



جامعة ميدأوشن

كلية الادارة

بكالوريوس الادارة

تأثير ادارة الوقت على أداء العاملين في قطاع البنوك: دراسة
وصفيه تحليلية في مدينة الرياض
(بنك الراجحي)

اسم الطالب/ عبير عايض عويد المطيري

الرقم الجامعي: 2021204610

مشروع التخرج – 1

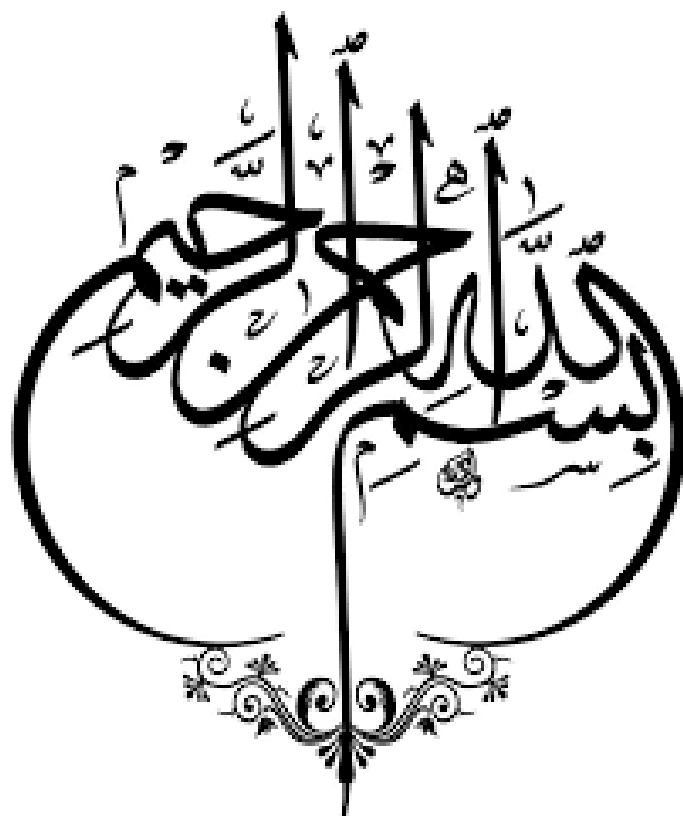
كلية الادارة- جامعة ميدأوشن

اشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الادارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني- 2024



فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
	العنوان
	البسمة
	الشكر و التقدير
	الاهداء
	فهرس الموضوعات
	الفصل الاول: الاطار العام للدراسة
	المقدمة
	مشكلة البحث
	فجوات على المستوي النظري
	فجوات على المستوي التطبيقي
	اسئلة البحث
	اهمية البحث
	على المستوي النظري
	على المستوي التطبيقي

قائمة الاشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة

الفصل الاول: الاطار العام للدراسة.1

1.1. المقدمة

لأشك أن السمة المميزة لعصرنا هذا هي تحدي الاستفادة من الوقت لتلبية احتياجات الحياة التي تتزايد يوماً بعد يوم. نظراً لارتباط الوقت بحياة الإنسان الشخصية والمهنية، فقد اكتسب أهمية بالغة بصفته مورد مهم ينبغي التعامل معه واستثماره بفعالية، فكلما استطاع الفرد أن يتحكم في وقته بشكل جيد فهو يستطيع إدارة حياته بنجاح، فالفرد هو المسؤول الأول والأخير عن إدارة حياته مما يجعله مجبراً على اختيار الطريقة الصحيحة لذلك سواء على مستوى حياته الشخصية، أو على مستوى المنظمة، فالوقت مرتبط بالعمل سواء كان إدارياً، اقتصادياً أو خدماتياً.

على صعيد العمل يعتبر استثمار وإدارة الوقت للاستفادة منه في تحقيق وإنجاز مهام واختصاصات الوظيفة من سمات المدير الناجح .. حيث إن إدارة الوقت عبارة عن نشاط يهدف إلى تحقيق أقصى فائدة عامة للأنشطة الإدارية والإنتاجية والفنية المختلفة في إطار جدول زمني محدد.

