

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر إدارة الوقت على جودة المخرجات في المؤسسات الخاصة: دراسة
تطبيقية على شركة النهدي الطبية

أسم الطالب

يحيى الودعاني الدوسري

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
7	1.4. أسئلة الدراسة
8	1.5. أهداف الدراسة
8	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
9	1.8. منهجية الدراسة
10	1.9. الدراسة الميدانية
11	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
1	
3	
14	2.1. المقدمة:
14	2.2. المتغير المستقل
17	2.3. المتغير التابع
19	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
19	2.5. الخاتمة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد إدارة الوقت من أهم مقومات النجاح المؤسسي في بيئات العمل الحديثة، إذ تمثل أداة فعّالة لتنظيم الجهود وتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد، مما يؤدي إلى تحسين جودة المخرجات وتعزيز رضا العملاء. ومع تزايد التحديات التشغيلية في الأسواق التنافسية، أصبحت إدارة الوقت عنصراً حاسماً في ضمان جودة الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة عالية.

وفي ظل التطور الإداري والرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية ضمن رؤية 2030، أصبح لزاماً على المؤسسات الخاصة تطوير مهارات إدارة الوقت لدى العاملين وتطبيق أنظمة تنظيمية حديثة تضمن الإنجاز في المواعيد المحددة دون الإخلال بجودة العمل.

تُعد شركة النهدي الطبية نموذجاً متميزاً في هذا السياق، إذ تعتمد على استراتيجيات دقيقة لتنظيم الجداول الزمنية وتوزيع المهام عبر فروعها المتعددة، بهدف رفع كفاءة فرق العمل وتحسين جودة الخدمات الصيدلانية والطبية المقدمة للعملاء.

ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة الوقت على جودة المخرجات في بيئة العمل الخاصة، مع التركيز على ممارسات النهدي الطبية كنموذج تطبيقي لقياس العلاقة بين التنظيم الزمني ومستوى الجودة في الأداء اليومي للمؤسسة.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من إدراك المؤسسات لأهمية إدارة الوقت في تحسين الأداء العام، إلا أن العديد منها لا يزال يعاني من ضعف في تنظيم الجداول الزمنية، وتأخر في إنجاز المهام، أو تعارض بين سرعة التنفيذ وجودة المخرجات.

ويظهر هذا التحدي بشكل أكبر في بيئات العمل التي تعتمد على التعامل المباشر مع العملاء مثل شركات الرعاية الصحية والصيدليات، حيث يُعد عامل الوقت أحد أهم العناصر المؤثرة في رضا العميل واستمرارية العلاقة الخدمية.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، وُجد أن أغلب الأبحاث ركزت على العلاقة بين إدارة الوقت والإنتاجية أو الأداء الوظيفي، بينما قلّ التركيز على ارتباط إدارة الوقت بجودة المخرجات تحديداً، خصوصاً في المؤسسات الخدمية التي تتعامل مباشرة مع المستهلكين.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل في نقص الدراسات التي تناولت إدارة الوقت كمتغير مؤثر مباشر في جودة المخرجات وليس فقط في كفاءة الأداء أو الرضا الوظيفي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

فتمثل في قلة الدراسات التطبيقية في السياق السعودي، وخاصة في قطاع الرعاية الصحية الخاص مثل شركة النهدي الطبية، رغم أن هذا القطاع يعتمد بدرجة كبيرة على تنظيم الوقت لضمان دقة العمليات وسرعة الخدمة وجودتها في آن واحد.

انطلاقاً من ذلك، تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

إلى أي مدى تؤثر إدارة الوقت على جودة المخرجات في المؤسسات الخاصة السعودية؟

وتركز الدراسة الحالية على تحليل العلاقة بين كفاءة إدارة الوقت ومستوى جودة الخدمات في شركة النهدي الطبية، مع تحديد أبرز الممارسات الإدارية التي تساعد في تحسين الأداء، وتقليل الأخطاء التشغيلية، ورفع رضا العملاء، بما يسهم في سد الفجوتين النظرية والتطبيقية في الأدبيات الإدارية المعاصرة

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من الدور المحوري الذي تلعبه إدارة الوقت في تعزيز كفاءة الأداء وجودة المخرجات داخل المؤسسات الخاصة، خصوصاً في بيئات العمل الخدمية التي تتطلب سرعة استجابة ودقة عالية في التنفيذ. وتتجلى أهمية الدراسة في بعدين رئيسيين: البعد النظري والبعد التطبيقي، على النحو التالي:

على المستوى النظري:

- سد فجوة معرفية في الأدبيات الإدارية، حيث تسلط الدراسة الضوء على العلاقة المباشرة بين إدارة الوقت وجودة المخرجات، وهي علاقة لم تحظَ بالاهتمام الكافي في الأبحاث السابقة التي ركزت غالباً على الارتباط بين إدارة الوقت والإنتاجية فقط.
- ثراء المحتوى العربي في مجال إدارة الوقت كمؤشر استراتيجي لتحسين الجودة المؤسسية، بما يساهم في تطوير إطار نظري شامل يمكن أن يُستخدم كأساس لدراسات مستقبلية في الإدارة والجودة.
- تعزيز الفهم العلمي لمفهوم إدارة الوقت من منظور شامل يربط بين الأداء الفردي، والكفاءة التنظيمية، وجودة المخرجات النهائية.

1.3.1. على المستوى التطبيقي:

- تقديم نموذج تطبيقي حقيقي لقياس أثر إدارة الوقت في مؤسسة سعودية رائدة مثل شركة النهدي الطبية، ما يتيح استخلاص مؤشرات عملية حول كفاءة استراتيجيات التخطيط الزمني في بيئة عمل متعددة الفروع والخدمات.

