

الأثر التدريبي على مهارات إدارة الوقت:
دراسة تطبيقية على موظفي الدعم الفني في الشركات التقنية السعودية.

إعداد الطالب/
محمد عبد الحكيم بافضل

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:
٢٠٢٥

مقدمة:

يعدّ الوقت مورداً لا يُعوض وعنصراً حاسماً في كل جوانب الحياة البشرية، فهو أساس البناء والتطور، ومفتاح تحقيق الأهداف الشخصية والمهنية. تتجلى أهميته في كونه المقياس الذي تُقاس به الإنجازات، وتُصاغ على أساسه الخطط، وتُدار من خلاله شؤون الأفراد والمؤسسات والمجتمعات على حد سواء. إن حسن استغلال الوقت وإدارته بفاعلية ينعكس إيجاباً على جودة الحياة، ويزيد من الإنتاجية، ويقلل من مستويات التوتر، ويساهم في تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة المختلفة. وفي ظل التسارع المذهل الذي يشهده العالم اليوم في كافة مناحي الحياة الاجتماعية والعملية، والذي يتسم بالتحوّلات الرقمية المتسارعة، وتدفق المعلومات الهائل، وتزايد المتطلبات اليومية، أصبحت الحاجة إلى إدارة الوقت أكثر إلحاحاً من أي وقت مضى. فلم يعد الوقت مجرد مورد ثمين، بل أصبح التحدي الأكبر الذي يواجه الأفراد والمنظمات على حد سواء في سبيل مواكبة هذا التطور المستمر. فالقدرة على تنظيم الأولويات، وإدارة المهام المتعددة، والوفاء بالالتزامات في بيئة تتسم بالديناميكية والتغير السريع، باتت مهارة محورية للنجاح.

يُعتبر الوقت من أثنى الموارد في بيئات العمل، حيث أشار عبد الجبار وآخرون (٢٠١٢) إلى أن "الوقت هو أثنى الموارد في العمل والمجتمع، وعلى عكس الموارد الأخرى مثل اليد العاملة ورأس المال، لا يمكن تعويضه". كما أضاف الباحثون أن "إدارة الوقت تساعد العاملين على تحسين أدائهم... تجعل العمل أسهل... تساعد الموظفين على إنجاز المهام المطلوبة... وترشد المؤسسة نحو تحقيق أهدافها" (عبد الجبار وآخرون، ٢٠١٢).

ومن هذا المنطلق، يؤكد تحليل شامل حديث أجراه أيون وأغوينيس (٢٠٢٥) أن "إدارة الوقت تأثير متوسط على الأداء في العمل، وترتبط بالأداء المبني على النتائج والسلوك الوظيفي" مما يدل على أهمية ممارسات إدارة الوقت في رفع كفاءة العاملين وزيادة إنتاجيتهم.

وفي ظل بيئة العمل الحديثة المتسارعة خاصة في الشركات التقنية، تُعد مهارات إدارة الوقت ضرورية لموظفي الدعم الفني الذين يواجهون تحديات خاصة في تنظيم مهامهم. حيث كشفت دراسة لكيلمن وآخرين أن "فريق المبرمجين يتعرض لمقاطعات عبر دردشة دعم فني تصل إلى ١٥٠ مرة في اليوم، ويمكن تقليل هذه المقاطعات عبر إدخال دور منسق وقاعدة معرفة" (كيلمن وآخرون، بدون تاريخ). هذا يشير إلى أن التنظيم الفعال للوقت وتقليل الانقطاعات له أثر واضح في تحسين إنتاجية فرق الدعم الفني.

كما تؤكد دراسة أتريان وغوبه (٢٠٢٣) أن "التوتر التكنولوجي يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، بما يشمل انخفاض الإنتاجية وتراجع رضا العمل، ويمكن للتدخلات الاستراتيجية مثل البرامج التدريبية التخفيف من هذه الآثار السلبية" (أتريان وغوبه، ٢٠٢٣).

ومن هنا تظهر أهمية تدريب موظفي الدعم الفني على مهارات إدارة الوقت كجزء من تطوير قدراتهم للتعامل مع الضغوط وتحقيق أداء فعال ومستدام.

ضمن هذا السياق المتسارع، تُعدّ إدارة الوقت من المهارات الأساسية والحيوية لنجاح أي منظمة، لا سيما في الشركات التقنية التي تتميز ببيئة عمل سريعة الوتيرة، ومتطلبات متزايدة، واعتماد كبير على التقنية والابتكار. يواجه موظفو الدعم الفني في هذه الشركات تحديات كبيرة تتطلب منهم التعامل مع عدد كبير من الطلبات والمهام المتنوعة في آن واحد، بدءاً من حل المشكلات التقنية المعقدة، وتقديم الدعم الفوري للعملاء، وصولاً إلى متابعة التحديثات التقنية المستمرة. كل ذلك يتطلب منهم امتلاك مهارات قوية في إدارة الوقت لضمان الاستجابة السريعة والفعالة، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتقديم خدمة عملاء متميزة. يهدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين تأهيل موظفي الدعم الفني في الشركات التقنية السعودية، وتأثير هذا التأهيل على تعزيز مهارة إدارة الوقت لديهم، وذلك من خلال تحليل البرامج التدريبية المتاحة وتأثيرها على الأداء العام وإنتاجية هؤلاء الموظفين.

