



## ادارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل

### "دراسة ميدانية على العاملين بالمصارف التجارية العامة بمدينة المرج"

\*محسن صالح علي اخنيفر<sup>1</sup>، مريم علي عقيلة الجارد<sup>2</sup>

طالب دكتوراة بقسم الإدارة والتنظيم الأكاديمية الليبية بنغازي

جامعة بنغازي كلية الاقتصاد – المرج

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الوقت بأبعادها (تخطيط الوقت، تنظيم الوقت، توجيه الوقت، والرقابة على الوقت) وعلاقتها بضغط العمل بأبعادها ( صراع الدور، عبء الدور وغموض الدور) في المصارف التجارية العامة في مدينة المرج، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والإستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تحليل البيانات بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Spss) واستهدفت الدراسة مجتمع بلغ (248) مفردة أخذت منه عينه عشوائية طبقية نسبية قدرها (152) مفردة، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى إدارة الوقت جاء بمستوى عالي، كما أن مستوى ضغوط العمل جاء بمستوى متوسط ووجود علاقة ارتباطية عكسية داله لإدارة الوقت على ضغوط العمل في المصارف قيد الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الوقت، ضغوط العمل، المصارف التجارية.

## Time Management and its Relationship to Work Stress "A Field Study of Employees in Public Commercial Banks in the City of AL-Marj

\*Mohsen Saleh Ali Akhnefer<sup>1</sup> and Maryam Ali Aqila Al-Jard<sup>2</sup>

<sup>1</sup>PhD student in the Department of Administration and Organization, Libyan Academy of Benghazi

<sup>2</sup>University of Benghazi, Faculty of Economics - Al-Marj

### Abstract:

The study aimed to identify time management and its relationship to work stress Field study on public commercial banks in the city of AL-Marj, and the researchers used the method Descriptive correlation and questionnaire as a tool for data collection and data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) The study targeted a population of (248) Program A single sample of (152) single individuals was taken from it, and this study concluded that The level of time management was high, as was the level of work pressures, and there was an inverse correlation between time management and work pressures in the banks under study.

**Keywords:** Time management, work stress, commercial banks.

## 1- مقدمة:

أصبحت ضغوط العمل ظاهر عامة يتعرض لها الافراد العاملون في مختلف المهن بإختلاف طبيعة عملهم؛ حيث يعد العاملون أهم ركائز المنظمة لما لهم من دور في نجاح العملية الادارية، حيث يحدث الضغط عندما يشعر الفرد أن متطلبات العمل أو الموقف الذي يتعرض له تفوق قدرته على مواجهتها، أو حتى التعامل مع هذا الموقف، فالفرد عندما يدرك عدم القدرة على خلق التوازن بين متطلبات الموقف وقدرته على الاستجابة له فإنه يشعر بهيمنة الضغوط عليه، ولكنة إذا استطاع التكيف مع المتطلبات يكون الضغط مقبولاً ومفيداً حيث يعد الضغط العمل أحياناً فرص، وهذا هو الجانب الايجابي للضغوط والهدف منه استشارة الأفراد لاستخدام نمط يلائم هذه الظروف أو استراتيجيات جديدة لمقاومة المشكلات، والمواقف الضاغطة التي تواجههم أثناء آدائهم للمهام الموكلة إليهم حتى بلوغهم الهدف المنشود بهم (راضون، 2024).

إن سرعة الوقت أصبحت سمة من سمات العصر، إذ لا يشعر الإنسان بمرور الوقت إلا بعد فواته، لهذا ظهر مفهوم إدارة الوقت وجاء ليتولى مهمة تنظيم الوقت وإدارته، حيث يعد الوقت مورداً ثميناً وهو أحد بعدي الزمان والمكان في حياة الإنسان، ومهارة إدارة الإنسان لوقته بكفاءة مهارة أساسية فإدارة الوقت هي إحدى العمليات التي تستطيع بها أن تنجز المهام، والأهداف التي تمكنك أن تكون فعالاً في عملك، وإن أراد العامل أن يكون فعالاً في الحياة ويحقق أهدافه ويقدم خدمة وإنتاجاً قيماً، ويفهم ويتكيف مع البيئة التي تعج بعوامل وقوى مذهلة في سرعة تغيرها (الفراية، 2016).

العاملون بالوظائف الخدمية ( المصارف ) يتعرضون إلى مصادر متعددة من ضغوط العمل يصعب عليهم في بعض الأحيان التحكم فيها، مما يجعلهم يشعرون بالإحباط ونقص الدافعية حيث تتطلب مهنة العاملون بالمصارف التجارية الكثير من الصبر والعطاء وتحتاج إلى مستويات عالية من الكفاءات والمهارات لديهم، حيث يعد العاملون هم القوة الدافعة للمنظمة من أجل الوصول إلى أهدافها، حيث تلعب استراتيجية إدارة الوقت دوراً هاماً في التخفيف من ضغوط العمل على الفرد والمنظمة على حد سواء، فكفاءة إدارة الوقت ترتبط بتحسين إنتاجية الفرد وهو ما ينعكس على ضغوط العمل ففقدرة العامل على استغلال الوقت وعدم التفریط فيه تساهم في خلق راحة نفسية لا يمكن الشعور بها إلا إذا استطاع الفرد أن يتحكم في وقته (دحماني، أمين، 2021).

## 2- الدراسات السابقة:

دراسة أبورضوان (2024): ضغط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي

هدفت الدراسة للتعرف على ضغط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي والاستبانة كأداة لجمع البيانات واستهدفت عينة بلغت (298) من جميع معلمي المرحلة الثانوية في مديرية تربية وتعليم بيطا، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين متغيري الدراسة من وجهة نظر المعلمي محل الدراسة .

دراسة محمد (2024): مهارات إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الأكاديمي

هدفت الدراسة للتعرف على إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الأكاديمي لدى طلبة الجامعة (المستصرية)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، واختيرت عينة بلغت (400) طالب وطالبة، وتوصلت الدارسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مهارات غدارة الوقت والأداء الأكاديمي عن الطلبة.

دراسة BABA, ABDULLAHI (2019): العلاقة بين الاجهاد وأداء العاملين

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء لدى العاملين في قطاع الصحة في نيجيريا، حيث اعتمد الباحثان على الاستبيان في جمع بيانات الدراسة وبلغت عينة الدراسة (348) عاملاً في قطاع الصحة وتبين وجود علاقة طردية بين متغري الدراسة، وارتفاع مستوى الضغط الاجتماعي يساهم في التقليل من مستوى الأداء.

دراسة البديري وأبو قناش (2018): إدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل

هدفت الدراسة للتعرف على وظائف إدارة الوقت وأثرها بمستوى ضغوط العمل لدى الموظفين بمكتبي الخدمات الضمانية والتضامنية ببلدية الأبيار، حيث استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي ولاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم اختيار جميع العاملين البالغ عددهم (106) عاملاً، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لوظائف إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من وجهة نظر الموظفين بمكاتب محل الدراسة.

دراسة Karabay (2014): ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

سعت الدراسة للتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والاستبانة أداة لجمع البيانات واختيرت عينة مكونة من (268) من موظفي البنوك بتركيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين متغيري الدرجات من وجهة نظر الباحثين.

وتأسيساً على ما تقدم، يمكن القول أن معظم الدراسات السابقة ركزت على واقع ومستوى متغيرات الدراسة في المؤسسات، وتباينت في النتائج التي توصلت إليها، لذا تعد الدراسة الحالية مكملة للدراسات السابقة في أهدافها وإضافة جديدة لما سبق عرضه؛ حيث بحثت في إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل في الصارف التجارية العامة بمدينة المرح، وقد تم الاستفادة من تلك الدراسات في إثراء الجانب النظري وبناء وتطوير أداة الدراسة الحالية وبلورة مشكلتها، واختلفت معها من حيث بيئة ومجال التطبيق.

