

الفصل الدراسي الأول – 2024

مقدمة

يعد الوقت آية من آيات الله الدالة على حكمته وبديع صنعه، وهو يعد مورداً استراتيجياً يعتمد عليه في جميع مجالات الحياة. وقد سخره الله للإنسان ليستثمره بما يفيد في الدنيا والآخرة، ويتفق منظرو علم النفس الصناعي والإداري اليوم على أن المنظمة المعاصرة تعيش في ظروف متغيرة ومعقدة بسبب التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، وهي بحاجة إلى استخدام أساليب فعالة لإدارة

الوقت للتمكن من تحقيق أهدافها على المستويات كافة. وبناء عليه يتم إحصاء هذه الدراسة للتحقق من العلاقة بين إدارة الوقت وفعالية الأداء المهني لدى العمال.

حظي موضوع اثر ادارة الوقت على الأداء الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين والدراسين والممارسين لأعمال الإدارة والتنظيم , وذلك لأن الأداء الجيد هو السبيل الوحيد للبقاء والاستمرار, لضمان وتأكيد تحقيق الأهداف التي نشأت المنظمة لأجلها يجب توفير الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية ' ويجب تهيئة الظروف والأوضاع التنظيمية والإدارية , ويجب توفير المعلومات والإرشادات والمعايير الموجهة للأداء ومن ناحية أخرى يعد قطاع الصحة من أهم القطاعات وأكثرها حيوية ، نظراً لأنه يخدم أعداداً كبيرة من فئات المجتمع ، كما يعتبر هو الأساس الاستراتيجي لتوفير الخدمات الصحية تأتي ضرورة

الاهتمام بهذا القطاع المهم ، بهدف استغلال الوقت الاستغلال الأمثل لتحسين الأداء الوظيفي من قبل المديرين، والوصول إلى التحسين المستمر في هذا القطاع الاستراتيجي

-دراسة الكاديكي : (3002) هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على الكيفية التي يدير بها المدير الليبي وقته من خلال تطبيقه لعمليات إدارة الوقت (تخطيط – تنظيم – رقابة) ، أيضا تعرفت الدراسة على

الكيفية التي يوزع بها المدير الليبي وقته على النشاطات والمهام المنوطة به أثناء تأدية عمله , وانحصر مجتمع الدراسة في جميع المديرين الليبيين في الإدارة الوسطى في المنظمات النفطية العاملة بمدينة بنغازي ، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة المديرين لعمليات إدارة الوقت (التخطيط، التنظيم، الرقابة) الوقت الذي يقضيه به المدير في إنجاز العمل (45.51) ساعة أسبوعياً – خلال أسبوع عمل اعتيادي-وأكدت الباحثة بقولها إن الزيادة البالغة لساعات العمل الأسبوعية لا تعني بالضرورة زيادة الإنجاز ما يعني ضعف إدارة الوقت.

كثي أر ما يضيع الأف ارد أوقاتهم في أمور ضعيفة الأهمية، ومن الأشياء الجديرة بالذكر في مضيعات الوقت)الاجتماعات، والمكالمات الهاتفية، والزيا ارت الودية، وعدم اكتمال المعلومات، والاعتماد على الذاكرة، وتأجيل انجاز الأعمال(.

مشكلة الدراسة : إن الإدارة هي العنصر الحاسم في الإنتاج والتنمية ، ولن تستقيم الإدارة ، إلا إذا استخدمت الوقت بفعالية. من هنا تظهر أهمية الوقت وضرورة وضع علاج جذري وحاسم لمشكلة إدارة الوقت عند المديرين وتقدير أهميته فليس المهم ما يقوم به المديرون من أعمال خلال أوقاتهم بل المهم ما يحصلون عليه من نتائج خلال هذه الأوقات . وإن الوقت الضائع لدى المديرين يؤدي إلى ضياع وقت العاملين أيضاً . إلا انه إذا تم استخدام وقت المديرين بفاعلية سوف يقل الوقت الضائع للعاملين إلى حد كبير . إن مشكلة إدارة الوقت بالنسبة للمديرين ليست بالمشكلة السهلة ، فهي من المشاكل المستعصية . وعليه إن كل فرد في هذه الحياة يضيع وقته ، حتى أفضلنا يضيع وقته الآن ، وسيضيع وقتنا في المستقبل

كما ان ادارة الوقت تعد من أهم المهارات التي يمكن أن يمتلكها الأف ارد لتحقيق النجاح في حياتهم المهنية. فهي ليست مجرد وسيلة لتنظيم ساعات العمل، بل هي أداة است اراتيجية تساعد على تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية. في بيئة العمل الحديثة، حيث تتسارع وتيرة الأعمال وتتزايد المتطلبات،

يصبح التحكم الفعّال في الوقت أكثر أهمية من أي وقت مضى. إن القدرة على إدارة الوقت بفعالية تسهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف، وتحسين جودة العمل، وتقليل التوتر والإجهاد. لذلك، تعد إدارة الوقت عنصراً أساسياً في تحقيق التميز المهني والنجاح المستدام في مختلف المجالات.

مشكلة البحث

تعد مشكلة الوقت من المشكلات الهامة التي تواجه الإنسان في المجتمعات الحديثة حيث تظهر أعرض السرعة والقلق والتوتر نتيجة لانعدام القدرة على إدارة الوقت بالشكل الأمثل في كثير من الأحيان مما يزيد من درجة الضغوط التي يتعرض لها العاملون ، وتظهر أهمية إدارة الوقت لدى العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى والمشرفين على حد سواء ، باعتبارهم أنهم يتحملون الجزء كبير من المسؤولية في الإدارة واتخاذ القرارات في بيئة أعمال تتميز بتغير سريع من شأنها تأثير على أداء

المؤسسات بشكل عام والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بشكل خاص وتحقيق أهدافها تشمل مشكلة

البحث في هذه الدراسة مجالين رئيسيين: الفجوات النظرية والفجوات التجريبية

1.2 الفجوات النظرية

من الصعوبة تحديد مفهوم معين للوقت وبشكل عام، "يتمثل مفهوم الوقت بوجود العلاقة المنطقية لارتباط نشاط أو حدث معين بنشاط أو حدث آخر، ويعبر عنه بصيغة الماضي أو الحاضر أو المستقبل".