مشكلة الدراسة:

تمثل المشكلة البحثية الرئيسية في تحديد مدى تأثير برامج التأهيل والتدريب المتخصصة على تحسين مهارات إدارة الوقت لدى موظفي الدعم الفني في الشركات التقنية في المملكة العربية السعودية .على الرغم من الإقرار بأهمية مهارات إدارة الوقت كعنصر حاسم لزيادة الإنتاجية والكفاءة في بيئة العمل المعاصرة، لا سيما في القطاعات التي تتسم بالديناميكية والتحديات المستمرة مثل قطاع التقنية، إلا أن هناك فجوة واضحة في الفهم العملي والبحثي لمدى فعالية الاستثمار في تأهيل موظفي الدعم الفني تحديداً على تطوير هذه المهارات الأساسية.

تتجلى حقيقة المشكلة في عدة أبعاد:

• ضغط العمل المتزايد وتأثيره على الأداء :

يواجه موظفو الدعم الفني في الشركات التقنية ضغوطاً هائلة تتمثل في الحجم الكبير للطلبات الواردة، الحاجة إلى الاستجابة السريعة لمختلف المشكلات التقنية (التي تتراوح من البسيط إلى المعقد)، ضرورة التعامل مع توقعات العملاء المتزايدة، والتكيف المستمر مع التطورات التقنية السريعة. هذه البيئة شديدة الديناميكية تتطلب منهم قدرة فائقة على تنظيم المهام، تحديد الأولويات، إدارة الوقت المخصص لكل استجابة أو حل مشكلة، وتجنب التشتت. في غياب مهارات إدارة وقت فعالة، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تراكم المهام، تأخر الاستجابات، انخفاض جودة الدعم المقدم، وارتفاع مستويات الإحباط والتوتر لدى الموظفين، مما ينعكس سلباً على إنتاجيتهم ورفاهيتهم الوظيفية.

• التركيز التقليدي على المهارات التقنية :

غالباً ما تركز برامج تأهيل وتطوير موظفي الدعم الفني في الشركات التقنية بشكل أساسي على الجوانب الفنية والتقنية (Technical Skills) ، مثل إتقان البرمجيات، التعامل مع الأجهزة، وحل المشكلات التقنية المعقدة. ومع أهمية هذه المهارات، إلا أن هناك نقصاً ملحوظاً في التركيز على المهارات غير التقنية (Soft Skills) ، ومنها على وجه الخصوص مهارات إدارة الوقت، على الرغم من أن ضعف هذه الأخيرة يمكن أن يقلل بشكل كبير من كفاءة تطبيق المهارات التقنية المكتسبة.

• غياب التقييم المنهجي لأثر التأهيل :

لا تتوفر دراسات كافية تُقدم تقييماً منهجياً وكمياً لأثر برامج التأهيل التي تُركز على إدارة الوقت تحديداً لموظفي الدعم الفني في الشركات التقنية السعودية. هذا النقص يجعل من الصعب على الشركات تحديد عائد الاستثمار (ROI) من هذه البرامج، وفهم ما إذا كانت تُحقق الأهداف المرجوة منها في تحسين كفاءة إدارة الوقت.

• التأثير السلبي على الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء:

يُعد موظف الدعم الفني واجهة الشركة التقنية مع عملائها. إن عدم القدرة على إدارة الوقت بفاعلية يُمكن أن يُترجم إلى أوقات انتظار طويلة للعملاء، وتأخير في حل المشكلات، وتجربة دعم غير مرضية، مما يؤثر سلباً على سمعة الشركة ويُقلل من ولاء العملاء.

لذا، تبرز الحاجة الماسة إلى هذه الدراسة لسد هذه الفجوة المعرفية، من خلال استقصاء وتحديد ما إذا كانت برامج التأهيل الموجهة لموظفي الدعم الفني تُسهم بالفعل في تطوير مهارات إدارة الوقت لديهم، وما هو حجم هذا التأثير، وكيف يمكن للشركات التقنية في المملكة العربية السعودية تحسين استراتيجياتها التدريبية لتعزيز هذه المهارات الحيوية بشكل فعال، وبالتالي تحسين الأداء التشغيلي ورضا العملاء.

أهمية الدراسة:

تُكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تُسلط الضوء على جانب حيوي وحاسم لنجاح المنظمات والأفراد في العصر الرقمي، وهو كفاءة إدارة الوقت في بيئات العمل عالية الضغط، وتحديدًا في قطاع الدعم الفني بالشركات التقنية السعودية. تتبع أهمية هذا البحث من عدة جوانب رئيسية:

١. للشركات التقنية:

- أ- تحسين الكفاءة التشغيلية والإنتاجية: تُعد الشركات التقنية من أكثر القطاعات اعتماداً على الكفاءة والسرعة في الأداء. من خلال هذه الدراسة، ستمكن الشركات من فهم كيفية تحسين قدرات موظفي الدعم الفني لديها في إدارة الوقت. هذا التحسين لا يعني فقط إنجاز المهام بشكل أسرع، بل أيضاً معالجة عدد أكبر من طلبات الدعم، وتقليل أوقات الاستجابة وحل المشكلات، وبالتالي زيادة الإنتاجية الإجمالية لقسم الدعم الفني.
- ب- تعزيز رضا العملاء وولائهم: يُشكل موظفو الدعم الفني الواجهة المباشرة للشركة مع العملاء. عندما يتمكن هؤلاء الموظفون من إدارة وقتهم بفعالية، فإن ذلك يضمن تقديم خدمة سريعة وفعالة ومناسبة، مما يُقلل من إحباط العملاء، ويزيد من رضاهم عن الخدمات المقدمة، ويُعزز من ولائهم للشركة. الدراسة ستوضح كيف يمكن للاستثمار في مهارات إدارة الوقت أن يُسهم في بناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء.
- ت- تخفيض التكاليف التشغيلية: يمكن لإدارة الوقت الفعالة أن تُقلل من الهدر الزمني والموارد. فالموظف الذي يُدير وقته بكفاءة يُقلل من الحاجة إلى إعادة العمل على نفس المشكلة، ويُخفف من الأخطاء الناتجة عن التسرع أو سوء التنظيم، مما يُسهم في تخفيض التكاليف التشغيلية على المدى الطويل.
- ث- توفير بيانات لاتخاذ القرارات الاستراتيجية: ستقدم الدراسة بيانات ونتائج قابلة للقياس حول أثر برامج التأهيل. هذا سيمكن إدارات الموارد البشرية والقيادات العليا في الشركات التقنية من اتخاذ قرارات أكثر

استتارة فيما يتعلق بتصميم وتخصيص الموارد لبرامج التدريب والتطوير، والتأكد من أنها تُحقق أهدافاً استراتيجية ملموسة.

٢. لموظفي الدعم الفني:

- أ- تعزيز الأداء الوظيفي والتطور المهني: ستُسلط الدراسة الضوء على الأهمية البالغة لمهارات إدارة الوقت كعنصر أساسي للنجاح الفردي في بيئة العمل التقنية. اكتساب هذه المهارات وتطويرها يُمكن الموظفين من أداء مهامهم بفاعلية أكبر، والتعامل مع ضغوط العمل بمرونة، مما يُعزز من ثقتهم بأنفسهم ويُفتح لهم آفاقاً أوسع للتطور الوظيفي والترقي.
- ب- تحسين الصحة النفسية والرفاهية: تُعد ضغوط العمل الناتجة عن عدم القدرة على إدارة الوقت بكفاءة أحد الأسباب الرئيسية للتوتر والإرهاق الوظيفي. من خلال تحسين مهارات إدارة الوقت، يُمكن للموظفين تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية، وتقليل مستويات التوتر، وزيادة شعورهم بالتحكم في مهامهم، مما يُساهم في تعزيز رفاهيتهم وصحتهم النفسية.
- ت- زيادة الرضا الوظيفي: عندما يشعر الموظف بأنه يُدير مهامه بفاعلية ويُحقق إنجازات، فإن ذلك يُعزز من رضاه الوظيفي وشعوره بالانتماء للمنظمة، مما يُقلل من معدلات دوران العمل ويُساهم في استقرار القوى العاملة.

٣. للمجال الأكاديمي والبحثي:

- أ- سد فجوة بحثية: على الرغم من الدراسات المتعددة حول إدارة الوقت والتدريب، إلا أن هناك فجوة في الدراسات التي تربط بشكل مباشر ومفصل أثر تأهيل موظفي الدعم الفني تحديداً على مهارات إدارة الوقت في الشركات التقنية، خاصة في السياق السعودي. ستُساهم هذه الدراسة في سد هذه الفجوة المعرفية وتقديم رؤى جديدة.
- ب- توفير أساس لدراسات مستقبلية: ستُقدم هذه الدراسة قاعدة بيانات ونتائج يمكن للباحثين الآخرين البناء عليها، سواء لتوسيع نطاق البحث ليشمل قطاعات أخرى، أو لتعميق التحليل في جوانب معينة من العلاقة بين التأهيل وإدارة الوقت والأداء.
- ت- إثراء الأدبيات العلمية: ستُضيف الدراسة مساهمة قيمة إلى الأدبيات العلمية في مجالات إدارة الموارد البشرية، الإدارة الاستراتيجية، ونظم المعلومات، من خلال تقديم نتائج تطبيقية من بيئة الشركات التقنية في المملكة العربية السعودية.

وعطفاً على ما سبق فإن هذه الدراسة ستشكل إضافة مهمة للمعرفة بإذن الله وستُقدم فوائد عملية ملموسة للشركات والأفراد، مما يُعزز من أهميتها على الصعيدين النظري والتطبيقي.

