

إدارة الوقت وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة –دراسة ميدانية لدى عمال بلديات ولاية بومرداس-

(Time management and its relationship to improving service quality-Afield study on municipal workers in the state of Boumerdes-).

بوثلجي أمال *

جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر

amel.bouteldji@ummto.dz

تاريخ القبول : 2025-05-29

تاريخ الاستلام: 2024-10-31

ملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة الموجودة بين إدارة الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس، تكونت العينة من (80) عاملا، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، ولتحقيق أغراض الدراسة صممنا استبيانين، الأول لقياس إدارة الوقت (تخطيط الوقت، تنظيم الوقت وتوجيه الوقت)، والثاني لقياس جودة الخدمة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، وعلى ضوء ذلك تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط سبيرمان براون وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين إدارة الوقت وتحسين جودة الخدمة وبين تخطيط الوقت وتحسين جودة الخدمة وبين تنظيم الوقت وتحسين جودة الخدمة وبين توجيه الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الوقت: جودة الخدمة، عمال بلديات ولاية بومرداس

Abstract:

This study aimed to explore the relationship between time management and service quality improvement in Boumerdes province. The study simple consisted of (80) employers at the in the Boumerdes province, who were selected through simple random sampling. To achieve the objectives of this study, we designed two questionnaires: the first to measure time management (time planning, time organization, and time direction) and the second to measure service quality. The descriptive method was used. In light of this data were analyzed and hypotheses tested using the statistical package for the social science SPSS. Various statistical methods were employed, including the arithmetic mean, standard deviation, and Spearman-Brown correlation coefficient. After conducting the data analysis and hypothesis testing, the study breached the following conclusions:

There is a statistically significant relationship between time management and service quality improvement and between time planning and service quality improvement and between time organization and service quality improvement and between time direction and service quality improvement in the Boumerdes province.

Keywords :

Time Management; Service quality; The Boumerdes province.

مقدمة:

الوقت هو المورد الذي يملكه الجميع بالتساوي مهما اختلفت أجناسهم و أعمالهم سواء كانوا صغارا الموظفين أو كبارهم أغنياء أو فقراء فالكل يملك 24 ساعة في اليوم، لذا فالمشكلة ليست في الوقت المتوافر لدى الأفراد وإن لم يولدوا بقدرات أو فرص متساوية في الحياة، بل المشكلة في كيفية إدارتهم للوقت وكيفية استخدامه واستغلاله، وفي ضوء ذلك أصبح موضوع السيطرة على الوقت العمل من المشاكل الواضحة في معظم المؤسسات بصفة عامة وفي المؤسسات الحكومية بصفة خاصة في اغلب دول العالم سواء المتطورة أو النامية، لذا سعت إدارة الأفراد إلى إيجاد السياسات التي تحد من مظاهر عدم الالتزام بمواعيد العمل ووضع الضوابط الخاصة التي تعتمد عليها المنظمة في هذا الخصوص. وإدارة الوقت مفهوم متداخل يتطلب إدارة فعالة في استثمار الوقت، وهذا يتطلب إدارة صحيحة لوقت الفراغ ولأن مرتبطة بالجودة إذ تعد هذه الأخيرة عنصرا حاسما في نجاح المؤسسات الاقتصادية و الخدماتية جاءت فكرة تناولنا للموضوع.

الإطار العام للبحث

1. الإشكالية:

الوقت هو الحياة الذي يتفاعل فيه الجهد البشري مع معطيات الوجود المختلفة، حيث يساعد على تنظيم وجدولة كافة الأنشطة اليومية التي يجب تنفيذها مثل العمل والحد من الإجهاد والضغط حيث يحرص جميع أفراد المجتمع على الالتزام بالوقت من اجل حياة أفضل وهناك عدة دراسات تناولت موضوع إدارة الوقت من بينها دراسة غزاوي (2012) في الأردن، حيث هدفت إلى دراسة مفهوم إدارة الوقت وواقع تطبيقها، أيضا دراسة أسامة عبد الوهاب محمد إبراهيم (2020) في السودان والتي هدفت إلى التعرف على اثر إدارة الوقت والأداء المؤسسي ومعرفة الاختلاف في مستوى الأداء المؤسسي وواقع إدارة الوقت في المؤسسة (أسامة، 2020، ص 152)

كما أكد رواد المدرسة الكلاسيكية بداية من فريدريك تايلور من خلال نظرية الإدارة العلمية بأهمية الوقت في تنظيم العمل وتحقيق الأهداف التنظيمية، وفي الآونة الأخيرة شرعت عدة مؤسسات بانتهاج مبدأ الجودة في تقديم خدماتها من اجل ضمان البقاء والاستمرار والقدرة على التغلب على منافسيها، وهناك عدة دراسات تناولت موضوع جودة الخدمة نذكر منها دراسة مولود ورايح (2013) في الجزائر والتي هدفت إلى البحث عن أهمية جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الوطنية للاتصالات الجزائرية في تحقيق ولاء زبائنها في ولاية البويرة. (مولود ورايح، 2013، ص 143)

وعليه فإن جودة الخدمة المقدمة يعتمد بشكل أساسي على وجود مورد بشري مدرب ومتمكن لتلبية احتياجات العميل وإشباع رغباته في التحسين المستمر مما يؤدي إلى خلق البيئة التنظيمية الملائمة وبناء على ما سبق يمكن طرح التساؤلات التالية:

التساؤل العام: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وتحسين الجودة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس؟

الأسئلة الجزئية:

-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخطيط الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس؟

-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس؟

-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توجيه الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس؟

2. الفرضيات:

1.2. الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات بولاية بومرداس.