### 3- مشكلة الدراسة:

يعمل الفرد في المجتمع الذي يمثل أحد أعضاء المنظمة الحيوية والفعالة، ولكنه يكون محكوماً فيها بقواعد ومبادئ وعادات وتقاليده ذلك المجتمع أو ثقافة المنظمة السائدة، وكون هذه المنظمات تعمل في بيئات سريعة التغيير تنتج عنها بعض الأمور التي قد تؤدي إلى الضغط في العمل حيث تكون هذه الضغوط بمثابة عقبات لكل من الأفراد والمنظمات تعيقهم من تحقيق أهدافهم، لقد أصبحت هذه الضغوط في بيئة العمل محل تركيز واهتمام علماء النفس والإدارة بشكل كبير لما لها من أثر سلبي على المنظمات وأدائها لأعمالها؛ مما قد تؤدي إلى حدوث أزمات في العمل، وتعد إدارة عامل الوقت في فترة الأزمات من المهارات العالية التي تقفدها الكثير من المنظمات وخاصةً لما لهذه الإدارة من دور يساهم في ابتكار مناهج عمل تتلاءم مع الوضعيات الحرجة التي يقع فيها العامل نتيجة لضغط العمل، وتعد المصارف التجارية أحد أهم مؤسسات الخدمة والحياة المسؤولة عن تقديم الخدمات للعملاء، وتسعى دائماً إلى تقديم الأفضل لكسب ولائهم ورضاء العملاء عن الخدمات المقدمة، ولكن هناك بعض العقبات التي تواجه المصارف والعاملين بها تنقل من عمل العاملين بها، وتؤدي إلى ضغوط في العمل منها ما أشار إليها تقارير الجهات الرقابية بالدولة تقرير ديوان المحاسبة (2020) وتقرير هيئة الرقابة الإدارية (2023) تتمثل في الآتي:

- إهمال أغلب إدارات المصارف في إعداد خطة استراتيجية وتشغيلية سنوية لغرض التطوير والتحسين للرفع من مستوى أداء العمل.

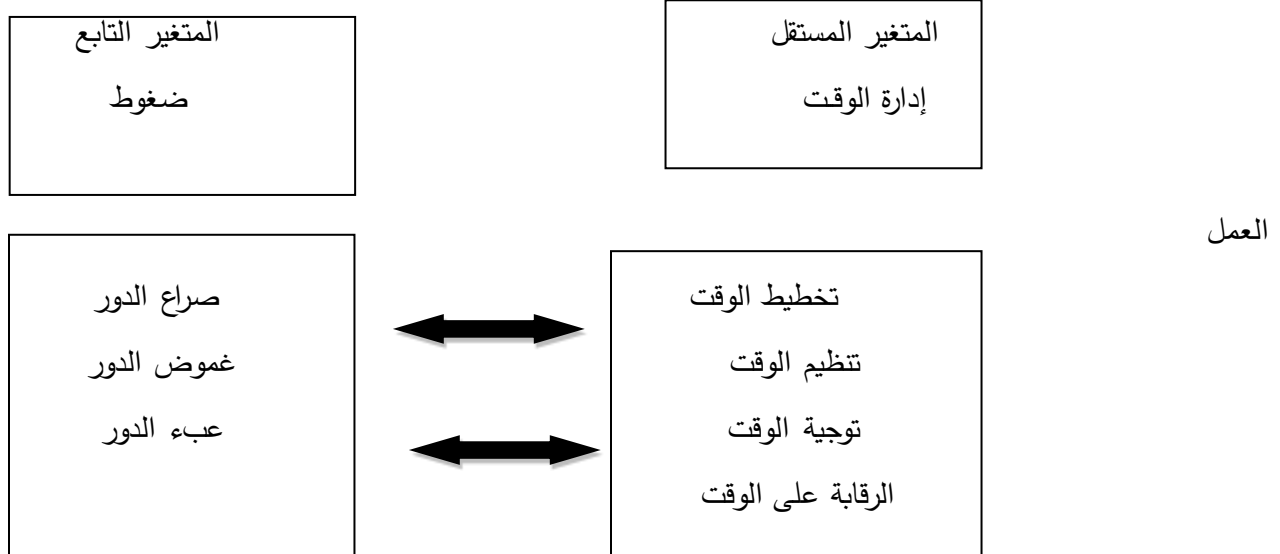
- ضعف الامكانيات لدى المراجعين الداخليين في الفروع مما يثقل العمل عليهم بشكل تقليدي.

- ضعف الخدمات المقدمة للعملاء بالرغم من وجود منظومة حديثة الأمر الذي أدى إلى تكديس العمل.
  - عدم توفر اشتراطات الأمن والسلامة بالمخازن والخزينة العامة.
  - قلة عدد الموظفين العاملين بالفروع مقارنة بحجم الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها.
  - عدم قيام الادارات العامة بسد العجز بالفروع في بعض الوظائف الشاغرة؛ مما أثر سلباً على معدلات الأداء وخاصةً الوظائف القيادية الحساسة.
- وبناءً على ماسبق سرده أمكن للباحثان أن يحدّد مشكلة دراستهم في التساؤل الرئيسي الآتي:
- هل هناك علاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل في المصارف التجارية العاملة في بلدية المرج؟
- وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- ما مستوى ممارسة إدارة الوقت في المصارف التجارية العامة بمدينة المرج؟
  - 2- ما مستوى ضغوط العمل في المصارف التجارية العامة بمدينة المرج؟
  - 3- هل هناك علاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل في المصارف التجارية العامة بمدينة المرج؟
  - 4- أهداف الدراسة:
- 1- التعرف على درجة ممارسة إدارة الوقت من وجهة نظر العاملين في المصارف التجارية العامة بمدينة المرج.
  - 2- بيان مستوى ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في المصارف التجارية العامة بمدينة المرج.
  - 3- التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في المصارف التجارية العامة بمدينة المرج.
- 5- فرضية الدراسة:
- الفرضية الأولى:
- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لإدارة الوقت بوظائفها الأربعة ( تخطيط الوقت، تنظيم الوقت، توجيه الوقت والرقابة على الوقت) على ضغوط العمل بالمصارف التجارية العامة العاملة في بلدية المرج؟
- وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية :
- الفرضية الفرعية الأولى: "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لبُعد تخطيط الوقت على ضغوط العمل لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج؟
  - الفرضية الفرعية الثانية: "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لبُعد تنظيم الوقت على ضغوط العمل بأبعدها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج؟
  - الفرضية الفرعية الثالثة: "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لبُعد توجيه الوقت على ضغوط العمل بأبعدها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج؟
  - الفرضية الفرعية الرابعة: "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لبُعد الرقابة على الوقت على ضغوط العمل بأبعدها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج؟
- 6- أهمية الدراسة:
- 1- تنبع أهمية الدراسة من أهمية متغيري الدراسة، إدارة الوقت وضغوط العمل واللذان يعدان من أكثر الموضوعات التي لقيت اهتماماً كبيراً في ميدان إدارة الأعمال.

- 2- قد تفيد الدراسة إدارة المصارف التجارية قيد الدراسة بما تكشف من نتائج وبيانات ومقترحات موثقة وصادقة مست
- 3- مدة من الدراسة الميدانية في المساعدة على الارتقاء بمستوى أداء مهامهم وفي التخفيف من ضغوط العمل فيها.
- 4- فتح مجالات البحث العلمي وسد الثغرة البحثية في هذه الموضوع؛ وذلك من خلال ما تم توفيره من معلومات تساعد المهتمين بهذا المجال، ونتأمل أن تساهم في إيضاح مفهوم إدارة الوقت ومدى أهميته من خلال قياس العلاقة بضغط العمل.
- 7- متغيرات الدراسة:

الشكل رقم (1-1) يمثل متغيرات الدراسة الذي يمثل العلاقة المحتملة بمتغيرات الدراسة:



المصدر: إعداد الباحث بالاستناد على الدراسات السابقة. الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة.

