حيث اعتمدوا في ذلك على تحليل البيانات المستمدة من استجابات أفراد أربع شركات، وخلصت النتائج لعدم وجود علاقة مماثلة بالنسبة للعينة المدروسة، إلا أنه تم العثور على علاقة سلبية بين التوتر والفعالية التنظيمية لدى الأفراد. كما تمت الإشارة إلى أن نوع التوتر يعدّل العلاقة بين توتر العمل والفعالية، أين كان التوتر غير الفعال هو النوع المهيمن في الشركات الأربع المدروسة. توالى الدراسات بعد ذلك وصولاً إلى البحث الذي قام به محمد جمال (Jamal, 1985) أين تم جمع البيانات من 227 مديراً و 283 عاملاً في مؤسسة كندية كبيرة، وقد أيد تحليل الانحدار المتعدد بشكل عام وجود علاقة خطية سلبية بين توتر العمل ومعدلات تقييم الأداء الوظيفي، كما لاحظ الباحث أن الالتزام التنظيمي أدى إلى تعديلات كبيرة في العلاقة بين التوتر والأداء في كل من عينات المديرين والعاملين. وفي نفس السنة اقترح Richard Lazarus ومجموعة من الباحثين في دراسة نظرية حول التوتر، أن ظهور أي نوع من الضغط يعكس وجود بعدين أساسيين: البعد الأول يُفترض أن يكون مرتبطاً بالأداء بعلاقة سلبية أما البعد الثاني فيشكل تحدياً للفرد ويُفترض أن يكون مرتبطاً بالأداء بعلاقة إيجابية (Gilboa et Al, 2008). وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت هذا الموضوع إلا أنها اعتمدت في معظمها على معايير ذاتية لقياس الضغط النفسي والتوتر المرتبط بالعمل، هناك عدد قليل من المقاييس الدقيقة التي تم تطويرها لهذا الغرض، ويهدف مناقشة مجموعة من هذه المقاييس جاءت دراسة Paul

Steve Jex و Spector سنة 1998 حيث تناولت ثلاث مقاييس لتوتر العمل: مقياس النزاع بين الأفراد في العمل، مقياس القيود التنظيمية، ووجد عبء العمل الكمي (Spector and Jex, 1998) ثم جمع الباحثان نتائج 18 دراسة لتقديم تقديرات حول العلاقة بين المتغيرات المدروسة من قبل والمقاييس المقترحة في دراستهما، وأظهرت البيانات المعالَجة مصداقية مقاييس توتر العمل الثلاث مما يوحي بموضوعية الدراسات المأخوذة كنموذج. في ظل وجود مقاييس موضوعية، توالت المزيد من الدراسات الهامة في هذا المجال وظهرت متغيرات جديدة تفسر العلاقة بين التوتر والأداء الوظيفي، نذكر منها:

- دراسة LePine Jeffery وآخرون (LePine et Al, 2005)، حيث تناولت هذه الدراسة علاقة ضغط العمل بالتحفيز، والدافعية والأداء وذلك بالاعتماد على طريقة Hunter و Schmidt للتحليل البعدي، وتم جمع البيانات من عينة من 43 طالب ماجستير إدارة أعمال موظفين بدوام جزئي، حيث أشاروا إلى مدى اعتقادهم بأن بعض متطلبات الوظيفة تعزز أو تهدد تحقيق الأهداف الشخصية، ومن نتائج هذه الدراسة: يؤثر الضغط النفسي سلبا بصفة مباشرة على الأداء الوظيفي، وبصفة غير مباشرة من خلال توتر العمل وانخفاض مستوى التحفيز، بينما تؤثر الضغوط التي من شأنها خلق روح التحدي والمنافسة في العمل إيجابا على الأداء؛

- دراسة Gilboa وآخرون (Gilboa et Al, 2008)، حيث تم استخدام عينة مكونة من 169 موظفا للتحقيق والبحث في العلاقة بين مسببات التوتر والأداء الوظيفي، ومن نتائج الدراسة الاستقصائية: وجود ارتباط متوسط وفي اتجاه سلبي بين كل بعد من أبعاد الأداء الوظيفي وكل عامل مسبب للتوتر وارد في الدراسة (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، انعدام الأمن الوظيفي، الصراع بين الحياة الأسرية والحياة المهنية، عدم استقرار بيئة العمل، والقيود الظرفية)؛

- دراسة Griffin وآخرون (Griffin et Al, 2010)، حيث بحثت هذه الدراسة في علاقة الارتباط بين توتر العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والإرهاق لعينة من موظفي الإصلاحات، ومن نتائجها: أهمية كل من الإرهاق العاطفي، وإلغاء شخصية الفرد في العمل والشعور بعدم الإنجاز في العمل، كعوامل مفسرة لتوتر العمل والذي بدوره يرتبط سلبيا بمستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، مما يؤثر على فعالية الموظفين وأداء المنظمة ككل؛

- دراسة Bashir Usman و Ismail Ramay (Bashir and Ismail, 2010)، وفحص الباحثان في هذه الدراسة العلاقة بين توتر العمل والأداء الوظيفي لدى عينة مكونة من 144 موظف بنك في باكستان، وذلك في مختلف المصالح والمستويات، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان وتحليلها إحصائيا وفحص الارتباط والانحدار، ومن بين نتائجها: وجود ارتباط في الاتجاه السلبي بين توتر العمل والأداء الوظيفي لدى موظفي البنوك في مختلف مستوياتهم بحيث يخفّض التوتر قطاعا من مستويات الأداء؛

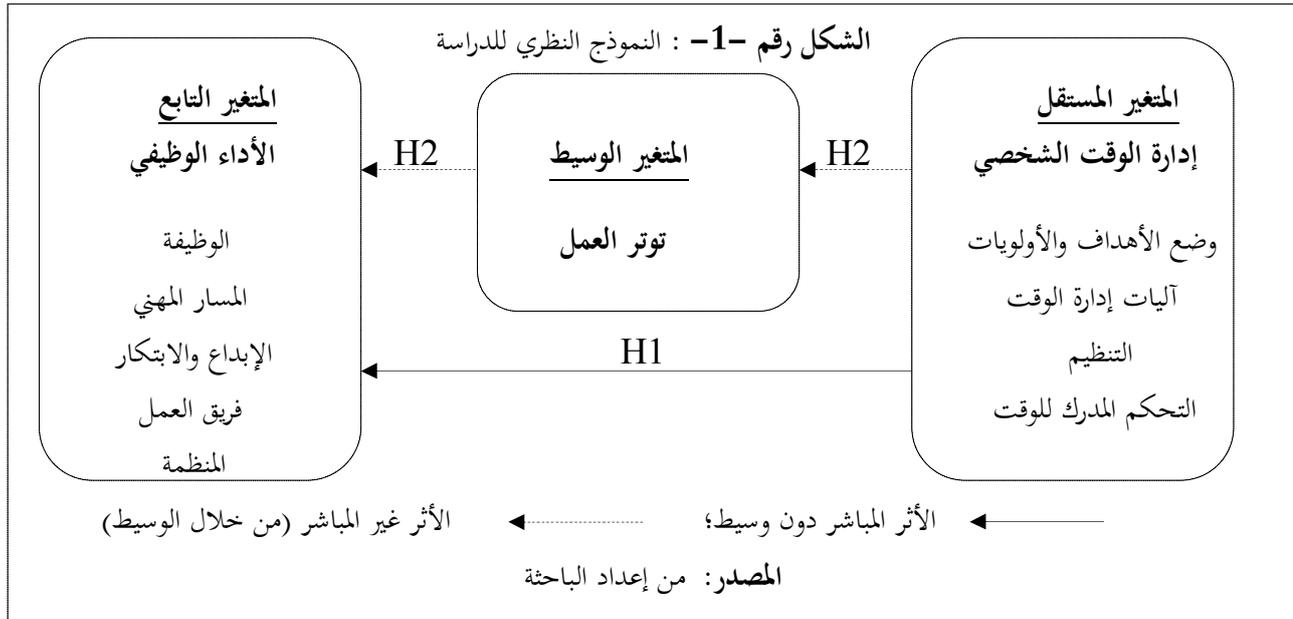
- دراسة Sandrine Fournier (Fournier, 2016)، حيث تناولت أداء المورد البشري في الهيئات العمومية وذلك من خلال عينة من أساتذة التعليم العالي بفرنسا، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة انعكاسات توتر العمل على الأداء، ومن نتائجها: العوامل المؤدية إلى توتر العمل من شأنها تثبيط أداء المورد البشري في الهياكل العامة، كما أتاحت النتائج إبراز الدور الحاسم الذي يلعبه المدراء في استخدام الممارسات المتعلقة بضمان رفاهية المورد البشري في المنظمة؛

