

عوامل إضاعة الوقت الاجتماعية والتنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية

المقدمة :

الوقت مورد هام في حياة الناس كلهم، ولا نبالغ إذا قلنا أن الوقت هو الحياة؛ ولهذا يجب المحافظة عليه واستغلاله أفضل استغلال، وبذلك يكون كالنبيذ الذي لا ينضب وإلا فإنه قاس لا يرحم ضحاياه لأن هدر الوقت هو هدر الحياة وموتها.

نهضة الأمم والشعوب أساسها إدارة الوقت واحترامه وإظهار قدسيته في جميع مناحي الحياة، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، فإذا أردنا الارتقاء والسمو والسيادة لا بد أن يسود احترام الوقت حياتنا وأن نحرص على الإفادة منه والمحافظة عليه، كيف لا والقرآن الكريم يشير في أكثر من موقع إلى أهمية الوقت، حيث يقول تعالى " (وَالْعَصْرُ * إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ * إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ) " (سورة العصر) ويقول تعالى " (وَالْفَجْرُ (1) وَلَيَالٍ عَشْرٍ (2) وَالشَّفْعَ وَالْوَتْرَ (3) وَاللَّيْلَ إِذَا يَسْرُ " (سورة الفجر، الآيات م 1-4) وفي الحديث الشريف يقول الرسول عليه الصلاة والسلام : لا تزولا قدما عبد يوم القيامة حتى يسأل عن أربع، ذكر منها عن عمره فيما أفناه (النووي، 1997). وقد أورد (البوصي، 2005، ص11) للحسن البصري رحمه الله قولين:

الأول: "يا ابن ادم، إنما أنت أيام، فإذا ذهب يوم ذهب بعضك"
الثاني: "أدرت أقواما كانوا على أوقاتهم أشد منكم حرصا على دراهمكم ودنانيركم".

هذا جزء يسير مما ورد في القرآن الكريم والسنة عن الوقت وأهميته، وبالرغم من هذا نجد أن بعض الموظفين لا يحرصون على هذا المورد الحيوي، ولا يتعاملون معه على أساس أنه مورد حيوي لا يقل أهمية عن الموارد الأخرى المادية والبشرية، ويغفلون حقيقة هامة، أن موضوعية الزمن تكمن في عدالته، فلا يطاله تفسير ضمني ولا تأويل فكري، وهذه

العدالة الكامنة في جوهر الزمن تجعله معياراً مقبولاً للحكم على نوعية الأداء (السحيمات، 2005).

إن هدر الوقت وضياعه يكون لأسباب متعددة، منها ما يتعلق بالبيئة التنظيمية للمنظمة ومنها، ما يتعلق بالبيئة الاجتماعية وما بها من عادات وتقاليد (الحجاية، 2007).

مشكلة الدراسة :

يعد الوقت أحد أهم العوامل المؤثرة في العملية الإنتاجية باعتباره مورداً هاماً يجب استغلاله بكفاءة واقتدار، غير أن ما يحصل من تعدد على هذا المورد في جامعة الطفيلة يشكل ظاهرة يجب الوقوف عندها، فقد لاحظ الباحث وبحكم عمله مديراً لأحدى الدوائر الرئيسية في الجامعة عدم استغلال الموظفين الإداريين للوقت المخصص للعمل في الانجاز وتحقيق الأهداف الوظيفية. فالوقت يهدر في أمور لا تمت للعمل الرسمي بصللة كزيارات المجاملة بين الموظفين وتقديم العون والمساعدة لمعارفهم وأقاربهم داخل الجامعة أو خارجها. كما لاحظ الباحث أن وقت العمل الرسمي يهدر بسبب بعض العوامل التنظيمية كضعف نظام الإشراف والمتابعة وضعف نظام المعلومات ونظام الاتصالات وغموض الدور. وعليه فإن مشكلة هذه الدراسة تتحدد في محاولة التعرف على عوامل إضاعة الوقت الاجتماعية والتنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية

أهداف الدراسة :-

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العوامل الاجتماعية والتنظيمية المؤثرة على إضاعة الوقت لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية.

أسئلة الدراسة :

- 1- ما العوامل التنظيمية والاجتماعية المضيعة للوقت لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية؟
- 2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في عوامل إضاعة الوقت الاجتماعية والتنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية تعزى لمتغيرات: المؤهل العلمي، والخبرة، والجنس؟

أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من منطلق الحرص الأكيد والتام على ضرورة الاهتمام بالوقت واستثماره بكفاءة وفاعلية، وتوظيفه في إنجاز مهام وواجبات العمل الرسمي، كما يأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في :

1- الوقوف على حقيقة الوقت باعتباره من الموارد الحيوية التي يجب المحافظة عليها، وهو بذلك لا يقل أهمية عن الموارد الأخرى كالموارد المادية والبشرية.

2- الوقوف على مواطن الخلل التي تسهم في إهدار الوقت وبالتالي التوصل إلى حلول تحول دون إضاعته.

3- قد تساعد نتائج هذه الدراسة في بناء برامج لتدريب الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية على حسن استغلال وإدارة وقت العمل الرسمي.

التعريفات الإجرائية:

الوقت: الفترة الزمنية المحددة ليوم العمل الرسمي وهي (8) ساعات عمل رسمية للموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية.

الموظف الإداري : كل موظف يسند إليه وظيفة إدارية تقتضي طبيعتها الدوام (8) ساعات يوميا ويقوم بممارسة المهام المناطة بوظيفته.

العوامل التنظيمية: وهي كل ما يسود بيئة المنظمة من عوامل تؤثر بشكل كبير على أداء الأفراد للأعمال والأدوار المناطة بهم وتشمل: غموض الدور، نظام الاتصال، نظام المعلومات، المتابعة والإشراف.

العوامل الاجتماعية: وهي ما يسود المجتمع على اختلاف فئاته من عادات وتقاليد ومعتقدات تؤثر بشكل أو بآخر على كيفية أداء الموظف لعمله وتشمل الوساطة والمحسوبية، والمكالمات الهاتفية الشخصية، والزيارات الشخصية، والمجاملات وتقديم العون للآخرين.

الإطار النظري و الدراسات السابقة :

تتأثر المنظمات عادة بعدد من المتغيرات البيئية المختلفة منها ما يمكن التحكم به والسيطرة عليه ومنها مما لا يمكن التحكم به والتأثير فيه، وعلى هذا يعتبر الوقت أحد المتغيرات البيئية التي ليس للمنظمة عليه سلطة أو قدرة على التحكم فيه، فلا يوجد من يستطيع تقديم الوقت أو تأخيرها أو حتى تقليله، فهو محدد بشكل متساو للجميع فالقوي والضعيف والغني والفقير والرئيس والمرؤوس يملكون نفس الكمية، فالكل لديه (24) ساعة يومياً و (168) ساعة في الأسبوع و(8766) ساعة في السنة، فهو من الموارد التي لا يمكن ادخارها بل ينبغي استخدامها بحكمة وفعالية (أبوشيخة، 2009) ولهذا يقول بيتر دراكر (Better Druker): إن الوقت هو المورد الأشد ندرة وما لم تتم إدارته لن تتم إدارة أي شيء آخر (اليكساندر، 1999).