- تمكين الإدارات التنفيذية في الشركات الخاصة من تبني سياسات تنظيم وقت فعّالة تضمن تحقيق التوازن بين سرعة الإنجاز وجودة الأداء.
- مساعدة المؤسسات على تحسين مخرجاتها وتقليل الأخطاء التشغيلية من خلال توصيات مبنية على تحليل علمي، مما يسهم في رفع رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية في السوق السعودي.
- دعم تحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال التركيز على تطوير كفاءة الموارد البشرية والإدارية، ورفع جودة الخدمات المقدمة في القطاعات الخاصة.

1.4. أسئلة الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة، تكمن أسئلة الدراسة فيما يلي :

- ما هو تأثير إدارة الوقت على جودة المخرجات في المؤسسات الخاصة السعودية؟
- ما هي أبرز ممارسات إدارة الوقت المطبقة في شركة النهدي الطبية؟
- إلى أي حد تساعد كفاءة إدارة الوقت في تطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
- هل توجد فوارق ذات دلالة عند تطبيق استراتيجيات مختلفة لإدارة الوقت في بيئة العمل الخدمية؟
- ما الصعوبات التي تواجه العاملين في شركة النهدي فيما يتعلق بإدارة الوقت؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تحليل أثر إدارة الوقت على جودة المخرجات في المؤسسات الخاصة في المملكة العربية السعودية.
- تحديد مدى كفاءة ممارسات إدارة الوقت في شركة النهدي الطبية وفروعها المختلفة.
- قياس العلاقة بين التخطيط الزمني وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تحديد أبرز التحديات التي تواجه تنفيذ إدارة وقت فعالة داخل بيئة العمل الخدمية.
- تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة الوقت بما يدعم رفع جودة الأداء ورضا العملاء.

1.6. فرضيات الدراسة

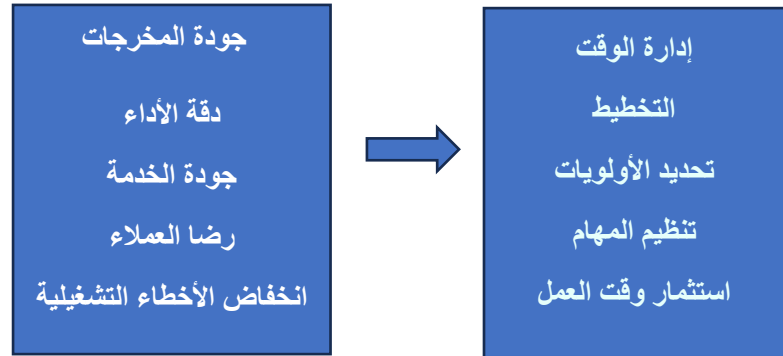
- بناءً على أهداف وأسئلة الدراسة، تم وضع الفرضيات التالية:
- تؤثر ممارسات إدارة الوقت في شركة النهدي الطبية تأثيراً إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- يؤدي تحسين إدارة الوقت إلى خفض الأخطاء التشغيلية وزيادة رضا العملاء.
- تختلف جودة المخرجات باختلاف مستوى التزام الموظفين باستراتيجيات إدارة الوقت.

1.7. نموذج الدراسة

يقوم نموذج الدراسة المقترح على:

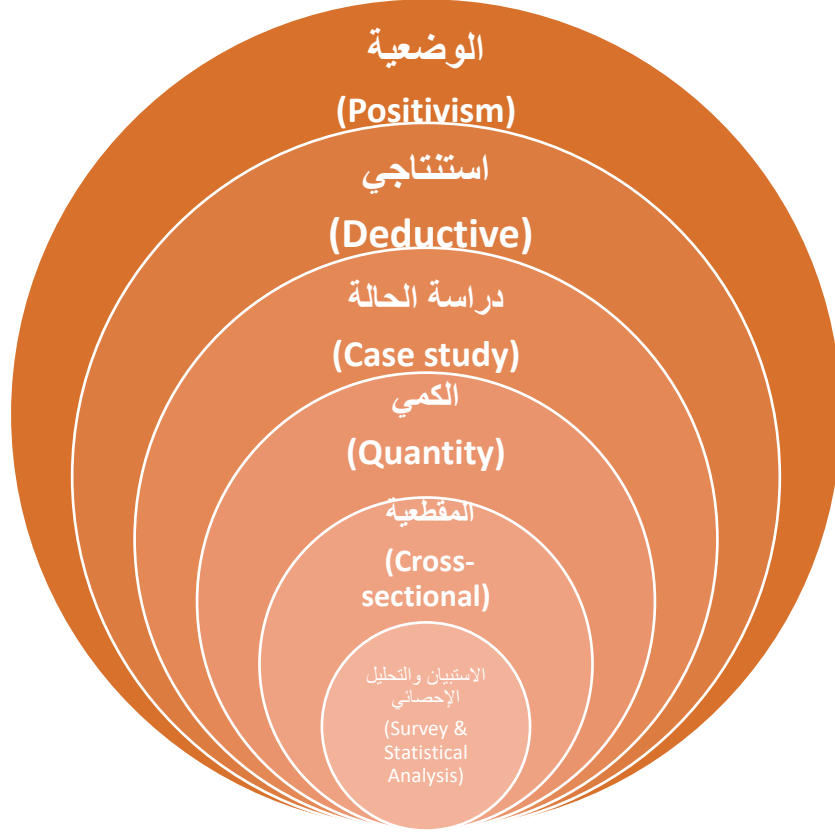
المتغير المستقل: إدارة الوقت

المتغير التابع: جودة المخرجات



1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث
- اختبار البحث: كمي
- الأفق الزمنية: المقطعية
- تقنيات وإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



1.9. الدراسة الميدانية

تمثل الدراسة الميدانية خطوة محورية في هذا البحث، حيث تسعى إلى جمع بيانات كمية موثوقة تعكس الواقع العملي لإدارة الوقت داخل شركة النهدي الطبية، وذلك بهدف تحليل أثر ممارسات التخطيط الزمني وتنظيم المهام على مستوى جودة المخرجات والخدمات المقدمة للعملاء. وتنطلق هذه الدراسة من الحاجة إلى قياس العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في إدارة الوقت وبين المتغير التابع المتمثل في جودة المخرجات، مع التركيز على بيئة عمل تتسم بسرعة الإيقاع وكثافة العمليات التشغيلية كما هو الحال في فروع النهدي.