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. تحديد مستوى مهارات إدارة الوقت الحالية لدى موظفي الدعم الفني في الشركات التقنية
يهدف هذا الهدف إلى رصد وتحليل الواقع العملي لمهارات إدارة الوقت التي يمتلكها موظفو الدعم الفني. ويتضمن ذلك تقييم مدى كفاءة هؤلاء الموظفين في استخدام أدوات وأساليب تنظيم الوقت، كالتخطيط اليومي وتحديد أولويات المهام والتعامل مع المقاطعات والمشتتات. كما يسعى هذا الهدف إلى التعرف على التفاوت في هذه المهارات بناءً على عوامل مثل الخبرة أو طبيعة العمل أو حجم الفريق، بما يوفر قاعدة بيانات أولية تدعم باقي محاور الدراسة.
٢. تحليل البرامج التدريبية والتأهيلية المتاحة لموظفي الدعم الفني، ومدى تركيزها على تنمية مهارات إدارة الوقت
يركز هذا الهدف على فحص محتوى البرامج التدريبية الموجهة لموظفي الدعم الفني من حيث شمولها لمهارات إدارة الوقت كجزء من مناهجها. كما يستعرض آليات تنفيذ هذه البرامج، ومدى اعتمادها على أساليب تدريبية فعالة (مثل المحاكاة، أو التدريب أثناء العمل، أو الإرشاد المهني). كذلك، يقيم هذا المحور مدى تكرار التدريب وارتباطه العملي بواقع التحديات اليومية التي يواجهها الموظفون في بيئات تقنية ذات طبيعة متغيرة وسريعة.
٣. تقييم الأثر المباشر وغير المباشر لبرامج التأهيل على تحسين قدرة موظفي الدعم الفني على تنظيم مهامهم، تحديد الأولويات، والالتزام بالمواعيد النهائية
يهدف هذا المحور إلى قياس نتائج برامج التأهيل على سلوك وأداء الموظفين، سواء من خلال تحسن ملموس في سرعة الإنجاز، أو القدرة على ترتيب المهام بكفاءة، أو تقليل نسب الأخطاء الناتجة عن ضعف التنظيم. كما يأخذ بعين الاعتبار التأثير غير المباشر للتدريب، مثل تعزيز الدافعية الذاتية وتحسين العلاقات داخل الفريق وتخفيف الضغوط الناتجة عن ضغط الوقت، والتي قد لا تكون مذكورة صراحة في البرنامج لكنها تؤثر فعليًا في الأداء العام.
٤. تقديم توصيات للشركات التقنية حول أفضل الممارسات لتصميم وتطبيق برامج تأهيل فعالة تعزز مهارات إدارة الوقت لدى موظفي الدعم الفني
ينبثق هذا الهدف من نتائج التحليل والتقييم السابقين، ليقدم خارطة طريق عملية للشركات التقنية تساهم في تحسين تصميم البرامج التدريبية. وتشمل التوصيات المحتملة: تخصيص وحدات تدريبية مركزة على إدارة

الوقت ضمن برامج التأهيل، استخدام تقنيات رقمية تفاعلية للتدريب، إشراك الموظفين في تطوير البرامج، ومواءمة محتوى التدريب مع تحديات الدعم الفني الميداني. كما تسعى التوصيات إلى تعزيز ثقافة تنظيم الوقت كجزء من القيم المؤسسية، وليس فقط كمهارة فردية.

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من التساؤلات الرئيسية التي تُشكل المحور الأساسي للبحث، وتهدف إلى استكشاف العلاقة بين تأهيل موظفي الدعم الفني ومهارات إدارة الوقت لديهم في الشركات التقنية السعودية. تُبنى هذه التساؤلات على المشكلة البحثية وتُوجه عملية جمع البيانات وتحليلها لتحقيق أهداف الدراسة.

يتطلع البحث للإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما هو مستوى مهارات إدارة الوقت الحالي لدى موظفي الدعم الفني في الشركات التقنية السعودية؟

○ الأسئلة التفصيلية:

- ما مدى التزام موظفي الدعم الفني بتحديد الأولويات للمهام اليومية؟
- كيف يوزع موظفو الدعم الفني وقتهم بين المهام العاجلة والمهمة، والمهمة غير العاجلة؟
- ما مدى كفاءة موظفي الدعم الفني في التعامل مع المشتتات والمقاطعات أثناء العمل؟
- ما هي أبرز الصعوبات التي يواجهها موظفو الدعم الفني في تنظيم وقتهم وإدارة مهامهم؟

٢. ما هي أبرز البرامج التدريبية والتأهيلية المتاحة لموظفي الدعم الفني في الشركات التقنية السعودية، ومدى

تركيزها على تنمية مهارات إدارة الوقت؟

○ الأسئلة التفصيلية:

- ما هي أنواع برامج التأهيل التي تُقدمها الشركات التقنية لموظفي الدعم الفني؟
- هل تتضمن هذه البرامج وحدات أو محاور مخصصة لمهارات إدارة الوقت؟
- ما هي طرق وأساليب التدريب المتبعة في هذه البرامج (مثل ورش العمل، المحاضرات، التدريب العملي)؟
- ما مدى كفاية الموارد المخصصة لتأهيل موظفي الدعم الفني في مجال إدارة الوقت؟

٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج تأهيل موظفي الدعم الفني وتحسين مهاراتهم في إدارة الوقت

في الشركات التقنية السعودية؟

○ الأسئلة التفصيلية:

- هل يلاحظ موظفو الدعم الفني الذين تلقوا تأهيلاً في إدارة الوقت تحسناً في قدرتهم على إنجاز المهام في الوقت المحدد؟
- هل تختلف مستويات إنتاجية موظفي الدعم الفني الذين تلقوا تدريباً في إدارة الوقت عن أولئك الذين لم يتلقوا؟
- ما هو تصور المديرين والمشرفين لأثر برامج التأهيل على كفاءة إدارة الوقت لدى موظفيهم؟
- هل يؤدي تحسين إدارة الوقت لدى موظفي الدعم الفني إلى زيادة رضا العملاء عن خدمات الدعم؟

٤. ما هي التحديات التي يواجهها موظفو الدعم الفني في إدارة الوقت في بيئة العمل بالشركات التقنية السعودية؟
 ○ الأسئلة التفصيلية:

- ما هي أبرز المشتتات الداخلية والخارجية التي تؤثر على إدارة الوقت لدى موظفي الدعم الفني؟
- هل تساهم كثرة المقاطعات أو تداخل المهام في تحديات إدارة الوقت لديهم؟
- ما مدى وضوح الأولويات وتحديداتها في مهام الدعم الفني اليومية؟
- هل تؤثر الأدوات والأنظمة المستخدمة في الدعم الفني على قدرتهم على تنظيم وقتهم؟

٥. ما هي التوصيات المقترحة للشركات التقنية السعودية لتحسين مهارات إدارة الوقت لدى موظفي الدعم الفني من خلال برامج التأهيل؟
 ○ الأسئلة الفرعية:

- ما هي أفضل الممارسات لتصميم برامج تأهيل فعالة في إدارة الوقت لموظفي الدعم الفني؟
- كيف يمكن للشركات دمج مهارات إدارة الوقت بشكل مستمر في خطط التطوير المهني لموظفيها؟
- ما هي الأدوات أو التقنيات (مثل تطبيقات إدارة المهام) التي يمكن توفيرها لدعم موظفي الدعم الفني في إدارة وقتهم؟
- ما هو الدور الذي يمكن أن يلعبه المدبرون والمشرفون في تعزيز ممارسات إدارة الوقت الفعالة لدى فرق الدعم الفني؟

فروض الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، يفترض البحث الفرضيات التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارات إدارة الوقت بين موظفي الدعم الفني الذين تلقوا تأهيلاً متخصصاً وغيرهم. (فرض صفري يمكن أن يتم اختباره)
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج التأهيل على تحسين مهارات إدارة الوقت لدى موظفي الدعم الفني في الشركات التقنية.
- يساهم الاهتمام بالبرامج التدريبية التي تركز على الجوانب التطبيقية لإدارة الوقت في تعزيز فعالية موظفي الدعم الفني.

الدراسات السابقة:

(دراسة الحوامدة، ٢٠٢٣)

العنوان: أثر ممارسات إدارة المخاطر الاستراتيجية في تعزيز الأداء الاستراتيجي بوجود الريادة الاستراتيجية في الجامعات الخاصة الأردنية في إقليم الشمال.

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر الاستراتيجية وتعزيز الأداء الاستراتيجي مع اختبار الدور الوسيط للريادة الاستراتيجية. استخدم الباحث المنهج الكمي التحليلي، من خلال توزيع استبانة على عينة من الإداريين والأكاديميين في الجامعات الخاصة شمال الأردن. قام الباحث ببناء نموذج مفاهيمي واختباره باستخدام تحليل المسار ضمن برنامج Smart PLS، حيث شملت المتغيرات الفرعية عدة مؤشرات مثل تحديد المخاطر، تحليلها، خطط التخفيف، والابتكار الاستراتيجي. أظهرت النتائج وجود تأثير مباشر وذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة المخاطر على الأداء، كما تبين أن الريادة الاستراتيجية تعزز العلاقة بشكل كبير. أوصت الدراسة بضرورة دمج إدارة المخاطر ضمن الخطط الاستراتيجية للجامعات، وتدريب الإدارات العليا على أدوات تحليل المخاطر والابتكار الاستراتيجي.

"Impact of Time Management Training on Job Performance and Work Stress"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على إدارة الوقت في تحسين الأداء وتقليل ضغوط العمل واستخدم الباحثون تصميمًا تجريبيًا يتضمن مجموعة تدريب ومجموعة ضابطة. لقد شمل التدريب وحدات حول التخطيط الشخصي، مقاومة التسويف، وتنظيم بيئة العمل. أظهرت النتائج تحسنًا كبيرًا في الأداء الوظيفي وانخفاضًا في مستويات الضغط بين أفراد مجموعة التدريب مقارنة بالمجموعة الأخرى. أوصى الباحثون بدمج التدريب على إدارة الوقت ضمن خطة الموارد البشرية الدائمة وربطه بأنظمة الترقى والمكافآت.

دراسة (عبيد، ٢٠٢٠)

العنوان: أثر إدارة الوقت في تحسين أداء الموظف – دراسة حالة على بنك الخرطوم

تناولت الدراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الوقت ومستوى أداء الموظف في بيئة مصرفية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيان طُبّق على موظفين في بنك الخرطوم. غطت محاور الاستبانة التخطيط اليومي، تحديد الأولويات، تقادي التشتت، والالتزام بالمواعيد. أشارت النتائج إلى وجود ارتباط طردي قوي بين مستوى تطبيق إدارة الوقت ومؤشرات الأداء كالدقة، الالتزام، والسرعة في الإنجاز. أوصى الباحث بتضمين إدارة الوقت كجزء أساسي في تقييم الأداء وإنشاء وحدات تدريب داخلية متخصصة في المهارات الزمنية.