2.2. الفرضيات الجزئية:

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخطيط الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توجيه الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

3. أهمية وأهداف الدراسة:

-تساهم هذه الدراسة في الدراسة من خلال النتائج والتوصيات في إدارة الوقت وتحسين جودة الخدمة.

-تمثل إضافة على المستوى العلمي لدراسة هذين المتغيرين.

-المساهمة في توفير المعلومات حول الموضوع من اجل مساعدة المؤسسات في تحسين جودة الخدمة بالاعتماد على الإدارة الفعالة للوقت.

-محاولة الإجابة على تساؤلات الدراسة بشكل ميداني.

4. التعريف بالمفاهيم الأساسية للدراسة:

1.4. تعريف الوقت:

يعرف الوقت على انه مورد في غاية الأهمية، فهو نفس ما يملك الإنسان، لأنه وعاء لكل عمل وكل إنتاج ورأس المال الحقيقي للإنسان فردا أو مجتمعا (عبد الباقي، 2017، ص 63)

أما إجرائيا: فهو مجموع الدرجات التي يحصل عليها العامل في بلديات ولاية بومرداس، من خلال إجابته على بنود الاستبيان (تخطيط الوقت، تنظيم الوقت وتوجيه الوقت)

2.4. جودة الخدمة:

عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة على إنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة. (ميلود، 2008، ص 67)

أما إجرائيا: هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها العامل في بلديات ولاية بومرداس، من خلال إجابته عن بنود استبيان تحسين جودة الخدمة.

5. الدراسات السابقة

1.5. الدراسات العربية:

دراسة عبير فوزي (2009) بعنوان إدارة الوقت وأثرها في مستوى أداء العاملين، أجريت الدراسة بهدف تحديد اثر إدارة الوقت في مستوى أداء العاملين في شركات الاتصالات الخلوية العامة في السوق الأردني وعددها 3 شركات، استخدمت الاستبانة توصلت الدراسة إلى أن هناك اثر مرتفع لعناصر إدارة الوقت على رفع مستوى أداء العاملين، وجود علاقة لتنظيم الوقت في مستوى أداء العاملين في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية.

دراسة فطيمة وزليخة (2017) بعنوان دور إدارة الوقت في تحسين أداء الموظفين، حيث هدفت إلى إبراز دور إدارة الوقت في تحسين أداء العاملين واختبار مدى وجود علاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين، وتم استخدام الاستبيان للتحقق من ذلك حيث وزعت على عينة (50) فردا من عمال المؤسسة سونلغاز، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: إن إدارة الوقت عملية إدارية متكاملة تشمل التخطيط التنظيم، والرقابة ولكل منها دور في الحفاظ على الوقت، إن إدارة الموارد البشرية تؤدي دورا

هاما في نجاح إدارة الوقت من خلال الاختيار الأفضل للعمال وتحفيزهم (فطيمة وزليخة، 2017، ص59)

دراسة الهلة محمد(2017) بعنوان أهمية جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المشرفين عليها من المديرين والتي هدفت إلى البحث في أهمية جودة الخدمات الصحية في المستشفيات من خلال دراسة مقارنة بين (07) مستشفيات عامة و (08) عيادات خاصة بالجزائر ولقياس كل من الجودة المدركة ومستوى ولاء المديرين للمستشفى وتم استخدام أداة المقابلة التي تحتوي على (26) سؤالاً ومن النتائج المتحصل عليها: الجودة وسيلة لمسايرة عوامة السوق ما ينجم عنها من تغيرات اقتصادية واجتماعية وجود فروقات في جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادات الخاصة مقارنة بالمستشفيات العامة بالجزائر(2017)

2.5. الدراسات الأجنبية:

دراسة 1991(Raman and all) بعنوان Time Managment and performance التي هدفت إلى التعرف على ممارسات إدارة الوقت من قبل مديري مجلس المقاطعات في بنيسلفانا، وتحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الوقت من قبل مديري مجلس المقاطعات تم اخذ عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (52) مدير أهم النتائج المتوصل إليها: إدراكهم لأهمية الوقت في أداء المهام الإدارية المتعلقة بأعمالهم اليومية، عمل إدراكهم لعملية التخطيط وتحديد الأولويات والمواعيد النهائية لإنجاز الأعمال.

دراسة (2006) Gerald بعنوان The relationship between the uses of time management principals in the state of missori,USA techniques and sources of stress among public school حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين استخدام تقنيات إدارة الوقت وبين التوتر وضغوط العمل كما هدفت إلى توضيح مسببات ضغوط العمل الناتجة عن سوء إدارة الوقت وقد شملت عينة الدراسة(524) شخصا وتم استخدام مقياسان للإجابة الأول عن إدارة الوقت والثاني عن ضغوط العمل.