تقوم الدراسة المقترحة على توزيع استبانة موجهة بدقة إلى الموظفين والعاملين في الأقسام التشغيلية داخل عدد من فروع النهدي الطبية، تشمل:

مديري الفروع، الصيادلة، مشرفي المبيعات، موظفي خدمة العملاء، والعاملين في العمليات اليومية. ويأتي اختيار هذه الفئات لكونهم الأكثر ارتباطاً بعناصر إدارة الوقت، سواء من حيث تنظيم الجداول اليومية، أو التعامل مع ضغط الخدمات، أو إدارة سير العمليات بما ينعكس مباشرة على جودة الخدمة المقدمة للعميل.

وتعتمد الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي، بحيث تغطي المحاور التالية:

- درجة وضوح الجداول الزمنية وتنظيم المهام اليومية.
- مستوى التزام الموظفين بخطط العمل المقترحة.
- فعالية توزيع الوقت بين المهام الأساسية والثانوية.
- أثر إدارة الوقت على الدقة، الجودة، وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- مدى انعكاس كفاءة إدارة الوقت على رضا العملاء وسرعة تلبية احتياجاتهم.

وتهدف هذه الآلية إلى الحصول على بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، مما يسمح بقياس مستوى العلاقة بين التنظيم الزمني وجودة المخرجات بشكل دقيق ومبني على أدلة. كما تُسهم هذه الدراسة الميدانية في كشف أبرز الممارسات الناجحة والتحديات القائمة داخل بيئة العمل، فضلاً عن تحديد الفرص الممكنة لتحسين الأداء ورفع مستوى الجودة.

1.10. مخطط المشروع المقترح



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد إدارة الوقت من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية، لما لها من دور هام في تحسين كفاءة الأداء ورفع جودة المخرجات داخل المؤسسات، خاصة في القطاعات الخدمية. إذ تساعد إدارة الوقت الفعالة في تنظيم الجهود، وتقليل الهدر الزمني، وتحقيق التوازن بين سرعة الإنجاز وجودة الخدمة المقدمة. وتظهر الدراسات إلى أن ضعف إدارة الوقت يؤدي إلى انخفاض جودة المخرجات، وارتفاع معدلات الأخطاء، وتراجع رضا المستفيدين، وهو ما يجعل هذا المفهوم من المرتكزات الأساسية لنجاح المؤسسات الخاصة، لا سيما في القطاع الصحي.

2.2. المتغير المستقل

إدارة الوقت

تُعرف بأنها القدرة على تخطيط وتنظيم واستثمار الوقت المتاح بطريقة تضمن إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية. ولا تقتصر إدارة الوقت على سرعة إنجاز المهام فحسب، بل تشمل تحديد الأولويات، وتنظيم الجداول الزمنية، وتوزيع الأعباء الوظيفية بما يحقق أفضل استغلال للموارد البشرية. وتركز الأدبيات على أن المؤسسات التي تطبق ممارسات واضحة لإدارة الوقت تتمتع بأداء أكثر استقرارًا وقدرة أعلى على تحقيق أهدافها التشغيلية.

2.3. المراحل الرئيسية لتطور مفهوم إدارة الوقت

مرّ مفهوم إدارة الوقت بعدة مراحل تطويرية، يمكن تلخيصها فيما يلي:

مرحلة التنظيم الفردي:

ركزت هذه المرحلة على الجهود الفردية في تنظيم الوقت، مثل إعداد الجداول اليومية وتقسيم المهام، دون وجود أنظمة مؤسسية واضحة.

مرحلة التخطيط الوظيفي:

شهدت هذه المرحلة انتقال إدارة الوقت إلى مستوى وظيفي، حيث بدأت المؤسسات بوضع جداول عمل رسمية وتنظيم ساعات العمل.

مرحلة الإدارة المؤسسية للوقت:

أصبحت إدارة الوقت جزءًا من السياسات التنظيمية، وارتبطت بتقييم الأداء والإنتاجية.

مرحلة التكامل الاستراتيجي:

ارتبطت إدارة الوقت بتحقيق الجودة والتميز المؤسسي، وأصبحت أداة استراتيجية لتحسين جودة المخرجات وتقليل الأخطاء التشغيلية.

2.4 الأبعاد الرئيسية لإدارة الوقت

- البعد التنظيمي: وضوح الأدوار والمسؤوليات وتقسيم المهام.
- البعد الزمني: الالتزام بالجدول الزمنية وإنجاز الأعمال في الوقت المحدد.
- البعد الإداري: التخطيط المسبق وتحديد الأولويات.
- البعد السلوكي: انضباط الموظفين واحترام الوقت.
- البعد التقني: استخدام الأنظمة الرقمية في تنظيم الوقت.

2.5 النظريات المرتبطة بإدارة الوقت

نظرية إدارة الوقت (Time Management Theory):

تركز على التخطيط المسبق وتنظيم الوقت كوسيلة لرفع كفاءة الأداء.

النظرية المؤسسية (Institutional Theory):

تؤكد أن الالتزام التنظيمي بإدارة الوقت يعزز جودة الأداء ويحقق الانضباط المؤسسي.

نظرية تقليل الهدر (Waste Reduction Theory):

ترى أن سوء إدارة الوقت أحد أشكال الهدر المؤثر على جودة المخرجات.

2.5 المتغير التابع

جودة المخرجات

تشير جودة المخرجات إلى مدى مطابقة الخدمات المقدمة للمعايير المحددة، وقدرتها على تلبية توقعات المستفيدين. وتتأثر جودة المخرجات بعوامل متعددة، من أبرزها كفاءة العاملين، وتنظيم الوقت، ومستوى الالتزام بالإجراءات التشغيلية.