إن القيمة الإدارية للوقت بأسلوب علمي لم تتبلور إلا في مطلع القرن الماضي، وخاصة عندما وضع فريدريك تيلر نظريته حول الوقت والحركة، والتي أوضح من خلالها أن هناك هدراً أو ضياعاً كثيراً في الطاقة الإنتاجية ناجم عن سوء استخدام الوقت (فرح، 2008)، كما كان لهينري جانث (Henry Gant) إسهاماً من خلال خارطته الزمنية (خارطة جانث) التي اقترنت باسمه حتى الآن والتي تستخدم الرسم لإبراز العلاقة بين الأداء والزمن. كما تابع كل من فرانك وليليان جليبرث (Frank & Lillian Gilreth) دراسات تايلور وأسمياه دراسة الحركة والزمن Time & Motion (زيادة، 2006).

إن إدارة الوقت بالمفهوم الشامل والمتعارف عليه اليوم لم يبرز إلا في أواخر الخمسينات وأوائل الستينات على يد الكاتب جيمس ماكي (James McKay) من خلال كفاية " إدارة الوقت" حيث يقول: " إذا كنت تشعر بنقص في الوقت أثناء عملك، فهذا مؤشر بأن مهاراتك الإدارية نحو العدم" (حمادات، 2006)..

وتختلف أهمية الوقت من فرد لآخر وفقاً للنظرة الخاصة اتجاهه وفهم طبيعته وتأثيره وإدراكه لأهميته، و باختلاف أيضاً وظيفته وحاجاته ودوافعه وقيمه، ومن هنا فإن السلوك الإنساني تجاه الوقت باعتباره من الموارد الهامة سلوك مكتسب من البيئة الاجتماعية وأن تكوين قيم الإنسان تجاه الوقت عملية معقدة كونها ترتبط بالظروف المحيطة للإنسان، وبالتالي فإن الوصول إلى إدارة فعالة

للوّقت يقتضي تعديل بعض السلوكيات لتحقيق الأهداف المنشودة (الغامدي، 2007).

إن القيمة الحقيقية لإدارة الوقت ليست هي التحكم في الوقت ذاته وإنما في الطريقة التي يمكن فيها الاستخدام السليم للوقت للارتقاء بحياة الناس والمنظمات وتحسين وضعها، فما يفوز به الناس والمنظمات ليست المزيد من الوقت وإنما تحقيق حياة أفضل وأرقى (ماكينزي، 2000) ويذكر يوجين جريسمان (Eugene Griesman) في كتابه " فن إدارة الوقت " بأن إدارة الوقت مهمة دائماً ولكنها الآن أكثر أهمية ويعلل ذلك بسبب انفجار المعلوماتية وازدياد ضغوط المنافسة ولأن الذين يختصرون الوقت لإنجاز أعمالهم غالباً ما يحصلون على عوائد مالية أكثر (جريسمان، 1998).

إن محور تخطيط وتنظيم وقت العمل الرسمي ينحصر ويتركز في وضع السبل الكفيلة للقضاء على العوامل والظروف التي تسبب ضياع الوقت وهدره وعدم استثماره بشكل جيد وتزداد أهمية تخطيط الوقت كلما صعّدنا في السلم الإداري على اعتبار أن العمل الأساسي للمدير هو التفكير بهدف اتقاء الأزمات والحيلولة دون تفاقمها وصولاً إلى الفعالية المطلوبة (أبو شيخة، 2009).

وقد حدد (المسيديين، 2003) العديد من مضيعات الوقت وهي: الفوضى وعدم التنظيم، المكالمات الهاتفية، والزوار غير المتوقعين، والاجتماعات المجدولة وغير المجدولة، والأزمات، وعدم وجود أهداف وأولويات ومواعيد للإنجاز، وازدحام المكاتب وعدم التنظيم الشخصي، والتفويض غير الفعال، وعدم واقعية الوقت اللازم للإنجاز، وعدم وضوح خطوات الاتصالات، وعدم دقة المعلومات، والتردد والتأجيل، وعدم القدرة على قول "لا"، والسلطة والمسؤولية المضطربة، وترك المهام قبل إنجازها، ونقص الانضباط الذاتي. كما يضيف (فرح، 2008) بعض عوامل ضياع الوقت ومنها:

1. الإدارة السيئة وعدم كفاية التنظيم والتي تؤدي إلى ضياع وقت المدير والعاملين، ومن مظاهرها تكرار حدوث الأزمات سنة بعد أخرى.
2. زيادة عدد العاملين عن الحد المطلوب للعمل يؤدي إلى ضياع الوقت في تبادل الأحاديث غير الضرورية خاصة وأن الناس بطبعهم اجتماعيون.
3. سوء التنظيم مثل زيادة عدد الاجتماعات عن المقرر مما يؤدي إلى زيادة في الجهد والمال وضياع الوقت.
4. عدم كفاية المعلومات أو عدم دقتها أو تأخر وصولها يؤدي إلى ضياع الوقت وذلك لأن المعلومات تعد حجر الأساس لعمل المدير.

يضيف (شوقي، 2006) بعض العوائق العامة التي تساعد على إضاعة الوقت مثل عدم وجود خطط وأهداف للمراحل الحياتية المقبلة، التسويف والتأجيل في تنفيذ ما تم التخطيط له، وانعدام القدرة على أداء المهام حسب الأولويات. والسؤال الذي يُطرح في هذا المقام، كيف يستطيع المديرين المحافظة على وقت العمل الرسمي و التقليل أو حتى التغلب على مسببات ضياعه وهذا ما يجيب عليه (عبوي، 2006) من خلال الأمور التالية: تحديد الاختصاصات بشكل واضح، تعميق الاهتمام بالوقت باعتباره ثروة لا تقل أهمية عن الثروات الأخرى، التخطيط الجيد للعمل، وإتباع التنظيم الفعال، والتفويض الفعال، وإدارة الذات، واتخاذ القرارات الصحيحة في حينها وعدم التأجيل، وإدارة المرؤوسين بشكل جيد. كما قدم (Poilloc,2001) خمسة عشر طريقة لتوفير الوقت منها تحديد الأهداف، عدم التأجيل، تحديد الأولويات، وضع خطة عمل يومية، انتهاء العمل الذي تبدأ به وعدم القفز من عمل لآخر. ويضيف (Pollar,2002) بعض وسائل تنظيم الوقت مثل تنظيم أوراق العمل على سطح المكتب، والاحتفاظ بجداول وملفات ملائمة للعمل، أما (Gunn,2001) فينصح العاملين بعدم الغضب والأنانية والقلق في التعامل مع ضيق الوقت المخصص للعمل.

ترتبط وظائف الإدارة المختلفة من تخطيط وتنظيم وتدريب وتنسيق وإشراف وغيرها بالوقت ارتباطاً وثيقاً، فالوقت الذي يمر دون تحقيق إنجاز وقت ضائع إلى الأبد وإن على المديرين ضرورة أن يدركوا أن الوقت أو الزمن هو مفتاح النمو لبلوغ أهداف التنمية الإدارية الشاملة؛ ولهذا يجب على أية منظمة مهما كانت طبيعة عملها أن تهتم كل الاهتمام بالمحافظة على وقت العمل الرسمي لما له من خصائص وسمات تمكن المنظمة من الحصول على أفضل النتائج بأقل كلفة وبأقل قدر ممكن من الوقت (الصرن، 2000).