(عليان، 2005 : 17) ويمكن تعريف الوقت "بأنه شيء مطلق يتدفق دائماً بالتتابع والإن سان نفسه بصرف النظر عن أية عوامل خارجية". (الخضيري، 2000 : 15)

2.2 الفجوات التطبيقية

اقتصرت الدراسة في جانبها النظري على دراسة إدارة الوقت والأداء الوظيفي. بالنسبة للجزء التطبيقي ومحاولة إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على العمال في نقص الدراسات السابقة الخاصة بآثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي وتوجه المسؤول بين بالأهمية الأداء الوظيفي والمكانة الهامة له في المؤسسات

سؤال البحث الرئيسي :

وبناءً على ماسبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة الرئيسية في الإجابة على التساؤل الرئيسي الاتي

"ماآثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي

اهمية البحث

كيفية استغلال الوقت بما يعود بالنفع والفائدة على المنظمة والعاملين بها". (سلامة، 1988 : 40) إن إدارة الوقت تعني الاستخدام الفعال للموارد المتاحة بما فيها الوقت وإذا أراد المدير تحسين إدارته للوقت، فإن ذلك يفرض

(عليه) : 12 : 1980, Ferner

1.2 الأهمية النظرية

ان الإدارة الجيدة للوقت هي إدارة سليمة وفعالة للموارد والكوادر البشرية، وتعطي بعداً ارتقائياً لضرورة التقدم الارتقاء العام لكل من العاملين في المنظمة والمنظمة ذاته

2.2 الأهمية العملية

رفع كفاءة العاملين وزيادة إنتاجيتهم من حيث الاهتمام بالوقت واعتباره أعلى الموارد وحسابه بدقة، وأن إداره يؤدي إلى تكاليف عالية من شأنها التأثير على الفرد والجماعة. وتظهر إدارة الوقت بالنسبة للفرد والجماعة في جميع وظائف الإدارة، ويرتبط نجاح هذه الوظائف بالاستغلال الأمثل لكل الوقت أو لأكبر قدر منه على أقل

إلى أي مدى تؤثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي لدى العاملين؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة التساؤلات الفرعية التالية

:

□ ما هو مستوى إدارة الوقت و أداء الوظيفي للعاملين في شركات القطاع الخاص بجهة ؟

□ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوقت على لأداء الوظيفي في شركات القطاع الخاص بجهة ؟

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أف ارد عينة الد ارسدة حول الأداء الوظيفي تعزى

إلى التغي ارت الديق ارفية)الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة

؟)

أهداف البحث :

نسعى من خلال هذا البحث إلى إب ارز جملة من الأهداف أهمها :

التعرف على أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي في شركات القطاع الحاص بجة .

معرفة الاختلاف في مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركات القطاع الحاص بجة

معرفة واقع إدارة الوقت في شركات القطاع الحاص بجة .

التعرف على مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي في

شركات القطاع الحاص بجة محل الد ارسدة.

فرضيات البحث

بغرض الإلمام بحيثيات الموضوع ومحاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية قمنا بوضع الفرضية الرئيسية

التالية :

يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لإدارة الوقت على الأداء الوظيفي

وتتدرج تحت هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية

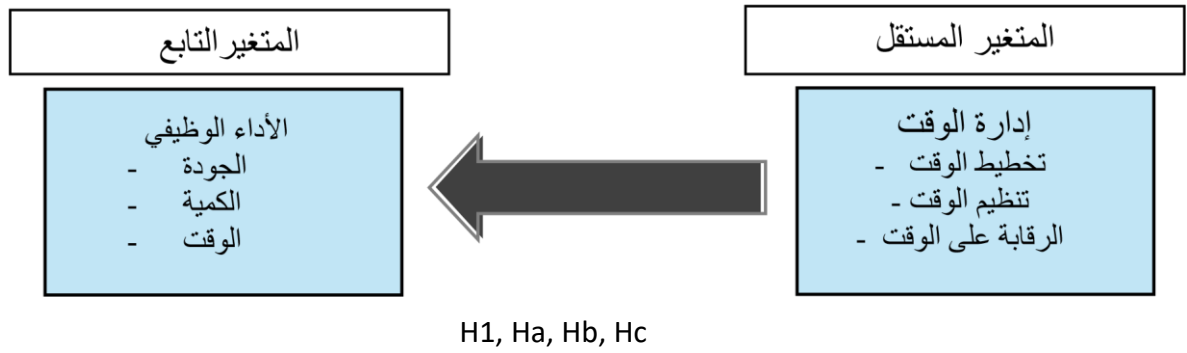
:

1. مستوى ضعيف لإدارة الوقت و الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركات القطاع الخاص بجدة
2. . يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوقت على الأداء الوظيفي في شركات القطاع الخاص بجدة
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حول مستوى الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغي اريت الديمغ ارفية (الجنس ،السن ،المستوى التعليمي ،الوظيفة ،سنوات الخبرة)

نموذج البحث

The following figure shows the relationship between the research variables : and the research hypotheses as follows

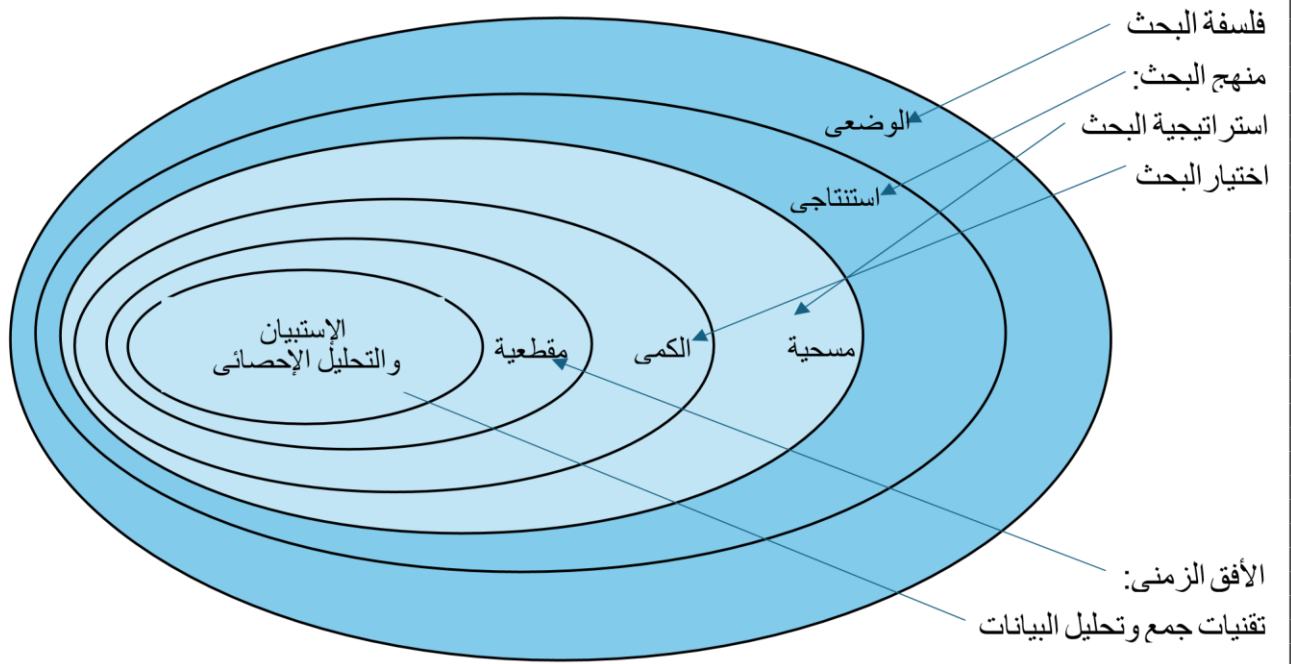
يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



تم تصميمها بواسطة الطالب
Designed by researcher

منهجية البحث

بصلة البحث :



ملخص منهجية الدراسة . المصدر: الطالب

الدراسة الميدانية

مجموعة شركات داخل القطاع الخاص بجدة .