كما تعتبر منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها أداة حيوية في المجتمعات الإنسانية ويعد الأفراد العنصر المؤثر والفعال فيها فوجودهم ضمن تلك المؤسسات يفرز أنماط من التفاعلات الإنسانية التي تؤثر على فاعليتها، فالمنظمات الفعالة تحقق إنتاجية عالية تدعم الاقتصاد وتشبع حاجات المستهلكين، في حين أن المنظمات غير الفعالة تعاني من مشكلات ومعوقات اقتصادية وإدارية واجتماعية.

إدارة الوقت تساهم بشكل أساسي في رفع الإنتاجية والسرعة في إنجاز المهام وإيجاد حلول سريعة للمشاكل والمعوقات .. حيث تساعد إدارة الوقت على تحسين نوع العمل وإنجازه في وقت قياسي وبالتالي الحصول على نتائج أفضل. إن جميع ما تم ذكره من معلومات حول أهمية إدارة الوقت تعتبر دافع ومحفز للباحثين لتبسيط الضوء على هذا الموضوع ودراسته و البحث فيه.

لكن إدارة الوقت تتطلب وسائل تقنية يجب توفرها متمثلة في الحاسبات الآلية والشبكات والانترنت وتقنيات نقل وتبادل المعلومات والبيانات، بينما هنالك وسائل غير تقنية كمهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة بالإضافة إلى ممارسة السيطرة الواعية على الوقت الذي يقتضيه أداء العاملين، خاصة لزيادة الفعالية والكفاءة أو الإنتاجية. فإدارة

الوقت منهج مصمم من عمليات ومبادئ وتقنيات ومهارات يجب تنميتها لتطوير الذات على صعيد بيئة العمل .

برزت أهمية إدارة الوقت في التراث النظري والمعرفي منذ بداية عملية التصنيع على وجه الخصوص، وقد أكدت النظريات الحديثة علاقة الوقت بالعديد من المتغيرات التنظيمية ومنها متغير الأداء الذي يعتبر من أهم أهداف التنظيم التي تسعى إليها جميع المؤسسات باختلاف طبيعتها سواء كانت مؤسسات خدماتية أو صناعية ... الخ.

كما تؤكد نظرية الإدارة العلمية عن أهمية إدارة الوقت في تحقيق أهداف المنظمة وزيادة الإنتاج من خلال عاملي الحركة والزمن، أي الزمن الذي يستغرقه العامل لإنجاز عمل معين، وكيفية اختصار هذا الزمن، وهذا ما ذهب إليه "جانيت" بوضعه جدول عمل ومخططات تساعد في وضع جداول زمنية للأعمال كأساس للتخطيط والتنفيذ والرقابة وكذلك "جبلبرت" بدراسته إمكانية استئصال الحركات غير الضرورية لدى العمل وتقسيمه له.(اميمة عبد الخالق، ٢٠٠٩)

أن تناول موضوع إدارة الوقت بالمفهوم الحالي قد بدأ في نهاية الخمسينات وبداية الستينات من طرف الباحث "جيمس ماكي" في كتابه "إدارة الوقت"، بعدها ظهرت أبحاث أخرى، في مجال إدارة الوقت خاصة مع تزايد التطورات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وزيادة عدد المؤسسات وارتفاع التكاليف، تلك الأبحاث بينت مدى أهمية الوقت بالنسبة لهؤلاء الباحثين حيث يمثل الوقت لديهم مورد ثمين، وأن تكلفة الوقت الضائع غالية جدا. غير أن طبيعة الوقت ليست كالأشياء الملموسة، وإن الاستغلال الأمثل للوقت له اثر في نجاح المؤسسات الاقتصادية وخاصة في ظل المنافسة الكبيرة في عصرنا الحالي والتي ترتبط بمدى الاستغلال الأمثل للوقت وإدارته بشكل جيد. (سهيل فهد، ١٩٨٨).