ويشير العضائيلة (2004) إلى أهمية الوقت وتحديده وتنظيمه وتوزيعه توزيعاً مناسباً واستثمار كل لحظة فيه الاستثمار الأمثل في ضوء مخططات مناسبة تربط بين الأهداف التي ينبغي تحقيقها والممارسات والأساليب التي سيتم تنفيذها، والوقت المحدد لهذا التنفيذ دونما هدر وإخضاع ذلك كله لعمليات متابعة وتقويم مستمر .

الدراسات السابقة

قام الباحث بمراجعة الأدب النظري المتعلق بهذا الموضوع فوجد أن هناك بعض الدراسات التي يمكن الاستعانة بها لمناقشة نتائج هذه الدراسة ومنها:

الدراسات العربية :

- دراسة الطراونة و اللوزي (1996) والتي هدفت إلى استطلاع رأي المديرين في الدوائر الحكومية في محافظات الكرك، الطفيلة، معان، العقبة بخصوص تحديد الوقت اللازم لإنجاز الأعمال والنشاطات المهمة والروتينية والتعرف على أهم النشاطات التي تشغل معظم وقت المدير، وقد خلصت الدراسة إلى إن الوقت اللازم لإنجاز الأعمال المهمة هو (42.43%) من وقت المدير. أما الوقت اللازم لإنجاز الأعمال الروتينية فهو (38.99%). كما أن أكثر النشاطات التي تستحوذ على وقت المدير هو نشاط المراجعين ويحتاج إلى (6.92%) من وقت المدير ونشاط التخطيط ويحتاج إلى (5.63%) من وقت المدير، وأن (18.67%) من وقت المدير بحكم الوقت الضائع بسبب عدم تفويض الأعمال الروتينية إلى المرؤوسين .

- كما أجرى عبيدات والكيلاني (1997) دراسة هدفت إلى معرفة كيفية إدارة الوقت من قبل العاملين في الشركات الصناعية المساهمة في الأردن، وقد خلصت هذه الدراسة إلى وجود صعوبات اجتماعية وتنظيمية تحول دون الاستفادة من الوقت مثل الوساطة والمحسوبية والزيارات الشخصية وضعف نظام المعلومات وغموض الدور وضعف التفويض، كما دلت نتائج هذه الدراسة على أن المديرين يهدرون ما معدله ساعتين يومياً على الأقل في أعمال خاصة بقرءة الصحف وشرب الشاي والقهوة واستقبال الزوار غير الرسميين.

- أما دراسة القضاة (2000) فقد هدفت إلى التعرف على إدارة الوقت لدى الإدارات الوسطى (مديري الدوائر، ورؤساء الأقسام، ورؤساء الشعب) في قطاع المستشفيات الأردنية وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين في قطاع المستشفيات الخاصة أكثر إيجابية في اتجاهاتهم نحو إدارة واستغلال وقت العمل الرسمي من العاملين في قطاع المستشفيات العامة، وأن ما نسبته (20%) من وقت الدوام الرسمي يذهب هدرًا في قطاع المستشفيات العامة لأسباب شخصية وأخرى تنظيمية.

- أما دراسة عربيات (2000) فقد هدفت إلى التعرف على واقع إدارة الوقت لدى موظفي وزارة التربية والتعليم في الأردن، وقد أظهرت النتائج أن وقت العمل الفعلي المتاح في الوزارة هو (90300) دقيقة سنوياً، وأن موظفي الوزارة يهدرون ما نسبته (51.3%) من وقت الدوام الرسمي يومياً، منها (28%) يهدر داخل الوزارة بقرءة الصحف والمجلات والجلوس في المكاتب

بانتظار نهاية الدوام و (11%) على المغادرات الرسمية و (9.3%) على عدم الانضباط المسائي و (3%) على التأخير الصباحي.

- كما أجرى اللوزي (2004) دراسة هدفت إلى التعرف على أهم مضيعات الوقت ومستوى توافرها في أجهزة الخدمة المدنية الأردنية، وقد تكونت عينة الدراسة من (656) موظفاً عاماً، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن أهم مضيعات الوقت هي: الروتين، وطول الإجراءات، وعدم وضوح الأهداف والواجبات والتعليمات، والزيارات الشخصية المفاجئة، والتفويض غير الفعال.

- وهدفت دراسة العضائية (2004) إلى التعرف على إدارة الوقت لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية ومديراتها في محافظة الكرك، وقد تكونت عينة الدراسة من (80) مديراً ومديرة مثلت ما نسبته (80%) من مجتمع الدراسة الأصلي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك إدراكاً كبيراً لدى المديرين والمديرات لأهمية الوقت، كما توصلت الدراسة إلى أن أهم مضيعات الوقت تتعلق بعدم تفويض الصلاحيات للمديرين والمديرات.

- كما أجرى السحيمات (2005) دراسة هدفت إلى معرفة استخدامات الوقت من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الإدارية الخدمية الحكومية في محافظة الكرك وكيفية قضائهم للوقت، وقد تكونت عينة الدراسة من (119) فرداً، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أهم معوقات إدارة الوقت تعود للأسباب الشخصية بمتوسط حسابي (2.49) ثم الأسباب التنظيمية بمتوسط حسابي (3.01)، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديمغرافية في فاعلية إدارة العاملين للوقت.

- وأجرى الزهراني (2006) دراسة هدفت إلى التعرف على أبرز أساليب إدارة الوقت من وجهة نظر ضباط حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة، وكذلك التعرف على أبرز معوقات إدارة الوقت من وجهة نظر عينة الدراسة التي تكونت من (423) ضابطاً، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن المعوقات التنظيمية والشخصية تؤثر سلباً على استغلال الوقت.

وأجرى الحجايا (2007) دراسة هدفت إلى معرفة معوقات إدارة الوقت لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها في محافظة الطفيلة، وتكونت عينة الدراسة من (115) مديراً ومديرة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود معوقات شخصية وتنظيمية تساعد في هدر وقت المدير والمديرة مثل المكالمات الهاتفية

الخاصة، والزيارات المفاجئة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات إدارة الوقت تعزى للمؤهل العلمي.

كما أجرى عبد العال(2009) دراسة هدفت إلي التعرف على فاعلية إدارة الوقت لدى طلاب كليات المعلمين في السعودية وعلاقته بالتحصيل الدراسي، وكذلك التعرف على ابرز المعوقات التي تحول دون الاستفادة الكاملة من الوقت، وتكونت عينة الدراسة من(182) فرداً، وخلصت إلي أن هناك علاقة ارتباطيه بين إدارة الوقت والتحصيل، فكلما ارتفعت فاعلية إدارة الوقت كلما ارتفع مستوى التحصيل.

- وأجرى ملحم(2010) دراسة هدفت إلي التعرف على العلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين في المؤسسات العامة والخاصة بمحافظة قلقيلية بفلسطين، وقد تكونت عينة الدراسة من (371) فرداً وقد خلصت إلي إن هناك علاقة مّوجبة بين إدارة الوقت وأداء العاملين.