- دراسة Li Li وآخرون (Li et Al, 2017)، تم إجراء مسح لعينة بلغت 852 ممرضة من أربع مستشفيات بالصين سنة 2013، حيث تم جمع الخصائص الديموغرافية والإحصائيات الوصفية للحالة الاجتماعية والاقتصادية باستخدام الاستبيان، إلى جانب البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وتم إجراء تحليل الانحدار لاختبار العلاقة التفاعلية بين ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف والأداء الوظيفي، ومن نتائجها: تُعدّل استراتيجيات التكيف العلاقة بين رعاية المرضى والأداء الوظيفي لدى الممرضات العاملات، والعلاقة بين إدارة الوقت وعبء العمل والأداء الوظيفي لنفس العينة، كما تعمل استراتيجيات التكيف الإيجابية على الحد من التأثيرات السلبية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

يظهر من العرض السابق ارتباط توتر العمل بالأداء الوظيفي من خلال انعكاساته، إلا أن طبيعة هذه العلاقة اختلفت تبعاً للجهود البحثية التي اطلعنا عليها، واستنتجنا وجود عدة اتجاهات: علاقة خطية سلبية، علاقة خطية إيجابية، علاقة غير خطية، لا توجد علاقة وبالتالي فإن نتائج واقتراحات الدراسات المختصة التي تناولت علاقة توتر العمل بالأداء الوظيفي، مازالت غير مستقرة ولا يمكن الاعتماد عليها كنظريات ثابتة، ويمكن تفسير هذا الاختلاف بتذبذب العلاقة بين المتغيرين المدروسين حيث يحكمها نوع ومستوى الضغط الذي يتعرض له الأفراد، والذي يتسبب في ظهور توتر العمل بالإضافة إلى طبيعة استجابة هؤلاء ومدى تأثرهم به. وعليه قمنا بوضع الفرضية الثانية تبعاً لمتطلبات وأهداف بحثنا كالتالي:

H2 : يتوسط توتر العمل الأثر الإيجابي بين إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي.

ولاختبار فرضيات الدراسة قمنا بتحليل كل من المتغير المستقل ألا وهو إدارة الوقت الشخصي والمتغير التابع ألا وهو الأداء الوظيفي، من خلال تجزئته إلى عدة أبعاد استناداً إلى ما توصل إليه الباحثون من قبلنا. وعلى ضوء ما سبق فإن الدراسة الحالية تسعى وبشكل رئيس نحو رصد أثر إدارة الوقت الشخصي لمفردات العينة على مستوى أدائهم الوظيفي بأبعاده الخمسة، وتحديد فيما إذا كان توتر العمل متغيراً وسيطاً لهذا الأثر أم لا، ونعرض فيما يلي النموذج المستخدم في دراستنا، والفرضيات الفرعية التي تمكنا من وضعها بناءً على الفرضية الرئيسية الثانية:



H2a يتوسط توتر العمل الأثر الموجب لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي على الوظيفة.

H2b يتوسط توتر العمل الأثر الموجب لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي على الحياة المهنية.

H2c يتوسط توتر العمل الأثر الموجب لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي على الإبداع والابتكار.

H2d يتوسط توتر العمل الأثر الموجب لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي على فريق العمل.

H2e يتوسط توتر العمل الأثر الموجب لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي على المنظمة.

2- الإطار المنهجي للدراسة

تحقيقاً لأهداف الدراسة حاولنا في هذا القسم تقديم الجانب التطبيقي، من خلال تحليل خصائص مجتمع وعينة

الدراسة وشرح إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية لمتغيراتها.

2-1- مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة كافة الموظفين العاملات في جامعات ولاية قسنطينة بمختلف رتبهن وفئاتهن الوظيفية والبالغ

عددهن 3057 موظفة، وبما أن هذا الأخير غير متجانس من حيث الفئة الوظيفية لوجود فئة الموظفين الإداريين والتقنيين

وأعوان المصالح من جهة وفئة الموظفين الأساتذة من جهة أخرى، ولكل فئة منهما خصائصها المميزة من حيث المستوى

الدراسي وطبيعة المهام التي يفرضها المنصب والحجم الساعي للعمل. تم اتخاذ إجراءات أولية بغرض استنتاج الفئة التي

تتماشى أكثر وأهداف الدراسة والأغراض البحثية، وتكون معبرة عن المجتمع الأصلي، حيث تم إقصاء عوامل النظافة

وأعوان المصالح كمرحلة أولى لأن لديهن نظام وطبيعة عمل مغايرة عن باقي الفئات، وتبني مجموعتين أساسيتين هما الموظفات

الإداريات وهيئة التدريس. ثم تم إقصاء هيئة التدريس كمرحلة ثانية لعدم انسجامها مع فئة الموظفات الإداريات من حيث

طبيعة وأوقات العمل، واتضح بذلك المعالم النهائية لمجتمع للدراسة وتم اختيار فئة الموظفات الإداريات كعينة ممثلة

للمجتمع. تقلص العدد الإجمالي لأفراد المجتمع كنتيجة لذلك إلى ما يعادل N= 1455 موظفة بعنوان السنة المالية 2016

موزعات على أربع جامعات (جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، جامعة صالح بونيدر قسنطينة 3، وجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية)، والجدول رقم 01 يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة:

الجدول رقم -1- : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة الوظيفية في جامعات قسنطينة

النسبة المئوية %	المجموع	عدد الموظفين				الرتبة	الفئة
		جامعة الأمير عبد القادر	جامعة قسنطينة 3	جامعة قسنطينة 2	جامعة قسنطينة 1		
26.05	379	55	55	56	213	الصف 11 فما فوق	رتب التأطير
25.49	371	58	41	71	201	الصف 09 والصف 10	رتب التطبيق
19.93	290	29	27	61	173	الصف 07 والصف 08	رتب التحكم
28.53	415	38	26	118	233	الصف 06 فما دون	رتب التنفيذ
100%	1455	180	149	306	820	المجموع الكلي:	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على إحصائيات 2016/12/31 لمصلحة المستخدمين بكل جامعة

نظرا لتعذر استخدام أسلوب المسح الشامل في جمع البيانات الخاصة بدراستنا لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة، فقد تم الاعتماد على أسلوب العينات وذلك باستخدام عينة تمثيلية عشوائية بسيطة (Hansen and Hurwitz, 1953) وذلك بغية تعميم نتائج الدراسة على المجتمع والمؤسسات المماثلة، ولتحديد حجم العينة فقد افترضنا تأييد أفرادها للعناصر المدرجة في مقاييس دراستنا في بيئة الجامعات الأربع بنسبة 50% أي أن نسبة المفردات اللواتي تتوفر فيهن خصائص موضوع الدراسة $P=0,50$ ، نسبة خطأ المعاينة تعادل $d=5\%$ وبدرجة ثقة 95% ومنه $Z=1,96$ ، بناء على ذلك وبتطبيق معادلة Steven Thompson لحساب حجم العينة (Raudenbush and Sampson, 1999)، فإن:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\frac{N-1}{d^2} + p(1-p) \right]} \approx 304$$