- 8- هيكلية الدراسة:
- الجانب النظري: ويتمثل في استقراء الأدب الإداري متعلق بموضوع الدراسة بالإستعانة بالكتب والدوريات والتقارير الليبية لغرض وضع إطار نظري يتوافق مع أهداف الدراسة.
  - الجانب الميداني: يعتمد هذا الجانب على تجميع البيانات متعلقة بموضوع الدراسة عن طريق استخدام استمارة الاستبيان والتي تم تخطيطها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- 9- حدود الدراسة:
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة علاقة إدارة الوقت بضغط العمل.
  - الحدود البشرية: تستهدف الدراسة جميع العاملين بالمصارف المستهدفة.
  - الحدود المكانية: ستحصر الدراسة على المصارف التجارية العامة في مدينة المرج.
  - الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال شهري مايو ويونيو عام 2025م
- الاطار النظري للدراسة:
- أولاً إدارة الوقت:
- 1- مفهوم إدارة الوقت:

تعد إدارة الوقت مهارة حيوية وعملية تنظيمية في الحياة العملية والشخصية والمهنية حيث يساعد استخدام هذا النهج على تحقيق التوازن داخل المنظمات؛ مما يساعدها على العمل وفقاً للمهام المختلفة داخلها والتقليل من التوتر وضغوط العمل، حيث يستطيع الموظف أن يدير وقته بفاعلية عندما يكون قادراً على تقييم قيوده وإمكاناته وبذلك يمكن أن يطور من الأساليب التي تمكنه من استثمار فوائده والحفاظ على الوقت غير ذلك فإن العملية تتعكس وغالباً ماينتج عنها نتائج غير سارة.

وبهذا فإن إدارة الوقت تعني " ذلك العملية المستمرة من التخطيط والتنظيم والتحليل والتقييم والمتابعة لكل النشاطات والأعمال التي يقوم بها الموظف أثناء ساعات العمل خلال فترة زمنية معينة، بهدف تحقيق كفاءة وفعالية مرتفعة للاستفادة من الوقت المتاح وصولاً إلى تحقيق الأهداف المنشودة" (العمري، 2025: 260).

## 2- أهمية إدارة الوقت:

يرى (الكواز والدعيمي، 2021) بأن لإدارة الوقت أهمية بالغة في المنظمات كونها تعمل على حسن التعامل، وضبط الوقت، وتحديد الانحرافات مابيت الوقت الفعلي والمخطط له وأن أهميتها تتمثل في الآتي:

- تؤدي إلى الاستثمار الموارد بشكل أفضل.
- تساعد في إدراك القضايا المهمة وترتيب أولوياتها.
- التقليل من الازدحام في أداء المهام والتخلص من ضغوط العمل.
- سلامة التنظيم المرن للمتغيرات والمستجدات.
- الأداء السليم والفعال للعنصر البشري كونه يمنح الارتقاء العالي بالعمل.

## 3- أهداف إدارة الوقت:

لإدارة الوقت أهداف عدة تساعد المنظمات على إنجاز الأعمال بجودة عالية؛ وهي كما أشار إليها (عزوز، 2021: 255):

- تخفيض من درجة الجهد والتعب أثناء العمل.
- إزالة جميع التحركات الغير مطلوبة لأداء العمل.
- زيادة الكفاءة لأداء العامل في أنشطته الوظيفية.
- الجدولة الفعالة للوقت لتحديد الأهداف وتحديد الأولويات.
- تسهيل مناولة المواد مابين المراحل الإنتاجية.

## 4- ان عملية إدارة الوقت تتطلب بعض المهارات الرئيسية وهي كما أشار إليها (جودة ، 2014) :

- تخطيط الوقت: تُعد هذه المهارة أساسية في استثمار الفرص المتاحة بشكل أفضل، وذلك من خلال إعداد خطط دقيقة تسهم في تنظيم الوقت المطلوب لإنجاز الأعمال الموكلة من قبل الرؤساء. ويتضمن ذلك إعادة تنظيم الأنشطة التي يقوم بها العاملون، عبر تقليل بعضها أو إلغائها أو إضافة أنشطة جديدة تساهم في رفع الكفاءة.
- تنظيم الوقت: تعني القدرة على تخصيص الوقت المناسب لأداء المهام وتحمل المسؤوليات المطلوبة، بما يشمل السيطرة على الظروف المحيطة بالعمل، واستغلال الموارد بكفاءة لتحقيق أعلى قدر من الفعالية والإنجاز.
- توجيه الوقت: يقصد بهذه المهارة تنفيذ المهام المطلوبة وفق أولويات محددة، وفي الأوقات المناسبة، بما يضمن تحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة عالية.

- الرقابة على الوقت: تُعد هذه المهارة جزءاً من العملية التنظيمية، حيث تتمثل في المراجعة المستمرة لمستوى الالتزام بتنفيذ المهام حسب الجدول الزمني الموضوع مسبقاً، من خلال مقارنة النتائج الفعلية بما تم التخطيط له، والعمل على تصحيح الانحرافات وتقييمها لضمان عدم تكرارها.

### ثانياً ضغوط العمل:

#### 1- مفهوم ضغط العمل

ينشأ الضغط في العمل عندما يشعر الموظف بأن متطلبات العمل تفوق قدرته على مواجهتها أو التعامل معها؛ فالفرد يدرك عدم القدرة على خلق حالة التوازن بين متطلبات الموقف وقدرته على الاستجابة لهذا الموقف ويشعر بهيمنة الضغط عليه، وبالتالي على منظمات الأعمال التعامل معها بشكل جاد في سبيل تحقيق الأهداف التنظيمية، وبهذا على المنظمات متابعة العاملين وتقدير حجم ضغوط العمل المختلفة والعمل على تخفيف حدتها والمواكبة معها. وبهذا فإن ضغط العمل يعني " حالة يواجهها العاملون في بيئة العمل عندما يكونون مطالبين بأداء مهام أكثر مما يستطيعون التعامل معها في فترة زمنية محدودة، والذي من شأنه أن يؤدي إلى تأثيرات سلبية على الصحة والرفاهية النفسية مثل الارهاق والقلق " ( أبو رضوان، 2024: 11).

#### 2- أهمية دراسة ضغوط العمل:

- يرى سيع (2023)، أن دراسة ضغوط العمل لها أهمية بالغة تعود على الأفراد العاملين والمنظمة وأشارت دراسة (عشاوي وعرفي، 2020) إلى أن ضغوط العمل لها من الأهمية مما يدفع الباحثين لدراساتها ويمكن ذكر أهمها فيما يلي:
- تفعيل اتخاذ القرارات في المنظمات وتفاذي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجاً عن الظروف الصعبة.
- الرفع من ربحية المنظمات من خلال تفاذي التكاليف المباشرة وغير مباشرة لضغوط العمل.
- تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط.
- تحسين الإنتاجية من خلال قدرات متخذي القرار في المنظمة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.

#### 3- أبعاد ضغوط العمل:

تعد أبعاد ضغوط العمل متعددة حيث ركزت هذه الدراسة الى الضغوط التي يتعرض لها الموظف في عمله ويمكن الإشارة إلى ابرازها : (Lambert, 2013: 22)

- غموض الدور: ينشأ من عملية نقص المعلومات المتوفرة حول مايجب القيام به في العمل، والغموض في الأهداف والسلطة والمسؤوليات، وعندما يكون غير واضح للموظف في كيفية التعامل مع مهمة وظيفة معينة.
- صراع الدور: ينشأ هذا البعد عندما تتعارض السلوكيات والواجبات والتوجيهات الخاصة بوظيفة ما مع بعضها البعض أو التعارض بين متطلبات الدور والتعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة، وهذا يعتبر مؤشر على غياب عملية التوجيه والتنسيق والتكامل بين هذه الأطراف المختلفة وعدم إحداث عملية توازن وتوضيح الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.
- عبء الدور: ينتج عن وجود واجبات كثيرة جداً وعدم توفلا الموارد اللازمة لإنجاز المهام، فضلاً عن صعوبة انجازها في الوقت المحدد.

#### 4- الآثار السلبية المترتبة على ضغوط العمل:

يرى ( أبو رحمة، 2012) انا هناك عدة آثار سلبية للمنظمات نتيجةً لضغط العمل، ولعل من أهمها هي عملية صعوبة التركيز على العمل والوقوع في الأخطاء وانخفاض الروح المعنوية لدى العاملين وعدم الرضا الوظيفي؛ مما يؤدي إلى تدني الإنتاجية وانخفاض جودتها، وارتفاع معدل دوران العمالة، وكذلك ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات وسوء العلاقات بين الأفراد وجماعات العمل بسبب غموض الدور، وتشويه المعلومات نتيجةً لسوء عملية الاتصال والشعور بالفشل.

**ثالثاً:** الجانب الميداني للدراسة: يتناول هذا الجانب وصف مفصل للإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة من حيث بيان منهج الدراسة، وتحديد مجتمع الدراسة والعينة، وأداة جمع البيانات، ودرجة ثبات وصدق الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

منهجية الدراسة:

منهج الدراسة: لقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتشخيصها، والقاء الضوء على جميع جوانبها بغرض فهمها وتحديد أسبابها.