الدراسات الأجنبية :

- دراسة بوك (Buck,1997) الواردة في دراسة الحجايا والتي هدفت إلى معرفة مدى درجة ممارسة مديري ولاية الاباما لإدارة الوقت وقد بلغت عينة الدراسة (614) مديراً ، وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي والخبرة في إدارة الوقت.

- دراسة جوبجان ويونجزيج (Gougin & Yongzjing,2000) والتي هدفت إلى التعرف على الاختلافات في كفاءة إدارة الوقت لدى المدير تعزى للجنس، وقد تكونت عينة الدراسة من (126) مديراً و(44) مديرة في الصين، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس تؤدي إلى ضياع وقت العمل الرسمي وأن كلا الجنسين يشتركان في ضياع الوقت.

-أما دراسة بلير (Blair,2002) فقد هدفت إلى معرفة كيفية قيام المديرين باستغلال الوقت على أفضل وجه، وكيف يقومون بالتخلص من العوامل التي تساعد على ضياع وقت العمل الرسمي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أهم العوامل التي تؤدي إلى ضياع الوقت هي عوامل اجتماعية تتمثل في (المكالمات الهاتفية، والزيارات المفاجئة، وانجاز أعمال الغير، وشرّب القهوة).

- واجري (Fitsimmons, 2008) دراسة هدفت إلى التعرف على أهمية وضع الأهداف كأداة لتخطيط وإدارة الوقت بفعالية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن وضع الأهداف الوظيفية بشكل مخطط وفعال يمكن أن يساعد على العمل بوقت قياسي وبكفاءة أكبر وهذا بدوره سيؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمات التي تصبو إليها بفعالية.

- كم أجرى ياغر (Yager,2002) دراسة هدفت تشجيع المديرين لإدارة وقتهم بحكمة لكي يستجيبوا لطلبات الزبائن، وقد وجدت هذه الدراسة أن المدير الفعال هو الذي يحدد الأولويات في العمل، ويضع لنفسه مواعيد محددة لانجاز اي مهمة في العمل أخذا بعين الاعتبار أن قيمة الوقت لا تقل أهمية عن قيمة المال

- كما قام ليوند وبني (Lyndon & Penny,2010) بدراسة التي هدفت إلى معرفة كيف تؤثر الإدارة الفعالة للوقت على تطوير الأداء الوظيفي والمؤسسي من خلال فكرة الاتصال عبر الإنترنت والايمل بدلاً من التواصل وجها لوجه ، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن هذه الطريقة في الاتصال قد خففت من عملية التواصل وجها لوجه، إلا أنها أظهرت في الوقت نفسه أن (25%) من المتعاملين بالبريد الالكتروني لا يتقنون بطريقة الاتصال هذه بسبب قلة التواصل وجها لوجه.

- وأجرى كريستوفر وآخرون (Christopher, Alexandra, Caroline & Felicity,2010) دراسة هدفت إلى تطوير مقياس لمعرفة متغيرات البيئة التنظيمية التي تساعد على ممارسة إدارة الوقت بكفاءة، وقد أجريت هذه الدراسة في نيوزلندا على ثلاث مراحل: الأولى وتكونت عينتها من (262) فردا، والثانية (25) موظفا، والثالثة (156) فردا وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن هناك خمس عوامل تساعد على إدارة الوقت بكفاءة (الإشراف الإداري، والتعاون التفاعلي، والوصف الوظيفي الدقيق، ودعم الإدارة ، وإدراك قيمة الوقت) .

- كما اجري كل من (Alsarayreh, Abu Rumman, Al Nsour & Al Hayaaajneh,2012) دراسة هدفت إلى معرفة أسباب ضياع الوقت في شركات السياحة والسفر في الأردن، وقد شملت عينت الدراسة (14) شركة، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن أهم أسباب ضياع الوقت هي الأسباب التنظيمية وخاصة ما يتعلق بالصراع التنظيمي بين العاملين 0

وبالنظر إلى الدراسات السابقة يتبين لنا اختلاف البيانات التي أجريت فيها، واختلاف طبيعة نشاط المنظمات التي طبقت عليها، وتنوع المتغيرات التي تناولتها، وتعدد الأساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على البيانات وتحليلها، وقد أظهرت هذه الدراسات أن هناك تعدياً على وقت العمل الرسمي في مجالات متعددة ولأسباب مختلفة مما يشير إلى وجود خلل في منظومة القيم الاجتماعية والتنظيمية التي تحكم سلوكنا تجاه وقت العمل الرسمي في منظماتنا.

الطريقة والإجراءات :

مجتمع الدراسة وعينته

تكونت مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين والبالغ عددهم (177) موظفاً بعد استبعاد العينة الاستطلاعية وعددهم (35) لغايات حساب ثبات الأداة وقد تم توزيع (177) استبانته، استرجع منها (139) بنسبة استرجاع بلغت (78.5%)، وقد تم استبعاد (28) استبانته لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك خضعت للتحليل (114) تشكل مناسبته (82.01%) من الاستبانات المسترجعة، وما نسبته (64.04%) من مجتمع الدراسة وهي نسبة مقبولة لإغراض البحث العلمي. والجدول رقم (1) يوضح أعداد عينة الدراسة موزعة حسب تقاطع مستويات متغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، الجنس، والخبرة)

جدول (1)
توزيع أفراد عينة الدراسة

المجموع	المؤهل العلمي		الخبرة	الجنس
	بكالوريوس فأكثر	دبلوم		
17	11	6	أقل من 5 سنوات	إناث
27	16	11	من 5 - 10 سنوات	
8	4	4	أكثر من 10 سنوات	
21	17	4	أقل من 5 سنوات	ذكور
23	13	10	من 5 - 10 سنوات	
18	13	5	أكثر من 10 سنوات	
114	74	40	المجموع	

صدق الأداة:-

تم التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص في مجال الإدارة، للتأكد من مدى صياغة الفقرات وانتمائها للبعد، وقد تم حذف بعض الفقرات، وتعديل صياغة بعضها الآخر، حيث حذفت (5) فقرات، فأصبحت الأداة مكونة من (32) فقرة في صورتها النهائية وموزعة على أبعاد الدراسة.

ثبات الأداة :-

تم التأكد من ثبات الأداة بطريقتي الاختبار وإعادة الاختبار، وطريقة الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)، إذ تم توزيع الإستبانة على عينة استطلاعية بلغت (35) موظفاً وموظفة من خارج عينة الدراسة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، ثم تم تطبيق الإستبانة بالصيغة نفسها بفواصل زمني مقداره (3 أسابيع). والجدول رقم (2) يوضح معاملات الثبات وطريقتي الاختبار وإعادة الاختبار وطريقة الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا).