هذا وقد تم توزيع 400 استبيان بغرض ضمان التغطية الكافية لعينة ممثلة للمجتمع، فبلغ العدد الإجمالي للاستجابات الواردة والصالحة للتحليل 369 استجابة بنسبة 92,25% من إجمالي الاستبيانات الموزعة، ويعود الارتفاع النسبي لحملة الردود إلى متابعتنا المستمرة لمفردات العينة وحرصنا للحصول على استجاباتهم، وقد توزعت خصائص العينة على النحو التالي:

الجدول رقم -2- : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن، الحالة المدنية، وعدد الأبناء

المتغير	الحالة	التكرار	النسبة المئوية %
السن	أقل من 21 سنة	12	3,3
	21 إلى 30 سنة	93	25,2
	من 31 إلى 40 سنة	150	40,7
	من 41 إلى 50 سنة	90	24,4
	من 51 إلى 60 سنة	24	6,5
الحالة المدنية	عزباء	150	40,7
	متزوجة	189	51,2
	أرملة أو مطلقة	30	8,1
عدد الأبناء	لا يوجد أبناء	192	52
	ابن واحد	36	9,8
	ابنين	78	21,1
	ثلاثة أبناء أو أكثر	63	17,1

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

يوضح التحليل الوصفي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير السن أن معظم المدروسين هم من فئة الشباب، حيث يمثل الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 40 سنة ما يعادل 69,2 %، يتبين من الجدول رقم 02 أن متغير الحالة المدنية كان لصالح الفئة المتزوجة اللواتي بلغ عددهن 189 بنسبة 51,2 % تليها مباشرة فئة غير المتزوجات بنسبة 40,7 %، كما لوحظ بالنسبة لعدد الأبناء أن الموظفات اللواتي ليس لديهن أبناء هم الشريحة الأكبر بنسبة 52 %.

2-2- إجراءات الدراسة

تطرقنا في هذا القسم لشرح متغيرات الدراسة إضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أ- متغيرات الدراسة

تُعدّ متغيرات الدراسة في الإطار الميداني تجسيدا للإطار النظري في أرض الواقع وتكميما للمفاهيم التي قمنا بتناولها في القسم الأول من دراستنا، وبهدف الكشف عن طبيعة ارتباط الأداء الوظيفي بإدارة الوقت الشخصي وأثر توتر العمل في تعديل هذه العلاقة، ارتأينا اللجوء إلى أهم وأبرز المقاييس التي تم اعتمادها في الدراسات السابقة مع إجراء بعض التعديلات من أجل جعلها أكثر مواءمة لمتطلبات بحثنا وعينة الدراسة الحالية:

- المتغير المستقل: باعتبار إدارة الوقت الشخصي هي المتغير المستقل للدراسة، اعتمدنا في التعبير عنها من خلال جملة من السلوكيات التي يقوم بها الأفراد اتجاه الوقت والمعروفة بسلوكيات إدارة الوقت كتحديد الأولويات، وضع قائمة بالمهام الواجب القيام بها، التنظيم والتخطيط، والتفويض والتأجيل، لأن هذه السلوكيات من شأنها أن تعكس مدى فعالية استخدام الأفراد للوقت. عمدنا للمفاضلة بين أهم المقاييس المستخدمة لغرض قياس وتقييم هته السلوكيات فلم نجد أنسب وأفضل

من مقياس سلوكيات إدارة الوقت الذي تم تطويره من طرف Macan وآخرون (Macan et Al, 1990) حيث يشتمل المقياس الأصلي على 34 عنصرا موزعة على أربعة محاور هي: وضع الأهداف والأولويات، آليات إدارة الوقت، تفضيل خيار التنظيم، والتحكم المدرك للوقت.

- المتغير التابع: باعتبار الأداء الوظيفي هو المتغير التابع للدراسة، والخاضع لتغيرات سلوك الأفراد اتجاه الوقت وفقا لفرضيات بحثنا، لاحظنا ضرورة تجزئة هذا المتغير إلى عدة أبعاد قابلة للقياس والتحليل، والتي تعبر إذا ما تم تجميعها عن مدى فعالية الفرد في القيام بالمهام بالتنوع المطلوبة وفي الوقت المحدد في إطار تنظيمي سليم. تعددت المعايير التي تناولت الأداء الوظيفي إلا أننا وبعد الاطلاع على عدة أبحاث في هذا المجال، وقع اختيارنا على مقياس الأداء القائم على الدور والذي تم اقتراحه سنة 1998 من طرف مجموعة من الباحثين الأمريكيين، لأنه وعلى عكس المقاييس التقليدية ذات الصلة بالأداء الوظيفي، تم اقتراح هذا المقياس البديل على أساس نظرية الدور ونظرية الهوية (Welbourne et Al, 1998) ولقد دعمت نتائج العديد من الأبحاث صحة هذا المقياس ومصداقيته، في الحالات التي تتطلب قياسا عاما للأداء بالنسبة للأكاديميين والممارسين على حد سواء. يتكون مقياس الأداء القائم على الدور في نسخته الأصلية من عشرين عنصرا موزعة على خمسة محاور هي: الوظيفة، المسار المهني، الإبداع والابتكار، فريق العمل، والمنظمة.

- المتغير الوسيط: يلعب توتر العمل وفقا للطرح النظري السابق دور المتغير الوسيط بين كل من إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي، وبالرغم من اهتمام الفكر الإداري بهذا الموضوع إلا أن حجم ضغوط العمل، ومشاكل الصحة العقلية والنفسية للموظفين ما تزال غير واضحة، وعليه ولتحليل هذا البعد اعتمدنا على الاستبيان العام للإجهاد الوظيفي (Hurrell and McLaney, 1988) والذي يمكن تطبيقه عبر المواقف المهنية لقياس توتر العمل، وهو نتيجة للجهود البحثية للمعهد الوطني الأمريكي للسلامة والصحة المهنية بأوهايو، ولقد تم اختباره وتقييم فائدته في تحديد الضغوط النفسية والاجتماعية في بيئة العمل في عديد من العينات، ولقد استخدمناه لغرض فحص مقدار الإجهاد الوظيفي ومشاكل الصحة النفسية لمفردات الدراسة. تطرق الاستبيان العام للإجهاد الوظيفي في نسخته الأصلية إلى العديد من المحاور المتعلقة بتوتر العمل، نذكر منها: الصراع التنظيمي، فرص التوظيف، الصحة العامة، متطلبات الوظيفة، الرضا الوظيفي، المهام غير المتعلقة بالوظيفة، مشاكل العمل، الدعم الاجتماعي، مخاطر العمل، قيود العمل، وعبء العمل والمسؤولية، حيث قمنا بانتقاء ما يتماشى ومتطلبات الدراسة الحالية ولتحقيق أهدافنا البحثية.