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالقطاع المصرفي في المصارف التجارية العامة ببلدية المرج البالغ عددهم (248) موظفاً على اختلاف مسمياتهم ودرجاتهم الوظيفية. تم اختيار عينة عشوائية طبقية نسبية بلغ حجمها (152) مفردة والمقابلة لعدد المجتمع المذكور، وقد وزعت (152) استمارة استبيان، استلم منها (129) استمارة، بحيث كان الفاقد ثلاثة وعشرون استمارة؛ أي بلغت النسبة 85% من إجمالي العينة.

أداة الدراسة: للحصول على المعلومات من اللازمة لإجراء هذه الدراسة استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وللإجابة على تساؤلات الدراسة وأهدافه.

ثبات أداة الدراسة وصدقها:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة أجريت دراسة استطلاعية على عينة بلغ قوامها (20) مفردة من مجتمع الدراسة، وطبقت معادلة (ألفا-كرو نباخ) لحساب الثبات، وقد تراوحت قيم معاملات ثبات أبعاد متغير إدارة الوقت ما بين (0.745-0.788)، أما قيمة معامل ثبات إدارة الوقت فقد بلغ (0.931)، بينما تراوحت قيم معاملات ثبات أبعاد متغير ضغوط العمل ما بين (0.667-0.680) أما قيمة معامل ضغوط العمل فقد بلغ (0.766)، وهذا يدل على أن استمارة الاستبيان اتسمت بالثبات وبدرجة جيدة من التميز، وذلك كما موضح بالجدول التالي.

جدول رقم (1) معامل الثبات والصدق لأداة الدراسة

| أبعاد ومحاو الدراسة | الفقرات | معامل الثبات | معامل الصدق |
|---------------------|---------|--------------|-------------|
| بُعد تخطيط الوقت    | 4       | 0.745        | 0.863       |
| بُعد تنظيم الوقت    | 4       | 0.788        | 0.888       |
| بُعد توجيه الوقت    | 4       | 0.769        | 0.877       |
| بُعد الرقابة الوقت  | 4       | 0.759        | 0.871       |
| متغير إدارة الوقت   | 16      | 0.931        | 0.965       |
| بُعد غموض الدور     | 4       | 0.668        | 0.818       |
| بُعد صراع الدور     | 4       | 0.680        | 0.825       |
| بُعد عبء الدور      | 4       | 0.667        | 0.817       |

|       |       |    |                  |
|-------|-------|----|------------------|
| 0.875 | 0.766 | 12 | متغير ضغوط العمل |
|-------|-------|----|------------------|

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS)  
 صدق أداة الدراسة: تم التحقق من صدق أداة الدراسة باستخدام نوعين من الصدق هما: صدق المحكمين، والصدق الذاتي، وذلك على النحو التالي: صدق المحكمين: لقد تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المختصين من أعضاء هيئة التدريس في مجال الإدارة، والإحصاء، وقد تم إجراء التعديلات المطلوبة التي أوصى بها المحكمين، حيث لم تكن هناك تعديلات جوهرية، واقتصرت على الصياغة اللغوية لبعض الفقرات.  
 الصدق الذاتي: للتحقق من صدق أداة الدراسة استخدام طريقة الصدق الذاتي، وذلك كما هو موضح بالجدول (1)، تراوحت قيم معاملات الصدق أبعاد متغير إدارة الوقت ما بين (0.863-0.888)، وبلغت قيمة معامل صدق إدارة الوقت ككل (0.965)، بينما تراوحت قيم معاملات الصدق أبعاد متغير ضغوط العمل ما بين (0.817-0.825) وبلغت قيمة الصدق ضغوط العمل ككل (0.875)، وهذا يبرز صدق أداة الدراسة وتعكس قدرته على قياس ما صمم من أجله.  
 اختبار اعتدالية البيانات:

يمكن معرفة توزيع البيانات باستخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف عندما يكون حجم البيانات مناسب، والجدول (2) يوضح اختبار اعتدالية البيانات لعينة الدراسة.

جدول رقم (2) قياس التوزيع الطبيعي للبيانات

| كولموغوروف - سميرنوف |       |                  | متغيرات الدراسة    |
|----------------------|-------|------------------|--------------------|
| الدالة الإحصائية     | العدد | إحصائية الاختبار |                    |
| 0.000                | 129   | 0.188            | بُعد تخطيط الوقت   |
| 0.000                |       | 0.193            | بُعد تنظيم الوقت   |
| 0.000                |       | 0.173            | بُعد توجيه الوقت   |
| 0.000                |       | 0.216            | بُعد الرقابة الوقت |
| 0.000                |       | 0.183            | متغير إدارة الوقت  |
| 0.000                |       | 0.203            | بُعد غموض الدور    |
| 0.000                |       | 0.161            | بُعد صراع الدور    |
| 0.000                |       | 0.225            | بُعد عبء الدور     |
| 0.003                |       | 0.099            | متغير ضغوط العمل   |

\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

المصدر: من اعداد الباحثين استناداً على مخرجات التحليل الاحصائي SPSS  
 $\alpha$  من خلال الجدول (2) نلاحظ أن الدلالة الإحصائية لجميع متغيرات الدراسة أصغر من مستوى دلالة  $0.05 = \alpha$ ؛ لذلك نرفض الفرضية القائلة بأن البيانات لا تختلف عن التوزيع الطبيعي، وحيث أن البيانات في هذه الدراسة لا تتبع ( هي الأنسب في الاستخدام Non-parametric التوزيع الطبيعي، وهذا يعني استخدام الأساليب اللامعلمية )  
 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث تنوعت الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات بتنوع أهداف الدراسة، للتعرف على مستوى كلا من إدارة

الوقت وبضغوط العمل، فضلاً عن ذلك إيجاد العلاقة إدارة الوقت بضغط العمل لعاملين بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة. بعد توزيع الاستمارات وفرزها وتحديد الاستمارات الصحيحة، والتي تم الاعتماد على الإجابات الواردة فيها بعملية التحليل، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات التي جُمعت من عينة الدراسة حيث تم استخدام نموذج لتحليل الإجابات على فقرات استمارة الاستبيان لتحديد مستوى الموافقة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي باعتباره أكثر المقاييس استخداماً، حيث يُعطى لكل إجابة درجة على النحو التالي: تدرج غير موافق بشدة تُعطي درجة (1)، غير موافق تُعطي درجة (2)، محايد تُعطي درجة (3)، موافق تُعطي درجة (4)، وموافق بشدة تُعطي درجة (5)، ويوضح الجدول رقم (3) كيفية توزيع الوزن النسبي للتعرف على مستوى إدارة الوقت وضغوط العمل، كما يلي:

جدول رقم (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي

| مقياس ليكرت        | غير موافق بشدة | غير موافق     | محايد         | موافق         | موافق بشدة |
|--------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| درجة الموافقة      | 1              | 2             | 3             | 4             | 5          |
| مدى المتوسط المرجح | 1 أقل 1.80     | 1.80 أقل 2.60 | 2.60 أقل 3.40 | 3.40 أقل 4.20 | 4.20-5     |
| مدى الوزن النسبي   | (20 أقل 36)%   | (36 أقل 52)%  | (52 أقل 68)%  | (68 أقل 84)%  | (84-100)%  |
| وصف المستوى        | منخفض جداً     | منخفض         | متوسط         | مرتفع         | مرتفع جداً |

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على الدراسات السابقة

وعليه يكون المتوسط النظري لدراسة هو: مجموعة الدرجات الفقرات المقياس على العدد الكلي لمقياس يساوي 3 وهذا يمثل المتوسط النظري لدراسة (3)، وحيث أن زيادة متوسط الفقرة عن المتوسط النظري دل على موافقة المبحوثين على الفقرة وبالتالي ارتفاع مستواها، وأما إذ انخفض المتوسط دل ذلك على عدم موافقة المبحوثين على الفقرة وبالتالي انخفاض مستواها.

الدراسة الميدانية: تختص هذه الدراسة بتحليل البيانات وصفاً التي تم تجميعها وكما تم التحقق من صحة الفرضيات التي وضعت.