جدول (2)

قيم معاملات الثبات بطريقتي الاختبار وإعادة الاختبار وطريقة الاتساق الداخلي

المجال	طريقة الاختبار - إعادة الاختبار	الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
المجال التنظيمي	0.89	0.85
المجال الاجتماعي	0.87	0.72
الأداة ككل	0.88	0.79

أداة الدراسة:-

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة مثل دراسة (الكيلاني، 1995 والحجايا، 2007) والأدبيات الخاصة بالبحث، تم تصميم الإستبانة بصورتها الأولية من (40) فقرة موزعة على مجالين، المجال الأول (العوامل التنظيمية) ويتكون من (20) فقرة تقيس أبعاده الفرعية الأربعة (غموض الدور، ونظام الاتصال، ونظام المعلومات، والمتابعة والإشراف)، والمجال الثاني (العوامل الاجتماعية) ويتكون من (20) فقرة تقيس أبعاده الفرعية

(المحسوبية، والمجاملة وتقديم العون، والزيارات الشخصية، والمكالمات الهاتفية) ويوجد أمام كل فقرة خمسة بدائل لتقدير درجة أثر العوامل التنظيمية والاجتماعية في إدارة الوقت، حيث تم استخدام مقياس خماسي التدرج بدءاً من موافق بشدة (ولها خمس درجات) وموافق (ولها أربعة درجات) ومحايد (ولها ثلاث درجات) وغير موافق بشدة (ولها درجتان) وغير موافق (ولها درجة واحدة). وبعد إجراءات التحقق من صدق الاستبانة وثباتها استقرت في صورتها النهائية على (32) فقرة.

الأساليب الإحصائية

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤال الأول وتحليل التباين المتعدد للإجابة عن السؤال الثاني.

السؤال الأول: ما عوامل إضاعة الوقت التنظيمية والاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتم تقسيم هذا السؤال حسب المجالين وهما:

أ- المجال الأول (العوامل التنظيمية)، والجدول (3) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل التنظيمية المؤثرة في إدارة الوقت لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعوامل إضاعة الوقت التنظيمية مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

الانحراف المعياري	الرتبة	المتوسط الحسابي	البعد
0.776	4	3.02	غموض الدور
0.649	2	3.57	نظام الاتصال
0.923	3	3.29	نظام المعلومات
0.805	1	3.63	المتابعة والإشراف

يتضح من الجدول (3) أن بعد المتابعة والإشراف قد نال المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.805). في حين أن بعد غموض

الدور قد نال المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.02) وبانحراف معياري (0.776).

كما تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات المنتمية لكل بعد من الأبعاد التنظيمية مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية. وفيما يأتي عرض نتائج كل بعد:

أ- البعد الأول (غموض الدور)

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات غموض الدور مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الرتبة	الانحراف المعياري
2	أراجع رؤسائي للاستيضاح عن العمل	3.96	1	1.017
3	أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة	3.12	2	1.383
4	أسعى إلى تحقيق أهداف غير محددة بدقة	2.71	3	1.232
1	أجهل حدود سلطتي في وظيفتي الحالية	2.21	4	1.260

يتضح من الجدول (4) أن الفقرة (2) والتي تنص على (أراجع رؤسائي للاستيضاح عن العمل) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.96) وبانحراف معياري (1.017) في حين أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على (أجهل حدود سلطتي في وظيفتي الحالية) قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (2.21) وانحراف معياري (1.260)

ب- البعد الثاني (الاتصالات الإدارية)

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات نظام الاتصال مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

الانحراف المعياري	الرتبة	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة
1.033	1	4.06	أشعر بنقص فعالية حوسبة أنظمة الاتصال في الجامعة	7
1.232	2	3.74	أشعر بأن أنظمة الاتصال في الجامعة غير واضحة	5
1.109	3	3.32	أحصل على تغذية راجعة عن سير العمل	6
1.240	4	3.14	أحصل على تعليمات عمل مشوشة وغير واضحة	8

يتضح من الجدول (5) أن الفقرة (7) والتي تنص على (أشعر بنقص فعالية حوسبة أنظمة الاتصال في الجامعة) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (1.033)، في حين أن الفقرة رقم (8) والتي تنص على (أحصل على تعليمات عمل مشوشة وغير واضحة) قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (3.14) وانحراف معياري (1.240)

ج- البعد الثالث (نظام المعلومات)

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات نظام المعلومات مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

الانحراف المعياري	الرتبة	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة
1.130	1	3.47	أشعر بأن نظام المعلومات غير قادر على توفير البيانات الواضحة	11
1.189	3	3.43	أشعر بأن نظام المعلومات غير قادر على توفير البيانات المناسبة	10
1.189	2	3.41	أشعر بأن البيانات التي يوفرها نظام المعلومات غير كافية لاتخاذ القرار	12
1.322	4	2.86	أشعر بأن المعلومات المتوفرة لدي غير كافية للقيام بمتطلبات العمل	9

يتضح من الجدول (6) أن الفقرة (11) والتي تنص على (أشعر بان نظام المعلومات غير قادر على توفير البيانات الواضحة) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.47) وبانحراف معياري (1.130)، في حين أن الفقرة رقم (9) والتي تنص على (أشعر بان المعلومات المتوفرة لدي غير كافية للقيام بمتطلبات للعمل) قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (2.86) وانحراف معياري (1.322)

د- البعد الرابع (المتابعة والإشراف)

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتابعة والإشراف مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الرتبة	الانحراف المعياري
13	أراجع خططي لتجنب انحرافها عن المسار المرسوم لها	3.92	1	1.014
14	أجتمع باستمرار مع رؤسائي لمناقشة مشاكل العمل	3.56	3	1.248
15	أعرض لزيارات مفاجئة من قبل رؤساء العمل	3.54	2	1.249
16	أكتب تقريرا عن انجازاتي في العمل	3.52	4	1.199

يتضح من الجدول (7) أن الفقرة (13) والتي تنص على (أراجع خططي لتجنب انحرافها عن المسار المرسوم لها) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.92) وبانحراف معياري (1.014) في حين أن الفقرة رقم (16) والتي تنص على (أكتب تقريرا عن انجازاتي في العمل) قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (3.52) وانحراف معياري (1.199)

ب-المجال الثاني(العوامل الاجتماعية)، والجدول (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل الاجتماعية المؤثرة على إدارة الوقت لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية

جدول (8)
المتوسطات الحسابية والانحرافات لعوامل إضاعة الوقت الإجتماعية لدى الموظفين الإداريين في
جامعة الطفيلة التقنية

الانحراف المعياري	الرتبة	المتوسط الحسابي	البعد
0.824	1	3.84	المحسوبة
0.929	2	3.59	المجاملة وتقديم العون
0.899	3	3.26	الزيارات الشخصية
0.881	4	2.83	المكلمات الهاتفية

يتضح من الجدول (8) أن بعد المحسوبة قد نال المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.824). في حين أن بعد المكلمات الهاتفية قد نال المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (0.881). كما تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات المنتمية لكل بعد من الأبعاد الاجتماعية مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية والجدول (9) يبين ذلك. وفيما يأتي عرض نتائج كل بعد:

أ- البعد الأول (المحسوبة)

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المحسوبة مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

الانحراف المعياري	الرتبة	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة
1.016	1	4.24	أقوم بمساعدة الآخرين في حدود السلطات الممنوحة لي.	17
1.182	3	3.90	أرتبط بعلاقات عمل جيدة مع الموظفين الذين تربطني بهم علاقات قرابة.	18
1.234	2	3.88	أعتقد بأن أقاربي يتوقعون مني مساعدتهم في الجامعة	19
1.382	4	3.35	أتابع بنفسي معاملات أصدقائي وأقاربي في الجامعة .	20

