

نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية

Modeling the Effect of Time Management and Work Pressures on Workers' Performance using Structural Equations Modeling

رضا دحماني^{1*}، (جامعة ابن خلدون-تيارت)، redha.dahmani@univ-tiaret.dz
أمين حوا²، (جامعة ابن خلدون-تيارت)، amine.haouas@univ-tiaret.dz

2021-11-22	تاريخ القبول	2021-03-08	تاريخ الاستلام
------------	--------------	------------	----------------

ملخص

تطرقنا من خلال هذه الورقة إلى موضوع إدارة الوقت كعنصر من عناصر تحسين أداء العاملين وذلك في محاولة الاجابة على اشكالية البحث التي كان الغرض منها تحديد التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لإدارة الوقت على مستوى أداء العاملين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بالجزائر في ظل تفشي وباء كورونا،

وقد اعتمدنا في دراستنا التطبيقية على المنهج التحليلي القياسي لتحديد التأثيرات المختلفة بين متغيرات الدراسة والمتمثلة في متغير إدارة الوقت، متغير ضغوط العمل (كمتغير وسيط) ومتغير أداء العاملين وذلك باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية (PLS – SEM) على عينة مكونة من 98 فرد من منتسبي قطاع الصحة من أطباء وممرضين. وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي مباشر وآخر غير مباشر لإدارة الوقت على أداء العاملين، ليتبين في الأخير أن وساطة ضغوط العمل لإدارة الوقت وأداء العاملين هي وساطة جزئية تكميلية.

الكلمات المفتاحية: ضغوط عمل؛ إدارة وقت؛ أداء عاملين؛ نمذجة المعادلات الهيكلية؛ وساطة جزئية تكميلية.

Abstract

Through this paper we touched on the topic of time management as an element of improving workers' performance in an attempt to answer the problematic which was intended to determine the direct and indirect effects of time management on the workers performance level in the health institutions in Algeria in light of the outbreak of the Corona Virus pandemic. In this empirical study, we have relied on the econometrical and analytical method to determine the different effects of the study variables represented in: the time management variable, the work stress (intermediate variable) and the workers performance, using (PLS – SEM-method) on a sample of 98 affiliates of the health sector represented by doctors and nurses. We concluded that there is a direct and indirect significant effect of time management on the performance of workers, so that the mediation of work pressures to manage time and the performance of workers is complementary partial mediation.

Keywords: Work pressure; Time management; Staff performance; structural equations modeling; Complementary partial mediation.

* المؤلف المرسل

مقدمة

إن سمة التغيير التي يشهدها عالمنا المعاصر ساهمت في بروز مجموعة من التأثيرات المباشرة وغير المباشرة، الأجلة والعاجلة على حياة الأفراد النفسية التي انعكست بدورها على حياة الأفراد من خلال الاضطرابات والتوترات التي يعيشونها؛ كون بيئة العمل مرتبطة بمحيطها الخارجي، وتعرض الموظفين لحالات الاضطراب والتوتر والغضب والقلق والخوف والإحباط يساهم في خلق مجموعة من الردود تؤثر سلبا على وضعهم الصحي والنفسي والاجتماعي، وهو الأمر الذي يحد في غالب الأحيان من قدرتهم على أداء مهامهم وتحقيق أهداف المنظمة.

وتلعب استراتيجيات إدارة الوقت دورا هاما في التخفيف من آثار ضغوط العمل على الفرد والمنظمة على حد سواء، فكفاءة إدارة الوقت ترتبط بتحسين إنتاجية الفرد، وهو ما ينعكس على ضغوط العمل التي يختفي الكثير منها نظرا لنجاح عملية إدارة الوقت، فقدرة العامل على استغلال الوقت وعدم التفريط فيه تساهم في خلق راحة نفسية لا يمكن الشعور بها إلا إذا استطاع الفرد أن يتحكم في وقته.

وتعد إدارة عامل الوقت في فترة الأزمات من المهارات العالية التي يفتقدها الكثير من الأفراد، خاصة وأن استراتيجيات إدارة الوقت تساهم في ابتكار مناهج عمل تتلاءم والوضعية الحرجة التي يقع فيها العامل، وقد ساهمت الأزمة الصحية التي مر بها العالم نتيجة لتفشي وباء كورونا (Covid-19) منذ بداية السنة في ظهور الحاجة إلى تنظيم وإدارة الوقت بما يتوافق ومتطلبات المرحلة الصعبة التي يعيشها العالم، وبخاصة في صفوف ممتهني قطاع الصحة الذين واجهوا عديد الصعوبات في سبيل تقديم الرعاية الطبية اللازمة للمصابين منذ اكتشاف أولى حالات الإصابة، ومن خلال هذه الدراسة سنحاول أن نسلط الضوء على تأثير إدارة الوقت على أداء العاملين في المستشفيات العمومية بالجزائر في ظل الوضع الاستثنائي الصعب الذي يعيشونه بسبب تفشي وباء كورونا محاولين الإجابة على الإشكالية الآتية:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم استراتيجيات إدارة الوقت في التخفيف من ضغوط العمل

لتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية بالجزائر في ظل تفشي وباء كورونا؟

وللإجابة على المشكلة الرئيسة في بحثنا، ارتأينا أن نطرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- كيف يمكن أن تؤثر استراتيجيات إدارة الوقت على ضغوط العمل ؟
- كيف يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين؟
- هل توجد علاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين عن طريق ضغوط العمل كمتغير وسيط؟

فرضيات الدراسة

- سنحاول من خلال الدراسة التطبيقية أن نختبر مدى صحة الفرضيات الآتية:
- الفرضية الأولى: تؤثر استراتيجيات إدارة الوقت على أداء العاملين بصورة مباشرة.
- الفرضية الثانية: تؤثر استراتيجيات إدارة الوقت سلبيا على ضغوط العمل.
- الفرضية الثالثة: تؤثر ضغوط العمل سلبيا على أداء العاملين.
- الفرضية الرابعة: تؤثر استراتيجيات إدارة الوقت بصورة غير مباشرة على أداء العاملين عن طريق ضغوط العمل.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة لتحديد التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لإدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع الصحة بالجزائر خلال الأشهر الأولى المالية لاكتشاف أولى حالات الإصابة بفيروس كورونا.