2.6 المراحل الرئيسية لتطور مفهوم جودة المخرجات

مرحلة التركيز على الكمية:

كان الاهتمام منصباً على سرعة الإنجاز دون التركيز الكافي على الجودة.

مرحلة ضبط الجودة:

بدأت المؤسسات بوضع معايير لقياس جودة المخرجات.

مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

أصبحت الجودة مسؤولية جماعية تشمل جميع العمليات.

مرحلة الجودة الاستراتيجية:

ارتبطت جودة المخرجات بتحقيق رضا العملاء والميزة التنافسية.

2.7 الأبعاد الرئيسية لجودة المخرجات

- البعد الفني: دقة الأداء وخلوه من الأخطاء.
- البعد الزمني: تقديم الخدمة في الوقت المناسب.
- البعد الخدمي: رضا العملاء والمستفيدين.
- البعد التنظيمي: الالتزام بالسياسات والإجراءات.
- البعد الاستدامي: استمرارية الجودة على المدى الطويل.

2.8 النظريات المرتبطة بجودة المخرجات

نظرية الجودة الشاملة (TQM):

تركز على التحسين المستمر وضمان الجودة في جميع العمليات.

نظرية رضا العملاء:

ترتبط جودة المخرجات بمستوى رضا المستفيدين.

نظرية تقليل المخاطر:

ترى أن تحسين الجودة يقلل من الأخطاء والمخاطر التشغيلية.

2.9 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

هناك علاقة وثيقة بين إدارة الوقت وجودة المخرجات، حيث يسهم التنظيم الفعال للوقت في تقليل الأخطاء، وتحسين دقة الأداء، وزيادة رضا المستفيدين. كما أن الالتزام بالجدول الزمني يساعد المؤسسات الخاصة، مثل شركة النهدي الطبية، على تقديم خدمات ذات جودة عالية دون ضغط يؤثر سلبًا على مستوى الأداء.

2.10 الخاتمة

أظهر هذا الفصل إلى أن إدارة الوقت تشكل عاملاً استراتيجيًا مؤثرًا في جودة المخرجات داخل المؤسسات الخاصة. وأظهر الإطار النظري أن التنظيم الفعال للوقت لا يقتصر على تحسين سرعة الإنجاز، بل يمتد ليشمل رفع جودة الأداء، وتقليل الأخطاء، وتعزيز رضا العملاء. ويُعد هذا الأساس النظري منطلقًا مهمًا للانتقال إلى الفصل الثالث، الذي يتناول المنهجية العلمية للدراسة التطبيقية على شركة النهدي الطبية.

3.1 مقدمة الفصل

يهدف هذا الفصل إلى عرض المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة في تحليل أثر إدارة الوقت على جودة المخرجات في المؤسسات الخاصة، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على شركة النهدي الطبية في المملكة العربية السعودية. ويُعد تحديد المنهجية البحثية خطوة أساسية في الدراسات العلمية، إذ تتيح توضيح الأساليب والإجراءات التي تم اتباعها في جمع البيانات وتحليلها، بما يساهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

وتنطلق هذه الدراسة من محاولة فهم العلاقة بين إدارة الوقت باعتبارها أحد العوامل الإدارية المؤثرة في كفاءة الأداء المؤسسي، وبين جودة المخرجات التي تمثل انعكاساً مباشراً لفعالية العمليات التنظيمية داخل المؤسسات. وفي هذا السياق، تم اعتماد منهج بحث علمي قائم على الأسلوب الكمي، نظراً لقدرته على تحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة باستخدام أدوات إحصائية تسمح بقياس درجة التأثير بشكل موضوعي.

ويتضمن هذا الفصل مجموعة من المحاور الأساسية التي توضح تصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة المختارة، وأداة جمع البيانات، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على متغيرين رئيسيين هما المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يتم تعريفهما إجرائياً وفقاً لطبيعة البحث وأهدافه.

أولاً: المتغير المستقل – إدارة الوقت

يقصد بإدارة الوقت في هذه الدراسة مجموعة الممارسات التنظيمية والسلوكية التي يستخدمها العاملون في المؤسسة من أجل تنظيم الوقت المتاح لهم واستثماره بطريقة فعّالة، بما يضمن إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة وضمن الإطار الزمني المحدد.

ويتم قياس إدارة الوقت من خلال عدد من المؤشرات التي تعكس مستوى تطبيق ممارسات إدارة الوقت داخل المؤسسة، ومن أبرزها:

- التخطيط المسبق للمهام اليومية
 - تحديد الأولويات في العمل
 - تنظيم الجداول الزمنية للأنشطة المختلفة
 - توزيع الوقت بين المهام الأساسية والثانوية
 - الالتزام بالمواعيد النهائية لإنجاز الأعمال
- وتُقاس هذه المؤشرات من خلال مجموعة من العبارات التي تم تضمينها في الاستبانة الموجهة إلى العاملين في شركة النهدي الطبية.