هيكل المشروع

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الاطار النظري

المقدمة:

تعتبر ادارة الوقت عملية شمولية تتم من خلال الوظائف الادارية والاعمال والانشطة المنظمة التي تعتمد في تنفيذها على مهارت عالية ومواهب شخصية مميزة تستطيع توظيف جميع الامكانيات لتلبية احتياجات المجتمع ، وهي من المفاهيم البارزة والحديثة في الادارة وسنتطرق في هذا المبحث الى اظهار اثر ادارة الوقت على تحسين اداء العاملين ، وسيتم استعراض المتغيرات التي ارتبطت بها العلاقة بينهما.

تعريف ادارة الوقت :

سوف نتطرق الى تعريف الادارة والوقت أ- تعريف الادارة :هي عملية ذهنية و سلوكية تسعى الى استخدام الامثل للموارد البشرية والمالية والمادية لبلوغ اهداف المنظم والعاملين بها بأقل تكلفة وأعلى جودة (عباس ٢٠٠٩ ، ١٧:) ب- تعريف الوقت : هو منفعة ، حيث يمكن الافراد والمنظمات والمجتمعات على اختلاف انواعها لا تختلف وسائل ووظائف تسيير الوقت عن غيرها من وسائل ووظائف ادارة عناصر الإنتاج، إذ

يتطلب تخطيط وتنظيم ومتابعة طريقة استثمارنا للوقت المتاحة ألا أن أهمية تسيير الوقت، تبرز من طريقة أدارتنا للوقت وتؤثر بشكل مباشر على بقية 1عناصر الإنتاج .وتعتمد كفاءة تسيير الوقت على

عدة عناصر أهمها:

□ إدراك المدير لقيمة الوقت وأهميته وتحديد الوقت الضائع □ . إستخدام المدير لهذه الوسائل والمها

ارت في تسيير الوقت . وقد أشار "فيرنر" إلى ضرورة إتباع الخطوات التالية في تسيير الوقت

□ . تحديد كيفية استخدام الوقت حاليا باستخدام التقنيات الحديثة في تسجيل الوقت □ . تحديد الوقت

المخصص لتحديد المشكلة ، ، والحلول المقترحة لها

□ . إخراج عملية التقسيم الدوري للإمكانيات والمتطلبات .

□ تحديد الأهداف وتحديد الأولويات في هذه الأهداف

□ . وضع خطط عملية لتحقيق الأهداف .

□ تنفيذ الخطط من خلال وضعها على برنامج العمل اليومي .

□ العمل على تطوير الخطط المتبعة في تسيير الوقت.

□ المتابعة والتحليل الدوري للنتائج وإعادة التخطيط.

ابعاد ادارة الوقت

وتتمثل بها ارت ادارة الوقت فيما يلي (ابو النصر ، ٢٠١٤ : ٩٢ - ١٠٢)

١- التخطيط : يعتبر احد التكتيكات الهامة والرئيسية لإدارة الوقت بشكل رشيد واستخدامه بشكل متوازن

بين جميع م ارجل التخطيط . ان احد عوامل نجاح اي خطة هو تحديد الجداول الزمنية والتوقيتات

المناسبة لإنجاز الاعمال المطلوبة تحت مظلة الخطة ، ويقال انه كلما ازدت فترة التخطيط لإنجاز

مهمة معينة كلما قلت فترة التنفيذ مما يؤدي بدوره الى توفير الوقت . ان التخطيط عملية مقصودة

واقعية تتضمن احداث حالة من التوازن بين عناصر ثلاثة هي : الموارد والزمن ، عن طريق محاولة

الوصول إلى اقصى درجات الهدف بأفضل استخدام للموارد وفي اقصر وقت مستطاع مما يعني ان

التخطيط عملية تتضمن توقع الاحداث المستقبلية والعمل على الاستعداد لها وبالتالي يكون عنصر

الزمن في مصلحتنا بدلا من اتباع اسلوب الانتظار ولملاحظة والذي يكون عنصر الزمن في مصلحة

المشكلات -٢ الاتصال : تمثل عملية الاتصال حاجة اجتماعية اساسية للإنسان ، وهي عملية رئيسية

لتفاعل الاف ارد والجماعات والمجتمعات والحضا ارت مع بعضها البعض . والاتصال هو عملية

ارسال

واستقبال للمعلومات والافكار والآراء (رسالة (بين طرفين (مرسل ومستقبل (وهذا يشير الى تفاعل

والمشاركة بينهما حول معلومة او فكرة او أري او ات جاه او سلوك او خبرة معينة . وهذا يعد استخدام

الوقت والتوقيت المناسب من العوامل الهامة في العملية الاتصال ، ويذكر برنت في كتابه " الاتصال

والسلوك الإنساني " ان ردود الفعل لكلماتنا واعمالنا عموما تعتمد على توقيت كلامنا اكثر مما تعتمد

على طبيعة مضمون الفعل ذاته لذا فان اختيار التوقيت المناسب لتقديم الاقت ارجات او عقد

الاجتماعات يلعب دوار كبي ار في تقبل الآخرين لأفكارك وتفاعلهم معك في مثل تلك الاجتماعات .

وان التأخير عن

حضور المواعيد وعدم الالت ازم بها انطبعا شيئا عن الشخص ، اما الالت ازم بالحضور في المواعيد فيدل على جدية الشخص واحت ارمه لنفسه وللآخرين- . ٣ الإش ارف : عبارة عن الجهود التي يبذلها المشرف او رئيس العمل لمساعد المرؤوسين على التغلب على ما يواجههم ، من المشكلات اثناء العمل وعلى اداء وظائفهم على نحو الأفضل.