ب- أدوات جمع البيانات

تطلب جمع البيانات الأولية من أفراد العينة تصميم استبيان خاص يعد المصدر الرئيس في دراستنا، وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها التابعة (الأداء الوظيفي وأبعاده) والمستقلة (إدارة الوقت الشخصي وأبعادها) والوسيط (توتر العمل وأبعاده) ويتكون هذا الاستبيان من عدة محاور على النحو التالي:

- المحور الأول البيانات الشخصية: تضمن الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وشمل السن، الحالة المدنية، عدد الأبناء، الفئة الوظيفية والرتبة؛

- المحور الثاني إدارة الوقت: تضمن 16 عبارة مقسمة إلى أربعة مجموعات لقياس كل من وضع الأهداف والأولويات، التخطيط وبرمجة المهام، التنظيم، والتحكم المدرك للوقت؛
 - المحور الثالث توتر العمل: تضمن 10 عبارات عبرت عن الضغوط الفردية والتنظيمية؛
 - المحور الرابع الأداء الوظيفي: تضمن 15 عبارة مقسمة إلى خمسة مجموعات لرصد كل من الوظيفة، الحياة المهنية، الإبداع والابتكار، فريق العمل، والمنظمة.
- وتجدر الإشارة أنه قد تم تصميم الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Albaum, 1997) حيث منحت الدرجات من 1 إلى 5 متدرجة من أسفل إلى أعلى حسب المستويات النسبية لكل عبارة، مع ملاحظة أنه في حالة العبارات العكسية يتم عكس هذه الأوزان، فتعطى الاستجابة الأولى درجة واحدة ثم تتدرج نزولاً، وذلك لغايات التحليل الإحصائي.

هذا وقد تم نشر الاستبيان على مفردات العينة، حيث قمنا بتوزيعه على الموظفين العاملات بالمؤسسات محل الدراسة والرد على استفساراتهن، وتجميع أوراق الاستجابات منهن.

ج- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة

- لأغراض التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة، تمت المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان الخام حيث قمنا باستخدام العديد من الوسائط والأساليب:
- رصد البيانات، معالجتها، وتحليلها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار 20 وبرنامج النمذجة بالمعادلات البنائية AMOS الإصدار 21 لأنه الأنسب لبيان العلاقات بين المتغيرات؛
 - استخدام التكرارات والنسب المئوية لبيان خصائص مجتمع وعينة الدراسة؛
 - تحليل معامل ألفا كرونباخ للتأكد من مدى ثبات ومصداقية أداة الدراسة ومستوى الاتساق الداخلي بها؛
 - استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد استجابات أفراد العينة اتجاه عبارات ومحاور الاستبيان؛
 - استخدام بعض التقنيات لتحليل نموذج الدراسة واختبار الفرضيات وهي: تحليل التباين، تحليل المسار، تحليل الارتباط، الانحدار المتعدد، وتحليل العلاقات الهيكلية الخطية.

2-3- المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة

بعد تفرغ إجابات مفردات العينة، جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب، ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، عمدنا كمرحلة أولى إلى التحقق من توفر الافتراضات الأولية اللازمة للتحليل باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية SEM لأنه يسمح بربط كافة العلاقات بين المتغيرات، وذلك من خلال فحص كل من البيانات المفقودة وتحيز المستجيبين، معالجة القيم المتطرفة، الانحراف والتفرطح، والتوزيع الطبيعي للعينة. بعد القيام بالتعديلات اللازمة في قاعدة البيانات، انتقلنا إلى المرحلة الثانية أين قمنا بإجراء التحليل العاملي الاستكشافي EFA مما أدى إلى الاستغناء عن بعض العبارات وتعديل ترتيب البعض الآخر، والوصول إلى الصورة النهائية لأبعاد كل متغير من متغيرات

الدراسة، وتجدد الإشارة إلى أننا دمجنا بعدي فريق العمل والمنظمة في بعد واحد بالنسبة للمتغير التابع للدراسة ألا وهو الأداء الوظيفي، كما قمنا بالتأكد من الصدق التقاربي لأداة القياس، من خلال ملاحظة قيم معاملات مصفوفة النمط والتي تنتمي لنفس البعد، حيث توفرت على معاملات تعدت القيمة 0,5 في مجملها وعليه فإن مصفوفة النمط المحصل عليها صالحة للقيام بباقي خطوات التحليل العملي الاستكشافي، والصدق التقاربي محقق. أما الصدق التمايزي فيشير إلى مدى اختلاف متغير كامن عن متغير كامن آخر وتمييزه عنه، والتي تعبر في الدراسة الحالية عن كل من أبعاد إدارة الوقت وأبعاد الأداء الوظيفي وبعد توتر العمل، وبالتالي فإن التحقق من الصدق التمايزي يتطلب فحص مصفوفة الارتباطات بين العوامل المستخرجة أخذاً بعين الاعتبار العوامل التي تم اشتقاقها بالاستعانة ببرنامج SPSS، وقد لوحظ أنه لا توجد قيمة أكبر من 0,5 أي أن العوامل متميزة عن بعضها البعض ويمكن الاعتماد عليها في بناء نموذج القياس، دون إعادة للمعلومات وعليه فإن الصدق التمايزي لأداة القياس محقق. أما عن الثبات فقد قمنا بفحص الاتساق الداخلي للعبارات وترابط الفقرات من خلال معامل ألفا كرونباخ، والجدول رقم 03 يوضح ذلك:

الجدول رقم -3- : نتائج اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ

مصفوفة النمط								
المكونات الأساسية								
9	8	7	6	5	4	3	2	1
.833	.691	.754	.842	.772	.822	.794	.885	.910
								متغيرات الدراسة
								0,884
								0,864
								0,802
								0,747
								0,675
								0,629
								0,887
								0,838
								0,827
								0,856
								0,833
								0,74
								0,589
								0,84
								0,829
								0,805
								0,908
								0,825

				0,651			أماطل أو أأجل المهام التي لا أحب القيام بها مع أنه يجب علي ذلك
				0,915			نوعية العمل المنجز
				0,824			حجم العمل المنجز
				0,592			دقة العمل وخدمة العملاء (الداخلية والخارجية)
				0,847			أحول المهام الصعبة والمعقدة إلى أنشطة أسهل وقابلة للتحكم
				0,715			أقوم بأداء المهام ذات الأولوية القصوى قبل التوجه إلى الأقل أهمية
				0,564			أضع أهدافا قصيرة المدى لما أريد بلوغه خلال الأيام والأسابيع المقبلة
				0,775			أكتب ملاحظات لتذكير نفسي بما يجب أن أقوم به
				0,77			أضع قائمة بما يجب فعله كل يوم، وأشطب كل مهمة تم الانتهاء منها
				0,85			عندما أكون غير منظم أستطيع التكيف مع المواقف غير المتوقعة
				0,839			أجد الأفكار والحلول الإبداعية إذا كان المكان غير منظم

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

باستقراء بيانات الجدول رقم 03 والمليخص للنتائج المجمعة لاختبار ثبات أداة الدراسة اعتمادا على أسلوب معامل ألفا كرونباخ، أمكننا الحكم على ثبات أداة جمع البيانات على مستوى متغيرات الدراسة، من خلال الأبعاد المكونة لكل متغير، حيث أشارت قيم معامل ألفا كرونباخ إلى ارتفاع مستوى الاتساق الداخلي لهذه المتغيرات حيث فاقت أغلبها 0,700 كما أنها برهنت أيضا على ارتفاع درجة الثبات لهذه المقاييس مما أعطى صورة عامة حول جودة الأداة وإمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات.

أما عن التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وأبعادها، فأمكننا تلخيصه في الجدول رقم 04 كالآتي:

الجدول رقم -4- : نتائج التحليل الوصفي لأبعاد متغيرات الدراسة

المتغير	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للاستجابة
إدارة الوقت الشخصي	وضع الأهداف والأولويات	3,39	1,15	كثيرا
	التخطيط وبرمجة المهام	3,02	1,26	أحيانا
	التنظيم	3,5	1,29	كثيرا
	التحكم المدرك للوقت	3,63	1,16	كثيرا
توتر العمل	توتر العمل	2,53	1,31	غير موافق
الأداء الوظيفي	الوظيفة	3	1,26	مقبول
	الحياة المهنية	2,28	1,19	يحتاج إلى بعض التحسين
	الإبداع والابتكار	2,57	1,27	يحتاج إلى بعض التحسين
	فريق العمل والمنظمة	3	1,3	مقبول

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

وضّحت النتائج الواردة في الجدول رقم 04 مؤشرات تحليلية للإحصاء الوصفي، ممثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة الحالية، مع تبيان الاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة.