ويلاحظ أن الاتجاهات البحثية الحديثة لموضوع ادارة الوقت تركز على أن مسؤولية إدارة المنظمة تتحدد بمجموعة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال الوظائف التي تتولاها. وهذه الأهداف تؤخذ كأساس لتقييم كفاءة واداء الإدارة، وطبيعي أن تحدد تلك الكفاءة بمقدرة الإدارة على وضع أهداف سليمة وواقعية. وهذا يعنى أن الأهداف هي التي تحدد مسؤولية إدارة المنظمة بمعنى أن غياب الأهداف يعنى غياب المسؤولية أو غموضها أو عدم وضوحها وهذا في حد ذاته يوضح أهمية وجود الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها عبر خطة زمنية محددة. إلي جانب ذلك فإن أهمية الأهداف

تصبح أكثر إذا ما علمنا أن الأهداف تعتبر من أهم أدوات قياس كفاءة أداء الإدارة.

وهناك دور هام للأهداف يتمثل فيما أوضحه ثابت إدريس حين ذكر "أن للأهداف أهمية قصوى ودور فعال في العملية الإدارية لذا يمكن أن نعتبرها الأساس لأي نظام إداري، لأنها خير معين في عمليات التوجيه والرقابة وخاصة في عملية اتخاذ القرارات كما أنها تمثل أداة للاتصال والتنسيق والتحفيز وتعتبر معياراً للمفاضلة بين الاستراتيجيات البديلة" (السلمي، ٢٠٠٨ : ٨٩)

نتيجة لجميع ما اوردنا من معلومات حول موضوع ادارة الوقت وفي ظل الاهتمام المتزايد بإدارة الوقت والأداء، نحاول من خلال هذه الدراسة تشخيص الواقع الفعلي لهذين المتغيرين من خلال تقسيم الدراسة الراهنة إلى خمسة فصول وهي كالآتي:

جاء الفصل الأول بعنوان الإطار العام للدراسة، ويشمل كل من اهمية الدراسة، أهداف الدراسة، اسئلة الدراسة، الإشكالية وفرضيات الدراسة، بالإضافة الى نموذج الدراسة.

أما الفصل الثاني فقد خصصناه للإطار النظري للدراسة و يشمل المتغير الاول و الثاني و العلاقة بينهما ، ثم تناولنا في الفصل الثالث الدراسات السابقة، أما الفصل الرابع فقد شمل الإطار المنهجي للدراسة و الذي يتناول مجالات الدراسة، والمنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات، العينة، كيفية اختيارها وأسلوب التحليل، وخصصنا الفصل الخامس لمناقشة النتائج و وضع الخاتمة واهم التوصيات.

مشكلة البحث 1.2.

يعتبر الوقت من أهم موارد الإدارة في عصرنا الحالي، لأنه يمثل العنصر الأساسي في قياس الإنتاجية والأرباح، الأمر الذي خلق مشكلة في التعامل مع الوقت وإدارته، في العديد من النظريات على اختلاف طبيعتها، وهذا ما أكدته المداخل النظرية المفسرة للارتباطات القائمة بين إدارة الوقت وعلاقته بالعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى والتي من بينها متغير الأداء.

الوقت من الموارد النادرة التي يجب إدارتها بفاعلية لتحقيق النجاح الأمثل في إنجاز المهام أو الأهداف المحددة، لأنه ليس من الممكن إيجاد المزيد من الوقت، بل أن التحدي الذي يواجه المسئول هو كيف يمكن تحقيق استغلال أفضل للوقت المتاح، وتنسأ ظاهرة سوء إدارة الوقت عندما يتم استغلاله في أداء أشياء أقل أهمية مما ينبغي. يجب أن يحظى الوقت بالرقابة الشديدة كما هو الحال لممتلكاتنا الخاصة والعامة، إن إدارة الوقت توضح للفرد وتبصره بمجموعة من الصفات والعادات الإنسانية التي يجب أن يتعامل معها في حياته الخاصة وفي الإدارة على أنها مرادفة للتنظيم والترتيب وإجراءات العمل اليومية المبرمجة وكل هذه العناصر لها فاعلية كبيرة إلا أن إدارة الوقت أشد تعقيداً فهي حالة نفسية تفرض على الإنسان مدى استعداده بالالتزام وإعادة ترتيب الأولويات وطبيعة العمل.