يتضح من الجدول (9) أن الفقرة (17) والتي تنص على (أقوم بمساعدة الآخرين في حدود السلطات الممنوحة لي) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.24) وبانحراف معياري (1.016)، في حين أن الفقرة رقم (20) والتي تنص على (أتابع بنفسي معاملات أصدقائي وأقاربي في الجامعة) قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (3.35) وانحراف معياري (1.382)

ب البعد الثاني (المكالمات الهاتفية)

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المكالمات الهاتفية مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

الانحراف المعياري	الرتبة	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة
1.338	1	3.48	أتلقى مكالمات هاتفية بغرض إنجاز معاملات روتينية	21
1.329	2	2.86	أتلقى مكالمات هاتفية لمناقشة أمور شخصية في العمل.	22
1.326	3	2.52	أقضي جزء من وقت العمل في إجراء المكالمات الهاتفية الخاصة.	24
1.357	4	2.46	أستخدم الهاتف لمناقشة أعماله الشخصية.	23

يتضح من الجدول (10) أن الفقرة (21) والتي تنص على (أتلقى مكالمات هاتفية بغرض إنجاز معاملات روتينية) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.48) وبانحراف معياري (1.338)، في حين أن الفقرة رقم (23) والتي تنص على (استخدم الهاتف لمناقشة أعمال الشخصية) قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (2.46) وانحراف معياري (1.357) ج- البعد الثالث (الزيارات الشخصية)

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الزيارات الشخصية مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

رقم الفقرة في الاستبانة	الفرقة	المتوسط الحسابي	الرتبة	الانحراف المعياري
28	أرتاح عند زيارة زملائي في العمل	3.39	1	1.347
26	أجلس مع الزوار دون إبداء أي استياء لوجودهم .	3.29	2	1.189
25	أقابل من يزورني في العمل دون أبدا أي استياء لزيارتهم	3.18	3	1.319
27	أقوم بزيارة مجاملة للأقارب والأصدقاء في العمل.	3.16	4	1.354

يتضح من الجدول (11) أن الفقرة (28) والتي تنص على (أرتاح عند زيارة زملائي في العمل) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.39) وبانحراف معياري (1.347)، في حين أن الفقرة رقم (27) والتي تنص على (أقوم بزيارة مجاملة للأقارب والأصدقاء في العمل) قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (3.16) وانحراف معياري (1.354)

د- البعد الرابع (المجاملة وتقديم العون)

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المجاملة وتقديم العون مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

الانحراف المعياري	الرتبة	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة
1.108	1	3.79	أساعد الآخرين إيماناً بضرورة كسب احترامهم.	29
1.272	2	3.78	أقدم العون والمساعدة حتى لمن لا أعرفهم	30
1.242	3	3.51	أشعر بان المجاملات وطرق الترحيب هي طرق جيدة لكسب ولاء الآخرين.	31
1.325	4	3.27	أسعى إلى تحقيق سمعة جيدة جراء مساعدتي للآخرين.	32

يتضح من الجدول (12) أن الفقرة (29) والتي تنص على (أساعد الآخرين إيماناً بضرورة كسب احترامهم) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (1.108)، في حين أن الفقرة رقم (27) والتي تنص على (أسعى إلى تحقيق سمعة جيدة جراء مساعدتي للآخرين) قد حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (3.27) وانحراف معياري (1.325)

السؤال الثاني

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في عوامل إضاعة الوقت الاجتماعية والتنظيمية لدى العاملين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية تعزى لمتغيرات: الجنس، الخبرة، والمؤهل العلمي؟

للإجابة على هذا السؤال، تم استخدام تحليل التباين المتعدد على اعتبار أن العوامل التنظيمية والعوامل الاجتماعية متغيرات تابعة، وأن الجنس والخبرة والمؤهل العلمي متغيرات مستقلة والجدول رقم (13) يوضح ذلك:

جدول (13)

تحليل التباين المتعدد لأثر (الجنس والمؤهل العلمي والخبرة) في عوامل إضاعة الوقت الاجتماعية والتنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية

المصدر	المتغير التابع	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الجنس	العوامل التنظيمية	0.010	1	0.010	0.051	0.822
	العوامل الاجتماعية	0.017	1	0.017	0.043	0.836
المؤهل العلمي	العوامل التنظيمية	0.655	1	0.655	3.404	0.068
	العوامل الاجتماعية	0.025	1	0.025	0.064	0.801
الخبرة	العوامل التنظيمية	0.815	3	1.413	0.243	0.272
	العوامل الاجتماعية	0.711	3	0.237	0.606	0.612
المؤهل العلمي و الجنس	العوامل التنظيمية	0.258	1	0.258	1.340	0.250
	العوامل الاجتماعية	0.052	1	0.052	0.133	0.716
الجنس و الخبرة	العوامل التنظيمية	0.001	2	0.001	0.004	0.996
	العوامل الاجتماعية	0.065	2	0.533	1.362	0.261
المؤهل العلمي و الخبرة	العوامل التنظيمية	0.659	2	0.330	1.713	0.185
	العوامل الاجتماعية	0.166	2	0.083	0.213	0.809
الجنس و الخبرة و المؤهل العلمي	العوامل التنظيمية	1.679	2	0.840	4.365	*0.015
	العوامل الاجتماعية	0.148	2	0.074	0.189	828

يتبين من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) يعزى للجنس والمؤهل العلمي والخبرة في أي من العوامل الاجتماعية والتنظيمية المؤثرة على إدارة الوقت، كما يتبين من الجدول أيضا أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لتفاعل الثلاثي بين المؤهل العلمي والخبرة والجنس في العوامل التنظيمية، وتحديد لصالح من تعود

الفروق تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري،
والجدول (15) يبين ذلك:

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتفاعل (المؤهل العلمي والخبرة والجنس) مع عوامل
إضاعة الوقت لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية

الانحراف المتوسط	المتوسط الحسابي	الخبرة	المؤهل العلمي	الجنس
0.699	3.57	5 سنوات	دبلوم	ذكور
0.308	3.47	من 5-10		
0.389	3.18	أكثر من 10 سنوات		
0.314	3.34	5 سنوات	بكالوريوس فأكثر	
0.605	3.21	من 5-10		
0.551	3.46	أكثر من 10 سنوات		
0.319	3.76	5 سنوات	دبلوم	إناث
0.529	3.23	من 5-10		
0.164	3.60	أكثر من 10 سنوات		
0.327	3.63	5 سنوات	بكالوريوس فأكثر	
0.395	3.43	من 5-10		
0.180	3.08	أكثر من 10 سنوات		

يتضح من الجدول (14) أن الإناث من حملة الدبلوم والذين تقل خبرتهن عن
خمس سنوات قد حصلن على أعلى متوسط حسابي (3.76) وبانحراف
معيارى (0.68) في حين أن الإناث من حملة البكالوريوس فأكثر قد حصلن
على أقل متوسط حسابي (3.08) وبانحراف معيارى (0.180).