دراسة (2010) C.N.Krishna naik بعنوان Service quality and it is effect on customer satisfaction والتي هدفت إلى معرفة بعض العوامل التي تؤثر على رضا العملاء من أجل معرفة أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف والضمآن) المطبق في تجارة التجزئة في الهند على عينة تقدر 369 مشاركا، بتطبيق مسح مقطعي أظهرت النتائج: إن الخدمات التي تقدمها وحدة البيع بالتجزئة لها تأثير ايجابي ولها أهمية كبيرة في بناء رضا العملاء.(Krishna naik and others, 2010, p

(239)

الجانب النظري:

1-أنواع الوقت: للوقت أنواع متعددة نذكر من أهمها

2.1-الوقت الإبداعي:

وهو ذلك الوقت المخصص للدراسة و البحث و الاستقصاء و التخطيط من اجل فهم استيعاب الأمور و إدارتها، و العمل على تحديد مضيعات الوقت، و من ثم وضع الحلول لها و تحديد الأولويات التي يجب القيام بها لخلق الشعور بأهمية الانجاز و المتابعة.

3.1-الوقت التحضيري:

يمثل الفترة الزمنية التي تسبق البدء في العمل، و قد يستغرق هذا الوقت في جمع المعلومات أو حقائق معينة، و يفترض أن يعطي الإداري هذا النوع من النشاط ما يطلبه من الوقت نظرا للخسارة الاقتصادية التي قد تنجم عن عدم توافر المدخلات الأساسية للعمل.

4.1-الوقت الإنتاجي:

هذا النوع يمثل الفترة الزمنية التي تستغرق في تنفيذ و انجاز العمل الذي تم التخطيط له في الوقت الإبداعي و التحضير له في الوقت التحضيري.

5.1-الوقت غير المباشر أو العام:

وهو يمثل في ذلك الوقت المخصص لنشاطات عامة و التي لها تأثيرها الواضح على مستقبل المنظمة، و على علاقتها بالغير كمسؤولية المنظمة الاجتماعية و ارتباط المسؤولين فيها بمؤسسات و جمعيات و هيئات في المجتمع.

2-أهمية الوقت:

*إن الوقت يستخدم كمقياس لمدى التقدم الحضاري للدول و ذلك من خلال معرفة اتجاهات شعبها و تقديره لأهمية الوقت.

*إن الوقت يعتبر احد المؤشرات الممكن استخدامها لقياس كفاءة و فاعلية المدير.

*إن الوقت يعتبر احد المؤشرات الممكن استخدامها لقياس كفاءة و فاعلية المديرية.

*إن الوقت من الموارد الإمكانات النادرة التي يؤدي استخدامها بكفاءة إلى الوصول إلى الأهداف العامة و الخاصة.

*إن الوقت له تكلفة يمكن حسابها على أساس اجر الدقيقة الواحدة.

*إن الوقت لا يمكن ادخاره أو تخزينه.(محمد، 2007، ص14)

3-مضيعات الوقت:

- عن طريق الملاحظة وإجراء بعض الدراسات حول مظاهر إضاعة الوقت، وجدت العديد من المظاهر والسلوكيات المختلفة تسبب في إضاعة الوقت ومنها نجد:
- كثرة الاجتماعات مثل اللجان واللقاءات الدورية مع الرؤوسين أو مع القيادات الأخرى.
 - كثرة الزوار داخل أو خارج المؤسسة والخلط بين العلاقات الشخصية والمهنية.
 - سوء التنظيم الداخلي بالمؤسسة و تداخل بين الاختصاصات وتضاربها و ما ينشأ عنها من ضراعات تحتاج إلى بعض الجهد والوقت لتجاوزها.
 - كما نجد معيقات أخرى والتي تتمثل في :
 - صعوبة الوصول إلى مكان العمل بسبب الازدحام الموجود في الطرق.
 - التركيز على العلاقات الخاصة وتكوين المجموعات الصغيرة وانتشار الحديث في الموضوعات الخاصة.
 - سوء حالة وسائل الاتصال الداخلية والخارجية او عدم تطورها بما يتناسب مع حاجة و متطلبات العمل.
 - عدم الاهتمام بخدمات الإدارة الضرورية المناسبة للعاملين و صعوبة الحصول عليها و بصفة خاصة ما يتعلق بمكان العمل أو تأمين مستقبل العاملين.
 - التعامل مع الكتب و الملفات و الميستندات بطريقة غير منظمة حيث توضع بعد استخدامها في غير موضعها(عبيد، 14.2009-15)

4-مبادئ إدارة الوقت:

1.4-مبادئ ترتبط بالتخطيط:

- عدم استغلال الشخص للوقت بالشكل الأمثل ،فهذا يعني انه لم يخطط ولم يحدد أهدافه، وأن لم يستطع إدارة وقته وكيف يتصرف فيه فانه لن يتمكن أبداً من معرفة اختيار طرق بديلة للتصرف في وقته، فيجب عليه أن يعرف كل شيء عن وقته من خلال تحليل الوقت و الحرص على عمل جدول يومي لنشاطاته.
- و لذلك يجب على الفرد أن يقوم بإعداد خطة ليومه قبل بداية عمله من خلال التخطيط اليومي و تحديد اولوياته و ترتيب أهدافه.