تجلت المرحلة الثالثة في التحليل العاملي التوكيدي CFA أين انتقلنا من استخدام برنامج SPSS إلى استخدام برنامج AMOS حيث تحصلنا على تمثيل بياني لنموذج الدراسة، وللتحقق من صحة نموذج القياس قمنا بمعالجة بعض الإختلالات من خلال حذف العبارة الخامسة للمتغير الوسيط توتر العمل، والعبارة الثالثة لبعدهم وضع الأهداف والأولويات في المتغير المستقل إدارة الوقت الشخصي، وتحصلنا بعد ذلك على تقديرات لأوزان قيم العلاقات بين العوامل المؤثرة والمتأثرة ولخصنا النتائج المحصل عليها في الجدول رقم 05:

الجدول رقم -5- : نتائج قيم الانحدار الموحد لأبعاد متغيرات الدراسة

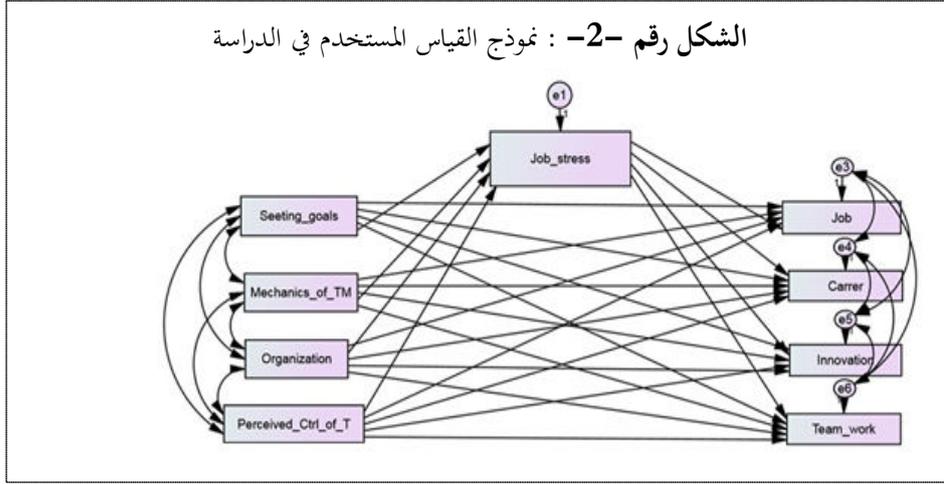
المتغيرات	CR	AVE	MSV	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	0,697	0,534	0,446	0,731								
2	0,908	0,623	0,335	0,312	0,789							
3	0,890	0,731	0,335	0,264	0,579	0,855						
4	0,766	0,523	0,200	-0,171	-0,447	-0,241	0,723					
5	0,822	0,606	0,251	0,191	0,460	0,501	-0,367	0,778				
6	0,773	0,536	0,406	0,462	0,520	0,189	-0,290	0,252	0,732			
7	0,886	0,722	0,333	0,266	0,577	0,371	-0,242	0,475	0,426	0,850		
8	0,686	0,524	0,446	0,668	0,496	0,249	-0,194	0,156	0,637	0,411	0,724	
9	0,843	0,728	0,371	0,395	0,475	0,343	-0,209	0,232	0,609	0,340	0,458	0,853

حيث: 1 التخطيط وبرمجة المهام؛ 2 فريق العمل والمنظمة؛ 3 الإبداع والابتكار؛ 4 توتر العمل؛ 5 الحياة المهنية؛ 6 التحكم المدرك للوقت؛ 7 الوظيفة؛ 8 وضع الأهداف والأولويات؛ 9 التنظيم؛ CR: Critical Ratio for regression weights
AVE: Average Variance Extracted؛ MSV: Maximum shared variance

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج AMOS

باستقراء بيانات الجدول رقم 05 والتي سمحت لنا بالتحقق من صحة نموذج القياس للدراسة الحالية، وجدنا أن قيم متوسط التباين المستخلص AVE تقارب أو تزيد عن 0,500 وذلك بالنسبة لجميع المتغيرات، أما النسب المخرجة لأوزان الانحدار CR فكانت مقبولة لجميع الأبعاد التي قمنا بتحليلها ما عدا كل من بعدي التخطيط وبرمجة المهام، ووضع الأهداف والأولويات والتي بلغت فيهما القيم على التوالي 0,697 و 0,686 وبما أنها قريبة للمعدل الأدنى المطلوب 0,700 فإننا عمدنا إلى قبولها. كما تجدر الإشارة إلى أن العلاقات بين الأبعاد المعبرة عن المتغير التابع والأبعاد المعبرة عن المتغير المستقل كانت في اتجاه موجب، إلا أن النتيجة كانت عكسية بالنسبة للمتغير الوسيط ألا وهو توتر العمل حيث لاحظنا ميل العلاقات في الاتجاه السالب فمثلاً كلما زادت قيمة توتر العمل (1,00) انخفضت القيمة لبعده الوظيفة ب(0,242).

في الأخير سمحت لنا قراءة نتائج التحليل SEM بوضع نموذج الدراسة في قالبه النهائي والشكل رقم 02 يوضح ذلك:



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على واجهة برنامج AMOS

3- عرض وتحليل نتائج الدراسة

بعد وصف عينة الدراسة والتأكد من ثبات وصدق أداة الدراسة، وعرض نتائج المعالجة الإحصائية للبيانات، عمدنا إلى تحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة واختبار الفرضيات، وذلك لتحديد مدى صحة هذه الأخيرة وذلك على النحو التالي:

3-1- العلاقة بين إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي

نصت الفرضية الرئيسية الأولى على وجود أثر مباشر لإدارة الوقت الشخصي على الأداء الوظيفي من خلال سلوكيات إدارة الوقت، واختبار هذه الفرضية قمنا بدراسة الأثر من خلال أبعاد إدارة الوقت الشخصي والتي تمثل سلوكيات إدارة الوقت كمتغير مستقل وأبعاد الأداء الوظيفي كمتغير تابع، حيث اعتمدنا في ذلك على نموذج القياس المستخدم في الدراسة، وبالاستعانة بمخرجات برنامج AMOS أظهر التحليل عددا من النتائج الملخصة في الجدول رقم 06:

الجدول رقم 6- : نتائج اختبار الفرضية الأساسية الأولى

العلاقات بين المتغيرات	الأثر المباشر دون وسيط (معامل الانحدار)	مستوى الدلالة (قيم P)
وضع الأهداف والأولويات ← الوظيفة	0.413	(0.000) sig
وضع الأهداف والأولويات ← الحياة المهنية	- 0.350	(0.000) sig
وضع الأهداف والأولويات ← الإبداع والابتكار	0.100	(0.271) not sig
وضع الأهداف والأولويات ← فريق العمل والمنظمة	0.387	(0.000) sig
التخطيط وبرمجة المهام ← الوظيفة	- 0.204	(0.004) sig
التخطيط وبرمجة المهام ← الحياة المهنية	0.304	(0.000) sig
التخطيط وبرمجة المهام ← الإبداع والابتكار	- 0.187	(0.011) sig
التخطيط وبرمجة المهام ← فريق العمل والمنظمة	- 0.132	(0.037) sig
التنظيم ← الوظيفة	0.115	(0.055) not sig
التنظيم ← الحياة المهنية	0.155	(0.017) sig
التنظيم ← الإبداع والابتكار	0.400	(0.000) sig
التنظيم ← فريق العمل والمنظمة	0.190	(0.000) sig
التحكم المدرك للوقت ← الوظيفة	0.194	(0.011) sig
التحكم المدرك للوقت ← الحياة المهنية	0.276	(0.000) sig
التحكم المدرك للوقت ← الإبداع والابتكار	- 0.222	(0.005) sig
التحكم المدرك للوقت ← فريق العمل والمنظمة	0.241	(0.000) sig