(دراسة الزغول، ٢٠١٥)

العنوان: أثر التدريب على تنمية المهارات الإدارية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التدريب الإداري على كفاءة الموظفين في شركات الاتصالات. استخدم الباحث المنهج

الوصفي المسحي على عينة من موظفين في ثلاث شركات اتصالات أردنية. تضمنت أدوات الدراسة استبانة ركزت على مواءمة التدريب مع المهام، وتحليل الفجوات المهارية، وتقييم الأداء بعد التدريب. توصل الباحث إلى أن البرامج التدريبية المرتبطة مباشرة بمهارات إدارة الوقت والقيادة لها تأثير بارز على مستوى الأداء التنظيمي. أوصى الباحث بتكرار التدريب بشكل دوري وربطه بخطة المسار الوظيفي، وتفعيل أساليب تدريب تشاركية تفاعلية.

دراسة (Al-Kahtani et al., 2013)

بعنوان

: "Time Management's Effect on Efficiency of Employees' Performance: A Case of National Oil Corporation"

استهدفت الدراسة تقييم العلاقة بين إدارة الوقت وكفاءة أداء الموظفين في شركة نفط وطنية. استخدم الباحث المنهج الكمي، من خلال استبانة وزعت على موظفين إداريين وفنيين. ركزت الدراسة على عناصر مثل: وضوح المهام، مضيعات الوقت، الأولويات، والتخطيط اليومي. أشارت النتائج إلى أن الموظفين الذين يمتلكون مهارات تنظيم الوقت أظهروا أداءً أعلى، لا سيما في البيئات التشغيلية الحساسة للوقت. أوصى الباحث باستخدام أدوات إلكترونية لإدارة المهام، وإدراج مهارات الوقت ضمن معايير التقييم السنوي.

دراسة (Nassazi, 2013)

بعنوان

: "Effects of Training on Employee Performance: Evidence from Uganda"

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التدريب على الأداء المهني في شركات الاتصالات الأوغندية. اعتمدت الباحثة على استبانة وزعت على موظفين تغطي جوانب مثل التدريب الفني، التدريب الإداري، والمهارات السلوكية. بينت النتائج أن التدريب المنظم والمرتبط بالحاجات الفعلية أدى إلى تحسين كبير في الأداء الفردي والجماعي.

أوصت الدراسة بتخصيص ميزانية سنوية للتدريب المبني على تحليل فجوات الأداء، وتقييم جدوى كل برنامج تدريبي بعد تنفيذه.

(دراسة النهاري، ٢٠١٤)

العنوان: فاعلية برنامج تدريبي قائم على إدارة الوقت في تحسين أداء الموظفين الإداريين بجامعة القصيم

هدفت الدراسة إلى قياس فاعلية برنامج تدريبي في تنمية مهارات إدارة الوقت وأثره على الأداء الإداري. اعتمد الباحث على المنهج شبه التجريبي، باستخدام تصميم قبلي-بعدي على عينة من موظفين إداريين بجامعة القصيم. شمل البرنامج وحدات معرفية وسلوكية حول تحديد الأولويات، مقاومة مضيعات الوقت، التخطيط اليومي، وتقسيم الوقت حسب الأهمية.

أظهرت النتائج فروقاً دالة إحصائية بين متوسطي درجات المشاركين قبل وبعد التدريب لصالح القياس البعدي. أوصى الباحث بتبني هذا النوع من البرامج في جميع الإدارات الحكومية وربط نتائج التدريب بآليات التقييم المؤسسي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

سنقوم بتقسيم المنطلقات النظرية إلى ثلاث أقسام على النحو التالي:

أولاً: نظرية التعلم التنظيمي (Organizational Learning Theory)

المفهوم والأسس:

تُعنى نظرية التعلم التنظيمي بالعمليات التي تكتسب من خلالها المنظمات المعرفة، وتقوم بتفسيرها، ونشرها، وتطبيقها لتحسين أدائها وتكيفها مع بيئتها المتغيرة. (Huber, 1991) لا يُنظر إلى التعلم هنا على أنه مجرد مجموع تعلم الأفراد داخل المنظمة، بل هو عملية نظامية تُحدث تغييراً في المعارف والسلوكيات والهياكل التنظيمية ككل (Crossan, Lane, & White, 1999). الهدف الأساسي للتعلم التنظيمي هو تمكين المنظمة من تصحيح الأخطاء، وتحسين الكفاءة، وتطوير قدرات جديدة، وتحقيق الابتكار.

يُمكن تقسيم التعلم التنظيمي إلى مستويات وأنواع:

- **المستوى الفردي:** تعلم الموظفين واكتسابهم للمهارات والمعارف.
- **المستوى الجماعي:** تعلم الفرق ومجموعات العمل وتطوير قدراتهم المشتركة.
- **المستوى التنظيمي:** تعلم المنظمة ككيان كلي، بما في ذلك التغيير في الروتين التنظيمي والسياسات والإجراءات والثقافة.