2.4-مبادئ ترتبط بالتنظيم:

- *البدء بتنفيذ الأعمال الصعبة أولاً ثم البسيطة.
- *القيام بالمهام في وقتها المحدد والمنظم.

*تحديد الأعمال التي يمكن تفويضها.

*تقسيم الأنشطة المتشابهة أن وجدت إلى مجموعات متشابهة.

*ترتيب النشاطات و الحلول للقضاء على معوقات الوقت.

3.4- مبادئ ترتبط بالرقابة:

و يجب أن تتصف مبادئ إدارة الوقت بالخصائص التالية:

1.3.4- أن تكون مقاسة:

أي معرفة المدة الزمنية أو الحجم أو الشكل و يجب أن يكون الهدف ممكن تحقيقه وليس مستحيلا.

2.3.4- وجود خطط واضحة مفصلة:

حيث إن الاستخدام الأمثل للوقت يحتاج لوجود خطة و من الأفضل تقسيم الهدف إلى أهداف صغيرة أو خطط صغيرة.

3.3.4- عمل قائمة بأول النهار قبل البدء بأي عمل آخر:

أولا القيام بقائمة أسبوعية بأكملها ثم قائمة يومية و يرفض القيام بأي عمل ليس بالقائمة و لأنه سيعمل ما هو ملح بدلا من أن يعمل ما هو مهم، و ينظر في نهاية اليوم ماذا انهي من العمل و ماذا تبقي منه؟

و لكتابة قائمة سليمة يجب إتباع النقاط التالية:

-توضيح الصيغة بالفعل المضارع.

-أن تكون لغة الخطاب موجهة لكايتها شخصا.

-أن تكون مصاغة صيغة ايجابية.

حيث أن هذه القواعد الثلاث مهمة جدا في البرمجة العقلية اللغوية لمن يريد الحصول على ما يريد بشكل سريع جدا، و يمكن وضع الأهداف بهذه الصورة، و سيلاحظ أن الهدف يترسخ في الذهن في العقل الباطن يوم بعد يوم، و هنا نؤكد على أن أهمية عملية التكرار مهمة جدا.(عبد الله، 2002، ص24-25)

5- خطوات الإدارة الناجحة للوقت:

1.5-مراجعة الأهداف و الخطط و الأولويات:

إن مراجعة الأهداف و الخطط و الأولويات تساعد الموظف في عملية التقييم و التقويم على حد سواء، فانعدام الأهداف الواضحة و المتسلسلة وفق ترتيب زمني تؤدي إلى إهدار الوقت و عدم القدرة على تنظيمه و إدارته بالشكل الصحيح .

2.5- الاحتفاظ بخطة عمل زمنية أو برنامج عمل:

حيث يتوجب على الموظف القيام بعمل برنامج زمني للوصول للأهداف المسطرة على المدى القصير لمدة معينة، حيث يجب أن يوضح فيها المهام والأعمال والمسؤوليات التي يتطلب القيام بها، و تواريخ بداية و نهاية كل عمل ،و المواعيد الشخصية وغيرها، و يتطلب أن تكون منظمة بشكل جيد يستجيب لمتطلبات الموظفين.

3.5- وضع قائمة انجاز يومية:

الخطوة التالية لإدارة الوقت بشكل جيد، هي تتطلب من الموظف أن تكون لديه قائمة أعمال يومية تفرض نفسها عليه كلما نسي أو كسل، وفيها يتم مراعاة النقاط التالية:

- عدم المبالغة في وضع أشياء كثيرة في قائمة الانجاز اليومية.
- اعتماد مبدأ باريتو للمساعدة على الفعالية (يشير مبدأ باريت الى انه إذا حددت أهم نقطتين في عشر نقاط وقمت بانجاز هاتين النقطتين، فكأنك حققت 80% من أعمالك لذلك اليوم)
- أن يكون الموظف مرنا، فقائمة الانجاز ليست أكثر من وسيلة لتحقيق الأهداف.
- أن تعطي الموظف لنفسه راحة في الإجازات في نهاية الأسبوع.
- جعل وضع القائمة اليومية جزءا من حياة الشخص.

4.5- سد منافذ الهروب:

وهي المنافذ التي يهرب بواسطتها الموظف من مسؤولياته و خطط لانجازها و خاصة الصعبة و الثقيلة، فتصرفه عنها مثل (الكسل، التأجيل،/التسويق، الترويح الزائد عن النفس.....الخ)

5.5- استغلال الأوقات الهامشية:

أي الأوقات المستغرقة بين الالتزامات و بين الأعمال كاستخدام السيارة، السفر، انتظار الوجبات...وهي تزيد كلما قل تنظيم الإنسان لوقته و حياته، إذ يجب على الموظف التأمل دائما كيف يقضي وقته، ثم يحلله، و يحدد موقع الأوقات الهامشية، و يضع خطة عملية للاستفادة منها قدر الإمكان مثل (النوم الخفيف، التأمل، القراءة، التفكير..الخ)

6.5- عدم الاستسلام للأمور العاجلة غير الضرورية:

حيث أنها تجعل الإنسان أداة في برامج الآخرين و أولوياتهم (ما يرون انه مهم و ضروري) و تسلبه فعاليته و وقته (من اكبر مضيعات الوقت)، يتم ذلك عندما يضعف الإنسان في تحديد أولوياته و يقل تنظيمه لنفسه و إدارته لذاته، و لكي لا يقع احد ضحايا ذلك ينبغي عليه تحديد أهدافه و