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج AMOS

تبين من النتائج الواردة في الجدول رقم 06 أن أبعاد المتغير المستقل والمتمثلة في سلوكيات إدارة الوقت تؤثر بطريقة مباشرة على أبعاد المتغير التابع المتمثلة في محاور قياس الأداء الوظيفي، وذلك لكون مستوى الدلالة المعبر عنه بقيمة P أقل من 0,050 في كل العلاقات المدروسة ما عدا المسار "وضع الأهداف والأولويات ← الإبداع والابتكار" والذي بلغ مستوى الدلالة فيه القيمة 0.271 وبالتالي فإنه لا توجد علاقة تأثير مباشرة بين سلوك وضع الأهداف والأولويات وبعد الإبداع والابتكار، والمسار "التنظيم ← الوظيفة" والذي بلغ مستوى الدلالة فيه القيمة 0.055 وبالتالي فإنه لا توجد علاقة تأثير مباشرة بين سلوك التنظيم وبعد الوظيفة. بما أن مجموع المسارات المدروسة والتي ربطت بين سلوكيات إدارة الوقت الشخصي وأبعاد الأداء الوظيفي بلغ 16 مسارا وكانت العلاقات ذات دلالة ماعدا في المسارين المذكورين سابقا، أمكننا ذلك من قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي نصت على ما يلي:

H1 : يوجد أثر مباشر لإدارة الوقت الشخصي على الأداء الوظيفي من خلال سلوكيات إدارة الوقت.

3-2- توتر العمل كمتغير وسيط بين إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي نصت على أن توتر العمل يتوسط العلاقة بين إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي، قمنا بتحليل واختبار الفرضيات الفرعية المفسرة لها وذلك على النحو التالي:

أ- تحليل علاقة الوساطة بالنسبة لبعد الوظيفة

بالاعتماد على نموذج القياس المستخدم في الدراسة، وبلاستعانة بمخرجات برنامج AMOS قمنا باختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي نصت على أن توتر العمل يتوسط الأثر لكل من وضع الأهداف والأولويات، آليات إدارة الوقت، التنظيم، والتحكم المدرك للوقت على الوظيفة، حيث أظهر التحليل النتائج الملخصة في الجدول رقم 07:

الجدول رقم 7- : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الأثر غير المباشر (مستوى الدلالة)	الأثر المباشر مع وجود الوسيط		الأثر المباشر دون وسيط		العلاقات بين المتغيرات
	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	
(0.018)sig	(0.000)sig	0.440	(0.000)sig	0.413	وضع الأهداف والأولويات ← توتر العمل ← الوظيفة
(0.007)sig	(0.000)sig	-0.233	(0.004)sig	-0.204	التخطيط وبرمجة المهام ← توتر العمل ← الوظيفة
(0.157)ns	(0.075)ns	0.106	(0.055)ns	0.115	التنظيم ← توتر العمل ← الوظيفة
(0.003)sig	(0.049)sig	0.152	(0.011)sig	0.194	التحكم المدرك للوقت ← توتر العمل ← الوظيفة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج AMOS

وفقاً لما ورد في الجدول رقم 07 وبالارتكاز على مقاربة Baron و Kenny (Zhao et Al,2010) في تحليل وتفسير علاقة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال المتغير الوسيط، قمنا باستخلاص النتيجة بالنسبة لكل مسار مدروس على النحو التالي:

- وضع الأهداف والأولويات ← توتر العمل ← الوظيفة: علاقة وساطة جزئية
- التخطيط وبرمجة المهام ← توتر العمل ← الوظيفة: علاقة وساطة جزئية
- التنظيم ← توتر العمل ← الوظيفة: لا توجد علاقة وساطة
- التحكم المدرك للوقت ← توتر العمل ← الوظيفة: علاقة وساطة جزئية

بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها في دراسة وتحليل بعد الوظيفة وجدنا أن كل من وضع الأهداف والأولويات، تخطيط وبرمجة المهام والتحكم المدرك للوقت هي متغيرات تؤثر على الوظيفة وذلك من خلال المتغير الوسيط توتر العمل، وعليه أمكننا قبول الفرضية الفرعية الأولى والمتمثلة فيما يلي:

H2a يتوسط توتر العمل الأثر الموجب لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي على الوظيفة.

ب- تحليل علاقة الوساطة بالنسبة لبعد الحياة المهنية

بالاعتماد على نموذج القياس المستخدم في الدراسة، وبلاستعانة بمخرجات برنامج AMOS قمنا باختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي نصت على أن توتر العمل يتوسط الأثر لكل من وضع الأهداف والأولويات، آليات إدارة الوقت، التنظيم، والتحكم المدرك للوقت على الحياة المهنية حيث أظهر التحليل النتائج الملخصة في الجدول رقم 08:

الجدول رقم -8- : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الأثر غير المباشر (مستوى الدلالة)	الأثر المباشر مع وجود الوسيط		الأثر المباشر دون وسيط		العلاقات بين المتغيرات
	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	
(0.026)sig	(0.002)sig	-0.279	(0.000)sig	-0.350	وضع الأهداف والأولويات ← توتر العمل ← الحياة المهنية
(0.006)sig	(0.002)sig	0.227	(0.000)sig	0.304	التخطيط وبرمجة المهام ← توتر العمل ← الحياة المهنية
(0.246)ns	(0.032)sig	0.131	(0.017)ns	0.155	التنظيم ← توتر العمل ← الحياة المهنية
(0.001)sig	(0.037)sig	0.165	(0.000)sig	0.276	التحكم المدرك للوقت ← توتر العمل ← الحياة المهنية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج AMOS

وفقاً لما ورد في الجدول رقم 08 وبالارتكاز على مقارنة Kenny و Baron المذكورة سابقاً، قمنا باستخلاص

النتيجة بالنسبة لكل مسار مدروس على النحو التالي:

- وضع الأهداف والأولويات ← توتر العمل ← الحياة المهنية: علاقة وساطة جزئية
- التخطيط وبرمجة المهام ← توتر العمل ← الحياة المهنية: علاقة وساطة جزئية
- التنظيم ← توتر العمل ← الحياة المهنية: لا توجد علاقة وساطة
- التحكم المدرك للوقت ← توتر العمل ← الحياة المهنية: علاقة وساطة جزئية

بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها في دراسة وتحليل بعد الحياة المهنية وجدنا أن كل من وضع الأهداف والأولويات، تخطيط وبرمجة المهام والتحكم المدرك للوقت هي متغيرات تؤثر على الحياة المهنية، وذلك من خلال المتغير الوسيط توتر العمل وعليه أمكننا قبول الفرضية الفرعية الثانية والمتمثلة فيما يلي:

H2b يتوسط توتر العمل الأثر الموجب لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي على الحياة المهنية.