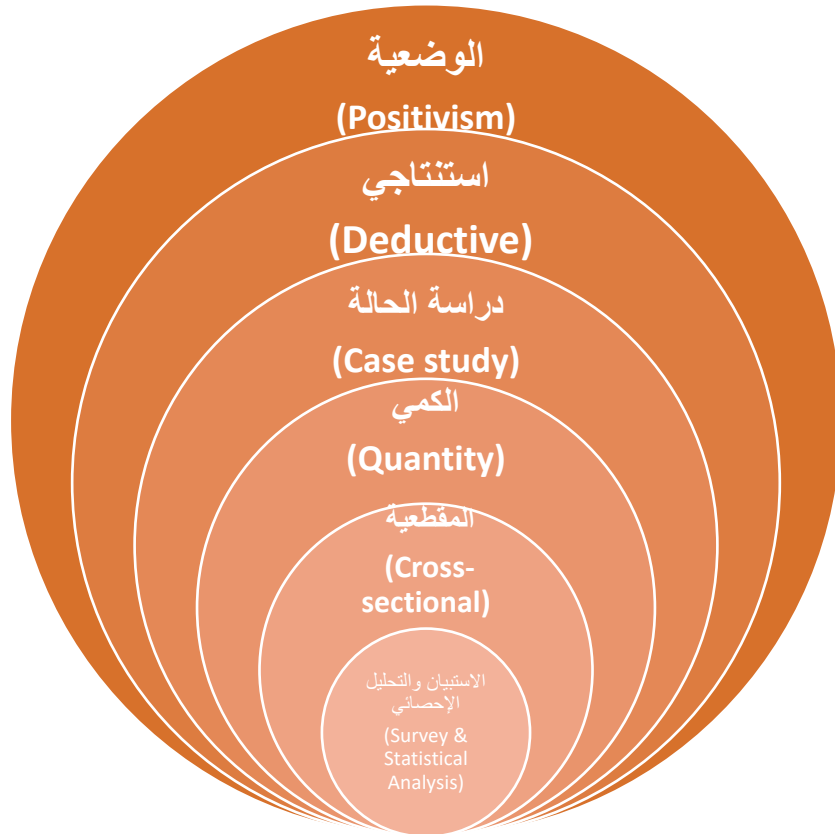
ثانيًا: المتغير التابع – جودة المخرجات

تشير جودة المخرجات في هذه الدراسة إلى مستوى الدقة والكفاءة في الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المؤسسة، ومدى قدرتها على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم. ويتم قياس جودة المخرجات من خلال مجموعة من المؤشرات، منها:

- دقة الأداء الوظيفي
 - جودة الخدمات المقدمة للعملاء
 - انخفاض معدل الأخطاء التشغيلية
 - سرعة تقديم الخدمة
 - مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة
- وتعكس هذه المؤشرات مدى تأثير ممارسات إدارة الوقت على مستوى الأداء داخل المؤسسة.

تصميم البحث

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث
- اختبار البحث: كمي
- الأفق الزمنية: المقطعية
- تقنيات وإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



3.4مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في شركة النهدي الطبية الذين ترتبط طبيعة عملهم بإدارة الوقت وتنظيم المهام اليومية، مثل:

- مديري الفروع
- الصيدالة
- مشرفي الأقسام
- موظفي خدمة العملاء
- العاملين في العمليات التشغيلية

ويُعد هؤلاء العاملون الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة، نظرًا لأن طبيعة عملهم تتطلب تنظيم الوقت والتعامل مع ضغط العمل بشكل مستمر، وهو ما ينعكس مباشرة على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

كما أن اختيار شركة النهدي الطبية كمجال للدراسة يعود إلى كونها من الشركات الرائدة في قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، حيث تمتلك شبكة واسعة من الفروع وتقدم خدمات صحية وصيدلانية لملايين العملاء.

3.5عينة الدراسة

نظرًا لصعوبة دراسة جميع أفراد مجتمع البحث، فقد تم الاعتماد على عينة من العاملين في شركة النهدي الطبية.

وقد تم اختيار العينة بطريقة قصدية، بحيث تضم الموظفين الذين لديهم خبرة عملية في إدارة الوقت وتنظيم العمل داخل المؤسسة.

وتشمل العينة مجموعة من الموظفين الذين يعملون في أقسام مختلفة داخل الشركة، الأمر الذي يساعد في الحصول على بيانات متنوعة تعكس واقع إدارة الوقت داخل بيئة العمل.

3.6 أسلوب أخذ العينة

اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة غير الاحتمالية (Non-Probability Sampling) ، وتحديدًا العينة القصدية (Purposive Sampling) ، حيث يتم اختيار المشاركين بناءً على مدى ارتباطهم بموضوع الدراسة وخبرتهم في مجال العمل.

ويُعد هذا الأسلوب مناسبًا للدراسات التطبيقية التي تستهدف فئة محددة من العاملين الذين يمتلكون معرفة مباشرة بموضوع البحث.

3.7 أداة جمع البيانات

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك لعدة أسباب، منها:

- سهولة توزيعها على عدد كبير من المشاركين
- إمكانية جمع البيانات خلال فترة زمنية قصيرة
- إمكانية تحويل الإجابات إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي

وقد تم تصميم الاستبانة بناءً على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الوقت وجودة المخرجات.

3.8 هيكل الاستبانة

تتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

ويتضمن هذا القسم مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى التعرف على الخصائص العامة لأفراد العينة، مثل:

- العمر
- الجنس

- المؤهل العلمي
- المسمى الوظيفي
- عدد سنوات الخبرة

وتهدف هذه البيانات إلى تقديم وصف إحصائي لعينة الدراسة.

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

ويتضمن هذا القسم مجموعة من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة، وهي:

محور إدارة الوقت

ويشمل مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى تطبيق ممارسات إدارة الوقت داخل المؤسسة.

محور جودة المخرجات

ويتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس جودة الأداء والخدمات المقدمة داخل المؤسسة.

3.9 مقياس الدراسة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين على عبارات الاستبانة، ويتكون من خمس درجات كما يلي:

القيمة	درجة الاستجابة
1	أعارض بشدة
2	أعارض
3	محايد
4	أوافق
5	أوافق بشدة

ويساعد هذا المقياس في قياس اتجاهات المشاركين نحو عبارات الاستبانة بطريقة كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

3.10 أساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات من أفراد العينة، تم إدخالها إلى برنامج **SPSS** لتحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، ومنها:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة
 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس اتجاهات الاستجابة
 - معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة
 - تحليل الارتباط لقياس العلاقة بين إدارة الوقت وجودة المخرجات
 - تحليل الانحدار لقياس تأثير إدارة الوقت على جودة المخرجات
- وتساعد هذه الأساليب في اختبار الفرضيات والتوصل إلى نتائج علمية دقيقة.