منهج وأسلوب الدراسة

من أجل الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، وتحقيق هدف الدراسة، تم استخدام المنهج القياسي التحليلي لنمذجة وتحليل العلاقات بين محور استراتيجيات إدارة الوقت ومحور أداء العاملين بوجود ضغوط العمل كمتغير وسيط، وقد اعتمدنا على أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM-PLS) القائمة على أسلوب المربعات الصغرى الجزئية (partial least squares) كونه من الأساليب التي عرفت تطورا كبيرا خلال العقود القليلة الماضية التي تسمح بتطوير النظريات في البحوث الاستكشافية من خلال التركيز على شرح التغيرات في المتغيرات التابعة عند فحص نموذج البحث.

الدراسات السابقة

BABA, Abubakar Isah. and ABDULLAHI, Abubakar. (2019). "Relationship between Stress and Performance of Health Workers." *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 7 (5).

حاول الباحثان من خلال هذه الدراسة أن يسلط الضوء على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء لدى العاملين في قطاع الصحة في نيجيريا في محاولة رد الاعتبار لقطاع الصحة الذي عرف تهميشا أكاديميا منذ أزمة 2008 مقارنة بمختلف القطاعات الأخرى، وقد اعتمد الباحثان على الاستبيان في جمع بيانات الدراسة بحيث تم استجواب 348 عاملا في قطاع الصحة الحكومي، وبينت الدراسة التي استخدم فيها الباحثان أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية أن الأمن الوظيفي يساهم طرديا في تحسين مستوى الأداء، في حين تبين أن ارتفاع مستوى الضغط الاجتماعي يساهم في التقليل من مستوى الأداء.

Abduljabbr, Abdullah, Omar Mahdi, and Mahmoud Almsafir. (2012).

"Relationship between time management and job performance empirical study in Malaysia private university." *Journal of Advanced Social Research*, 2 (10).

حاول الباحثون من خلال هذه الدراسة تحديد أهمية إدارة عامل الوقت في تحسين أداء العاملين كون عنصر الوقت من الموارد المهمة التي يتوجب استغلالها بشكل فعال في حياة الأفراد، وقد أجرى الباحثون الدراسة على 220 موظفا بجامعة UNITEN Tenaga National في ماليزيا، وقد اعتمد الباحثون على تخطيط الوقت و المواقف الزمنية ومضيعات الوقت كأبعاد لاستراتيجيات إدارة الوقت، وعن نتائج الدراسة التطبيقية وباعتماد معامل الارتباط الرتبي لسبيرمان، تبين أن هناك علاقة طردية معنوية عند مستوى 5 % بين محور تخطيط الوقت والمواقف الزمنية ومحور أداء العاملين، وفي المقابل، تبين أن هناك علاقة عكسية بين محور مضيعات الوقت وأداء العاملين، وهي النتائج التي علق الباحثون عليها بكونها منطقية وتتوافق مع الدراسات والأبحاث السابقة.

محمد ميلاد العمامي، نهى. (2016). 'إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على مديري الإدارات العليا والوسطى في المستشفيات العامة والخاصة العاملة في مدينة بنغازي"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة بنغازي، ليبيا.

حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة أن تسلط الضوء على طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي لدى مديري المستشفيات العامة والخاصة في مدينة بنغازي، واعتمدت الباحثة على الاستبيان في جمع بيانات الدراسة بحيث، تم توزيع 145 استبانة، تم استرجاع 135 استبانة قابلة للتحليل، وباعتماد أسلوب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Spss توصلت الباحثة إلى أن مديري المستشفيات العامة والخاصة في مدينة بنغازي يتمتعون بمستوى مرتفع في إدارة الوقت، وهو ما انعكس إيجابا على أدائهم الوظيفي، وتوصلت الباحثة أيضا إلى عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية لمتوسطات متغيري الدراسة (إدارة الوقت والأداء الوظيفي) تعزي لمتغير نوع المنظمة (خاصة أو عمومية).

1- تحديد الإطار النظري للدراسة

1-1 إدارة الوقت

أصبح الاهتمام بعنصر الوقت كمورد من الموارد الثمينة والنادرة في المنظمات أولوية من الأولويات التي تضعها هذه الأخيرة التي تسعى لاستغلالها بصفة فعالة من خلال استراتيجيات التخطيط والتنظيم والرقابة لهذا المورد.