أولاً: الجانب الوصفي لمتغيرات الدراسة لقد تم تحليل البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة كما وردت في أداة الدراسة بالجدول التالي:

جدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

| المتغير          | النوع الاجتماعي        | العدد | النسبة |
|------------------|------------------------|-------|--------|
| الجنس            | الذكر                  | 113   | 87.6   |
|                  | انثى                   | 16    | 12.4   |
|                  | المجموع                | 129   | 100.0  |
| المستوى التعليمي | اقل من ثانوي           | 4     | 3.1    |
|                  | ثانوي او ما يعادله     | 22    | 17.0   |
|                  | بكالوريوس او ما يعادله | 90    | 69.8   |
|                  | ماجستير او دكتوراه     | 13    | 10.1   |
|                  | المجموع                | 129   | 100.0  |
| مدة الخدمة       | اقل من 5 سنوات         | 25    | 19.4   |

|       |     |                                |
|-------|-----|--------------------------------|
| 29.5  | 38  | من 5 سنوات الي اقل من 10 سنوات |
| 29.5  | 38  | من 10 سنوات الي اقل من 15 سنة  |
| 21.6  | 28  | اكثر من 15 سنة                 |
| 100.0 | 129 | المجموع                        |

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS) من خلال الجدول (4) والذي يتضمن تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، فيما يتعلق بمتغير النوع يتبين أن النسبة الأعلى كانت (الذكور) وبلغت (87.6%)، وهذه النسبة تشكل أكثر من نصف حجم العينة، في حين بلغت نسبة (الإناث) (12.4%) من إجمالي عينة الدراسة.

أما فيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي يتبين أن النسبة الأعلى كانت المستوى التعليمي (بكالوريوس او ما يعادله) وبلغت نسبته (69.8%)، ثم يليها نسبة (ثانوي او ما يعادله) وبلغت نسبته (17.1%) وفي المرتبة ما قبل الاخير جاء (ماجستير او دكتوراه) وبنسبة بلغت (10.1) المرتبة الأخيرة جاء المستوى التعليمي (اقل من ثانوي) وبنسبة بلغت (3.1%) من إجمالي عينة الدراسة.

وبخصوص متغير مدة الخدمة يتبين أن النسبة الأعلى كانت مدة الخدمة بين (من 5 سنوات الي أقل من 10 سنوات ومن 10 سنوات الي أقل من 15 سنة) وبلغت (29.5%)، يليه جاءت مدة الخدمة (أكثر من 15 سنة) وبلغت (21.7%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء مدة الخدمة (أقل من 5 سنوات) وبنسبة (19.4%) من إجمالي عينة الدراسة.

ثانياً: تساؤلات الدراسة

يختص هذا الجانب بالإجابة عن تساؤلات الدراسة وذلك على النحو التالي:

السؤال الأول: ما مستوي إدارة الوقت لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة؟

لإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للفقرات والأبعاد المكونة لهذا المتغير، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (5): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لأبعاد متغير إدارة الوقت

| م  | الأبعاد                          | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوي | الرتبة |
|----|----------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 1. | بُعد تخطيط الوقت                 | 3.98            | 0.468             | 79.6         | مرتفع   | 1      |
| 2. | بُعد تنظيم الوقت                 | 3.97            | 0.485             | 79.4         | مرتفع   | 3      |
| 3. | بُعد توجيه الوقت                 | 3.95            | 0.478             | 79.4         | مرتفع   | 4      |
| 4. | بُعد الرقابة الوقت               | 3.97            | 0.452             | 79.6         | مرتفع   | 2      |
|    | المستوي العام لمتغير إدارة الوقت | 3.97            | 0.430             | 79.4         | مرتفع   | -      |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS) يتضح من الجدول (5) أن بُعد تخطيط الوقت جاء في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3.98) بانحراف معياري (0.468)، ووزن نسبي (79.6%)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد الرقابة الوقت بمتوسط حسابي (3.98) وبانحراف معياري (0.452)، ووزن نسبي (79.6%)، وفي المرتبة الثالث جاء بُعد تنظيم الوقت بمتوسط حسابي (3.97) وبانحراف معياري (0.485)، ووزن نسبي (79.4%)، وفي المرتبة الرابعة جاء توجيه الوقت بمتوسط حسابي (3.97) وبانحراف معياري (0.478)، ووزن نسبي (79.4%)، وبوجه عام فإن المتوسط العام لمتغير إدارة الوقت قد بلغ

(3.97) بانحراف معياري (0.430) ووزن نسبي (79.4%) وهو مرتفعا المستوي مقارنة بالجدول (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي، كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأبعاد المكونة لهذا المتغير وذلك على النحو التالي:

بُعد تخطيط الوقت: لتحديد مستوي هذا البعد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات هذا البعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (6): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد تخطيط الوقت

| م.  | الفقرات                                                                      | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوى | الترتبة |
|-----|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------|
| 1.1 | يتم التخطيط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء فيها.                          | 3.90            | 0.584             | 78.0         | مرتفع   | 4       |
| 1.2 | تحديد الأولويات للمهام الواجب تنفيذها من أهم مراحل تخطيط الوقت.              | 4.05            | 0.611             | 81.0         | مرتفع   | 1       |
| 1.3 | يتسم تخطيط الوقت بالمرونة والملائمة لقدرات العامل على إنجاز الخطة الموضوعية. | 3.98            | 0.592             | 79.6         | مرتفع   | 3       |
| 1.4 | تخصيص زمن محدد للقيام بتخطيط الوقت يساعد على حسن إدارة الوقت                 | 4.02            | 0.696             | 80.4         | مرتفع   | 2       |
| -   | المستوى العام لبُعد تخطيط الوقت                                              | 3.98            | 0.468             | 79.6         | مرتفع   | -       |

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد تخطيط الوقت قد تراوحت ما بين (3.90-4.05)، بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.584-0.696)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة " تحديد الأولويات للمهام الواجب تنفيذها من أهم مراحل تخطيط الوقت.." بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.611) ووزن نسبي (81.0%)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة " تخصيص زمن محدد للقيام بتخطيط الوقت يساعد على حسن إدارة الوقت" بمتوسط حسابي قدره (4.02) وانحراف معياري (0.696)، ووزن نسبي (80.4%)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت الفقرة " يتسم تخطيط الوقت بالمرونة والملائمة لقدرات العامل على إنجاز الخطة الموضوعية." بمتوسط حسابي بلغ (3.98) وانحراف معياري (0.592) ووزن نسبي (79.6%)، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة يتم التخطيط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء فيها"، وبلغ متوسطها الحسابي (3.90) بانحراف معياري (0.584) ووزن نسبي (78.0%). وبوجه عام فإن المتوسط العام لبُعد تخطيط الوقت قد بلغ (3.98) بانحراف معياري (0.468) ووزن نسبي (79.6%)، لذلك يكون المستوى العام لبُعد تخطيط الوقت مرتفعة مقارنة بالجدول (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي. بُعد تنظيم الوقت: لتحديد مستوي هذا البعد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات هذا البعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (7): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد تنظيم الوقت

| م.  | الفقرات                                                            | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوى | الترتبة |
|-----|--------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------|
| 2.1 | يساهم تنظيم الوقت في تحقيق التوازن بين احتياجات العاملين وتطلعاتهم | 3.84            | 0.522             | 76.8         | مرتفع   | 4       |
| 2.2 | يعمل تقسيم المهام على تنظيم الوقت بالشكل الأفضل مما ينتج عنه       | 4.17            | 0.730             | 83.4         | مرتفع   | 1       |