مناقشة النتائج والتوصيات :

السؤال الأول: ما عوامل إضاعة الوقت التنظيمية والاجتماعية لدى الموظفين
الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية؟
المجال الأول (العوامل التنظيمية)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (4) تقارب المتوسطات الحسابية لأبعاد
المجال الأول (العوامل التنظيمية)؛ مما يشير إلى أثر هذه العوامل في إضاعة
الوقت، وقد حصل بعد المتابعة والإشراف على أعلى متوسط حسابي (3.63)

وبانحراف معياري (0.805) ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى طبيعة الفلسفة الإدارية السائدة على اعتبار أن ثقافة المتابعة والإشراف هي جزء مهم من عناصر العملية الإدارية بهدف تنفيذ الخطط والسياسات بشكل مناسب، وتحقيق الأهداف المؤسسية بأقل وقت وجهد، كما قد تعزى هذه النتيجة إلى حرص المسؤولين على تشخيص مشكلات العمل والصعوبات التي تواجهه ومحاولة حلها أولاً بأول من جهة وإزالة التناقضات في العمل وتعزيز ثقة العاملين بالإدارة من جهة أخرى، كما يتضح من الجدول (4) أن بعد غموض الدور جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.02) وانحراف معياري (0.736)، وقد يعود السبب بذلك إلى عدم التزام العاملين بالوصف الوظيفي لمهام ومسؤوليات العمل وعدم وضوح الأهداف المرسومة وعدم تحديد ادوار العاملين بوضوح في مجال تنفيذ المهام المطلوبة واعتقاد بعض المسؤولين بأن المرؤوسين غير مؤهلين للقيام بالعمل .

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الحجايا (2007) التي أشارت إلى وجود معيقات تنظيمية تساعد على هدر الوقت ودراسة العضائية (2004) التي أشارت إلى وجود معيقات تنظيمية تؤدي إلى إضاعة الوقت أهمها عدم تفويض الصلاحيات ودراسة اللوزي (2004) التي أشارت إلى أن أهم مضيعات الوقت هي العوامل التنظيمية مثل التفويض غير الفعال وعدم وضوح الأهداف .

المجال الثاني (العوامل الاجتماعية):

يتبين من الجدول (9) أن بعد الوساطة والمحسوبية قد حصل على أعلى متوسط حسابي (3.84) وبانحراف معياري (0.824)، ويمكن تفسير ذلك بالقول إن الوساطة والمحسوبية تعد آفة العصر لأنها ترتبط بمنظومة قيمية يسودها النفاق الإداري والمجاملات وشخصنة العمل في المؤسسات، كما قد تعزى هذه النتيجة أيضاً إلى ضعف الوازع الديني لدى بعض العاملين والضغوط الاجتماعية التي يتعرضون لها والعلاقات القائمة على المصالح . كما يتضح من الجدول أيضاً أن بعد المكالمات الهاتفية قد جاء بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.83) وبانحراف معياري (0.881)، وقد تعود هذه النتيجة إلى كثافة العمل الذي يقوم به العاملون الإداريون في جامعة الطفيلة التقنية مما لا يتيح لديهم مساحة من الوقت لإجراء مكالمات هاتفية خاصة كما تعود هذه النتيجة أيضاً إلى حوسبة المكالمات الهاتفية وتحديد وقت أقصى لكل مكالمة هاتفية ، كما قد تعزى هذه النتيجة أيضاً إلى نظام محاسبة المكالمات الهاتفية

الخاصة، كما قد تعزى أخيراً إلى تطبيق نظام المكاتب المفتوحة مما لا يتيح مجال للعاملين في إجراء المزيد من المكالمات الهاتفية الخاصة، وقد اتفقت نتائج هذه لدراسة مع دراسة السحيمات (2005) التي أشارت إلى أن أهم مضيعات الوقت هي الأسباب الشخصية مثل استخدام الهاتف وقراءة الصحف وتبادل الزيارات الشخصية ودراسة عبيدات والكيلاني (1997) التي خلصت إلى وجود صعوبات اجتماعية تحول دون الاستفادة من الوقت مثل الوساطة والمحسوبة والزيارات الشخصية، ودراسة القضاة (2000) التي أشارت إلى أن (20%) من وقت الدوام الرسمي يذهب هدرأ في قطاع المستشفيات العامة لأسباب شخصية، ودراسة Blair (2002) والتي خلصت إلى أن هناك عوامل اجتماعية تساعد على إضاعة الوقت أهمها المكالمات الهاتفية والزيارات المفاجئة.

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في عوامل إضاعة الوقت الاجتماعية والتنظيمية تعزى لمتغيرات: الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي؟

أظهرت نتائج تحليل التباين المتعدد لعوامل إضاعة الوقت التنظيمية والاجتماعية في الجدول (14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى (الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي)، وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة السحيمات (2005) والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس والخبرة والمؤهل العلمي في فاعلية إدارة الوقت ودراسة (Buck 1997) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمؤهل العلمي والخبرة في إدارة الوقت.

كما أظهرت النتائج الواردة في الجدول (15) إلى أن الإناث من حملة الدبلوم واللواتي تقل خبرتهن عن خمس سنوات قد حصلن على أعلى متوسط حسابي لتفاعل المؤهل العلمي والخبرة والجنس مع العوامل التنظيمية، وقد تعزى هذه النتيجة إلى قلة خبرة هذه الفئة في التعامل مع المواقف التنظيمية التي تؤدي إلى إضاعة وغياب التأهيل المسلكي وعدم نضجهم إدارياً، كما قد تعزى إلى ضرورة توفير التدريب اللازم لتطوير قدرة الموظف في مجال إدارة الوقت. وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Gouging & youzin, 2000) والتي كان من نتائجها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث بالنسبة للعوامل التي تؤثر على إدارة الوقت.

التوصيات

بناء على ما تقدم من نتائج، فإنه يمكن تقديم العديد من التوصيات التي من شأنها زيادة الاهتمام والوعي بأهمية الوقت وضرورة حسن استغلاله وتجنب إضاعته في مجالات لا ترتبط بالعمل الرسمي:

1- ضرورة زيادة الاهتمام ونشر الوعي بأهمية الوقت واعتباره من الموارد الهامة، والعمل على تخصيص وقت العمل الرسمي لإدارة واجبات العمل والحد من إهداره.

2- ضرورة مراجعة سياسات وإجراءات العمل بما يكفل القضاء على التضارب والتعارض الذي يساعد على إضاعة وقت العمل الرسمي والتأكيد على أهمية أن تكون الأهداف المطلوب تحقيقها واضحة ومحددة بدقة.

3- العمل على إعادة النظر بنظام الاتصال الإداري في الجامعة بما يكفل إيصال المعلومات المطلوبة لتنفيذ العمل الرسمي في الوقت المناسب ومما يساعد على المحافظة على حسن استغلال الوقت وتجنب إضاعته في مجالات لا ترتبط بالعمل الرسمي.

4- ضرورة تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة في الجامعة بما يكفل إيصال المعلومات المناسبة والواضحة والدقيقة لمتخذ القرار في الوقت المناسب؛

5- نشر الوعي بأهمية محاربة الوساطة والمحسوبية بين العاملين في الجامعة ووضع أنظمة الجزاء الرادعة التي تحد من تفشي هذه الظاهرة.

6- التشديد على تطبيق الأنظمة التي تمنع تبادل الزيارات الشخصية في العمل.

7- ضرورة تأهيل العاملين في الجامعة وتدريبهم على كيفية امتلاك المنطق اللبيق والسليم في تصريف الزائرين.