أولاً: تعريف إدارة الوقت

تعرف إدارة الوقت بأنها عملية استخدام الوقت بشكل فعال؛ لتحقيق أقصى إنتاجية لإدارة جداول العمل والمشاركة في التخطيط والتنظيم والتنفيذ المسبق لتحقيق الهدف التنظيمي (Zafarullah & Pertti , 2017, p. 21)، أما لادن (Lakein, 1973) فقد تطرق إلى إدارة الوقت وعرفه بأنه العملية المتعلقة بتحديد الأهداف والاحتياجات بدقة، وكذا تخطيط الأولويات والمهام لتحقيق الأهداف التنظيمية & (ZAFARULLAH, Mumtaz , Uzma Murad, Abida, & Humera , 2016, p. 43)، وقد تم التطرق إلى مفهوم إدارة الوقت من خلال السلوكيات التي تهدف إلى تحقيق استخدام فعال للوقت في أثناء أداء أنشطة معينة موجهة لتحقيق هدف معين (CLAESSENS, VAN EERDE , & RUTTE , 2007, p. 262)، أما ماكينزي Mackenzie فقد تطرق إلى مفهوم إدارة الوقت من خلال القدرة على إدارة الذات، بحيث يعتبر الانضباط الذاتي مفتاح إدارة الوقت (ماكينزي، 2000، صفحة 497).

ثانياً: استراتيجيات إدارة الوقت

من بين أهم الاستراتيجيات التي يتم من خلالها استغلال عنصر الوقت بفعالية نذكر ما يلي (الخطيب، 2009، صفحة 6) :

تخطيط الوقت Time Planning: يعرف تخطيط الوقت بأنه تحديد الوقت المتاح لإنجاز الأعمال المطلوبة، فهو بذلك يمثل العملية الاستشرافية للمستقبل والتنبؤ بما سيتوجب علينا القيام به من أنشطة.

تنظيم العمل Time Organizing: يعرف تنظيم العمل بأنه توزيع ساعات اليوم على الفعاليات المراد إنجازها يومياً، بحيث لا يطغى زمن فعالية على زمن فعالية أخرى؛ للتمكن من تنفيذ كل ما هو مخطط له.

توجيه الوقت Time Direction: عرف بيتر دريكر توجيه الوقت بأنه إرشاد العاملين إلى الاستخدام الأمثل للوقت في ذروة نشاطهم في الصباح الباكر، وتعيين الأعمال الروتينية لوقت الظهيرة على أن تتوفر قاعدة سليمة ومناخ اجتماعي في المنظمة؛ لكي تتحقق أقصى فائدة من الوقت في أثناء التوجيه.

الرقابة على الوقت Time Control : تم تعريفها بأنها مقارنة الوقت الفعلي بالوقت المخطط له وتحديد الانحرافات وتحليلها؛ لمعرفة أسبابها واتخاذ القرارات التصحيحية.

2-1 ضغوط العمل

تعدّ ضغوط العمل من القضايا التي لازمت ظهور الإنسان وتطورت مع مرور الزمن نتيجة لتطور البيئة المحيطة به، وغالبا ما تعبر هذه الضغوط عن حالة العامل التي يكون فيها غير متأقلم مع وضعه الذي يعيشه.

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

يعرف جيريمي سترانكس (Jeremy Stranks) ضغط العمل بأنه الضغط الناتج عند الأشخاص عند محاولة التعامل مع المهام والمسؤوليات المرتبطة بوظائفهم والموكلة إليهم والتي يجدون صعوبة في التأقلم معها، وهو التعريف الذي تم اعتماده من طرف السلطة التنفيذية للصحة والسلامة (HSE) في سنة 1999 التي عرفت ضغوط العمل بأنه "الإجهاد الناتج عن المطالب القصوى المفروضة على شخص والتي تفوق قدرته على التأقلم" (Stranks, 2005, p. 2). كما تعبر ضغوط العمل أيضا عن الحالة التي يعاني فيها الشخص من توتر بسبب ظروف العمل التي تؤثر عليه (YUNITA & SAPUTRA, 2019, p. 104).

ثانياً: مصادر ضغوط العمل

صنف Matthews مصادر ضغوط العمل إلى أربعة مصادر أساسية (Ehsan & Kishwar, 2019, p. 35):

عوامل بيئية Environmental Factors: تساهم البيئة المحيطة بالفرد في توليد الضغوط لدى هذا الأخير ليجد نفسه مجبراً على التكيف مع هذه البيئة، وتشمل الأمثلة على الضغوط البيئية الطقس والضوضاء والتزاحم والتلوث وحركة المرور والبيئة غير الآمنة والإسكان غير اللائق والجريمة.

عوامل الضغط الاجتماعية Factors Social Stressors: هي عبارة عن مجموعة من الضغوطات الناشئة عن متطلبات الدور الاجتماعي المختلف الذي نشغله، وكذا الظواهر الاجتماعية التي يتأثر بها الفرد كونه عنصراً من المجتمع، ومن بين الضغوط الاجتماعية التي يتعرض لها الفرد نجد العادات والتقاليد الجديدة والمشاكل المالية ومقابلات العمل والعروض التقديمية والخلافات التي تتطلب الوقت لحلها والأبوة المشتركة.

العوامل الفسيولوجية Factors Physiological: تساهم التحولات الفيزيولوجية والظروف التي تؤثر على أجسامنا في خلق مجموعة من الضغوط الفسيولوجية، وتشمل أمثلة الضغوطات الفسيولوجية النمو السريع للمراهقة و المرض والشيخوخة والولادة والحوادث، وسوء التغذية واضطرابات النوم.

العوامل المتعلقة بكيفية التفكير Thoughts: إن المواقف التي يقع فيها الفرد تستلزم استخدام الأفكار وتحليلها، ويتم اتخاذ موقف من هذه الوضعيات على أنها مرهقة أو صعبة أو مؤلمة أو ممتعة، فالتفكير في المواقف التي توتر الأفراد هو الذي يحدد ما إذا كانت هناك مشكلة مرافقة لهذا التوتر.