ج- تحليل علاقة الوساطة بالنسبة لبعث الإبداع والابتكار

بالاعتماد على نموذج القياس المستخدم في الدراسة، وبلاستعانة بمخرجات برنامج AMOS قمنا باختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي نصت على أن توتر العمل يتوسط الأثر لكل من وضع الأهداف والأولويات، آليات إدارة الوقت، التنظيم، والتحكم المدرك للوقت على الإبداع والابتكار حيث أظهر التحليل النتائج الملخصة في الجدول رقم 09:

الجدول رقم 9- : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الأثر غير المباشر (مستوى الدلالة)	الأثر المباشر مع وجود الوسيط		الأثر المباشر دون وسيط		العلاقات بين المتغيرات
	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	
(0.022)sig	(0.117)ns	0.141	(0.271)ns	0.100	وضع الأهداف والأولويات ← توتر العمل ← الإبداع والابتكار
(0.004)sig	(0.050)ns	0.142	(0.011)sig	-0.187	التخطيط وبرمجة المهام ← توتر العمل ← الإبداع والابتكار
(0.225)ns	(0.000)sig	0.386	(0.000)sig	0.400	التنظيم ← توتر العمل ← الإبداع والابتكار
(0.001)sig	(0.000)sig	-0.286	(0.005)sig	-0.222	التحكم المدرك للوقت ← توتر العمل ← الإبداع والابتكار

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج AMOS

وفقاً لما ورد في الجدول رقم 09 وبالارتكاز على مقارنة Kenny و Baron المذكورة سابقاً، قمنا باستخلاص

النتيجة بالنسبة لكل مسار مدروس على النحو التالي:

- وضع الأهداف والأولويات ← توتر العمل ← الإبداع والابتكار: علاقة وساطة كاملة
- التخطيط وبرمجة المهام ← توتر العمل ← الإبداع والابتكار: لا توجد علاقة وساطة
- التنظيم ← توتر العمل ← الإبداع والابتكار: لا توجد علاقة وساطة
- التحكم المدرك للوقت ← توتر العمل ← الإبداع والابتكار: علاقة وساطة جزئية

بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها في دراسة وتحليل بعد الإبداع والابتكار، وجدنا أن كل من وضع الأهداف والأولويات والتحكم المدرك للوقت هي متغيرات تؤثر على الحياة المهنية وذلك من خلال المتغير الوسيط توتر العمل وعليه أمكننا قبول الفرضية الفرعية الثالثة والمتمثلة فيما يلي:

H2c يتوسط توتر العمل الأثر الموجب لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي على الإبداع والابتكار.

د- تحليل علاقة الوساطة بالنسبة لبعدي فريق العمل والمنظمة

بعد المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة قمنا بدمج محوري فريق العمل والمنظمة في بعد واحد، وبالتالي وجب كذلك دمج الفرضية الفرعية الرابعة والخامسة في فرضية واحدة، وعليه واعتماداً على نموذج القياس المستخدم في الدراسة، وبلاستعانة بمخرجات برنامج AMOS قمنا باختبار الفرضية الفرعية الأخيرة والتي نصت على أن توتر العمل يتوسط الأثر لكل من وضع الأهداف والأولويات، آليات إدارة الوقت، التنظيم، والتحكم المدرك للوقت على فريق العمل والمنظمة معاً، حيث أظهر التحليل النتائج الملخصة في الجدول رقم 10:

الجدول رقم -10- : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الأثر غير المباشر (مستوى الدلالة)	الأثر المباشر مع وجود الوسيط		الأثر المباشر دون وسيط		العلاقات بين المتغيرات
	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	
(0.032)sig	(0.000)sig	0.463	(0.000)sig	0.387	وضع الأهداف والأولويات ← توتر العمل ← فريق العمل والمنظمة
(0.007)sig	(0.000)sig	0.214	(0.037)sig	-0.132	التخطيط وبرمجة المهام ← توتر العمل ← فريق العمل والمنظمة
(0.262)ns	(0.000)sig	0.164	(0.000)sig	0.190	التنظيم ← توتر العمل ← فريق العمل والمنظمة
(0.001)sig	(0.050)ns	0.124	(0.000)sig	0.241	التحكم المدرك للوقت ← توتر العمل ← فريق العمل والمنظمة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج AMOS

وفقاً لما ورد في الجدول رقم 10 وبالارتكاز على مقارنة Kenny و Baron المذكورة سابقاً، قمنا باستخلاص

النتيجة بالنسبة لكل مسار مدروس على النحو التالي:

- وضع الأهداف والأولويات ← توتر العمل ← فريق العمل والمنظمة: علاقة وساطة جزئية
- التخطيط وبرمجة المهام ← توتر العمل ← فريق العمل والمنظمة: علاقة وساطة جزئية
- التنظيم ← توتر العمل ← فريق العمل والمنظمة: لا توجد علاقة وساطة
- التحكم المدرك للوقت ← توتر العمل ← فريق العمل والمنظمة: لا توجد علاقة وساطة

بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها في دراسة وتحليل بعدي فريق العمل والمنظمة معاً، وجدنا أن كل من وضع الأهداف والأولويات وتخطيط وبرمجة المهام هي متغيرات تؤثر على فريق العمل والمنظمة وذلك من خلال المتغير الوسيط توتر العمل، في حين لا يتوسط متغير توتر العمل العلاقة بين كل من التنظيم والتحكم المدرك للوقت من جهة وفريق العمل والمنظمة من جهة أخرى، وعليه أمكننا رفض الفرضية الفرعية الرابعة والمتمثلة فيما يلي:

H2d يتوسط توتر العمل الأثر الموجب لسلوكيات إدارة الوقت الشخصي على فريق العمل والمنظمة.

سمح لنا تحليل واختبار الفرضيات الفرعية المفسرة للفرضية الأساسية الثانية بقبول ثلاث فرضيات فرعية من أصل أربعة فرضيات، حيث أثبتنا أن متغير توتر العمل يلعب دور متغير وسيط بين إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي وذلك فيما يتعلق بأبعاد الوظيفة، الحياة المهنية والإبداع والابتكار. أما بالنسبة لبعدي فريق العمل والمنظمة فإن توتر العمل هنا لا يتوسط الأثر بين إدارة الوقت الشخصي المعبر عنها بسلوكيات إدارة الوقت من جهة وفريق العمل والمنظمة من جهة أخرى، وعلى ضوء ما سبق أمكننا ذلك من قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي نصت على ما يلي:

H2 : يتوسط توتر العمل الأثر الإيجابي بين إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي.

الخلاصة

حاولنا من خلال هذه الدراسة عرض أهم الدراسات التي تناولت موضوع العلاقة بين متغيرات إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي وتوتر العمل، ولقد وُفقنا إلى حدّ ما في جمع ومعالجة البيانات الإحصائية، كما قمنا بتحليل الأثر المباشر للمتغير المستقل على المتغير التابع وبيان دور الوسيط الذي يلعبه متغير توتر العمل، حيث أسفرت مناقشة مخرجات التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة عن عدد من النتائج على النحو التالي:

- أظهرت الدراسة أن سلوكيات إدارة الوقت الشخصي والمتمثلة في وضع الأهداف والأولويات، تخطيط وبرمجة المهام، التنظيم، والتحكم المدرك للوقت تؤثر بطريقة مباشرة على الأداء الوظيفي للموظفات العاملات بجامعات قسنطينة والمعبر عنه من خلال الوظيفة، الحياة المهنية، الإبداع والابتكار، فريق العمل والمنظمة؛
- أظهرت الدراسة أن متغير توتر العمل يتوسط العلاقة بين إدارة الوقت الشخصي والأداء الوظيفي فهو يجعلها أكثر دلالة، حيث ينتقل الأثر غير المباشر لسلوكيات إدارة الوقت إلى الأداء الوظيفي عبر المتغير الوسيط، وعليه فإن التصرفات التي يديها أفراد العينة اتجاه استغلال الوقت تؤثر على مستوى التوتر لديهم مما يؤثر بدوره على مستويات الأداء، فنجد الأفراد الذين يهتمون بالتخطيط ويميلون لتنظيم الوقت وتجنب تضييعه هم أقل عرضة لتوتر العمل وأكثر فعالية في القيام بمهامهم مما يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة.