ثانيا : الأداء الوظيفي

تعريف الأداء الوظيفي .القد تعددت التعاريف مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها:

أ_ الأداء الوظيفي:"هو تحقيق واتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة غالبا يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة إما الأداء فيقاس على أساس النتائج ج

ب_ كما يعرف : "هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية 5العمليات الإنتاجية والعمليات المارفقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية . " ج_وهو أيضا:" سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين 6القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به . "الجهد عضليا أو فكريا من أجل أتمام مهام الوظيفة الموكلة له، ويحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة. استنادا مما سبق يمكن تعريف الأداء الوظيفي "على أنه ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا

2. عناصر الأداء الوظيفي :

مكونات أساسية لا يمكن بدونها التحدث عن جودة أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء الموظفين في المؤسسات وقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب إختلاف أهتمام الباحثين يمكن حصر تلك العناصر في 17الآتي :

- ا_الموظف: وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومها ارت و أهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع .
- ب_ العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمها ارت والخب ارت التي يتطلبها عمل من الأعمال ووظيفة من الوظائف ،وما تتصف به الوظيفة من متطلبات .
- ج_ البيئة التنظيمية ومركباتها: وهي تتكون من عوامل داخلية وخارجية ،وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل 1 ،التكنولوجية ،الحضارية ،السياسية ،والقانونية . التنظيم وهيكله وغيره أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم ولأداء الفعال وهي :العوامل الاقتصادية ،الاجتماعية

ثانيا:معايير الأداء الوظيفي .يقصد بمعايير الأداء الأساس الذي ينسب إليه الأداء ، وبآالي يقارن به للحكم عليه أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا ، وأن تحديد هذه المعايير

أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء بحيث انها تساعد العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة ، وذلك بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات ، وتتنحصر أهم المعايير في :الجودة ، الإجازات

أ- الجودة: هي المؤشر الخاص بالحكم على جودة من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة ،مع الإمكانيات المتاحة وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه اذا دعت الضرورة ، فضلا عن الاتفاق على مستوي الجودة المطلوب في أداء العمل.

ب- الكمية :هي حجم العمل المنجز في ضوء الإمكانيات الفرد ولا يمكن أن يتعدها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدرتهم وامكانياتهم لأن ذلك يعني بدء الأداء.

ج- الوقت :ترجع أهمية إلى كونه مورد غير قابل لتجديد أو التعويض فهو أرس مال وليس

دخل ، مما يحتم أهمية استغلاله الأمثل في كل لحظة.

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي .

1 توجد عدة عوامل تؤثر على الأداء الوظيفي .ا_تحديد أهداف المنظمة : أن تقيس مدى ما تحقق من انجا ازت وهذا بدوره ينعكس على الأداء الموظفين فيها . ب_مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وضع الق ارارت : لاشك أن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وضع الق ارارت ساهم في أيجاد فجوة بين الإدارة العليا الموظفين والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل .

ث_التسيب الإداري: يعتبر من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين .ج_التطور التنظيمي: أن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين .ح_البيئة المادية : لميز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين يترك آثار سلبية لنفوس العاملين مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي . خ_نطاق الأش ارف: يلعب دوار هاما في التأثير على الأداء الوظيفي، حيث يترتب على وجود الإش ارف الجيد انخفاض الروح المعنوية للموظفين وخلق جو منعدم الثقة بالتالي يترك أثر على أداء الموظفين .د_نظام الحوافز: أن نظام الحوافز على اختلاف أنواعها يسهم في العاملين ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أدائهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل .ذ_مشكلات لرضا الوظيفي : 2فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية لتي تؤثر علي الأداء ، فكلما ازد لرضا ازد الأداء بالنسبة للعاملين . ر_إختلاف مستويات الأداء : يؤثر في العوامل

التي تؤثر على أداء الموظفين في عدم نجاح الأساليب الإدارية لتي تربط بين معدلات الأداء ولمردود المادي والمعنوي لذي يحصلون عليه.

خطوات تحسين اداء العاملين

١ (تعريف تحسين اداء العاملين : تعريف مفهوم تحسين الاداء على انها " استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات و انتاجية العمليات ، وتحقيق التكامل بين التقنية الصحيحة التي توظف أرس المال بالطريقة المثلى . ٢ (خطوات تحسين اداء العاملين : وتتمثل خطوات تحسين اداء العاملين فيما يلي) (الامين ، ٢٠١٤) . ٧. • الخطوة الاولى وتتمثل في مايلي : أ- تحليل الاداء : ويرتبط بعملية تحليل الاداء مفهومين في تحليل بيئة العمل . ب- الوضع المرغوب : ويصف الامكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمل اللازمة لتحقيق استراتيجيات واهداف المؤسسة . ج- الوضع الحالي (الفعلي :) يصنف مستوى اداء العمل والامكانيات والقدرات المتاحة كما هي موجودة فعليا • . الخطوة الثانية: البحث عن جذور المسببات : في الفجوة بين الاداء المرغوب والواقعي عادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الاداء لان الحلول المقترحة تهدف الى معالجة الاغراض الخارجية فقط لا المسببات ، الحقيقة للمشكلة ولكن عندما تتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي الى نتائج افضل لذلك فان تحليل المسببات اربط مهم بين فجوة في الاداء والاحرازات الملائمة لتحسين وتطوير الاداء • . الخطوة الثالثة:

اختبار وسيلة التدخل او المعالجة : يمكن اختبار تصميم الطريقة التي يمكن بها معالجة الفجوة الحاصلة في الاداء ويمكن ان تكون عدة طرق مع ملاحظة انه لا يمكن تطبيق اكثر من طريقة في الوقت نفسه بل يجب اختيار طريقة واحدة والتركيز عليها مع الأخذ في الحسبان الاولوية والاهمية في اختيار الطريقة المناسبة والحساب الدقيق لتكلفة والمنافع

تناولنا في هذا الفصل مبحثين المبحث الأول تطرقنا فيه إلى طرق والأدوات المستخدمة في الد ارسـة الميدانية كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الد ارسـة المتمثلة في إلى أي مدى تؤثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مصحة الطبية الج ارحية الضياء -ورقلة -من خلال الد ارسـة الميدانية، حيث تبين أن هناك تأثير لإدارة الوقت على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الد ارسـة وكذلك توجد سنوات الخبرة ،الوظيفة الحالية ماعدا الجنس . فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزي إلى الاختلاف في السن ،المستوى التعليمي، عددنوات الخبرة ،الوظيفة الحالية ماعدا الجنس .