من أبرز نماذج التعلم التنظيمي، نموذج كريس أرجريس ودونالد شون (Argyris & Schön, 1978)، الذي يميز بين:

- **التعلم أحادي الحلقة (Single-Loop Learning):** وهو التعلم الذي يُركز على تصحيح الأخطاء دون التشكيك في الأهداف أو القيم الأساسية. يُشبه بتعديل عمل منظم الحرارة للحفاظ على درجة حرارة معينة دون التساؤل عن سبب ضبطه على هذه الدرجة.
- **التعلم مزدوج الحلقة (Double-Loop Learning):** وهو تعلم أعمق يتضمن مراجعة وتعديل الأهداف، والمعايير، والقيم، أو الأساليب الأساسية التي تُوجه السلوك التنظيمي. يُشبه بالتساؤل عن سبب ضبط منظم الحرارة على درجة معينة وتغيير هذا الهدف إذا لزم الأمر. هذا النوع من التعلم ضروري للابتكار والتكيف الجذري.

إن عمليات التعلم التنظيمي وبحسب ما عرفه هوبر (Huber, 1991) غالباً ما تتضمن عملية التعلم التنظيمي الخطوات التالية:

١. **اكتساب المعرفة: (Knowledge Acquisition)** جمع المعلومات من مصادر داخلية (مثل الخبرات السابقة) وخارجية (مثل الأبحاث، المنافسين، العملاء).
٢. **نشر المعرفة: (Knowledge Dissemination)** مشاركة المعرفة المكتسبة بين الأفراد والفرق والإدارات المختلفة داخل المنظمة.
٣. **تفسير المعرفة: (Knowledge Interpretation)** فهم المعنى الكامن وراء المعلومات وكيف يمكن تطبيقها لتحقيق الأهداف.
٤. **تخزين المعرفة: (Knowledge Retention)** حفظ المعرفة في ذاكرة المنظمة (مثل قواعد البيانات، الإجراءات، الثقافة).
٥. **تطبيق المعرفة: (Knowledge Application)** استخدام المعرفة المكتسبة لتحسين العمليات، وتطوير المنتجات، وحل المشكلات.

ترتبط هذه النظرية ارتباطاً وثيقاً بموضوع الدراسة، حيث تسهم برامج تأهيل موظفي الدعم الفني في دعم عملية التعلم الأوسع داخل الشركات التقنية. فعلى سبيل المثال:

- **اكتساب المهارات كجزء من التعلم:** عندما تخضع الشركات التقنية موظفي الدعم الفني لبرامج تدريبية حول إدارة الوقت، فإنها تُسهل عملية "اكتساب المعرفة" على المستوى الفردي. (Crossan et al., 1999)
- **تغيير السلوك والروتين:** هذا يمثل في البداية "تعلم أحادي الحلقة"، ويمكن أن يتطور إلى "تعلم مزدوج الحلقة" إذا أعاد الفريق النظر في طريقة تنظيم عملياته بعد التدريب. (Argyris & Schön, 1978)
- **تحسين الأداء التنظيمي:** من خلال انتقال أثر التعلم من الفرد إلى القسم ككل.
- **نشر أفضل الممارسات:** مما يدعم "نشر المعرفة" و"تطبيقها" على نطاق تنظيمي.
- **القدرة على التكيف:** حيث يؤكد (Huber, 1991) على أن المنظمات المتعلمة هي تلك القادرة على التأقلم مع البيئة المتغيرة بسرعة وفعالية.

ثانياً: نظريات إدارة الوقت (Time Management Theories and Tools)

١. مصفوفة أيزنهاور (Eisenhower Matrix)

تُعرف أيضاً بمصفوفة "المهم والعاجل"، وهي أداة لإدارة المهام وتحديد الأولويات استناداً إلى مستويين من الأهمية: "الأهمية" و"الإلحاح". يُنسب هذا المفهوم إلى الرئيس الأمريكي دوايت أيزنهاور، وتم توثيقه لاحقاً في أعمال كوفي ضمن كتابه الشهير "العادات السبع للناس الأكثر فعالية". (Covey, 1989)

تتكون المصفوفة من أربعة مربعات:

- عاجل ومهم (Do)
- مهم وغير عاجل (Decide)
- عاجل وغير مهم (Delegate)
- غير عاجل وغير مهم (Delete)

بالنسبة لموظفي الدعم الفني، تساعد هذه المصفوفة في التركيز على المهام ذات التأثير الفعلي، وتقليل الانشغال في المهام غير المنتجة .

٢. تقنية بومودورو (Pomodoro Technique)

وضعها فرانثيسكو سيريلو في ثمانينيات القرن العشرين، وتهدف إلى زيادة التركيز من خلال تقسيم وقت العمل إلى فترات تركيز قصيرة (٢٥ دقيقة) تتبعها فترات راحة. (Cirillo, 2006)

أثبتت الدراسات أن هذه الطريقة تحسن الأداء وتقلل من التشتت، خاصة في المهام المعقدة أو التكرارية، كما أشار في مراجعتهم الواسعة لأدبيات إدارة الوقت (Claessens et al. (2007

أهمية ذلك للبحث:

دمج هذه الأدوات ضمن برامج التأهيل المهني لموظفي الدعم الفني يُسهم في تحسين تنظيم المهام، وتقليل الإرهاق، وزيادة القدرة على التعامل مع ضغوط بيئة العمل التقنية.

