

عنوان البحث: إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين
"في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن"

راوية تيسير غزاوي- (رسالة ماجستير غير منشورة- ٢٠١٢) جامعة
اليرموك

مقدمة

في هذه المهمة سنحاول تقييم هذه الرسالة من خلال اختيار العنوان الخاص بها المتمثل في: **أثر إدارة الوقت على أداء العاملين- في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن** مع التركيز على أهداف البحث والأسئلة البحثية.

مقدمة:

تعتبر إدارة الوقت أحد العوامل الحيوية في تحسين أداء العاملين في أي بيئة عمل، خاصة في الدوائر الحكومية التي تواجه تحديات متزايدة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، تتناول هذه الدراسة إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن وتهدف الدراسة إلى معرفة كيفية تأثير إدارة الوقت على أداء العاملين في هذه الدائرة الحكومية، والتي ترتبط بشكل كبير بتعاملها المباشر مع المواطنين طوال حياتهم من خلال توفير الوثائق الرسمية.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن العديد من الموظفين في الدوائر الحكومية لا يلتزمون بكامل ساعات العمل الرسمية، مما يؤدي إلى انخفاض فعالية الأداء وهذا يعكس عدم استغلال الوقت بشكل صحيح، مما ينعكس سلباً على مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين وبالنظر إلى دور دائرة الأحوال المدنية والجوازات في حياة المواطن الأردني، فإن إدارة الوقت الجيدة أمر حاسم لضمان إتمام المعاملات في الوقت المحدد وبدقة.

أهداف الدراسة:

١. التعرف على مفهوم إدارة الوقت وواقع تطبيقه في دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
٢. قياس مستوى أداء العاملين في هذه الدائرة.
٣. دراسة أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي للعاملين.
٤. تقديم توصيات عملية تساعد على تحسين الأداء من خلال إدارة الوقت بشكل أفضل.

أسئلة وفرضيات الدراسة:

تطرح الدراسة عدة أسئلة رئيسية تتعلق بتطبيق إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات كما تشمل الدراسة فرضيات رئيسية وفرعية حول وجود تأثيرات ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي، وتبين الفروق في تطبيق إدارة الوقت بناءً على الخصائص الديموغرافية والوظيفية للعاملين.

تقييم صياغة الأهداف:

الأهداف التي تم صياغتها في الرسالة واضحة بشكل عام وتغطي الجوانب الرئيسية التي يتعين دراستها في هذا الموضوع حيث نجد أن:

١. الهدف الأول يتعامل مع مفهوم إدارة الوقت وتطبيقه مما يضع الأساس لفهم الأبعاد المختلفة لإدارة الوقت في بيئة العمل الحكومية.
٢. الهدف الثاني يتناول قياس مستوى أداء العاملين وهو جانب أساسي لفهم كيفية تأثير إدارة الوقت على الإنتاجية.
٣. الهدف الثالث الذي يتعامل مع دراسة أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي هو الأهم إذ يركز على الربط بين المتغيرين الرئيسيين في الدراسة: إدارة الوقت والأداء الوظيفي.

٤. الهدف الرابع المتمثل في تقديم توصيات عملية يعد هدفاً واقعياً ويساهم في تقديم نتائج قابلة للتطبيق وهو مهم للجانب العملي من الدراسة.

عليه وبناءً على ما سبق يمكن القول:

- الأهداف مطروحة بطريقة قابلة للتحقيق في إطار الزمان والمكان المحدد، إذ تتوافق مع نطاق الدراسة الذي يقتصر على دائرة واحدة (دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال).
- يمكن للباحثة أن توضح أكثر الطرق التي سيتم بها جمع البيانات لتحقيق هذه الأهداف (مثل أدوات البحث أو العينة).