| م.م | الفقرات                                                                                           | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوى | الرتبة |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
|     | إدارة فعالة للوقت                                                                                 |                 |                   |              |         |        |
| 2.3 | العمل على تقليل الوقت المخصص للأعمال الروتينية يتيح المزيد من الوقت للتعامل مع مهام عالية الأهمية | 3.95            | 0.616             | 79.0         | مرتفع   | 2      |
| 2.4 | وضع مواعيد انتهاء المهام في جدول الأعمال أحد الوسائل الهامة في تنظيم الوقت                        | 3.91            | 0.592             | 78.2         | مرتفع   | 3      |
|     | المستوى العام لُبُعد تنظيم الوقت                                                                  | 3.97            | 0.485             | 79.4         | مرتفع   | -      |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد تنظيم الوقت قد تراوحت ما بين (3.84-4.17)، بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.522-0.730)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة "يعمل تقسيم المهام على تنظيم الوقت بالشكل الأفضل؛ مما ينتج عنه إدارة فعالة للوقت". بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.730) ووزن نسبي (83.4%)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة "العمل على تقليل الوقت المخصص للأعمال الروتينية يتيح المزيد من الوقت للتعامل مع مهام عالية الأهمية". بمتوسط حسابي قدره (3.95) وانحراف معياري (0.616)، ووزن نسبي (79.0%)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت الفقرة "وضع مواعيد انتهاء المهام في جدول الأعمال أحد الوسائل الهامة في تنظيم الوقت". بمتوسط حسابي بلغ (3.91) وانحراف معياري (0.592) ووزن نسبي (78.2%)، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة "يساهم تنظيم الوقت في تحقيق التوازن بين احتياجات العاملين وتطلعاتهم"، وبلغ متوسطها الحسابي (3.84) بانحراف معياري (0.522) ووزن نسبي (76.8%). وبوجه عام فإن المتوسط العام لُبُعد تنظيم الوقت قد بلغ (3.97) بانحراف معياري (0.485) ووزن نسبي (79.4%)؛ مما يعني أن المستوى العام لُبُعد تنظيم الوقت مرتفعاً مقارنة بالجدول (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي.

بُعد توجيه الوقت: لتحديد مستوى هذا البعد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات هذا البُعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (8): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لُبُعد توجيه الوقت

| م.م | الفقرات                                                                                   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوى | الرتبة |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 3.1 | يتم التمييز بين القرارات القابلة للتأجيل والغير قابلة للتأجيل                             | 3.84            | 0.522             | 76.8         | مرتفع   | 4      |
| 3.2 | يساهم توضيح المهام المطلوب تنفيذها في توجيه الوقت نحو أقصر الطرق وأفضل النتائج.           | 4.12            | 0.696             | 82.4         | مرتفع   | 1      |
| 3.3 | تساهم الموازنة بين المهمة المطلوب تنفيذها و الوقت اللازم للتنفيذ في إدارة الوقت بشكل أفضل | 3.92            | 0.633             | 78.4         | مرتفع   | 3      |
| 3.4 | يؤدي التوجيه الذاتي للفرد إلى نتائج أفضل في إدارة الوقت داخل المؤسسة.                     | 3.97            | 0.624             | 79.4         | مرتفع   | 2      |
|     | المستوى العام لُبُعد توجيه الوقت                                                          | 3.97            | 0.478             | 79.4         | مرتفع   | -      |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الإحصائي (SPSS) يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد توجيه الوقت قد تراوحت ما بين (3.84-4.12)، بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.522-0.696)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة " يساهم توضيح المهام المطلوب تنفيذها في توجيه الوقت نحو أقصر الطرق وأفضل النتائج " بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.696) ووزن نسبي (82.4%)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة " يؤدي التوجيه الذاتي للفرد إلى نتائج أفضل في إدارة الوقت داخل المؤسسة " بمتوسط حسابي قدره (3.97) وانحراف معياري (0.624)، ووزن نسبي (79.4%)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت الفقرة " تساهم الموازنة بين المهمة المطلوب تنفيذها والوقت اللازم للتنفيذ في إدارة الوقت بشكل أفضل " بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وانحراف معياري (0.633) ووزن نسبي (78.4%)، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة " يتم التمييز بين القرارات القابلة للتأجيل والغير قابلة للتأجيل "، وبلغ متوسطها الحسابي (3.84) بانحراف معياري (0.522) ووزن نسبي (76.8%). وبوجه عام فإن المتوسط العام بُعد توجيه الوقت قد بلغ (3.97) بانحراف معياري (0.478) ووزن نسبي (79.4%)؛ مما يعني أن المستوى العام لبُعد توجيه الوقت مرتفعاً مقارنة بالجدول (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي.

بُعد الرقابة الوقت: لتحديد مستوى هذا البعد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات هذا البُعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (9): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد الرقابة الوقت

| م.  | الفقرات                                                                        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوى | الرتبة |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 4.1 | تساهم الرقابة على الوقت في الكشف عن الأخطاء في الوقت المناسب وتداركها مستقبلاً | 3.88            | 0.461             | 77.6         | مرتفع   | 4      |
| 4.2 | تتمثل مهمة مراقبة الوقت بمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط.                  | 4.17            | 0.686             | 83.4         | مرتفع   | 1      |
| 4.3 | يفضل أن تكون الرقابة على الوقت من قبل الموظف رقابة ذاتية.                      | 3.95            | 0.604             | 79.0         | مرتفع   | 2      |
| 4.4 | تساهم الرقابة على الوقت في معرفة الأهداف التي تم تحقيقها.                      | 3.91            | 0.600             | 78.2         | مرتفع   | 3      |
| -   | المستوى العام لبُعد الرقابة الوقت                                              | 3.98            | 0.452             | 79.6         | مرتفع   | -      |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الإحصائي (SPSS) يتضح من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد توجيه الوقت قد تراوحت ما بين (3.88-4.17)، بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.461-0.686)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة " تتمثل مهمة مراقبة الوقت بمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط." بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.686) ووزن نسبي (83.4%)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة " يفضل أن تكون الرقابة على الوقت من قبل الموظف رقابة ذاتية." بمتوسط حسابي قدره (3.95) وانحراف معياري (0.604)، ووزن نسبي (79.0%)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت الفقرة تساهم الرقابة على الوقت في معرفة الأهداف التي تم تحقيقها." بمتوسط حسابي بلغ (3.91) وانحراف معياري (0.600) ووزن نسبي

(78.2%)، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة " تساهم الرقابة على الوقت في الكشف عن الأخطاء في الوقت المناسب وتداركها مستقبلاً"، وبلغ متوسطها الحسابي (3.88) بانحراف معياري (0.461) ووزن نسبي (77.6%). وبوجه عام فإن المتوسط العام بُعِدَ الرقابة الوقت قد بلغ (3.98) بانحراف معياري (0.452) ووزن نسبي (79.6%)، مما يعني أن المستوى العام لُبُعدَ توجيه الوقت مرتفعاً مقارنة بالجدول (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي.

السؤال الثاني: ما مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة؟  
لإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للفقرات والأبعاد المكونة لهذا المتغير، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (10): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لأبعاد متغير ضغوط العمل

| م  | الأبعاد                         | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوى | الرتبة |
|----|---------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 1. | بُعد غموض الدور                 | 3.06            | .3750             | 61.2         | متوسط   | 1      |
| 2. | بُعد صراع الدور                 | 3.00            | .2990             | 60.0         | متوسط   | 3      |
| 3. | بُعد عبء الدور                  | 3.01            | .2820             | 60.2         | متوسط   | 2      |
| -  | المستوى العام لمتغير ضغوط العمل | 3.03            | .2580             | 60.6         | متوسط   | -      |

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS)  
يتضح من الجدول (10) أن بُعد غموض الدور في جاء في المرتبة الأولى (3.06) وبانحراف معياري (0.375)، ووزن نسبي (61.2%)، وفي المرتبة التي تليه جاء بُعد عبء الدور بمتوسط حسابي (3.01) وبانحراف معياري (0.282)، ووزن نسبي (60.2%) وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد صراع الدور بمتوسط حسابي (3.00)، وبانحراف معياري (0.299)، ووزن نسبي (60.0%). وبوجه عام فإن المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل قد بلغ (3.03) بانحراف معياري (0.258) ووزن نسبي (60.6%) وهو متوسط المستوى مقارنة بالجدول (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي.