نظرا لارتباط الوقت بحياة الإنسان الشخصية والمهنية، فقد اكتسب أهمية بالغة بصفته مورد مهم ينبغي التعامل معه واستثماره بفعالية، فكلما استطاع الفرد أن يتحكم في وقته بشكل جيد فقد أدار حياته بنجاح، فالفرد هو المسئول الأول والأخير عن إدارة حياته مما يجعله مجبرا على اختيار الطريقة الصحيحة لذلك سواء على مستوى حياته الشخصية، أو على مستوى المنظمة، فالوقت مرتبط بالعمل سواء كان إداريا، أو اقتصاديا، ويعتبر أحد أهم خمسة موارد أساسية في مجال الأعمال وهي المواد، المعلومات، الأفراد والموارد المالية، وبالتالي فهو يحتاج إلى إدارة جيدة لكونه ليس من الموارد المتجددة، ولا يمكن استبداله بمورد آخر.

فجوات على المستوى النظري 1.2.1

ان المشكلة في ادارة الوقت لا تكمن في الوقت نفسه، وانما تكمن في كيفية استعمال الافراد لوقتهم، وفيما انجز من عمل. فاذا كانت طبيعة ادارة الوقت اثناء اداء تختلف من عمل لأخر، فانه ليس في كل الحالات يستطيع الموظفون التحكم في اوقاتهم، اما بسبب ذاتهم، او بسبب مهام الآخرين، ويترتب على ذلك وجود خلل يزيد من الجوانب السلبية في عملهم مثل عدم تحقيق الرضا في العمل و سوء الاداء، وقلة الانتاجية، فضلا عن ذلك زيادة اعباء العمل. لذلك فان نجاح الموظفين في المنظمة في كثير من الاحيان هو نجاح للمنظمة ككل. ويعود هذا النجاح للإدارة الجيدة للوقت.

هنالك عدد من الدراسات و الابحاث تناولت موضوع ادارة الوقت وعلاقته بمتغيرات عديدة من ضمنها اداء العاملين، الا انها قد تركت الباب مفتوحا للباحثين لتناول هذا الموضوع و اخضاعه لدراسات مستمرة كلما استجدت متغيرات ذات صلة بموضوع ادارة الوقت.

عند مراجعة بعض البحوث و الدراسات المتعلقة بموضوع ادارة الوقت نلاحظ ان هذا الموضوع تمت دراسته من عدة جوانب اهمها واقع ادارة الوقت، وهدر و مضيعات الوقت، وكفاءة وفاعلية ادارة الوقت، استغلال الوقت، ضغوط الوقت لما لهذه الامور من اهمية في المنظمات المختلفة وهذا ما اورده الباحث عبدالجبار عندما تناول مكلة ادارة الوقت.(عبد الجبار،٢٠١٢).

بينت بعض الدراسات دور ادارة الوقت في تعديل العلاقة بين الاداء الوظيفي و متغير سمات التفاؤل ومركز التحكم. (Nonis,2011).

قامت بعض الدراسات بالبحث عن العلاقة بين التدريب على ادارة الوقت من جهة و التحكم المدرك في الوقت، وضغوط العمل، و الاداء الوظيفي من جهة اخري، وضمن هذا السياق اظهرت الدراسات السابقة اهمية دور ادارة الوقت في الاداء الوظيفي.(ملحم،٢٠١٠).

فجوات على المستوى التطبيقي 1.2.2

اثبتت النظريات و الدراسات السابقة ان الاستغلال الامثل للوقت له اثر بالغ على الاداء، و هو احد اهم عوامل المنظمات، نحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة القائمة بين إدارة الوقت والأداء في بيئة تنظيمية تختلف من حيث مكوناتها وعناصرها وثقافة عمالها عن تلك البيئات التنظيمية التي أجريت فيها الدراسات السابقة الا وهو قطاع المصارف و البنوك، المتمثل في بنك الراجحي، وذلك من خلال تجسيد الواقع الفعلي لموضوع الدراسة، ومحاولة تحديد الارتباطات القائمة بين متغيري الدراسة.