على ضوء ما أمكننا التوصل إليه من نتائج، نقترح التقدم بالتوصيات التالية:

- نشر الوعي اللازم بضرورة الاهتمام بمورد الوقت وتحسين استغلاله من خلال نشر ثقافة إدارة الوقت؛
- العمل على تطوير برامج التدريب في مجال التنمية البشرية للحد من أعراض التوتر وكيفية التعامل مع ضغوط العمل؛
- الاهتمام باحتياجات المرأة الموظفة وتهيئة بيئة عمل تتناسب مع طبيعة الأدوار التي تلعبها خارج الحياة المهنية.

قائمة المراجع

1. Albaum, G. (1997). *The Likert scale revisited*. Market Research Society. Journal., 39(2), 1-21.
2. Allen, K. M., & Spitzer, W. J. (2015). *Social Work Practice in Healthcare: Advanced Approaches and Emerging Trends*. Sage Publications. P69.
3. Allen, R. D., Hitt, M. A., & Greer, C. R. (1982). *Occupational stress and perceived organizational effectiveness in formal groups: An examination of stress level and stress type*. Personnel Psychology, 35(2), 359-370.
4. Barling, J., Cheung, D., & Kelloway, E. K. (1996). *Time management and achievement striving interact to predict car sales performance*. Journal of Applied Psychology, 81(6), 821.
5. Bashir, U., & Ismail Ramay, M. (2010). *Impact of stress on employees job performance: A study on banking sector of Pakistan*. International Journal of Marketing Studies, 2(1), 122-126.
6. Bellinghausen, L., & Vaillant, N. G. (2010). *Les déterminants du stress professionnel ressenti: une estimation par la méthode des équations d'estimation généralisées*. Economie & prévision, (4), 67-82.

7. Bensebaa, F., Autissier, D., & Boudier, F. (2010). *L'Atlas du management-2010/2011*. P 05.
8. Berland, N. (2004). *Mesurer et piloter la performance*. PricewaterhouseCoopers. P119.
9. Britton, B. K., & Tesser, A. (1991). *Effects of time-management practices on college grades*. Journal of educational psychology, 83(3), 405.
10. Budhwar, P. S., Varma, A., & DeNisi, A. (2008). *Performance management systems: A global perspective*. Routledge. P04.
11. Cherkaoui, W., Montargot, N., & Yanat, Z. (2012). *Changement organisationnel et déterminants du stress: Etude exploratoire du stress perçu par les infirmiers de l'hôpital DS au Maroc*. Question (s) de management, (1), 41-55.
12. Claessens, B. J., Van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2004). *Planning behavior and perceived control of time at work*. Journal of Organizational Behavior, 25(8), 937-950.
13. Codo, S. (2013). *Le stress professionnel dans le secteur public, Le cas des managers*. RIMHE: Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise, (2), 63-79.
14. Cohen, S. (1980). *Aftereffects of stress on human performance and social behavior: a review of research and theory*. Psychological bulletin, 88(1), 82.
15. Daley, D. M. (1992). *Performance appraisal in the public sector: Techniques and applications*. Abc-clio. P101.
16. De Leon, E. B. (1993). *Industrial psychology*. Rex Bookstore, Inc. P310.
17. Drucker, P. F. (2002). *The effective executive revised*. P27.
18. Fetsch, R. J. (1990). *Time management for busy people*. Colorado State University Cooperative Extension. P02.
19. Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). *Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes*. Journal of personality and social psychology, 50(5), 992.
20. Fournier, S. (2016). *Le stress et la performance au travail: le cas des enseignants*. Vie & sciences de l'entreprise, (2), 10-26.
21. Giaouque, D., Resentera, F., & Siggen, M. (2013). *Stress et satisfaction au travail des cadres intermédiaires dans les hôpitaux de Suisse romande dans un contexte de réformes*. @ GRH, (4), 123-155.
22. Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). *A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects*. Personnel Psychology, 61(2), 227-271.
23. Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., & Baker, D. N. (2010). *Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff*. Criminal Justice and behavior, 37(2), 239-255.
24. Häfner, A., & Stock, A. (2010). *Time management training and perceived control of time at work*. The journal of psychology, 144(5), 429-447.
25. Hansen, M. H., & Hurwitz, W. N. (1953). *Sample survey methods and theory*. Vol. I. John Wiley And Sons, Inc.; New York.
26. Hobfoll, S. E. (2001). *The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: advancing conservation of resources theory*. Applied psychology, 50(3), 337-421.
27. Hurrell, J. J., & McLaney, M. A. (1988). *Exposure to job stress: A new psychometric instrument*. Scandinavian journal of work, environment & health.
28. Jamal, M. (1985). *Relationship of job stress to job performance: A study of managers and blue-collar workers*. Human Relations, 38(5), 409-424.

29. Karasek Jr, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative science quarterly, 285-308.
30. LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). *A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance*. Academy of Management Journal, 48(5), 764-775.
31. Li, L., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., ... & Fan, L. (2017). *Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China*. BMC health services research, 17(1), 401.
32. Macan, T. H. (1994). *Time management: Test of a process model*. Journal of applied psychology, 79(3), 381.
33. Macan, T. H. (1996). *Time-management training: Effects on time behaviors, attitudes, and job performance*. The Journal of psychology, 130(3), 229-236.
34. Macan, T. H., Shahani, C., Dipboye, R. L., & Phillips, A. P. (1990). *College students' time management: Correlations with academic performance and stress*. Journal of educational psychology, 82(4), 760.
35. Mhiri, S., & Teneau, G. (2015). *L'emprise du stress chez les cadres superieurs et intermediaires*. Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels, 21(52), 293-312.
36. Morgenstern, J. (2004). *Time management from the inside out: the foolproof system for taking control of your schedule--and your life*. Holt Paperbacks. P18.
37. Nonis, S. A., Fenner, G. H., & Sager, J. K. (2011). *Revisiting the relationship between time management and job performance*. World Journal of Management, 3(2), 153-171.
38. Paauwe, J. (2004). *HRM and performance: Achieving long-term viability*. Oxford University Press on Demand. P66.
39. Paludi, M. A. (Ed.). (2012). *Managing Diversity in Today's Workplace: Strategies for Employees and Employers* [4 volumes]. ABC-CLIO. P93.
40. Raudenbush, S. W., & Sampson, R. J. (1999). *Ecometrics: toward a science of assessing ecological settings, with application to the systematic social observation of neighborhoods*. Sociological methodology, 29(1), 1-41.
41. Schuler, R. S. (1980). *Definition and conceptualization of stress in organizations*. Organizational behavior and human performance, 25(2), 184-215.
42. Smith, V. (Ed.). (2013). *Sociology of work: An encyclopedia*. SAGE Publications. P67.
43. Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). *Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory*. Journal of occupational health psychology, 3(4), 356.
44. Stoilov, T. (2012). *Time Management*. InTech. P05.
45. Tessier, N. (2006). *L'impact des modes de gestion des cadres sur le stress au travail*. Management & Avenir, (2), 143-158.
46. Theorell, T. (1990). *Family history of hypertension—an individual trait interacting with spontaneously occurring job stressors*. Scandinavian journal of work, environment & health, 74-79.
47. Vaillant, N. G., & Wolff, F. C. (2010). *Stress, anxiété et dépression au travail: existe-t-il des différences entre entreprises?*. Revue française d'économie, 25(4), 39-74.

48. Vinot, A., & Vinot, D. (2017). *Le management au défi du stress des professionnels dans les établissements d'accueil des personnes âgées dépendantes*. Journal de gestion et d'économie médicales, 35(4), 159-177.
49. Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). *Perspectives on models of job performance*. International Journal of Selection and Assessment, 8(4), 216-226.
50. Welbourne, T. M., Johnson, D. E., & Erez, A. (1998). *The role-based performance scale: Validity analysis of a theory-based measure*. Academy of management journal, 41(5), 540-555.
51. Zhao, X., Lynch Jr, J. G., & Chen, Q. (2010). *Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis*. Journal of consumer research, 37(2), 197-206.