إضافة إلى ما سبق يمكن أن ندرج أيضاً مصدراً هاماً من مصادر ضغوط العمل يطلق عليها الضغوط التنظيمية، وهي الضغوط التي يتعرض لها العامل في عمله نتيجة لعدم

التوافق مهارات أو قدرات العامل مع متطلبات العمل، وتختلف ضغوط العمل باختلاف المنظمات والاستراتيجيات التي تتبعها في تنفيذ أهدافها، وعن مصادر هذه الضغوط التنظيمية نذكر ما يلي: طبيعة العمل ومتطلباته، الهيكل التنظيمي، طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل المنظمة وكذا دور الفرد في المنظمة.

3-1 أداء العاملين

إن عملية الرقابة على الأداء تعدّ من الأنشطة التي تساهم في استمرارية نشاط أي منظمة، ونتيجة للتطورات التي شهدتها عالمنا أصبحت فعالية الأداء في المنظمة تعتمد على كفاءة المورد البشري، لذلك فهي تحرص على الاستثمار الجيد في المورد البشري من خلال المتابعة والمراقبة الدورية له؛ لتنمية قدراته واستدراك نقاط الضعف وتحسينها.

أولاً: مفهوم تقييم أداء العاملين

يمكن تعريف الأداء بأنه " ذلك المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله المكلف به من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه " (بن عيشي، 2005، صفحة 3)، أما تقييم الأداء، فيعرف بأنه العملية التي يتم من خلالها قياس كفاءة العاملين وتقدير مدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال المنوطة بهم، وكذا الحكم على تصرفاتهم وسلوكهم في أثناء العمل (ربايعة ، 2003 ، صفحة 86)، ويعرف تقييم الأداء أيضا بأنه ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند القيام بعمل ما، فالأداء يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، والأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد (عيشاوي و عوفي ، 2020 ، صفحة 326).

ثانياً: مؤشرات تقييم أداء العاملين

تختلف مؤشرات تقييم الأداء باختلاف طبيعة الأنشطة التي تقوم بها المنظمات، وباختلاف الهدف من عملية التقييم، ومن أهم المعايير التي يتم على أساسها تقييم العاملين نجد ما يلي:

المعايير الذاتية: تشمل المعايير الذاتية عمليات التقييم العام الذي تقوم به المنظمة التي تهتم من خلاله بقدرة الموظف على البذل والعطاء والقدرة على تحقيق الذات، وكذا تعامله مع المواقف الصعبة التي يتعرض لها، وتعاني المعايير الذاتية من العديد من أوجه القصور التي يمكن أن تكون نتيجة للتلاعبات في عمليات التقييم من جهة، أو لغموض العبارات التي تصف الشخصية وكذا مشكل عدم الاتفاق على معايير شخصية موحدة لعملية التقييم (Paradis , 2012, pp. 25-26).

المعايير السلوكية: تعدّ هذه المعايير من المعايير المهمة في عملية تقييم أداء المنظمة، غير أن هذه المعايير لا يمكن أن تكون موضوعية بالرغم من سهولة قياسها

نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية

وتقييمها، كون تصرفات وسلوكيات العامل قد لا تؤثر على الأداء الوظيفي، غير أنها تؤثر على صورة المنظمة ومصداقيتها، ويمكن تقييم هذه المعايير من خلال العمليات المتعلقة باتخاذ القرارات وتحديد الأولويات وتنظيم المهام.

معايير متعلقة بالنتائج: تمثل النتائج مخرجات الأداء بصفة عامة، ويتم من خلال هذه المعايير تحديد كل من حجم المبيعات وجودة المنتج وسرعة الأداء، وهي مؤشرات أقل عرضة لتحيزات الشخص المقيم، ومن ميزات هذه المعايير بالرغم من عدم التحكم فيها كلية، إلا أنها ترتبط بالمؤشرات المالية لكفاءة وإنتاجية المنظمة، وغالبا ما تتضمن هذه المؤشرات العوامل المتعلقة بالكمية والجودة والتكلفة والوقت.

2- الدراسة التطبيقية

نسعى من خلال الجانب التطبيقي لهذه الدراسة لتحليل تأثير إدارة الوقت على أداء العاملين لدى عينة من مستخدمي قطاع الصحة في الجزائر من أطباء وممرضين في ظل الأزمة الصحية التي يعيشها العالم نتيجة لتفشي وباء كورونا (Covid 19).

1-2 مجتمع وعينة الدراسة

تم استهداف عينة من منتسبي قطاع الصحة (أطباء وممرضين) نظرا للظروف الصعبة التي يعيشونها في مواجهة تفشي وباء كورونا، وتم التواصل مع عينة مكونة من 100 فرد من مختلف المؤسسات الاستشفائية عبر الوطن عن طريق تقنيات التواصل الإلكترونية بسبب التدابير والإجراءات الاحترازية التي فرضتها وزارة الصحة في الحد من انتشار الوباء منذ ظهور أولى حالات الإصابة في الجزائر، وتم استعادة 98 استبانة قابلة للتحليل، وعن البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة فقد كانت كما يلي:

الجدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	59	60.2
	أنثى	39	39.8
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	11	11.2
	من 5 إلى 10 سنوات	52	53.1
	من 10 إلى 20 سنة	19	19.4
	أكثر من 20 سنة	16	16.3
مسمى الوظيفة	ممرض	65	66.3
	طبيب عام	18	18.4
	طبيب متخصص	15	15.3