أولوياته، تطبيق الفوائد و التوصيات العملية و المجربة التي سترد لاحقا في إطار الضرورة و الملائمة و الفعالية المرتبطة بالأعمال و المهام و الأنشطة التي تمارس في الحياة. (عبر، 2009، ص ص 12-13)

6-أهداف إدارة الوقت: لإدارة الوقت عدة أهداف نذكر منها ما يلي:

1.6-تحسين القدرة على اتخاذ القرارات:

بحيث تساهم إدارة الوقت في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات، فعندما يشعر الشخص بضغط الوقت، يتوجب عليه اتخاذ القرار في موضوع ما، فانه يجد نفسه مضطرا لاتخاذ القرار بسرعة دون تفكير كاف في تداعياته، و هذا يمكن أن يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير فعالة، بالمقابل إدارة الوقت بشكل جيد تقلل من ضغط الوقت و تسمح للشخص بالشعور بالسيطرة و الهدوء.

2.6-ترتيب الأولويات:

إدارة الوقت تساعد في تحديد الأمور الأكثر أهمية و إعطاءها الأولوية، بينما يتم تأجيل الأمور الغير مهمة إلى وقت لاحق ، هذا يساعد الشخص على التفوق بين ما هو ضروري لانجازه و ما يمكن تأجيله، مما يساهم في تحسين الفعالية الإنتاجية.

3.6-تحقيق التوازن بين العمل و الحياة:

تلعب إدارة الوقت دورا هاما في تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية، فهي تسمح للأفراد بتخصيص وقت كاف للأمور الضرورية و في الوقت نفسه للأمور الشخصية. مما يساهم على الحفاظ على العلاقات الأسرية و تقليل الإهمال الناتج عن الارتباط بشكل مفرط بالعمل.

4.6-زيادة الإنتاجية:

تساهم إدارة الوقت في تحسين الإنتاجية المؤسسات إنتاجية كانت أم خدماتية ، وذلك عن طريق تقليل الضغط و التوتر و منح الشخص وقتا إضافيا لتعلم مهارات جديدة و تطوير العمل، كما تمكن الفرد من الاستمتاع بأوقات الاستراحة و الهوايات الشخصية ، مما يزيد من الطاقة و الحيوية.

5.6-تعزيز الثقة بالنفس:

يمكن لإدارة الوقت أن تعزز الثقة بالنفس من خلال تحقيق الأهداف و الالتزام بالمواعيد و التفوق في الأداء و على العكس من ذلك فشل الفرد من مراعاة الوقت يمكن أن يؤدي إلى الإرهاق و التعب و يؤثر سلبا على الثقة بالنفس.

7-استراتيجيات إدارة الوقت:

هذه المرحلة تتضح من خلال متابعة مسار العملية الإدارية للوقت و كل ما من شأنه أن يؤثر عليها و الكشف عن الأخطاء أو منع حدوثها في الوقت المناسب و يطول زمن الرقابة إذا كانت إجراءاتها شديدة

و صارمة و تشير الدراسات والأبحاث إلى التداخل بعض المفاهيم المتعلقة بإدارة الوقت و التي تنصب في مجملها في محور واحد، و من بين المصطلحات التي تتقارب في مفهومها و إدارة الوقت نذكر منها:

***تخطيط الوقت:** بحيث يعرف انه تحديد الوقت المتاح لانجاز الأعمال المطلوبة، فهو بذلك يمثل العملية الاستشرافية للمستقبل و التنبؤ بما يستوجب علينا القيام به من أنشطة.

***تنظيم العمل:** و يقصد به توزيع ساعات اليوم على الفعاليات المراد انجازها يوميا بحيث لا يطغى زمن فعالية على زمن فعالية أخرى للتمكن من تنفيذ كل ما هو مخطط له.

***توجيه الوقت:** لقد عرف دريكر توجيه الوقت بأنه إرشاد العمال للاستغلال الأمثل للوقت. (جمال، 2023، ص376)

الجانب التطبيقي:

1. الدراسة الاستطلاعية:

تهدف هذه المرحلة لاكتشاف ميدان إجراء البحث و اختبار مقاييس الصدق و الثبات ومدى توفر وتجاوب عينة البحث التي تكونت من 15 عامل من بلدية زموري ولاية بومرداس.

2. الدراسة الأساسية:

تم تطبيق الاستبيان بعد حساب الصدق و الثبات على 80 عامل من عمال بلديات ولاية بومرداس موزعين على البلديات التالية: (زموري، برج منايل، سي مصطفى، بومرداس و قورصو)

3. مجتمع وعينة البحث:

قمنا باختيار عينة البحث التي بلغ عددها 80 عامل من البلديات التالية: (زموري، برج منايل، سي مصطفى، بومرداس و قورصو) من مجتمع أصلي مكون من جميع بلديات بولاية بومرداس والموزعة كالتالي: (زموري، برج منايل، سي مصطفى، بومرداس و قورصو، أعفير، جنات، دلس، الكرمة، الثنية، الناصرية، يسر، بودواو ولقطة)

4. أدوات جمع البيانات:

1.4. الملاحظة:

تعرف المراقبة على أنها المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك ما أو ظاهرة معينة في ظل ظروف و عوامل بيئية معينة بغرض الحصول على معلومات دقيقة لتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة و تعتمد على خبرة و قابلية الباحث على الصبر لفترات طويلة لتسجيل المعلومات (أمجد قاسم، 2019)

قمنا باستعمال تقنية الملاحظة لأنها ستساعدنا في تفسير النتائج لاحقا.