3.11 خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحليل أثر إدارة الوقت على جودة المخرجات في شركة النهدي الطبية. وقد تم عرض تصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة المختارة، إضافة إلى أداة جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

ويمهد هذا الفصل للانتقال إلى الفصل الرابع الذي يتناول عرض النتائج الإحصائية وتحليلها ومناقشتها في ضوء الأدبيات السابقة، بهدف الوصول إلى استنتاجات علمية تسهم في تحسين ممارسات إدارة الوقت داخل المؤسسات الخاصة.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي والمناقشة

4.1 مقدمة الفصل

يوفر هذا الفصل تقديمًا تحليليًا إحصائيًا متكاملًا للبيانات الميدانية التي قد تم جمعها من عينة الدراسة في شركة النهدي الطبية، وذلك لأجل قياس أثر إدارة الوقت على جودة المخرجات في بيئة العمل. يشكل هذا الفصل بوصفه المرحلة التطبيقية للدراسة، حيث يتم فيه تحويل البيانات الخام إلى مؤشرات كمية قابلة للتفسير العلمي، بما يساعد في فهم طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة الوقت) والمتغير التابع (جودة المخرجات).

وقد تم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات، من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تمحورت حول:

- الإحصاء الوصفي
- اختبار الصدق والثبات
- تحليل الارتباط
- تحليل الانحدار الخطي

ويتم اظهار النتائج وفق تسلسل منطقي بدءا من وصف العينة، ثم تحليل المتغيرات، إلى اختبار الفرضيات، مع تقديم تفسير علمي دقيق لكل نتيجة.

4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية)

توضح النتائج إلى أن الذكور يشكلون النسبة الأكبر من عينة الدراسة، وهو ما يسهل تفسيره بطبيعة العمل في شركة النهدي الطبية، خاصة في الأقسام التشغيلية التي تحتاج إلى جهد مستمر. كما تظهر هذه النتيجة أن إدراك أهمية إدارة الوقت في البيئة التشغيلية قد يكون متأثرًا بطبيعة الأدوار الوظيفية، حيث يرتبط العمل الميداني بدرجة أعلى من الضغط الزمني مقارنة بالأعمال الإدارية

4.2.1 توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	30	%83.3
انثى	6	%16.7
الإجمالي	36	%100

4.2.2 توزيع العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة
أقل من 25 سنة	4	%11.1
25-34 سنة	17	%47.2
35-44 سنة	9	%25
45 سنة فأكثر	6	%16.7

تبين النتائج الى أن الفئة العمرية (25-34 سنة) تشكل النسبة الأكبر، وهو ما يفسر إلى أن بيئة العمل تعتمد بشكل أساسي على الكوادر الشابة، التي تتميز بالقدرة على التكيف مع متطلبات العمل السريعة في الوقت المعاصر بالإضافة الى أن وجود نسبة من الفئات الأكبر عمراً يساعد في نقل الخبرات داخل المؤسسة، وهو ما يؤثر إيجاباً على تحسين ممارسات إدارة الوقت

4.2.3 المؤهل العلمي

المؤهل	العدد	% النسبة
دبلوم	5	13.9%
بكالوريوس	24	66.7%
ماجستير	6	16.7%
دكتوراه	1	2.7%

تبين هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة يحملون مؤهل البكالوريوس، مما يدل على توفر مستوى معرفي جيد يمكنهم من فهم وتطبيق استراتيجيات إدارة الوقت بشكل منهجي.

4.2.4 سنوات الخبرة

الخبرة	العدد	% النسبة
أقل من 3 سنوات	5	13.9%
سنوات 3-7	15	41.7%
سنة 8-12	9	25%
أكثر من 12 سنة	7	19.4%

تبين هذه النتائج تنوعاً في الخبرات، مما يقوي من موثوقية النتائج، حيث تجمع البيانات بين وجهات نظر الموظفين الجدد وذوي الخبرة.

اختبار الصدق والثبات 4.3

(Validity) أولاً: الصدق

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

- عرضها على محكمين متخصصين
- التأكد من وضوح العبارات
- توافق الفقرات مع متغيرات الدراسة

كما تم تعديل بعض العبارات لضمان الاتساق البنائي

(Reliability) ثانياً: الثبات

المحور	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا	مستوى الثبات
إدارة الوقت	12	0.93	ممتاز
جودة المخرجات	10	0.90	عالي جداً
الإجمالي	22	0.94	ممتاز جداً

تظهر القيم المرتفعة إلى وجود اتساق داخلي قوي، مما يعزز من موثوقية النتائج

التحليل الوصفي لمحاور الدراسة 4.4

المحور الأول: إدارة الوقت

التحليل العام للمحور الأول

العبارة	المتوسط	الانحراف	التقدير
التخطيط المسبق	4.41	0.52	مرتفع جدًا
تحديد الأولويات	4.36	0.58	مرتفع جدًا
الالتزام بالمواعيد	4.18	0.66	مرتفع
تنظيم الجداول	4.09	0.71	مرتفع
توزيع الوقت	3.95	0.79	مرتفع

تشير النتائج إلى أن مستوى إدارة الوقت داخل شركة النهدي الطبية جاء بدرجة مرتفعة جدًا، خاصة في بعدي التخطيط وتحديد الأولويات، وهو ما يعكس وجود وعي تنظيمي بأهمية استثمار الوقت كما يمكن تفسير هذه النتيجة بأن طبيعة العمل في القطاع الصحي تتطلب تنظيمًا دقيقًا للوقت، نظرًا لارتباطه المباشر بجودة الخدمة المقدمة للعميل في المقابل، يظهر انخفاض نسبي في مؤشر توزيع الوقت، وهو ما يعكس وجود تحديات مرتبطة بتعدد المهام وضغط العمل