اسئلة البحث 1.4.

تبلورت اشكالية الدراسة في السؤال الرئيس التالي : ما هو تأثير ادارة الوقت على أداء العاملين في قطاع البنوك: دراسة وصفية تحليلية في مدينة الرياض (بنك الراجحي) ؟ ومن ثم تفرعت منه الاسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين ادارة الوقت و الاداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة بين تنظيم الوقت وفعالية الأداء داخل المؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة بين تخطيط الوقت وزيادة الانتاج في المؤسسة محل الدراسة؟

اهمية البحث 1.3.

على المستوى النظري 1.3.1.

يعد الوقت من الموارد الهامة والثمينة للإنسان، وتعد عملية إدارته وحسن استثماره مشكلة أساسية في المجتمعات الحديثة نظرا لما تتميز به من انتشار لأعراض السرعة والقلق والتوتر وذلك لعدم القدرة على إدارة الوقت بالطرق السليمة والاستفادة منه بشكل جيد في حالات كثيرة، وهذا يزيد من درجة الضغوط التي يتعرض لها الموظفون.

تظهر الحاجة إلى الإدارة الفعالة للوقت وأهميتها في مختلف المستويات الإدارية للمنظمة مما يؤثر على أدائها وتحقيق أهدافها، كما أن تعقد بيئة العمل بمختلف أبعادها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وازدياد توقعات المنظمات لما يجب أن يحققه العاملون فيها، وكبر حجم المنظمات وازدياد تأثيرها على الأفراد الأمر الذي أدى إلى رغبة هؤلاء الأفراد في الاستقلال الفردي ، كلها عوامل زادت من درجة الاهتمام بإدارة الوقت و التي أصبحت تعد من الأساسيات التي يجب أن يهتم بها الإداريون في إدارة أعمالهم،

وذلك بغية الوصول الى افضل النتائج في منظماتهم.

1.3.2. على المستوي التطبيقي

تنبع أهمية هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تتناوله إلى جانب الاهتمام الفكري للباحثين والممارسين الإداريين لهذا المنهج كمدخل لتحقيق أهداف القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية عموماً.

لماذا هو مهم؟

- الوقت كعنصر يمثل احد اهم عناصر الاداء الوظيفي و الانتاج.
- اهمية ادارة الوقت كمنهج لتنمية المهارات وتطوير قدرات العاملين مما له اثر بالغ علي ادائهم.

لمن هو مهم؟

- للقيادة الإدارية الى ضرورة تناول مفهوم إدارة الوقت ضمن منهج استراتيجي يضمن كفاءة الأداء.
- لصناع القرار الإداري لمساعدتهم في بناء ثقافة الأداء المتميز من خلال مبادئ إدارة الوقت. من خلال أهمية الوقت كعنصر يمثل احد أهم عناصر الأداء الوظيفي.
- للمكتبة الجامعية وتزويدها باطار نظري وتطبيقي لإدارة الوقت.

المراجع

- أميمة عبد الخالق عبد القادر الأسطل، ٢٠٠٩، فاعلية إدارة الوقت وعلاقتها بالأنماط القيادية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم، "ماجستير غير منشور"، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص: ١٣٢ .
- سهيل فهد سلامة، ١٩٨٨، إدارة الوقت منهج متطور للنجاح، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن، ص: ٢٠ .
- سلمان زيدان، ٢٠١١، استراتيجيات إدارة الوقت والتغيير، الاردن : دار المناهج.
- خليل محمد حسن الشماع، ١٩٩١م، مبادئ الادارة بالتركيز على ادارة الاعمال، (بغداد، مطبعة الخلود).
- علي السلمي، ٢٠٠٨، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة، القاهرة، مصر.
- هاينز ماريون، ٢٠٠٤م إدارة الوقت، ترجمة عبدالله بلال، (بيروت : دار العودة).
- نادر احمد ابو شيخة، ١٩٩١م، ادارة الوقت، (عمان : دار مجدلاوي).
- نادر احمد ابو شيخة، ٢٠٠٩، مدخل إلى إدارة الوقت، (عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة).
- محمد العجمي، ٢٠٠٧، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية، (عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع).
- فهد بن عوض السلمي، ٢٠٠٨، ممارسة ادارة الوقت وأثرها في تنمية مهارات الإبداع الإداري لدى مديري مدارس المرحلة الثانوية من وجهة نظر مشرفي الإدارة المدرسية ومديري المدارس والمعلمين بتعليم العاصمة المقدسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- الهواري، سيد، ١٩٩٧، الإدارة الديمقراطية بالأهداف والنتائج، الطبعة الثالثة، دار الجيل للطباعة، (القاهرة) .
- محمد فريد الصحن و إسماعيل محمد السيد، ٢٠٠٢، " مبادئ الإدارة " ، الدار الجامعية ، (الإسكندرية).
- أحمد سيد مصطفى، ٢٠٠٠م ،إدارة السلوك التنظيمي: رؤية معاصرة (القاهرة، مكتبة الإنجاز المصرية).