2.4. الاستبيان:

الاستبيان هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات و البيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة، ويعرف الاستبيان في الأوساط البحثية العلمية تحت أسماء عديدة مثل الاستقصاء و الاستفتاء و كلها تفيد الترجمة الخاصة بكلمة (Questionnaire أو Sondage) و يعرف الاستبيان كذلك بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، و يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية و التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد.

1.2.4. استبيان إدارة الوقت:

عبارة عن مجموعة من البنود التي يدور مضمونها حول 21 بند موزعة على ثلاثة أبعاد وهي كالتالي:

البعد الأول: تخطيط الوقت (1-2-3-4-5-6-7)

البعد الثاني: تنظيم الوقت (8-9-10-11-12-13-14)

البعد الثالث: (15-16-17-18-19-20-21)

كيفية التصحيح:

- تؤخذ درجات من 1 إلى 5

- غير موافق بشدة 1، غير موافق 2، محايد 3، موافق 4 و موافق بشدة 5

2.2.4. استبيان تحسين جودة الخدمة:

يتكون الاستبيان من (21) بند تؤخذ الدرجات بنفس درجات الاستبيان السابق

الخصائص السيكومترية للاستبيان:

الصدق: عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الجامعيين في تخصص العمل و التنظيم بجامعة الجزائر 2 بلغ عددهم خمسة أساتذة .

ثبات الاستبيان للتحقق من الاتساق الداخلي وثبات بنود محاور الاستبيان محور إدارة الوقت ومحور تحسين جودة الخدمة قمنا باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

جدول رقم 01: يمثل ثبات استبيان إدارة الوقت

بنود استبيان إدارة الوقت	معامل ألفا كرونباخ
21	0.59

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) إن قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب 0.59 وهي قيمة مرتفعة عن المتوسط، هذا ما يدل على ثبات بنود استبيان إدارة الوقت وهي صالحة من أجل تطبيقها على عينة الدراسة.

جدول رقم 02: يمثل الاستبيان الثاني: تحسين جودة الخدمة

بنود استبيان تحسين جودة الخدمة	معامل ألفا كرونباخ
21	0.63

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) إن قيمة معامل ألفا كرونباخ تقدر ب (0.63) و هي قيمة مرتفعة هذا ما يدل على ثبات و اتساق بنود استبيان تحسين جودة الخدمة و هي صالحة من أجل تطبيقها على عينة البحث.

5.6. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج SPSS والتكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل الارتباط سبيرمان براون.

7. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1.7. عرض نتائج الدراسة:

1.1.7. عرض خصائص العينة:

حسب متغير الجنس:

جدول رقم 03: يمثل التكرار والنسب المئوية لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
الذكور	30	%37.5
الإناث	50	%62.5
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) إن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور حيث بلغ عدد الإناث (50) عاملة بينما نسبة الذكور (30) عامل.

حسب متغير السن:

جدول رقم 04: يمثل التكرارات و النسب المئوية لمتغير الجنس

الفئة	التكرارات	النسب المئوية
30-20	30	%37.5
40-31	20	%25
+40	30	%37.5
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) إن أغلبية العمال تتراوح أعمارهم بين 30-20 و 40 سنة بأعلى نسبة تكرارات.

حسب متغير الحالة العائلية:

جدول رقم 05: يمثل لتكرارات والنسب المئوية لمتغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرارات	النسب المئوية
أعزب	32	%40
متزوج	28	%35
مطلق	11	%13.75
أرمل	09	%11.25
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن نسبة عالية من فئة العمال العزب حيث بلغ عددهم (32) عاملا بعدها العمال الغير متزوجين ب 28 عامل و من ثم فئة المطلقين و أخيرا فئة الأرامل التي بلغ عددهم (09) .

حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم 06: يمثل العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب المئوية
ابتدائي	15	%18.75
متوسط	25	%31.25
ثانوي	10	%12.5
جامعي	30	%37.5
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن أغلبية العمال لهم مستوى تعليمي جامعي حيث بلغ عددهم (30) عامل ثم يأتي في المرتبة الثانية العمال ذوو مستوى تعليمي متوسط ب (25) عامل أما التعليم

الابتدائي في المرتبة الثالثة و بلغ عددهم (15) عامل و في المرتبة الأخيرة مستوى تعليمي ثانوي و بلغ عددهم (10) عمال.