الخاتمة

في د ارستنا هذه حاولنا تناول موضوع إدارة الوقت من حيث تأثيره على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في والد ارسات السابقة حول الموضوع ،أما الفصل الثاني فكان تطبيقي .
المصحة الطبية الج ارحية الضياء بورقلة ،وقد تم تناوله من خلال فصلين الفصل الأول
تناولنا فيه

الأدبيات النظرية حيث كانت الإشكالية البحث تدور حول إلى أي مدى تؤثر إدارة الوقت على
وتعد إدارة الوقت ذات أهمية كبيرة بالنسبة . الأداء الوظيفي للعاملين في مستشفى
الضياء للمؤسسة وذلك لعلاقتها بالأداء الوظيفي فإننا نقصد جملة من مع المعايير . الأبعاد
المتداخلة والتي تتضمن كيفية الإنجاز ،والطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة ،ومدى
تطابق ما تم

إنجازه والمقاييس المحددة ،والمتعلقة بالكمية ،النوعية والتوقيت هذا من الجانب المادي ما الجانب
المعنوي فذلك يعني مدى حماس العامل ورغبته في إنجاز المهام الملقاة على عاتقه في الوقت
المحدد ،واستعداده لإتقان العمل وسلوكه مع رؤسائه وزملائه ،والوسائل التي يتبعها لتحسين
وتطوير مهارته ،وهذا ما جاءت به الإدارة الناجحة للوقت للوقوف عليه من خلال المؤشرات
التي ومن خلال هذه الخاتمة نتطرق إلى . تقيس الأداء الفعلي وغير مالي للمؤسسة بنفس
الأهمية مختلف النتائج والآراء التي تم التوصل إليها والإجابة على مختلف الأسئلة الفرعية للتأكد
من مدى صحة الفرضيات المعطاة في المقدمة

قائمة

الم ارجع

الكادكي , أماني عبد الحفيظ (2003) , المدير الليبي وإدارة الوقت – دراسة ميدانية إستكشافية عند المديرين في مستوى الإدارة الوسطى في الشركات العاملة في قطاع النفط في مدينة بنغازي رسالة ماجستير غير منشورة – كلية الإقتصاد والعلوم السياسية , جامعة قاريون س

سلامة ، سهيل فهد) ، 1988 ، (، " إدارة الوقت منهج تطور للنجاح ، عمان : المنظمة العربية للعلوم الإدارية.

عليان، ربحي مصطفى) ، 2005 ، إدارة الوقت " النظرية والتطبيق " الطبعة الاولى ، دار الحرية للنشر والتوزيع.

الخضيرى ، محسن احمد) ، 2000 (الإدارة التنافسية للوقت " المنظومة المتكاملة لإمتلاك المزايا التنافسية في عصر العولمة , 1980 success full time management , jack ferner , john wily and sons : netyonk

inc . newyork .

٤ عباس ، علي ، اساسيات علم الادارة ، ط ١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطباعة ، عمان – اردن .

٢٠٠٤ ،

العلاق ، بشير ، اساسيات ادارة الوقت ، دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع ، الاردن - عمان ، .

٢٠٠٩

ابو النصر ، مدحت ، ادارة الوقت المفهوم والقواعد والمهارات ، ط٢، الناشر المجموعة العربية للتدريب

والنشر ، القاهرة ٢٠١٤،

٨- الامين ، بوشليق ، دور تكوين في تحسين اداء العاملين " د ارسلة حالة المؤسسة الوطنية للاشغال

في الاوبار من ٢٠١٠ الى، ٢٠١٤ مذكرة الماستر ، علوم الاقتصادية غير منشورة جامعة قاصدي

مرباح ورقلة ، ٢٠١٥.

عزة أبو شقلم ، اثر التنمية الإدارية على الأداء لوظيفي في الوازارت الحكومية العاملة في محافظة

نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين

سنة 52. 0102_1102.

عمار بن عبشي ، دور التقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب ، د ارسلة حالة مؤسسة

صناعة الكوابل الكهربائية ، بكرة مذكرة 2006ماجستير غير منشورة ، تخصص علوم تجارية ، قسم

علوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارية بكرة ،الج ازئر سنة ،

سالم بن بركة ب ارك الفايدي ،فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية ،أطروحة

دكتوراه ، قسم العلوم الإدارية ،كلية الد ارسات العليا ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض

السعودية 2 محمد بن عبد الله لعثمان، تفويض السلطة وأثره على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير غير

منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك السعود، الرياض السعودية 2003.

زياد يوسف ، صلاح الدين حسين ، تأثير الاستقطاب والبقاء على الأداء الوظيفي في وظائف الإدارة
الأردنية سنة. 2003 العليا ، ، 20. لعدد الاول جامعة مؤتة كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية المملك ة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.1. المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة لتحقيق اثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي في إدارة المشاريع في القطاع الخاص بجدة ويتناول هذا الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات ، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات ، الهدف هو توصيل صورة شاملة وموثوقة من فحص الفرضيات المتعلقة في اثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي في إدارة المشاريع في القطاع الخاص بجدة

2.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

اثر إدارة الوقت (المتغير المستقل)