8- إجراء المزيد من الدراسات حول العوامل المؤثرة على إدارة الوقت تتضمن متغيرات جديدة لم تدخل في الدراسة مثل (الحالة الاجتماعية، مكان الإقامة، المستوى الإداري، والعمر).

قائمة المراجع

المراجع العربية

- 1- القرآن الكريم.
- 2- أبو شيخة، نادر أحمد (2009). مدخل إلى إدارة الوقت. عمان: دار المسيرة.
- 3- أليكساندر، روى (1999)، أساسيات إدارة الوقت. ترجمة: مكتبة جرير، الرياض: مكتبة جرير.
- 4- البوصي، عبد الله مبارك (2005)، فن إدارة الوقت، الرياض: دار طيبة للنشر والتوزيع
- 5- جريسمان، يوجين (1998)، فن إدارة الوقت. ترجمة: فريق بيت الأفكار الدولية، دار النشر: بلا.
- 6- الحجايا، سليمان سالم (2007). معوقات إدارة الوقت لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها في مديرية تربية محافظة الطفيلة. مجلة كلية التربية - جامعة عين شمس، 31(4)، 529-552.
- 7- حمادات، محمد حسن (2007)، وظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التربوية، عمان: دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- 8- الزهراني، علي بن سعيد آل زربان، (2006)، إدارة الوقت لدى حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية على ضباط حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- 9- زيادة، فريد فهمي، (2006) المبادئ والأصول للإدارة والإعمال، عمان: المؤلف.
- 10- السحيمات، ياسين خلف (2005). إدارة الوقت ومعوقات استخدامه من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الإدارية الخدمية في محافظة الكرك. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، 20(4)، 135-169.
- 11- شوقي، عبد الله (2006)، إدارة الوقت ومدارس الفكر الإداري، عمان: دار أسامة.
- 12- الصرن، رعد حسن (2000)، فن وعلم إدارة الوقت (ط1)، دمشق: دار الرضا للنشر.

- 13- عبد العال، عنتر محمد احمد (2009)، فاعلية إدارة الوقت لدى طلاب كليات المعلمين بحايل في المملكة العربية السعودية وعلاقته بالتحصيل الدراسي، دراسة تطبيقية، مجلة العلوم الإنسانية، www.ulum.nl، السنة السادسة، العدد(40).
- 14- عبيدات، سليمان، والكيلاني، محمود(1997).كيفية إدارة الوقت لدى مديري الإنتاج في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن. مجلة دراسات العلوم الإدارية، 24(1).
15. عبوي، زيد منير(2006)إدارة الوقت، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- 16- العضائلة، عدنان عبد السلام (2004)، إدارة الوقت لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظة الكرك، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: 19(7)، 175-201.
- 17- الغامدي، محمد احمد محمد(2007)، إدارة الوقت لدى مديري المدارس الثانوية بمدينة الطائف، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.
- 18- فرح، ياسر أحمد (2008)، إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل، عمان : دار الحامد.
- 19- القضاة، محمد علي (2000)، إدارة الوقت في قطاعات المستشفيات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق.
- 20- اللوزي، موسى سلامة (2004). مضيعات الوقت في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، دراسة ميدانية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، 19(5).79-114.
- 21- ماكينزي، أليك (2000)، مصيدة الوقت. (ط3)، ترجمة : مكتبة جرير، الرياض: مكتبة جرير.
- 22- المستعديين، عاهد محمود محسن(2003)، العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والاجتماعية والديموغرافية وإدارة الوقت لدى رؤساء جهاز الأمن العام الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- 24- ملحم، محمود إبراهيم سعيد، دراسة العلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين بالتطبيق في المؤسسات العامة والخاصة بمحافظة قلقيلية بفلسطين، رسالة دكتوراه، غير منشورة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

24- النوي، زكريا يحيى بن شرف(1997)، رياض الصالحين، حققه: حسين عبد المنان، أخرجه: شعيب الارنؤوط عمان: دار برهومة.
المراجع الأجنبية

1 - Alsarayreh, Mohammad Nayef, Abu Rumman, Mohammad, Al Nsour, Marwan, Hayajineh, Omar(2012), Time Management in Travel and Tourism Companies in Jordan, **Journal of Management Research**, vol.(4) no.(1)pp1-16

2- Blair, Gerad, M.(2002).**Personal Time Management For Busy Managers Time Management search from Lycos –August**

3 -Buck, f.(1997). **A study of the Time Management Practices of Alabama principles.** University Alabama, USA.

4 - Christopher D.B. Burt, Alexandra Weststrate, Caroline Brown & Felicity.(2010) Development Of time management environment (TIME) SCALE. **Journal of Management Psychology**, vol.(25)No.(6).pp.649-668

5- Fitsimmons, Gary, (2008). **Time Management part 1:Goal Setting as A planning Tool Managing, Library Finances**, vol.(21), No.(11),p12-27.

6 - Gunn, Bob(2001) Time and Wisdom, **Strategic Finance**, January, 12-24

7 -Gougin, Y. & Yongzing, Z. (2000). Gender Differences of Chinas Managers in Time Management. **Women in Management Review**, 15(1), 33-349-

8 - Lyndon, Jones, & Penny, Hood(2010).Effective time Management for improved performance. **Industrial & commercial training.** (42).(7). 386-388

9- Poillock, Ted,(2001),Fifteen Ways to Manage your time Better, **Automotive Manufacturing & Production,** May, vol(113), Issue (5),p10-24.

10- Pollar, Odett,(2002) Time Management Questions 9 Answered, **Work, Force week,** com / archive /August.

11- Yager, Jack,(2002), Its about time, **Journal time management,** sep.(67),Issue(5),p. 18-36

عوامل إضاعة الوقت الاجتماعية والتنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل إضاعة الوقت التنظيمية والاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية. وتكونت عينة الدراسة من (177) موظفاً وموظفةً بنسبة (83.49%) من مجتمع الدراسة الأصلي. وقد استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤال الأول، وتحليل التباين المتعدد للإجابة عن السؤال الثاني. وقد توصلت الدراسة للنتائج الآتية:

- 1- احتل بعد المتابعة والإشراف المرتبة الأولى من بين عوامل إضاعة الوقت التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.805).
- 2- احتل بعد المحسوبية المرتبة الأولى من بين عوامل إضاعة الوقت الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.824).
- 3- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغيرات الجنس، الخبرة، والمؤهل العلمي في إضاعة الوقت الاجتماعية والتنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية.

The Social and Organizational of Time Wasting of the Administrative Staff at the Tafila Technical University

Abstract

This study aimed to examine the organizational and social factors that affect the time wasting of the administrative staff at Tafila Technical University. The study sample consisted of (177) employees, which forms (83.49%) of the study population. The researcher used the means and standard deviations to answer the first question, and MANOVA to answer the second question. The study findings were:

The dimension of the follow-up and supervision has ranked the first among time wasting of organizational factors of the administrative staff at Tafila Technical University with (3.63) average and (0.805) standard deviation.

The dimension of the favoritism has ranked the first among time wasting social factors the administrative staff at Tafila Technical university arithmetic average (3.84) and standard deviation (0.824).

There was no statistically significant differences attributed to: sex, experience, and qualifications at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in social and organizational factors of time wasting.