ثالثاً: نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory)

المفهوم والأسس:

تُعد هذه النظرية من أهم النظريات الاقتصادية المعاصرة، وتعود في جذورها إلى أعمال جاري بيكر وثيودور شولتز (Becker, 1993; Schultz, 1961)

وتتطلب من أن المعرفة والمهارات والخبرة والصحة كلها تمثل "رأسمالاً" يمكن الاستثمار فيه لتحقيق مكاسب اقتصادية واجتماعية.

وقد صنف أبعاد رأس المال البشري لتشمل:

- المعرفة (Knowledge)
- المهارات (Skills)
- القدرات (Abilities)
- الصحة (Health)
- الخبرة (Experience)

وقد أشار تقرير منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD, 2001) إلى أن الاستثمار في هذه الأبعاد يسهم بشكل كبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ان ارتباط كل ذلك بموضوع الدراسة وانعكاسه على :

- برامج تأهيل موظفي الدعم الفني وانها هي استثمار استراتيجي يعزز من مهاراتهم، وليس مجرد تكلفة تشغيلية (Becker, 1993).
- إدارة الوقت كمهارة تُحسن الإنتاجية وتعزز من كفاءة الأداء.
- من خلال تنمية رأس المال البشري، يمكن للمؤسسة تحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Youndt, Subramaniam, & Snell, 2004)
- كما تُسهم هذه المهارات في تمكين الموظفين من التكيف مع التغيرات التقنية المتسارعة، وهو أمر محوري في بيئة الشركات التقنية.

المنهجية وطرق البحث:

تحقيق أهداف البحث، سيتم اتباع منهج بحث مختلط (كمي و نوعي) :

- المنهج الكمي :سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات الكمية عبر الاستبيانات.
- المنهج النوعي :سيتم استخدام المنهج الوصفي لإجراء المقابلات المتعمقة وتحليل الحالات.

أدوات الدراسة :

سيتم استخدام الأدوات التالية لجمع البيانات:

- الاستبيان :أداة لجمع البيانات الكمية من عينة موظفي الدعم الفني حول مهاراتهم في إدارة الوقت وتأثير برامج التأهيل.
- المقابلة :أداة لجمع البيانات النوعية من مديري الأقسام والمدربين وموظفي الدعم الفني للحصول على فهم أعمق للممارسات والتحديات.

حدود الدراسة :

- الحدود الزمانية: لعام ٢٠٢٥م
- الحدود المكانية: شركات التقنية : شركة نور نت و أنظمة البيانات الحديثة و شركة تكنو فريند في مدينة جدة-المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: مدراء الأقسام وموظفو الدعم الفني في الشركات.

المراجع:

المراجع العربية :

النهارى، ع. م. (٢٠١٤). فاعلية برنامج تدريبي قائم على إدارة الوقت في تحسين أداء الموظفين الإداريين بجامعة
219-، ١٩١(1) *لمجلة التربوية والنفسية، جامعة قطر، ٧. القصيم*
<https://journals.qu.edu.qa/index.php/jeps/article/view/1580>

عبيد، م. ع. (٢٠٢٠). أثر إدارة الوقت في تحسين أداء الموظف: دراسة حالة على بنك الخرطوم

. *ResearchGate*.

<https://www.researchgate.net/publication/344439847>

الزغول، م. ف. (٢٠١٥). أثر التدريب على تنمية المهارات الإدارية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات
199-، ١٧٣(2) *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، ٣١. الأردنية*
(Google Scholar رابط الدراسة من)

المراجع الأجنبية:

Al-Kahtani, N. S. (2013). Time management's effect on efficiency of employees' performance: A case of National Oil Corporation. *ResearchGate*.
<https://www.researchgate.net/publication/290393969>

Nassazi, A. (2013). Effects of training on employee performance: Evidence from Uganda. *University of Applied Sciences Thesis*.
(Link available via Google Scholar)

Ahmed, S., Mahmood, K., & Hussain, M. (2021). Effect of time management training on job performance and stress reduction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 511–517.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704282100183X>

Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). Organizational learning: A theory of action perspective. Reading, MA: Addison-Wesley.

Becker, G. S. (1993). Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education (3rd ed.). University of Chicago Press.

Cirillo, F. (2006). The Pomodoro Technique. Francesco Cirillo.

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.
<https://doi.org/10.1108/00483480710726136>

Covey, S. R. (1989). The 7 habits of highly effective people. Free Press.

Crossan, M. M., Lane, H. W., & White, R. E. (1999). An organizational learning framework: From intuition to institution. *Academy of Management Review*, 24(3), 522–537. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202135>

Huber, G. P. (1991). Organizational learning: The contributing processes and the literatures. *Organization Science*, 2(1), 88–115. <https://doi.org/10.1287/orsc.2.1.88>

OECD. (2001). The well-being of nations: The role of human and social capital. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264189515-en>

Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review*, 51(1), 1–17.

Youndt, M. A., Subramaniam, M., & Snell, S. A. (2004). Intellectual capital profiles: An examination of investments and returns. *Journal of Management Studies*, 41(2), 335–361. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2004.00435.x>