- سيد محمد جاد الرب، ٢٠٠٩م ، " مؤشرات ومعايير قياس وتقويم الأداء " ، (القاهرة : الناشر المؤلف).
- عطية عبد الحى مرعى، ٢٠٠٨ ، " المحاسبة الادارية : أساسيات التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة وتقييم الاداء " ، (الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث).
- ماريون إي هاينز، ٢٠٠٦م ، " إدارة الاداء : دليل شامل للإشراف الفعال " ، ترجمة د. محمود مرسي ، د. زهير الصباغ ، (الرياض : الادارة العامة للبحوث).
- إبراهيم، أسامة عبد الوهاب. (٢٠٢٠). أثر إدارة الوقت على الأداء المؤسسي، المجلة العربية للنشر العلمي، (٢١).
- احمد، عثمان، ومقداد، حسين، ومحمد زين، محمد الطيب، والعبيد، عبد الرزاق، وعبد الجليل، محمد. (٢٠١٦). إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين – دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- أمين، زينب. (٢٠١١). أثر مهام الويب في تنمية الوعي المهني ومهارة إدارة الوقت لدى طلاب تكنولوجيا التعليم، مجلة كلية التربية جامعة الإسكندرية، العدد ٢١، ٢١.
- باسم، غدير، وعيسى، جميل، وعثمان، حنين (٢٠٢٢). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تخطيط الوقت – دراسة ميدانية في جامعتي تشرين وطرطوس-، مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد ٤٤/٣.
- بن جمعة، امينة (٢٠٢٣). دور إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية: دراسة حالة مطار هواري بومدين بالجزائر العاصمة، مجلة دراسات اقتصادية، ١٧ العدد (٢)، ص ٥٩٤-٥٧٦.
- ديفيدسون، جيف. (٢٠٠٩). كتاب نظم وقتك في ٦٠ ثانية- ستون طريقة فعالة للتغلب على الفوضى في المنزل وفي العمل، ط٣، مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية.
- عزوز، نور الدين (٢٠٢٣). استراتيجيات ادارة الوقت لدى موظفي الإدارة الجامعية الجزائرية وأثرها في أدائهم الوظيفي، مجلة دراسات اقتصادية، ٢٣ (١)، ص ٤١٨-٤٣٤.
- الغامدي، محمد. (٢٠١٨). كتاب إدارة الوقت، ط١، شبكة الألوكة.
- مرواني، رانية. (٢٠١٦). دور إدارة الوقت في مواجهة ضغوط العمل- دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة لولاية أم البواقي-، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

- ملحم ،محمود ابراهيم سعيد(٢٠١٠) دراسة تحليلية للعلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين بالتطبيق على المؤسسات العامة والخاصة بمحافظة قلقيلية - دولة فلسطين ، جامعة القاهرة ، كلية التجارة.
- المياحي، سعيد خلفان (٢٠٢٣). دور ادارة الوقت في دعم مستوى التحصيل الدراسي لدى عينة من طلاب دبلوم التعليم العام في محافظة الشمال، مجلة كلية التربية، ٩١ (٣)،ص ١-٣٣.
- 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