- قد يكون من المفيد توسيع الهدف المتعلق بـ "مستوى أداء العاملين" ليشمل جوانب أخرى تتعلق بالبيئة المؤسسية والعوامل التي قد تؤثر في الأداء بخلاف إدارة الوقت، مثل التدريب أو تكنولوجيا المعلومات.
- بالإضافة إلى ذلك كان يمكن للباحثة إدراج هدف يتعلق بكيفية التعامل مع التحديات أو العوائق التي قد تواجه الموظفين في تطبيق إدارة الوقت.

تقييم الرسالة من حيث الأسئلة البحثية:

مدى وضوح الأسئلة البحثية:

- السؤال الأول: "ما مستوى تطبيق إدارة الوقت في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال من وجهة نظر العاملين فيها؟"

هذا السؤال جيد لأنه يركز على استكشاف كيفية تطبيق إدارة الوقت من منظور العاملين في الدائرة ولكنه يحتاج إلى مزيد من التفصيل حول ما تعنيه "إدارة الوقت" في سياق الدراسة.

● السؤال الثاني: "ما مستوى أداء العاملين بدائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال من وجهة نظر العاملين فيها؟"

هذا السؤال مهم ويعكس توجه الدراسة نحو قياس الأداء الوظيفي ومع ذلك كان من الأفضل توضيح المعايير التي سيتم بناء عليها قياس "مستوى الأداء" بشكل دقيق هل هو بناء على الكفاءة؟ السرعة؟ أو أي معايير أخرى؟

- كان من الأفضل أن يشمل السؤال الثالث أو الرابع بعداً يتعلق بـ "العوامل المؤثرة في تطبيق إدارة الوقت" مثل الثقافة التنظيمية أو أدوات العمل المتاحة، بالإضافة إلى العوامل الشخصية والوظيفية التي قد تؤثر في الأداء.

- الأسئلة تقتصر على استكشاف وتحديد الواقع الحالي ولكن كان من الأفضل للدراسة إذا تم إضافة سؤال حول "العلاقة بين تطبيق إدارة الوقت وأداء العاملين" بشكل مباشر، لكي يتم تحليل التأثير الفعلي لإدارة الوقت على الأداء بدلاً من الاكتفاء بقياس كل منهما بشكل منفصل.

أوجه القصور:

- على الرغم من أن الدراسة تشير إلى "إدارة الوقت" إلا أنه لم يتم توضيح مفهوم إدارة الوقت بشكل مفصل في بداية الدراسة حيث كان من الأفضل توضيح كيفية تعريف إدارة الوقت في سياق البحث، والأنشطة التي تتعلق بها مثل التخطيط للوقت، تحديد الأولويات، والمرونة في العمل.

- في السؤال الثاني والهدف الثاني تم طرح "مستوى أداء العاملين" ولكن لم يتم توضيح المعايير المحددة التي سيتم بها قياس الأداء هل يعتمد الأداء فقط على السرعة، الدقة، والجودة؟ أم هناك جوانب أخرى ينبغي أن تشملها الدراسة مثل المهارات الاجتماعية، التواصل مع الجمهور، أو القدرة على التعامل مع الضغط؟

- كان يمكن للباحثة أن توضح المؤشرات أو المقاييس المستخدمة لقياس الأداء، مثل استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية "KPIs" التي قد تكون أكثر تحديدا.

- على الرغم من أن الدراسة تشير إلى وجود عوامل شخصية ووظيفية (مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة) يمكن أن تؤثر في تطبيق إدارة الوقت، إلا أن الدراسة لم تتناول كيفية تأثير هذه العوامل بشكل تفصيلي على الأداء.

- قد يكون من المفيد إجراء تحليل مفصل للعوامل التي تؤثر في كيفية تطبيق إدارة الوقت، ومدى تأثيرها على كفاءة العمل.

عليه وبناءً على ما سبق يمكن القول إن الرسالة تحتوي على أهداف وأسئلة بحثية جيدة لكنها كانت بحاجة إلى مزيد من التفصيل والتركيز على العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي والتوسع أكثر في تناول العوامل المؤثرة وتحليل التحديات، كل هذه التفاصيل كانت ستعزز من دقة النتائج وتزيد من قدرة الدراسة على تقديم حلول عملية قابلة للتطبيق.