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة

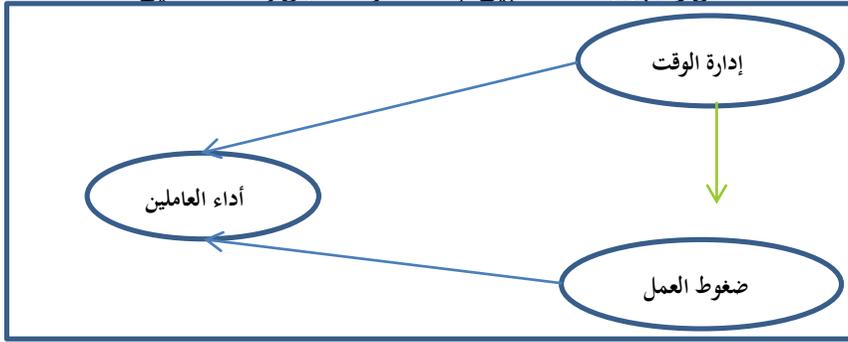
2-1- أسلوب الدراسة

تم استخدام الاستبانة كوسيلة إحصائية لجمع البيانات التي يمكن أن تساهم في توضيح وتبيان العلاقة بين متغيرات الدراسة وفق النموذج المقترح، وقد تم تطوير الاستبانة بناء على الدراسات السابقة (الموضحة في الجدول التفصيلي بالملحق 1) وفق ما تقتضيه الإجابة على تساؤلات الدراسة، وقد تضمنت الاستبانة جزئين: جزء تم من خلاله عرض المتغيرات الديموغرافية للعينة، تكوّن هذا الجانب من ثلاث فقرات، أما عن الجزء الثاني فقد تم من خلاله تغطية متغيرات الدراسة المتعلقة بمحور إدارة الوقت كمتغير مستقل (7 فقرات) محور ضغوط العمل كمتغير وسيط (7 فقرات)، ومحور أداء العاملين كمتغير تابع (7 فقرات)، كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة. وعن تأثير إدارة الوقت على أداء العاملين في نموذج يتضمن ضغوط العمل كمتغير وسيط، سنعتمد على أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية – PLS Structural equations Modeling (SEM) القائمة على أسلوب المربعات الصغرى الجزئية partial least squares وهو الأسلوب الذي عرف تطورا كبيرا خلال العقود القليلة الماضية؛ نتيجة للأبحاث المستفيضة التي حظي بها، وتسمح النمذجة بالمعادلات الهيكلية باستخدام أسلوب المربعات الصغرى الجزئية – PLS SEM بتطوير النظريات في البحوث الاستكشافية من خلال التركيز على شرح التغيرات في المتغيرات التابعة عند فحص نموذج البحث(هار ، هالت ، غينكل ، وزارستد، 2019)، إضافة إلى ذلك تعد PLS – SEM من النماذج المخصصة للتحليلات السببية التنبؤية في حالات التعقيد العالي والدعم النظري المنخفض (Agus, 2017, p. 104)، وهو الأمر الذي دفع بنا لاختيار هذا النوع من التحليل في دراستنا الاستكشافية لأثر إدارة الوقت على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية العمومية خلال الأشهر الأولى من ظهور الوباء في الجزائر (من مارس إلى غاية جوان 2020).

2-2 نموذج الدراسة

بالاستعانة ببرنامج Smart – Pls 3 تم تحديد النموذج الابتدائي المتكون من ثلاثة متغيرات كامنة تعكس نموذج الدراسة النظري المستمد من الجانب النظري الذي يهدف إلى تحديد التأثير المباشر لإدارة الوقت على أداء العاملين والتأثير غير المباشر لإدارة الوقت على الأداء عن طريق ضغوط العمل:

الشكل رقم (1): العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل وأداء العاملين



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الجانب النظري

تقوم النمذجة بالمعادلات الهيكلية على تقدير كل نماذج الانحدار الجزئية للحصول على تقديرات جميع العلاقات في نماذج القياس (التحميلات والأوزان الخارجية) والنموذج الهيكلية (معاملات المسار) (هار ، هالت ، غينكل ، و زارستد، 2019، صفحة 125)، ومن خلال ما سبق، نستنتج أن النمذجة باستخدام PLS – SEM تقوم على مرحلتين أساسيتين، يتم من خلالهما تقييم نموذج القياس كمرحلة أولى تليها مرحلة تقييم النموذج الهيكلية.

3- عرض ومناقشة النتائج

تشير الدراسات إلى أن النمذجة بالمعادلات الهيكلية PLS – SEM تقوم على مرحلتين أساسيتين يتم خلالهما تقييم نموذج القياس كمرحلة أولى، تليها مرحلة تقييم النموذج الهيكلية كمرحلة لاحقة.