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأبعاد المكونة لهذا المتغير وذلك على النحو التالي:

بُعد غموض الدور:

لتحديد مستوى هذا البعد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات هذا البُعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (11): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد غموض الدور

| م   | الفقرات                                           | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوى | الرتبة |
|-----|---------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 5.1 | أشعر بأن مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بدقة.      | 3.06            | .3700             | 61.2         | متوسط   | 3      |
| 5.2 | تفتقر وظيفتي إلى وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها. | 3.12            | .6500             | 62.4         | متوسط   | 1      |
| 5.3 | لا تصلني معلومات كافية عن عملي في الوقت المناسب   | 3.06            | .4800             | 61.2         | متوسط   | 2      |

|   |       |      |       |      |                                    |     |
|---|-------|------|-------|------|------------------------------------|-----|
| 4 | متوسط | 60.2 | .5800 | 3.01 | أقوم بأعمال أشعر بأنها غير ضرورية. | 5.4 |
| - | متوسط | 61.2 | .3750 | 3.06 | المستوى العام لبُعد غموض الدور     |     |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد غموض الدور قد تراوحت ما بين (3.01-3.12)، بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.370-0.650)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة "تفتقر وظيفتي إلى وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها". بمتوسط حسابي (3.12) وانحراف معياري (0.650) ووزن نسبي (62.4%)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة "لا تصلني معلومات كافية عن عملي في الوقت المناسب". بمتوسط حسابي قدره (3.06) وانحراف معياري (0.480)، ووزن نسبي (61.2%)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت الفقرة "أشعر بأن مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بدقة". بمتوسط حسابي بلغ (3.06) وانحراف معياري (0.370) ووزن نسبي (61.2%)، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة "أقوم بأعمال أشعر بأنها غير ضرورية"، وبلغ متوسطها الحسابي (3.01) بانحراف معياري (0.580) ووزن نسبي (60.2%). وبوجه عام فإن المتوسط العام لبُعد غموض الدور قد بلغ (3.06) بانحراف معياري (0.375) ووزن نسبي (61.2%)؛ مما يعني أن المستوى العام لبُعد غموض الدور متوسطة مقارنة بالجدول (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي.

بُعد عبء الدور: لتحديد مستوى هذا البعد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات هذا البُعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (12): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد عبء الدور

| م.  | الفقرات                                                | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوى | الرتبة |
|-----|--------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 6.1 | وقت العمل اليومي لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني      | 3.02            | .3300             | 60.4         | متوسط   | 2      |
| 6.2 | يتكرر استدعائي للعمل أيام إجازتي بصورة كبيرة.          | 3.09            | .5310             | 61.8         | متوسط   | 1      |
| 6.3 | أعتبر أن الأعمال المطلوبة مني صعبة وبعض الأحيان معقدة  | 2.91            | .5310             | 58.2         | متوسط   | 4      |
| 6.4 | أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض. | 2.99            | .4920             | 59.8         | متوسط   | 3      |
| -   | المستوى العام لبُعد عبء الدور                          | 3.01            | .2820             | 60.2         | متوسط   | -      |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول (12) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد عبء الدور قد تراوحت ما بين (2.91-3.09)، بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.330-0.531)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة "أشعر بعدم التوافق بين كيفية إنجازي للأعمال المطلوبة مني وأرائي الخاصة" بمتوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (0.531) ووزن نسبي (61.8%)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة "أتلقى أوامر وتعليمات متعارضة من أكثر من طرف" بمتوسط حسابي قدره (3.02) وانحراف معياري (0.330)، ووزن نسبي (60.4%)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت الفقرة "أشعر بأن عملي يتداخل مع واجباتي العائلية" بمتوسط حسابي بلغ (2.99) وانحراف معياري (0.492) ووزن نسبي (59.8%)، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة "في أغلب الأحيان أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزءاً من عملي". وبلغ

متوسطها الحسابي (2.91) بانحراف معياري (0.531) ووزن نسبي (58.2%). وبوجه عام فإن المتوسط العام بُد عبء الدور قد بلغ (3.01) بانحراف معياري (0.282) ووزن نسبي (60.2%)، مما يعني أن المستوى العام لُبُد عبء الدور متوسطاً مقارنة بالجدول (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي.

بُعد صراع الدور:

لتحديد مستوى هذا البعد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات هذا البُعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (13): المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لُبُد صراع الدور

| م.  | الفقرات                                                                | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | المستوى | الرتبة |
|-----|------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 7.1 | أُتلقى أوامر وتعليمات متعارضة من أكثر من طرف.                          | 2.96            | 0.3400            | 59.2         | متوسط   | 4      |
| 7.2 | أشعر بعدم التوافق بين كيفية إنجازي للأعمال المطلوبة مني وأرائي الخاصة. | 3.09            | 0.4750            | 61.8         | متوسط   | 1      |
| 7.3 | في أغلب الأحيان أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزءاً من عملي.            | 2.98            | 0.4840            | 59.6         | متوسط   | 3      |
| 7.4 | أشعر بأن عملي يتداخل مع واجباتي العائلية.                              | 3.02            | 0.5000            | 60.4         | متوسط   | 2      |
| -   | المستوى العام لُبُد صراع الدور                                         | 3.00            | 0.2990            | 60.0         | متوسط   | -      |

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول (13) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُد صراع الدور قد تراوحت ما بين (2.96-3.09)، بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.340-0.500)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة "أشعر بعدم التوافق بين كيفية إنجازي للأعمال المطلوبة مني وأرائي الخاصة" بمتوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (0.475) ووزن نسبي (61.8%)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة "أشعر بأن عملي يتداخل مع واجباتي العائلية" بمتوسط حسابي قدره (3.02) وانحراف معياري (0.500)، ووزن نسبي (60.4%)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت الفقرة "في أغلب الأحيان أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزءاً من عملي" بمتوسط حسابي بلغ (2.98) وانحراف معياري (0.484) ووزن نسبي (59.6%)، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة "أُتلقى أوامر وتعليمات متعارضة من أكثر من طرف"، وبلغ متوسطها الحسابي (2.96) بانحراف معياري (0.340) ووزن نسبي (59.2%). وبوجه عام فإن المتوسط العام لُبُد صراع الدور قد بلغ (3.01) بانحراف معياري (0.282) ووزن نسبي (60.4%)، مما يعني أن المستوى العام لُبُد صراع الدور متوسطاً مقارنة بالجدول (3) مستويات مقياس ليكرت والوزن النسبي.

الجانب الاستدلالي:

يتناول هذا الجانب التحقق من فرضيات الدراسة ونظراً لأن البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي فقد تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان، لتحديد العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة. يمكن التحقق من صحة الفرضيات من خلال إجراء تحليل الارتباط البسيط بين إدارة الوقت وضغوط العمل لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح، وذلك على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية: تمت صياغتها في صورة الفرض الصفري، وتنص على أنه "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين إدارة الوقت بأبعادها مجتمعة وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

جدول رقم (14): معامل ارتباط سبيرمان بين إدارة الوقت بأبعادها مجتمعة وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة

| البيان                                                            | العدد | معامل الارتباط | قيمة الدلالة الإحصائية | نوع العلاقة |
|-------------------------------------------------------------------|-------|----------------|------------------------|-------------|
| علاقة بين إدارة الوقت بأبعادها مجتمعة وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة | 129   | $-0.429^{**}$  | 0.000                  | عكسية       |

\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  \*\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول (14) أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين إدارة الوقت وضغوط العمل قد بلغت ( $-0.429$ ) وهي علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسطة بين إدارة الوقت وضغوط العمل بالمصارف التجارية في مدينة المرح. كما يلاحظ من الجدول أن قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.01$ )، لذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "توجد علاقة بين إدارة الوقت بأبعادها مجتمعة وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة ذات دالة إحصائية لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة قيد الدراسة".

الفرضية الفرعية الأولى: "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لبُعد تخطيط الوقت و ضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )". لتحديد العلاقة بين بُعد تخطيط الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح، تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان وذلك كما يلي:

جدول رقم (15): معامل ارتباط سبيرمان بين بُعد تخطيط الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة

| البيان                                                 | العدد | معامل الارتباط | قيمة الدلالة الإحصائية | نوع العلاقة |
|--------------------------------------------------------|-------|----------------|------------------------|-------------|
| علاقة بين بُعد تخطيط الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة | 129   | $-0.320^{**}$  | 0.000                  | عكسية       |

\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  \*\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS)

يلاحظ من الجدول (15) أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بُعد تخطيط الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة قد بلغت ( $-0.320$ ) وهي علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسطة بين بُعد تخطيط الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح؛ لذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "توجد علاقة بين تخطيط الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة ذات دالة إحصائية".