2.1.7. اختبار التوزيع الطبيعي:

جدول رقم 07: يمثل التوزيع الطبيعي

متغيرات الدراسة	الإحصاءات	درجة الحرية	قيمة الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة (sig)	القرار الإحصائي
إدارة الوقت	0.892	50	0.714	0.05	تتبع التوزيع الطبيعي
تحسين جودة الخدمة	0.925	50	0.525	0.05	تتبع التوزيع الطبيعي

3.1.7. اختبار فرضيات الدراسة:

أ. اختبار نتائج الفرضية العامة حسب معامل سبيرمان براون:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

جدول رقم 08: يبين مستوى الدلالة الإحصائية لعلاقة إدارة الوقت وتحسين جودة الخدمة

العينة	المتغيرات الإحصائية	معامل الارتباط سبيرمان براون	مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية sig	القرار الإحصائي
80	متغيرات الفرضية	**0.711	0.01	0.000	دالة
	إدارة الوقت				
	تحسين جودة الخدمة				

نستنتج من هذه النتيجة وجود علاقة طردية قوية بين معدل درجات إدارة الوقت وتحسين جودة الخدمة.

ب. اختبار نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

توجد علاقة دالة إحصائية بين تخطيط الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

جدول رقم 09: يبين مستوى الدلالة الإحصائية لعلاقة تحسين الوقت وتحسين جودة الخدمة

العينة	المتغيرات الإحصائية	معامل الارتباط سبيرمان براون	مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية sig	القرار الإحصائي
80	متغيرات الفرضية	*0.520	0.01	0.000	دالة
	إدارة الوقت				
	تحسين جودة الخدمة				

نستنتج من هذه النتيجة وجود علاقة طردية متوسطة بين معدل درجات تخطيط الوقت وتحسين جودة الخدمة.

ج. اختبار نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

جدول رقم 10: يبين مستوى الدلالة الإحصائية لعلاقة تنظيم الوقت وتحسين جودة الخدمة

القرار الإحصائي	قيمة الدلالة الإحصائية sig	مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط سبيرمان براون	المتغيرات الإحصائية / متغيرات الفرضية	العينة
دالة	0.000	0.01	**0.622	إدارة الوقت	80
				تنظيم الوقت	

نستنتج من هذه النتيجة انه توجد علاقة طردية جيدة بين معدل درجات تنظيم الوقت وتحسين جودة الخدمة.

د. اختبار نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توجيه الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

جدول رقم 11: يبين مستوى الدلالة الإحصائية لعلاقة تخطيط الوقت وتحسين جودة الخدمة

القرار الإحصائي	قيمة الدلالة الإحصائية sig	مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط سبيرمان براون	المتغيرات الإحصائية / متغيرات الفرضية	العينة
دالة	0.000	0.01	**0.502	إدارة الوقت	80
				توجيه الوقت	

نستنتج من هذه النتيجة أن وجود علاقة طردية بين توجيه الوقت وتحسين جودة الخدمة.

2.7. مناقشة نتائج الدراسة:

1.2.7. مناقشة نتائج الفرضية العامة:

بعد قبول الفرضية العامة القائلة بوجود علاقة ارتباطية بين إدارة الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

هذا ما أكدته دراسة راوية تيسير غزاوي (2012) بالأردن حيث هدفت إلى دراسة مفهوم إدارة الوقت وواقع تطبيقه في دائرة الأحوال المدنية والجوازات وكذلك مستوى أداء العاملين، وقد تم توزيع (181)

إستبانة أعيدت منها (159) إستبانة بنسبة (87.7%) من عينة الدراسة و التي أوجدت نتائج الدراسة وجود علاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين (منيف منهج، 2019، ص51)

كما أشارت دراسة بوهلالة أحمد و آخرون (2023) عن أهمية المناخ التنظيمي والأمن النفسي، إذ أن إدارة الوقت الجيدة يؤدي إلى مناخ تنظيمي جيد داخل المؤسسة و بالتالي الحصول على الأمن النفسي لدى العامل و إذا كانت حياة العامل مستقرة للعامل هذا يؤدي إلى زيادة مردوديته (بوهلالة احمد و آخرون، 2023، ص110)

2.2.7. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة بين تخطيط الوقت و تحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

هذا ما أكدته دراسة عبد الهادي خوري و محمود أبو الهيجاء (2010) بعنوان اثر تخطيط الوقت على أداء العمال، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر تخطيط الوقت على أداء الموظفين في قسم الجبابة في بلدة نابلس الفلسطينية، حيث تم عمل استبانة تم توزيع 30 و استرجاع 25 وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن تخطيط الجيد للوقت يقلل من الوقت المهدر حيث أن التخطيط يساعد في الحفاظ على الوقت كمورد مهم في العمل (عبد المجيد علوي، 2019، ص51)

3.2.7. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تقبل الفرضية القائلة انه توجد علاقة بين تنظيم الوقت و تحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة حفصة مناد (2017) بعنوان أثر تطبيق إدارة الوقت على أداء المورد البشري -دراسة ميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالعبادية بعين الدفلى والتي أكدت من خلال النتائج التي توصلت إليها من وجود علاقة بين إدارة الوقت ومنها تخطيط الوقت ، تنظيم الوقت على رفع أداء العامل وتحينه

4.2.7. مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توجيه الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

بعد حساب معامل ارتباط سبيرمان ، فان القيمة المحسوبة ($r=0.502^{**}$) دالة إحصائيا sig=0.000 أصغر من مستوى دلالة (0.01)، وبالتالي تقبل الفرضية .