3-1 تقييم نموذج القياس

يسمح التحليل باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية بإدراج مجموعة من المتغيرات الكامنة (غير المشاهدة) التي ترتبط بمجموعة من المؤشرات، ويتضمن تقييم نماذج القياس (العاكسة) مجموعة من المعايير التي تعكس البنية الأساسية للمتغيرات الكامنة في النموذج التي تندرج ضمن معايير الموثوقية التقاربية أو معايير الموثوقية التمايزية:

أولاً: الموثوقية التقاربية

يندرج ضمن معايير الموثوقية التقاربية مجموعة من المعايير تهدف إلى تقييم الاتساق الداخلي مثل: موثوقية المؤشرات الفردية والموثوقية المركبة ومتوسط التباين المستخلص، ومن خلال الجدول التالي سنستعرض أهم نتائج هذه المؤشرات:

الجدول رقم (2): معايير الموثوقية التقاربية

رضا دحماني - امين حواس

متوسط التباين الموثوقية المركبة ألفا كرومباخ	التحميل الخارجي	متوسط التباين الموثوقية المركبة ألفا كرومباخ	متوسط التباين الموثوقية المركبة ألفا كرومباخ	التحميل الخارجي	متوسط التباين الموثوقية المركبة ألفا كرومباخ	التحميل الخارجي	الفترة	المبنى
0.644	0.900	0.866	0.534	0.894	0.863	0.181	فا 1	محور إدارة الوقت
						0.322	فا 2	
						0.841	فا 3	
						0.831	فا 4	
						0.880	فا 5	
						0.798	فا 6	
						0.641	فا 7	
0.595	0.897	0.865	0.398	0.814	0.765	0.768	فا 8	محور ضغوط العمل
						0.835	فا 9	
						0.894	فا 10	
						0.716	فا 11	
						0.756	فا 12	
						0.665	فا 13	
							فا 14	
0.596	0.880	0.834	0.554	0.880	0.837	0.913	فا 15	محور أداء العاملين
						0.852	فا 16	

نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية

						0.304	ف	17
						0.153	ف	18
			0.655			0.909	ف	19
			0.748			0.772	ف	20
			0.838			0.853	ف	21

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Smart – Pls 3

أهم ما يميز الجدول المتعلق بالموثوقية التقاربية هو حذف الفقرات التي كانت تحميلاتها الخارجية ضعيفة (أقل من 0.4) والتي ساهم حذفها في تحسين قيمة الموثوقية المركبة أو قيمة متوسط التباين المستخلص (ويمكن تفسير ذلك بكون الفقرات المحذوفة تفسر شيئاً مختلفاً عما يفسره المحور)، أما عن الفقرات المحتفظ بها، فنلاحظ أنها تشترك في كون تحميلاتها الخارجية تتجاوز عتبة 0.70، وهو ما يدل على موثوقية المؤشرات التي تم اعتمادها في الدراسة، وتم استثناء الفقرتين 11 و13 من عملية الحذف بالرغم من كون تحميلات هاتين الفقرتين أقل من مستوى العتبة (0.70) نتيجة لكون عملية الحذف لم تساهم في زيادة قيمة الموثوقية المركبة CR أو في قيمة متوسط التباين المستخلص AVE (هار ، هالت ، غينكل، و زارستد، 2019، صفحة 161)،

وعن معايير الموثوقية التقاربية لكل من ألفا كرومباخ والموثوقية المركبة، فقد تجاوزتا عتبة 0.70 وهو ما دل على موثوقية الاتساق الداخلي للقياسات، وقد تجاوزت قيم متوسط التباين المستخرج AVE عتبة 0.50 وهو ما يؤكد أن كل مبنى من المباني الثلاثة يفسر في المتوسط أكثر من نصف تباين مؤشراتته.

ثانياً: الموثوقية التمايزية

تعبر الموثوقية التمايزية عن المدى الذي يكون فيه المبنى متميزاً عن المباني الأخرى في التقاطه لظواهر لا تمثلها المباني الأخرى في النموذج، ومن أهم مؤشرات الموثوقية التمايزية نجد كلا من معيار فورنال لآكر ومعيار التحميلات المتقاطعة.

معيار فورنال لاکر Fornell-Larcker Criterion: يقوم هذا المؤشر على مقارنة الجذر التربيعي لقيم AVE مع الارتباطات الأخرى للمتغير الكامن، ويجب أن يكون الجذر التربيعي لقيمة AVE لكل مبنى أكبر من أعلى ارتباط له مع أي مبنى آخر للدلالة على أن المبنى يشترك في تباين مؤشرات أكثر من اشتراكه في تباين المؤشرات الأخرى. (BABA & ABDULLAHI, 2019, p. 43)، وعن معيار فورنال-لاكر في دراستنا فقد كانت نتائجها كما يلي:

الجدول رقم (3): معيار فورنال لاکر

محور أداء العاملين	محور ضغوط العمل	محور إدارة الوقت	
		0.803	محور إدارة الوقت
	0.771	0.231-	محور ضغوط العمل
0.772	0.333-	0.120	محور أداء العاملين

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Smart – Pls 3

نلاحظ من خلال اختبار فورنال-لاكر أن أقطار المصفوفة أكبر من قيم المصفوفة في جانبها السفلي ومنه نستنتج أن الجذر التربيعي لقيم AVE الواقعة في القطر أكبر من القيم اللاقطرية التي تمثل الارتباطات بين المباني الكامنة في النموذج. التحميلات المتقاطعة Cross loading : تعبر التحميلات المتقاطعة عن الأهمية النسبية للمؤشر في المبنى المتعلق به من خلال مقارنة تحميله الخارجي مع مبناه الأساسي مع تحميلاته المتقاطعة مع المباني الأخرى، وكانت نتائج التحميلات المتقاطعة لمختلف مؤشرات النموذج كما يلي:

الجدول رقم (4): التحميلات المتقاطعة

محور أداء العاملين	محور ضغوط العمل	محور إدارة الوقت	
0.277-	0.204-	0.841	ف 3
0.152-	0.187-	0.831	ف 4
0.219-	0.183-	0.880	ف 5
0.053-	0.066-	0.798	ف 6
0.408-	0.222-	0.641	ف 7
0.223-	0.737	0.202-	ف 8
0.049	0.835	0.150-	ف 9
0.122	0.894	0.241-	ف 10
0.163	0.716	0.181-	ف 11
0.006-	0.756	0.097-	ف 12
0.081	0.665	0.195	ف 13

نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية

0.750	0.300-	0.065	ف 15
0.852	0.272-	0.045	ف 16
0.655	0.114-	0.012-	ف 19
0.748	0.236-	0.113	ف 20
0.838	0.288-	0.172-	ف 21

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Smart – Pls 3

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق باختبار التحويلات المتقاطعة أن الفقرات المتعلقة بكل مبنى أساسي لها تحميلات أكبر من تحميلاتها مع المباني الأخرى، وهو ما يدل على المصدقية التمايزية وفق هذا الاختبار.