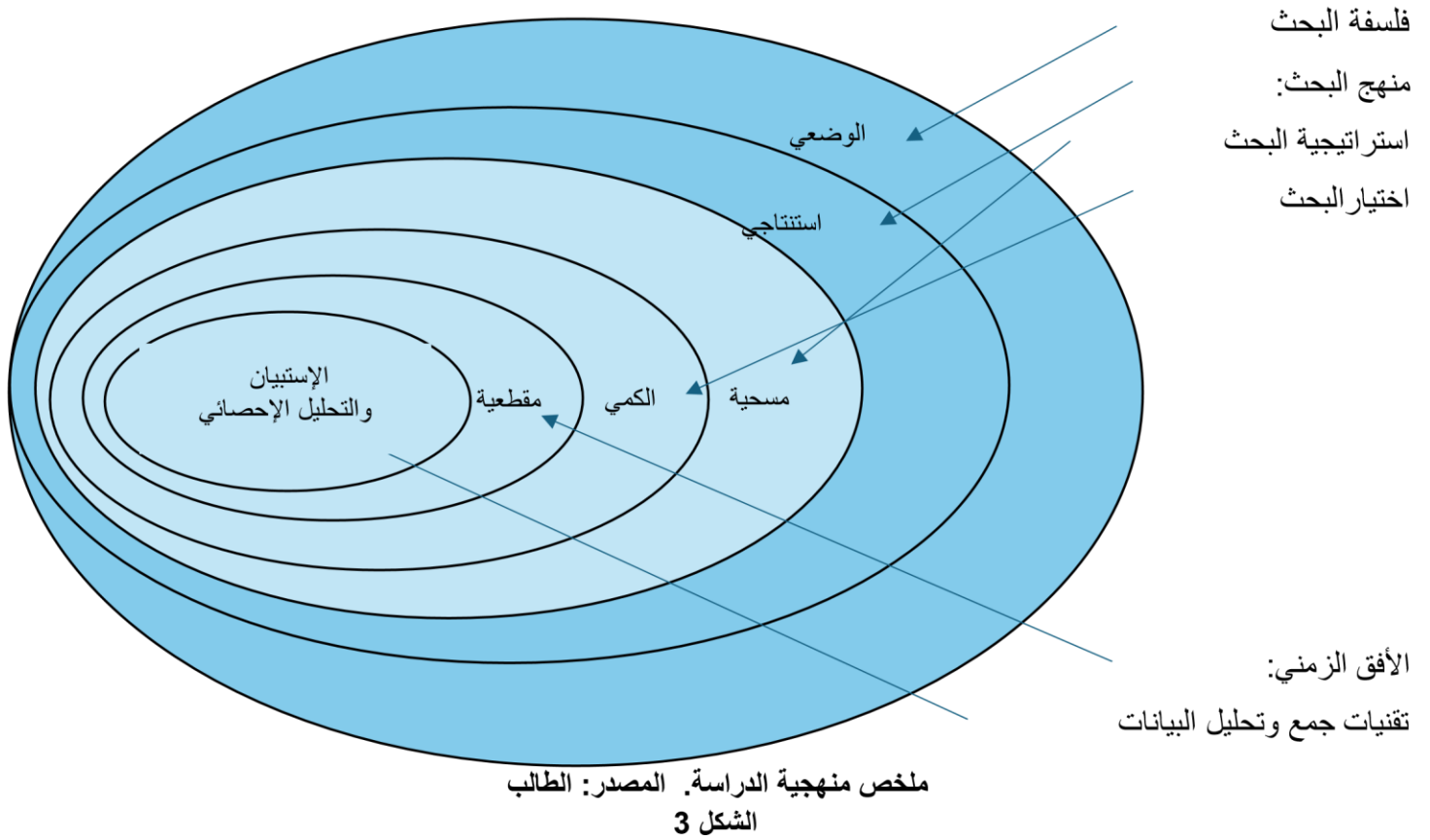
أبعاد رئيسية يمكن قياسها من خلال استبيان يشمل عدة عناصر 4 التعريف الإجرائي للتسويق الإلكتروني يتضمن (تخطيط الوقت - تنظيم الوقت - الرقابة على الوقت)

أداء الوظيفي (المتغير التابع)

التعريف الإجرائي لإدارة المشاريع يتم قياسه من خلال 3 ابعاد

(الجودة – الكمية -الوقت)

1.2. تصميم البحث (بصلة البحث)



1.3. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث:

يمثل مجتمع البحث موظفين شركات القطاع الخاص بجدة لتنظيم الفعاليات (THA STAFFING , برولاين , ايفينت لاب , شاين)

عدد الموظفين الإجمالي 100 موظف وموظفة

عينة البحث:

تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة لاختيار المشاركين في الدراسة وعدده م

(100 موظف وموظفة)

30 موظف من الإدارة العليا

20 موظفين من مديري الأقسام

10 مدير تشغيلي

10 موظفين من قسم الموارد البشرية

15 موظفين من قسم التسويق

5 محاسبين

10 مسؤولين علاقات عامة

تم اختيار 30 شخص للمشاركة في

الاستبيان

طريقة وتقنيات أخذ العينة:

بسبب ان أداة البحث المستخدمة هي الإستبيان وتعتبر من الأدوات الكمية فإن أسلوب أخذ العينات هو الإحصائية وطريقة

أخذ العينات هو العينة العشوائية البسيطة

1.4. طريقة جمع البيانات

البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة:

القطاع او اسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
القطاع الخاص بجدة	الإدارة العليا	30 موظف
	مديري الاقسام	20 موظف
	مديري التشغيل	10 موظفين
	قسم الموارد البشرية	10 موظفين
	قسم التسويق	15 موظف
	محاسبين	5 موظفين
	مسؤولين علاقات عامة	10 موظفين

(المصدر) الباحث 2024)

عينة البحث:

عينة البحث	حجم العينة
نستهدف الموظفين في شركات THA STAFFING , برونلاين , ايفينت لاب , شاين	عدد الموظفين 30 موظف وموظفة

(المصدر) الباحث 2024)

طريقة وتقنيات أخذ العينة:

طريقة أخذ العينات هي الإحصائية وتقنيات أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة

1.5. أنواع البيانات

البيانات الأولية :

يقصد بالبيانات الأولية بأنها البيانات التي قام الباحث بجمعها من مصادرها الأساسية وهي عبارة عن بيانات واقعية وأصلية تعبر عن مشكلة الدراسة، والغرض من جمع البيانات الأولية هو الوصول إلى حل المشكلة البحثية حيث تتضمن البيانات .

البيانات الثانوية:

يقصد بالبيانات الثانوية هي تلك البيانات التي تم جمعها بواسطة باحثين آخرين، كما تعتبر البيانات الثانوية عبارة عن تحليل وتفسير للبيانات الأولية ، ويقوم الباحث بجمعها لأغراض أخرى غير الوصول إلى حل المشكلة البحثية الخاصة بالبحث العلمي، ويمكن أن تحتوى على معلومات يستند عليها في كتابة المحتوى العلمي للبحث أو متن البحث العلمي الخاص به ,

وتتمثل البيانات الثانوية في (الكتب , المقالات والدوريات والتقارير الرئيسية)

3. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

المقدمة

يعرض هذا الفصل نتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام

البرامج الإحصائية Spss الإصدار 28

. يتضمن الفصل الحالي من التحليل الإحصائي الإحصاء الوصفي للعينة محل

الدراسة باستخدام Spss الإصدار 28

اختبار الصلاحية وموثوقية الاستبيانات المستخدمة لجمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية من أجل

اختبار فرضيات البحث ومدى ملائمة النموذج , تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر..