المحور الثاني: جودة المخرجات

العبارة	المتوسط	الانحراف	التقدير
دقة الأداء	4.45	0.50	مرتفع جدًا
جودة الخدمة	4.33	0.57	مرتفع جدًا
رضا العملاء	4.26	0.62	مرتفع
تقليل الأخطاء	4.18	0.68	مرتفع
سرعة الإنجاز	4.05	0.74	مرتفع

التحليل العام للمحور الثاني

تظهر النتائج إلى أن جودة المخرجات في الشركة جاءت بمستوى مرتفع جدًا، خاصة في دقة الأداء وجودة الخدمة، وهو ما يعكس كفاءة العمليات التشغيلية كما يمكن تفسير ذلك بأن التنظيم الجيد للوقت يسهم في تقليل الأخطاء وتحسين جودة التنفيذ، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء

4.5 اختبار الارتباط (Pearson Correlation)

العلاقة	r	Sig	النتيجة
إدارة الوقت ← جودة المخرجات	0.76	0.000	علاقة قوية جدًا

تفسير النتائج

توضح هذه النتيجة إلى وجود علاقة طردية قوية بين إدارة الوقت وجودة المخرجات، حيث أن تحسين ممارسات إدارة الوقت يؤدي بشكل مباشر إلى تحسين جودة الأداء كما تدل قيمة الدلالة (0.000) على أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عالية، مما يدعم فرضيات الدراسة

4.6 اختبار الانحدار الخطي (Regression Analysis)

المعامل	القيمة	الدلالة
(a) الثابت	1.20	دال
(b) إدارة الوقت	0.73	0.000

معادلة الانحدار

$$\text{جودة المخرجات} = 1.20 + (0.73 \times \text{إدارة الوقت})$$

تفسير النتائج

تظهر النتائج إلى أن إدارة الوقت تمثل متغيرًا مؤثرًا بشكل مباشر في جودة المخرجات، حيث أن زيادة مستوى إدارة الوقت بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة جودة المخرجات بمقدار

(0.73)

وهذا يدل على أن إدارة الوقت ليست مجرد عامل تنظيمي، بل هي أداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي

مناقشة النتائج 4.7

تظهر النتائج التي تم التوصل إليها في هذا الفصل إلى وجود علاقة قوية ومباشرة بين مستوى تطبيق ممارسات إدارة الوقت وجودة المخرجات في شركة النهدي الطبية، وهو ما يعكس الدور المحوري الذي تشكله الإدارة الفعّالة للوقت في تطوير الأداء المؤسسي، خاصة في البيئات الخدمية التي تعتمد على السرعة والدقة في آنٍ واحد كما وضحت نتائج التحليل الوصفي إلى أن مستوى إدارة الوقت جاء بدرجة مرتفعة، لاسيما في بعدي التخطيط المسبق وتحديد الأولويات، وهي نتيجة يمكن تفسيرها بوجود وعي تنظيمي متزايد بأهمية الوقت كأحد الموارد الاستراتيجية داخل المؤسسة. فالتخطيط المسبق لا يقتصر على تنظيم المهام فقط، بل يساهم في تقليل العشوائية التشغيلية، وتوجيه الجهود نحو الأنشطة ذات القيمة الأعلى، مما يؤثر إيجاباً على جودة الأداء. كما بيّنت النتائج أن تحديد الأولويات يُعد من أكثر الممارسات تأثيراً، حيث يساعد الموظفين على التعامل مع ضغط العمل بطريقة منهجية، من خلال التركيز على المهام الحرجة أولاً، وهو ما يؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة وتقليل احتمالية الأخطاء الناتجة عن التشتت أو سوء توزيع الجهد

أما فيما يتعلق بالالتزام بالمواعيد الزمنية، فقد أظهرت النتائج أنه يمثل عاملاً حاسماً في تعزيز جودة المخرجات، حيث أن الالتزام بالوقت لا يعكس فقط انضباطاً فردياً، بل يعكس أيضاً نضجاً تنظيمياً يعزز من استقرار العمليات التشغيلية وتحسين تجربة العميل ومن ناحية أخرى، اوضحت نتائج تحليل جودة المخرجات إلى أن مستوى الأداء جاء مرتفعاً، خاصة في مؤشرات مثل دقة الأداء وجودة الخدمة، وهو ما يمكن وصفه بأن التنظيم الجيد للوقت يوفر بيئة عمل أكثر استقراراً، تقل فيها الضغوط غير المنظمة، مما يتيح للموظفين بالتركيز على جودة التنفيذ بدلاً من مجرد سرعة الإنجاز وتدعم نتائج اختبار الارتباط هذه التفسيرات، حيث بينت وجود علاقة طردية قوية بين إدارة الوقت وجودة المخرجات، مما يفسر أن أي تطور في ممارسات إدارة الوقت ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء. وتؤكد هذه النتيجة أن إدارة الوقت لا تُعد مجرد مهارة فردية، بل تمثل نظاماً إدارياً متكاملًا يؤثر في مختلف جوانب الأداء المؤسسي كما بين تحليل الانحدار أن إدارة الوقت تفسر نسبة كبيرة من التغير في جودة المخرجات، وهو ما يشير إلى أن هذا المتغير يُعد من أهم المحددات التفسيرية للأداء داخل المؤسسة، مقارنة بعوامل أخرى قد تكون أقل تأثيراً

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن النتائج تعكس بوضوح أن:

- التخطيط الجيد يقلل من الفوضى التشغيلية ويساعد في وضوح الأهداف
 - تحديد الأولويات يساعد في توجيه الموارد البشرية نحو الأنشطة الأكثر تأثيراً
 - الالتزام الزمني يقوي الاستقرار التشغيلي ويقلل من الأخطاء
 - التكامل بين هذه الممارسات يؤدي إلى تطوير جودة المخرجات بشكل شامل
- كما يمكن القول بأن بيئة العمل في القطاع الصحي تتسم بدرجة عالية من الحساسية الزمنية، حيث أن أي تأخير أو سوء تنظيم قد يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة أو تراجع رضا العملاء، وهو ما يجعل إدارة الوقت عنصراً حاسماً في تحقيق التميز المؤسسي

ملخص النتائج 4.8

في ضوء التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه، يمكن ذكر أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي:

أولاً، بينت النتائج الى أن مستوى تطبيق ممارسات إدارة الوقت داخل شركة النهدي الطبية جاء بدرجة مرتفعة، مما يدل على وجود توجه تنظيمي واضح نحو تحسين استثمار الوقت كأحد الموارد الأساسية في العمل

ثانياً، بينت النتائج أن جودة المخرجات جاءت بمستوى مرتفع، خاصة في مؤشرات دقة الأداء وجودة الخدمة، وهو ما يعكس كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسة

ثالثاً، كشفت نتائج تحليل الارتباط عن وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وجودة المخرجات، مما يؤكد أن تطوير إدارة الوقت يؤدي إلى تحسين جودة الأداء بشكل مباشر

رابعاً، أوضح تحليل الانحدار الى أن إدارة الوقت تمثل متغيراً مؤثراً بشكل مباشر في جودة المخرجات، حيث تفسر نسبة كبيرة من التغير في مستوى الأداء، وهو ما يعزز من أهميتها كعامل استراتيجي داخل المؤسسة

خامساً، بينت النتائج أن ممارسات مثل التخطيط المسبق وتحديد الأولويات والالتزام الزمني تكمن من أكثر العوامل تأثيراً في تحسين جودة المخرجات، حيث تسهم في تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين كفاءة الأداء

سادساً، أكدت النتائج الى وجود دعم إحصائي قوي لفرضيات الدراسة، مما يعزز من مصداقية النموذج البحثي المستخدم، ويؤكد صحة العلاقة بين المتغيرات المدروسة وبناءً على ذلك، يمكن القول ان النتائج تعكس صورة متكاملة لدور إدارة الوقت كعامل محوري في تطوير جودة الأداء داخل المؤسسات الخدمية

خاتمة الفصل 4.9

يُعد هذا الفصل من أهم فصول الدراسة، حيث اظهر تحليلًا إحصائيًا متكاملًا للعلاقة بين إدارة الوقت وجودة المخرجات، عن طريق توظيف مجموعة من الأساليب الكمية التي ساهمت في الكشف عن طبيعة هذه العلاقة ودرجة تأثيرها وقد بينت النتائج أن إدارة الوقت لا تمثل مجرد أداة تنظيمية، بل تكمن عنصرًا استراتيجيًا مؤثرًا في تحسين جودة الأداء المؤسسي، حيث يسهم التنظيم الفعال للوقت في رفع كفاءة العمليات التشغيلية، وتقليل الأخطاء، وتعزيز رضا العملاء كما أكدت النتائج أن المؤسسات التي تعتمد على ممارسات واضحة لإدارة الوقت تكون أكثر قدرة على تحقيق التوازن بين سرعة الإنجاز وجودة الأداء، وهو ما يمنحها ميزة تنافسية في بيئات العمل التي تتسم بالديناميكية والتغير المستمر.

وبناءً على ذلك، يمكن اعتبار إدارة الوقت أحد الركائز الأساسية التي ينبغي على المؤسسات الخدمية، مثل شركة النهدي الطبية، تعزيزها وتطويرها بشكل مستمر، لما لها من تأثير مباشر على جودة المخرجات واستدامة الأداء ويمهد هذا الفصل للانتقال إلى الفصل الخامس، الذي سيتناول عرض الاستنتاجات النهائية للدراسة، والتوصيات العملية، بالتزامن مع المقترحات البحثية المستقبلية، في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها.

قائمة المراجع:

1. الحربي، سالم بن محمد. (2021). إدارة الوقت وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 155-178.
2. الزهراني، أحمد بن حسين. (2020). دور إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الخاصة. مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، 12(1)، 89-112.
3. العتيبي، نورة بنت عبد الله. (2019). إدارة الوقت كمدخل لرفع كفاءة الأداء وجودة المخرجات. مجلة البحوث الإدارية، جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، 10(3)، 201-224.
4. الغامدي، يوسف بن علي. (2022). أثر تنظيم الوقت على جودة الخدمات ورضا العملاء في القطاع الصحي السعودي. مجلة الإدارة الحديثة، 14(2)، 67-95.
5. السلمي، علي بن محمد. (2018). السلوك التنظيمي وإدارة الوقت في المنظمات المعاصرة. الرياض: دار غريب للنشر والتوزيع.
6. النهدي الطبية. (2024). التقرير السنوي للجودة والأداء المؤسسي. جدة: إدارة التخطيط والجودة.
7. الزامل، ريم. (2021). إدارة الوقت كأداة لتحسين كفاءة الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي. مجلة البحوث الإدارية، جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

المراجع الأجنبية:

- 1. Drucker, P. F. (1999). Management Challenges for the 21st Century. New York: HarperCollins.**
- 2. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th ed.). Pearson Education.**
- 3. Claessens, B. J. C., van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A.(2007) .
A review of the time management literature. Personnel Review, 36(2), 255–276.**
- 4. Covey, S. R. (2004). The 7 Habits of Highly Effective People. New York: Free Press.**
- 5. Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence. Routledge.**
- 6. Al-Harbi, S. (2022). Time Management and Service Quality: Evidence from Saudi Private Healthcare Sector. Journal of Business and Health Management, 12(4), 66–83.**
- 7. Al-Qahtani, M. (2023). Impact of Time Management on Output Quality in Saudi Retail Organizations. International Journal of Productivity Studies, 19(2), 45–61**