2-3 تقييم النموذج الهيكلي

تأتي مرحلة تقييم النموذج الهيكلي بعد قبول نموذج القياس، ويتضمن هذا الجانب دراسة القدرة التنبؤية للنموذج، إضافة إلى الدلالة الإحصائية للعلاقات بين المباني.

أولاً: التداخل الخطي

خطوة أولى في عملية تقييم النموذج الهيكلي، يتم فحص مستوى العلاقة الخطية المتداخلة من خلال قيم التباين المسموح (أكثر من 0.20) أو معامل تضخم التباين VIF (أقل من 5)، ومن خلال الجدول التالي سنستعرض نتائج اختبار التداخل الخطي:

الجدول رقم (5): نتائج اختبار التداخل الخطي

المتغيرات الكامنة	محور إدارة الوقت	محور ضغوط العمل	محور أداء العاملين
VIF	1.057	1.057	1.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Smart – Pls 3

من خلال الجدول السابق نلاحظ عدم وجود مشكل التداخل الخطي؛ كون كل قيم معامل تضخم التباين أقل من العتبة المسموح بها (أقل من 5).

ثانياً: حجم التأثير f^2

يستخدم حجم التأثير في f^2 تحديد أهمية المباني الخارجية في تأثيرها على المبنى الداخلي من خلال استخدام التغير في قيمة معامل التحديد R^2 عند حذف مبنى خارجي معين من النموذج، وذلك لتقييم ما إذا كان المبنى الخارجي المحذوف له تأثير جوهري على المباني الخارجية في تأثيرها على المبنى الداخلي، وعن نتائج حجم التأثير فقد كانت كما يلي:

الجدول رقم (6): حجم التأثير f^2

المحاور	إدارة الوقت- ضغوط العمل	إدارة الوقت- أداء العاملين	ضغوط العمل- أداء العاملين
قيمة f2	0.057	0.002	0.111
حجم التأثير	تأثير صغير	تأثير صغير	تأثير صغير

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Smart – Pls 3

من خلال حجم التأثير نلاحظ أن المباني الخارجية تختلف في تأثيرها على المبنى الداخلي.

ثالثاً: التعصيب والملاءمة التنبؤية Predictive Relevance

إضافة إلى تقييم معامل التحديد كميّار للملاءمة التنبؤية ينبغي على الباحثين دراسة قيم Q^2 ، ويعدّ هذا الأخير مؤشراً على القوة التنبؤية خارج العينة، وباستخدام أسلوب التعصيب، تم الحصول على قيمة الملاءمة التي كانت في حدود $Q^2=0.113$ (أكبر من 0) وتقدم هذه النتائج دعماً قوياً للملاءمة التنبؤية للنموذج فيما يتعلق بالمتغيرات الكامنة الداخلية.

رابعاً: قدرة النموذج على التنبؤ Goodness of Fit (Gof)

تعبّر جودة النموذج عن مدى مطابقة النموذج القياسي والهيكلية مع النموذج النظري المقترح من طرف الباحث، ويمكن حساب معامل جودة النموذج من خلال الجذر التربيعي لمتوسط معاملات التحديد R^2 في النموذج مضروبة في متوسط مجموع AVE أي:

$$GoF = \sqrt{AVE * R^2} = \sqrt{(0.6116 * 0.398)} = 0.4934$$

من خلال معامل GoF نلاحظ أن هذه القيمة (0.49) أكبر من 0.36 وبالتالي يمكن

القول إن النموذج يتمتع بجودة كبيرة.

3-3 معاملات المسار والتأثيرات غير المباشرة

إن اختبار فرضيات الدراسات يتطلب منا تحديد معاملات مسار النموذج الهيكلية (المباشرة وغير المباشرة) وتحديد دلالتها الإحصائية ويتم ذلك بالاستعانة بتقنية البسترة (bootstrapping)، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (7): معاملات المسار للنموذج الهيكلية

الفرضية	العلاقة المباشرة	معامل المسار	T Statistics	P-Values	طبيعة العلاقة
H1	إدارة الوقت- أداء العاملين	0.405	5.627	0.000	علاقة موجبة
H2	إدارة الوقت- ضغوط العمل	-0.231	2.286	0.022	علاقة سالبة

نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية

علاقة سالبة	0.003	2.965	-0.323	ضغوط العمل-أداء العاملين	H3
طبيعة العلاقة	P-Values	T Statistics	معامل المسار	العلاقة غير المباشرة	الفرضية
علاقة موجبة	0.072	1.802	0.075	إدارة الوقت-أداء العاملين عبر ضغوط العمل	H4
Q ² =0.113				R ² =0.410	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Smart – Pls 3