3.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

وصف الأسئلة الشخصية لعينة الدراسة:

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا للجنس – العمر – المستوى التعليمي – عدد سنوات الخبرة – نوع القطاع الخاص

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل :

الجنس يشمل (ذكر , انثى)

العمر يشمل (20-30 , 31-40 , 41-50 , أكثر من 50)

المستوى التعليمي يشمل (ثانوية , دبلوم , بكالوريوس , ماجستير)

عدد سنوات الخبرة (1-5 , 6-10 , 11-20 , أكثر من 20)

نوع القطاع الخاص (المشاريع الفردية , الشراكة , شركة خاصة محدودة , شركة عامة محدودة , متعدد

الجنسيات , الامتياز التجاري)

التحليل الوصفي لعينة الدراسة: 2.5

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	72	25.6%
	انثى	209	74.4%
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	69	24.6%
	بكالوريوس	205	73.0%

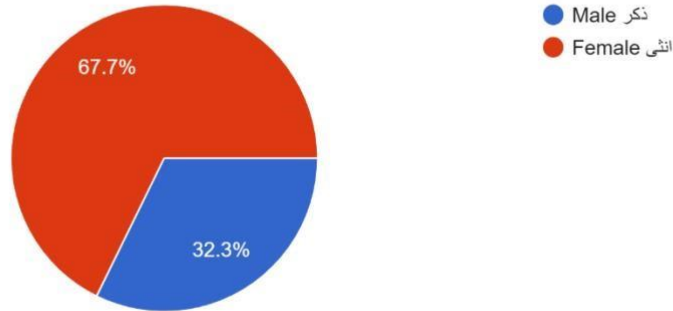
2.5%	7	دراسات عليا	
15.7%	44	اقل من 20	الفئة العمرية
65.5%	184	من 30-20	
11.4%	32	من 40-30	
7.5%	21	سنة فاكثر 40	
17.4%	49	الصالة الاقتصادية	المتجر
25.6%	72	هايبير بنده	
37.7%	106	الشامل	
19.2%	54	البشوات	

يتبين من خلال الجدول (1) أن نسبة (74.4%) من أفراد عينة الدراسة من المستهلكين الذين يرتادون متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية في مدينة جدة من الإناث، وأن حملة شهادة البكالوريوس شكلوا النسبة الأعلى (73.0%)، وأقلها من يحملون شهادة دراسات عليا ونسبة (2.5%)، كما يتبين أن (65.5%) من العينة من الفئة العمرية الواقعة ما بين 20 إلى أقل من 30 سنة، تليها الفئة العمرية أقل من 20 سنة (15.7%)، وجاءت نسبة من يرتادون متجر الشامل للمواد الاستهلاكية والغذائية في مدينة جدة ونسبة 37.7% وهي الأعلى، أما متجر الصالة الاقتصادية حصل على أقل النسب 1.7% من المستهلكين.

تصنيف العينة وفقا للجنس

Gender الجنس

31 responses

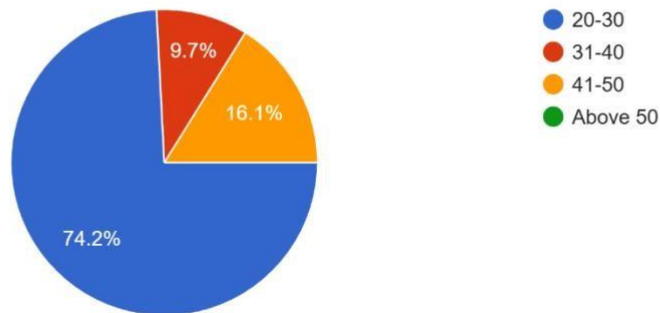


بالنسبة للنوع : أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الإناث بالعينة أكبر من عدد الذكور , حيث بلغ عدد الإناث 21 مفردة بنسبة 7.67% من إجمالي العينة بينما بلغ عدد الذكور 10 مفردة بنسبة 3.32% من إجمالي العينة كما هو موضح بالشكل التالي :

تصنيف عينة الدراسة وفقا للعمر

Age العمر

31 responses

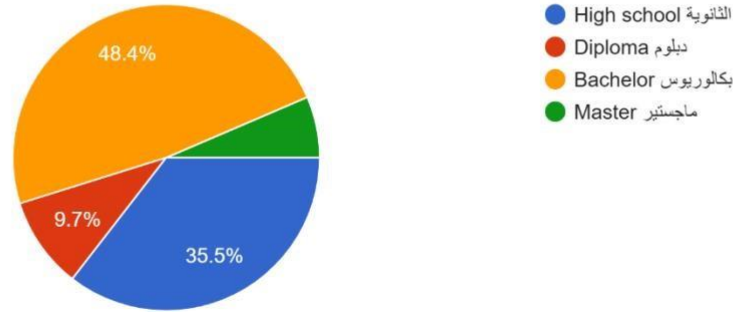


بالنسبة للعمر : فإن 23 مفردة مابين 20-30 بنسبة 2.74% , بينما الفئة العمرية 31-40 جاء بها 3 اشخاص بنسبة 7.9% , الفئة العمرية من 41-50 جاء بها 5 بنسبة 1.61% كما هو موضح بالشكل:

تصنيف الدراسة وفقا للمستوى الدراسي

Academic level المستوى الدراسي

31 responses

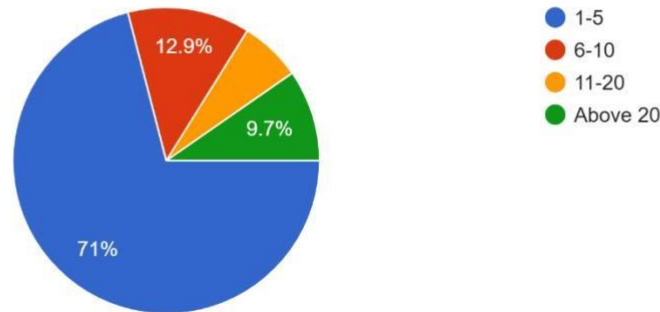


فيما يتعلق بالمستوى الدراسي: بلغ عدد من يحملون مؤهل ثانوي 11 مفردة بنسبة 5.35%، بينما بلغ عدد من يحملون البكالوريوس 15 مفردة بنسبة 4.48% من اجمالي العينة، الماجستير 2 مفردة بنسبة 5.6%، أخيرا الدبلوم 3 بنسبة 7.9% كما هو موضح بالشكل

تصنيف عينة الدراسة وفقا لمستوى الخبرة

Experience level عدد سنوات الخبرة

31 responses



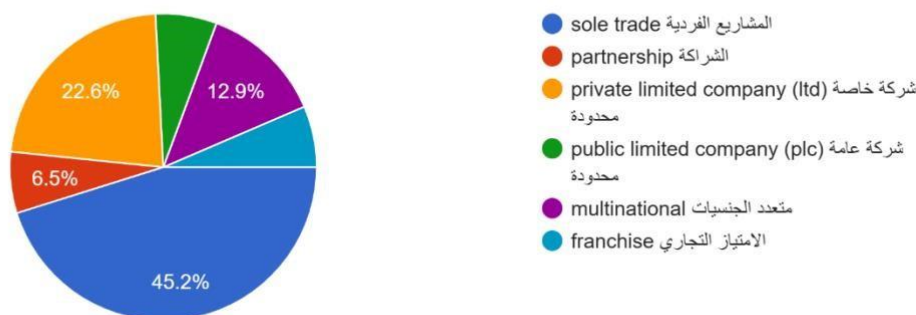
بالنسبة لعدد سنوات الخبرة: فان 22 مفردة خبرتهم 1-5 سنين بنسبة 71%، و 4 مفردة خبرتهم ما بين 6-10 بنسبة