خاتمة:

بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية و بعد تطبيق أدوات البحث المتمثلة في الاستبيان والإحصاء توصلنا إلى مجموعة من النتائج مفادها:

*توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وتحسين الجودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

*توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخطيط الوقت وتحسين الجودة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنظيم الوقت وتحسين جودة الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توجيه الوقت وتحسين جود الخدمة لدى عمال بلديات ولاية بومرداس.

مما سبق نصل إلى نتيجة مفادها أن للوقت دور جد أساسي في العملية الإنتاجية والخدماتية وجودة الخدمة المقدمة للمواطن لذا من الضروري الاهتمام بهذين المتغيرين في المؤسسات من خلال ملاحظة الوقت الضائع وأداء العمال وربطه بالعملية الإنتاجية كإعطاء علاوات وحوافز على من لا يضيع الوقت ويزيد من خدمته وإنتاجيته فهنا بطبيعة الحال ستزيد جودة الخدمة إلى ما ربطنا هذين المتغيرات بالحوافز المادية هذا يؤدي بنا إلى بحث آخر وتساؤلات أخرى في المستقبل.

الاقتراحات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية حول إدارة الوقت و علاقتها بتحسين جودة

الخدمة في المؤسسة الاقتصادية في ولاية بومرداس نقترح ما يلي:

- ضرورة التخطيط اليومي للوقت بما يتلاءم مع قدرات العاملين.
- إقناع العمال بأهمية احترام الوقت وتعزيز الوعي لديهم.
- تحديد الأهداف المراد تحقيقها من اجل الوصول لها في اقل جهد ووقت ممكن.
- عقد دورات تدريبية للعمال كافة المستويات لتغيير العادات والسلوكيات التي تؤدي إلى إهدار الوقت وتضييعه.
- التخلص من مضيعات الوقت بشكل فعال مثلا التقليل من حجم المكالمات الهاتفية.

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

1. أمجد قاسم، تعريف المقابلة كأداة في البحث العلمي و مزاياها، الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية و الاستراتيجية، <http://www.politics-dz.com>
2. بوهلالة، احمد، و آخرون. (2023). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأمن النفسي دراسة ميدانية لدى عينة من افراد اعوان الجمارك بوهران. مجلة دراسات في سيكولوجية الانحراف، (01)، 282-222015304. Asjp.cerist.dz/en/article/
3. بلقربوز، مصطفى، ساعد، محمد (2023). جودة الخدمات و دورها في تحقيق الميزة التنافسية. دراسة حالة مؤسسة موبيليس في ولاية تيارت. مجلة الاقتصاد و البيئة، 6(318-01338). www.asjp.cerist.dz
4. حواس، مولود. حمودي، راجح. (2013). أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك دراسة حالة خدمات الهاتف النقال للوطنية للاتصالات الجزائر. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، (03)، 143-162. Dspace.univ-ouargla.dz
5. زعزع، فطيمة. تفويقت، زليخة. (2017). دور إدارة الوقت في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية. (6)، 59-72. www.sjp.cerist.dz
6. سيف المحرمي، منيف احمد، عبد المجيد، علوي نهج. (2019). أثر إدارة الوقت على المدراء في الإدارات الحكومية اليمنية دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للكهرباء محافظة عدن. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية. (6)، 44-48. <https://www.asjp.cerist.dz>
7. شوقي، عبد الله. (2002). إدارة الوقت و مدارس الفكر الإداري، دار أسامة للنشر و التوزيع.
8. عبد الوهاب محمد إبراهيم، أسامة. (2020). أثر إدارة الوقت على الأداء المؤسسي. المجلة العربية للنشر العلمي (21)، 151-195. www.asjp.net
9. عبد العزيز محمد، أشرف. (2009). دور استراتيجيات الوقت في تحقيق الإبداع. 10(02)، 160-183. <https://jces.j183-160ournals.ekb.e>
10. عجيلات، عبد الباقي. (2017). إدارة الوقت-المعوقات والحلول. مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية، 8(2)، 62-87. www.univ.setif.dz
11. فوزي الخطيب، عبير. (2009). إدارة الوقت وأثرها في مستوى أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا. <http://search.emarefa.net>
12. ميلود، زيد الخير. (2008). إشكالية الجودة كمحرك لتنافسية المؤسسات الصناعية الغذائية بالجزائر. رسالة دكتوراه منشورة، جامعة الجزائر. dspace.univ-alger3.dz
13. الهلة، محمد. (2017). أهمية جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المشرفين عليها من المديرين دراسة حالة عينة من المستشفيات العامة والعيادات الخاصة بالجزائر. مجلة إضافات اقتصادية. (2)، 69-87. www.asjp.cerist.dz

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Gerard. Lacombe. (2006). Analyse de l'organisation et de la gestion du temps des gestionnaires a travers les taches et les activistes. Université du Québec a Montréal.
2. Naik, Krishna. Gantasala, swapnabhargavi. venugopalprabhakar. (2010). service quality (Servqual) and it is effect on customer satisfaction in retailing European. journal of social sciences. 16(2), 239-251. www.reasrchgate.net
3. Raman. yvon. (1991). Définition de la notion de qualité, chronologie et fondements de la gestion de la qualité. master France. Université Hesam.shs.science.