الفرضية الفرعية الثانية "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لبُعد تنظيم الوقت و ضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )". لتحديد العلاقة بين بُعد تنظيم الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح، تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان وذلك كما يلي:

جدول رقم (16): معامل ارتباط سبيرمان بين بُعد تنظيم الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة

| البيان                                                 | العدد | معامل الارتباط | قيمة الدلالة الإحصائية | نوع العلاقة |
|--------------------------------------------------------|-------|----------------|------------------------|-------------|
| علاقة بين بُعد تنظيم الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة | 129   | $-0.383^{**}$  | 0.000                  | عكسية       |

\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  \*\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS)

يلاحظ من الجدول (16) أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بُعد تنظيم الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة قد بلغت  $(-0.383)$  وهي علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسطة بين بُعد تنظيم الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج. وعليه ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "توجد علاقة بين تنظيم الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة ذات دالة إحصائية".

الفرضية الفرعية الثالثة "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بُعد توجيه الوقت و ضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج عند مستوي دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ".

لتحديد العلاقة بين بُعد توجيه الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج، تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان وذلك كما يلي:

جدول رقم (17): معامل ارتباط سبيرمان بين بُعد توجيه الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة

| البيان                                                 | العدد | معامل الارتباط | قيمة الدلالة الإحصائية | نوع العلاقة |
|--------------------------------------------------------|-------|----------------|------------------------|-------------|
| علاقة بين بُعد توجيه الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة | 129   | $-0.426^{**}$  | 0.000                  | عكسية       |

\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  \*\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS)

يلاحظ من الجدول (17) أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بُعد توجيه الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة قد بلغت  $(-0.426)$  وهي علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسطة بين بُعد توجيه الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج؛ لذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "توجد علاقة بين توجيه الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة ذات دالة إحصائية".

الفرضية الفرعية الرابعة "لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بُعد رقابة الوقت و ضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج عند مستوي دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ".

لتحديد العلاقة بين بُعد رقابة الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج، تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان كما يلي:

جدول رقم (18): معامل ارتباط سبيرمان بين بُعد رقابة الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة

| البيان                                                 | العدد | معامل الارتباط | قيمة الدلالة الإحصائية | نوع العلاقة |
|--------------------------------------------------------|-------|----------------|------------------------|-------------|
| علاقة بين بُعد رقابة الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة | 129   | $-0.445^{**}$  | 0.000                  | عكسية       |

\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  \*\* قيمة دالة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS)

يلاحظ من الجدول (18) أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بُعد رقابة الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة قد بلغت (-0.445) وهي علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسط بين بُعد رقابة الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح؛ لذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "توجد علاقة بين رقابة الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة ذات دالة إحصائية".

#### نتائج الدراسة:

بعد استكمال الدراسة بجانبها النظري والميداني، وجمع البيانات وتحليلها عن إدارة الوقت وعلاقتها في تعزيز ضغوط العمل على العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، التي سيتم عرضها في هذه الورقة، وبناءً على تلك النتائج سيتم طرح مجموعة من التوصيات، التي تهدف إلى الأهمية والفائدة من إدارة الوقت وعلاقتها في تعزيز ضغوط العمل بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح قيد الدراسة.

#### النتائج تحديد المستويات:

- كشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع مستوى متغير إدارة الوقت لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح، وكان بُعد تخطيط الوقت جاء في المرتبة الأولى، وجاء في المرتبة الثانية بُعد الرقابة الوقت وفي المرتبة الثالث جاء بُعد تنظيم الوقت وفي المرتبة الأخيرة جاء توجيه الوقت.
- كما بينت نتائج الدراسة أن متغير ضغوط العمل كان متوسط المستوى لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح، وأن بُعد غموض الدور في جاء في المرتبة الأولى، وفي المرتبة التي تليه جاء بُعد عبء الدور، أما المرتبة الأخيرة جاء بُعد صراع الدور.

#### النتائج لتحديد العلاقة بين إدارة الوقت وضغوط العمل:

لقد توصلت الدراسة إلى النتائج العملية التالية:

- 1- تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسط بين إدارة الوقت بأبعادها مجتمعة وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح.
  - 2- أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسط بين بُعد تخطيط الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة، لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح.
  - 3- أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسط بين بُعد تنظيم الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة.
  - 4- أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسط بين بُعد توجيه الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة.
  - 5- أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية تحت المتوسط بين بُعد رقابة الوقت وضغوط العمل بأبعادها مجتمعة.
- توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، إليك بعض التوصيات العملية:

- 1- عدم تكليف موظفين لأعمال غير المتوافقة مع خبراتهم ومهاراتهم.
- 2- تطوير برامج تدريبية على إدارة الوقت يجب على المصارف التجارية العامة تقديم ورش عمل ودورات تدريبية مستمرة لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرح تركز على مهارات إدارة الوقت الفعالة، مثل التخطيط، والتنظيم، وتحديد الأولويات، والتحكم في المهام.

- 3- توضيح الأدوار والمسؤوليات من المهم أن يقوم رؤساء الأقسام بتوضيح الأدوار والمسؤوليات لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة في مدينة المرج بشكل دوري، مما يقلل من الصراعات المحتملة ويساعدهم على إدارة وقتهم بشكل أفضل.
  - 4- على المصارف قيد الدراسة تبني سياسة العمل المرنة من العمل عن بُعد وتنظيم ساعات العمل بشكل يتيح للعامل قضاء وقت أكبر مع أسرهم وممارسة هواياتهم.
  - 5- تحسين آليات توزيع الأعباء يجب مراجعة وتطوير آليات توزيع الأعباء الإدارية على العاملين بالمصارف التجارية العامة لضمان توزيعها بشكل عادل، مما يقلل من الشعور بعبء العمل المفرط.
- المراجع:
- أولاً الكتب:

- الفراية، عبد الوهاب (2016) مفهوم إدارة الوقت، ط1 الكويت.
  - جودة، أحمد (2014) إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
  - ثانياً المجالات العلمية:
  - البديري، فوزي وأبولنقاش، خالد (2018) إدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل، مجلة أفاق الاقتصادية، العدد (4) المجلد (8) كلية الاقتصاد والتجارة المرقب ص ص 1: 25.
  - دحماني، رضا وأمين، حوا (2021) نمذجة إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة باتنة، المجلد (22) العدد (2) ص ص: 711-732.
  - سبع، سنية (2023) الصلابة النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد (4)، العدد (1) ص ص: 460-496.
  - عيشاوي، وهيبة وعرفي، مصطفى (2020) ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (20) العدد (1) ص ص: 325-340.
  - العمري، منال (2025) مقترح لتنمية مهارات إدارة الوقت لدى القيادات الجامعة السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030، المجلة التربوية- كلية التربية، المجلد (2) العدد (123)، ص ص: 252-285.
  - الكواز، صالح و الدعمي، عباس (2021) دور تقنية الموازنة على أساس النشاط الموجة بالوقت في معمل الأنسبة الرجالية في النجف، مجلة وارث العلمية المجلد (3) العدد (8) ص ص: 72-83.
  - محمد، اسراء (2024) مهارات إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الأكاديمي لدى طلبة الجامعة المستنصرية، مجلة كلية التربية الأساسية، المجلد (30) العدد (135) ص ص 951: 974.
- ثالثاً الرسائل العلمية:
- أبو رضوان، إسراء (2024) ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التعليمية، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل فلسطين.
  - أبو رحمة، محمد (2012) ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة.
  - عزوز، نور الدين (2021) إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراة غير منشورة، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي الجزائر.

رابعاً القارير:

- تقرير الرقابة الإدارية (2024) التقرير السنوي لسنة (2023) طرابلس.
- تقرير ديوان المحاسبة (2021) التقرير السنوي لسنة (2020) طرابلس.

خامساً المراجع الأجنبية:

- BABA, Abubaker Isah. and ABDULLAHI, Abubker. (2019). "Relationship between Stress and performance of Health workers" *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 7(5).
- Karabay, M.E. (2014). *An investigation of the effects of work-related stress and organizational commitment on organizational citizenship behavior: A research on banking industry. Journal of Business Research*, 6(1), 282-302.
- Lambert, Eric et al. (2013), "The Relationship between Job Stressors and Job Involvement among Correctional Staff: A Test of the Job Strain Model", *The Howard Journal of Criminal Justice*, 52(1), PP. 19-38.