9.12% , و 2 مفردة خبرتهم مابين 11-20 سنة بنسبة 5.6% , و 3 مفردة خبرتهم اكثر من 20 سنة بنسبة 7.9% كما هو موضح بالشكل الاتي:

تصنيف عينة الدراسة وفقا لنوع القطاع الخاص

نوع القطاع الخاص sector type

31 responses



فيما يتعلق بنوع القطاع الخاص : عدد الموظفين بالمشاريع الفردية 14 مفردة بنسبة 2.45% , وعدد الموظفين بالشركات الخاصة المحدودة 7 مفردة بنسبة 6.22% , عدد الموظفين بالشركات العامة المحدودة 2 مفردة بنسبة 5.6% , عدد الموظفين في قطاع الشراكة 2 مفردة بنسبة 5.6% , متعدد الجنسيات 4 مفردة بنسبة 19.2% , الامتياز التجاري 2 مفردة بنسبة 5.6% كما هو موضح بالشكل:

3.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة , بالإضافة الى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE. Average Variance Extracted)

بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس قيمة ألفا كرونباخ , من خلال نموذج المعادلة البنائية

الفقرات والجداول التالية توضح ذلك .

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة :

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة , بالإضافة الى قياس الصدق التقاربي عن Average Variance Extracted طريق قياس متوسط التباين المستخرج

صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي اليه , لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي اليه.

وفقا لدراسة (1974) kaiser .. معامل الارتباط اقل من 0,5 يتم حذفه من الاستبانة

الصدق التقاربي: يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس, وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج , AVE التي يجب ان تكون قيمتها اكبر من 0,5 وفقا

(HAIR ET AL (2006)

الجداول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط الانحراف المعياري , قيمة T المحسوبة , وقيمة P value) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانات كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SPSS بالاصدار 28 كما يلي:

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة :

المتغير		العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P Values	متوسط التباين المستخرج	
التجارة الإلكترونية	دعم المستهلك	A1	.576	0.804	0.040	0.00	1.797	0.565
		A2		0.768	0.030	0.00		
		A3		0.713	0.036	0.00		
	تبادل المعلومات	B1	.545	0.516	0.042	0.00	1.791	
		B2		0.712	0.035	0.00		
		B3		0.543	0.022	0.00		
	تقييم المنتج	C1	.594	0.556	0.032	0.00	1.929	
		C2		0.880	0.020	0.00		
		C3		0.654	0.035	0.00		
	امن المعلومات	D1	.594	.765	0.023	0.00	2.163	
		D2		.812	0.041	0.00		
		D3		.651	0.022	0.00		
	خصوصية المعلومات	E1	.630	.521	0.030	0.00	1.739	
		E2		.541	0.044	0.00		
		E3		.633	0.028	0.00		
	البعد السادس	F1	.545	.646	0.014	0.00	1.917	
		F2		.755	0.015	0.00		
		F3		.711	0.020	0.00		

المتغير الثاني	السؤال الأول	G1	.531	.555	0.039	0.00	2.717	0.0736
	السؤال الثاني	G2	.531	.822	0.023	0.00		
	السؤال الثالث	G3	.531	.543	0.029	0.00		
	السؤال الرابع	G4	.531	.655	0.013	0.00		
	السؤال الخامس	G5	.531	.467	0.015	0.00		

**دال إحصائي (01.0). ن = 31 مفردة عند مستوى الدالة

يتضح من الجدول بالأعلى : مقياس تطبيق التجارة الالكترونية : جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها, عند قيم أكبر من. 7.0 بالاضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من. 001.0 وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كذلك, من النتائج بالاعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج , AVE يتضح ان قيمته لمتغير تطبيق التحول الرقمي هو 0.565, >0.5, وفقا لذلك, فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة . مقياس ممارسات السلوك الشرائي : جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية (وظيفة تخطيط الموارد البشرية, وظيفة التوظيف, وظيفة التدريب والتطوير) قيمتها أكبر من 7.0 بالاضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من. 001.0 وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الثالث. كذلك, من النتائج بالاعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE, لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية ككل الذي يساوي, 0.736, كذلك قيم متوسط التباين المستخرج أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية (وظيفة تخطيط الموارد البشرية, وظيفة التوظيف, وظيفة التدريب والتطوير) هي: 0.758, 0.770, 0.680 على الترتيب. وفقا لذلك, فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة

2 ثبات أداة الدراسة يشير ثبات الاستبيان إلى: الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ، الثبات المركب, reliability Composite, وقيمة A-rho بواسطة نموذج المعادلة البنائية-PLS. SEM. وفقا ل, al et Hair (2010) يجب ان تكون القيم الثالثة أكبر من 7.0 حتى يتحقق الثبات للمقياس. الجدول التالي موضح به القيم المستخرجة من المعادلة البنائية PLS-SEM فيما يتعلق بالثالث قيم (ألفا كرونباخ, الثبات المركب reliability Composite, وقيمة A-rho).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.925	18

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.788	.782	5

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية. ن = 31 مفردة

مقياس التسويق الإلكتروني : أظهرت النتائج ▪: تضح من الجدول بالاعلى أن قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي

هم: 956.0 959.0, 955.0 و قيمة A-rho و قيمة reliability Composite الإحصائية ان قيم (ألفا كرونباخ, الثبات المركب مقياس رضا ▪. فقد تحقق ثبات المقياس, al et Hair (2010) على الترتيب. مما يشير إلى ان جميع القيم أكبر . 7.0 وفقا ل A-rho و قيمة reliability Composite الزبائن : أظهرت النتائج الإحصائية

ان قيم (ألفا كرونباخ, الثبات المركب reliability للمقياس ككل هم: 966.0 969.0, 966.0 على الترتيب. كذلك, قيم (ألفا كرونباخ, الثبات المركب)

936.0 ابعاد رضا الزبائن , على الترتيب هم: تخطيط الموارد البشرية: (949.0, 935.0 A-rho و قيمة Composite, مما يشير .) 0.639 0.949, 0.539, (:), التوظيف (الاستقطاب و التعيين:), 905.0 927.0, التدريب والتطوي روفقا للنتائج الاحصائية بالا على, التي .فقد تحقق ثبات المقياس al et (2010) Hair إلى ان جميع القيم أكبر . 7.0 وفقا ل
مما يعني إمكانية لاعتماد على نتائجها و صالحة هذه الاستبانات , اثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية
للتطبيق والوثوق بها, واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة

3.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

قد تم قياس استجابات افراد العينة لفقرات المقياس , طبقا لمقياس ليكرت الخماسي وفقا لما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ثم يتم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $100 \div 5$ حيث ان 5 هي المقياس الخماسي