من خلال ما سبق نلاحظ أن قيمة معامل التحديد كانت في حدود 0.41، مما يعني أن المتغيرات التابعة تفسر ما قيمته 41 ٪ من المتغير التابع، أما عن معاملات المسار ودلالاتها الإحصائية، فقد تبين ما يلي:

- وجود تأثير متوسط (0.405) لإدارة الوقت على أداء العاملين (تأثير طردي)، وهو ما يؤكد أن الاهتمام باستراتيجيات إدارة الوقت في ظل تفشي وباء كورونا يساهم في تحسين أداء العاملين.
- وجود تأثير متوسط (-0.23) لإدارة الوقت على ضغوط العمل (تأثير عكسي) أي أن اعتماد استراتيجيات إدارة الوقت يساهم في التقليل من ضغوط العمل لدى منتسبي قطاع الصحة بالجزائر.
- وجود تأثير متوسط (-0.32) لضغوط العمل على أداء العاملين (تأثير عكسي)، مفاد هذا التأثير أن تخفيض ضغوط العمل يساهم في تحسين أداء العاملين.
- قبول محور ضغوط العمل كمتغير وسيط بين متغير إدارة الوقت ومتغير أداء العاملين، لنستنتج أن وساطة ضغوط العمل هي وساطة جزئية تكميلية؛ لأن إشارة التأثير المباشر وغير المباشر معنويتان عند مستوى دلالة 5 و 10٪ على الترتيب، كما أن لهما الإشارة نفسها في التأثير على المتغير التابع (أداء العاملين).
- وعن التأثير الكلي (0.48) الذي يعبر عن حاصل مجموع التأثيرات المباشرة مضافا إليها التأثيرات غير المباشرة (0.075+0.405)، فقد تبين من خلاله أن أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل تفشي وباء كورونا يتأثر بصورة متوسطة باستراتيجيات إدارة الوقت وبشكل طردي.

خاتمة ونتائج الدراسة

حاولنا من خلال هذه الدراسة أن نتطرق إلى تأثير إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع الصحة؛ نظرا لأهمية استراتيجيات إدارة الوقت في تحسين حياة الأفراد الشخصية والمهنية، وبخاصة وأن العالم يعيش مرحلة جد صعبة نتيجة لعدم القدرة على التحكم في انتشار وباء كورونا، وقد توصلنا من خلال نتائج هذه الدراسة إلى مجموعة من الإجابات عن الفرضيات التي اعتمدها والتي كانت كما يلي:

- قبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود تأثير موجب لإدارة الوقت على أداء العاملين، أي أن استغلال استراتيجيات إدارة الوقت من طرف ممتهمي قطاع الصحة يساهم في تحسين أدائهم نظرا لدور استغلال عنصر الزمن في حياة الأفراد بصفة عامة، وعن قيمة التأثير المباشر فقد كانت مساوية لـ 0.405.
- قبول الفرضية الثانية التي تنص على أن إدارة الوقت تؤثر سلبا على ضغوط العمل، كون استغلال استراتيجيات إدارة الوقت يساهم في تخفيف ضغوط العمل، وعن قيمة التأثير فقد كانت في حدود 0.231.
- قبول الفرضية الثالثة التي تنص على أن زيادة ضغوط العمل تساهم في تراجع أداء العاملين، وقد جاءت هذه الفرضية موافقة للإطار النظري (وذلك في ظل الظروف الصعبة التي يعيشها قطاع الصحة) وكانت قيمة التأثير في حدود 0.323.
- قبول الفرضية الرابعة التي تنص على أن هناك تأثيرا غير مباشر لإدارة الوقت على أداء العاملين عبر ضغوط العمل، وقد كانت قيمة التأثير في حدود 0.075.

التوصيات

- من خلال ما توصلنا إليه من استنتاجات، ارتأينا أن نطرح جملة من التوصيات جاءت على الشكل التالي:
- الاهتمام بقطاع الصحة من خلال اللقاءات الدورية مع موظفي القطاع والوقوف على مختلف مشكلات القطاع والبحث الجاد في إيجاد حلول لهذه المشكلات.
 - الحد من الأنماط السلوكية غير الحضارية وغير المرغوب فيها التي تسبب إهدارا للوقت على حساب صحة المريض مثل الزيارات الشخصية للأصدقاء في أثناء العمل، قراءة الصحف واستعمال الهاتف.
 - تعزيز مفهوم استراتيجيات إدارة الوقت لكل موظفي القطاع دون استثناء.
 - التحسيس بخطورة الإهمال والتسيب واتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة ضد المقصرين في أداء مهامهم.
 - تشجيع الأطقم الطبية على عدد ساعات العمل الإضافية ماديا ومعنويا واعتماد نظام الحوافز.

قائمة المراجع

أولا باللغة العربية

1. إبيك، ماكينزي.(2000) . مصيدة الوقت: فن إدارة الوقت. المجلد الطبعة 3. الرياض: مكتبة جرير.
2. بخوش، الصديق. (2013). "مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية: دراسة ميدانية بالقطاع الصحي تبسة"، *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، 6 (2)، 223-242.
3. جوزيف، هار . توماس ، هالت . كريستيان، غينكل، و ماركو زارستد.(2019) . *نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية*. ترجمة زكريا بلخامسة. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
4. حاج محمد، فراس. (2016). *أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق*، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
5. الحساسنة، كفاح حامد أحمد. (2008). *تأثير استخدام آليات إدارة الوقت على ضغوط العمل لدى إداريي مؤسسات القطاع العام الفلسطيني: دراسة حالة محافظات شمال الضفة الغربية*، رسالة ماجستير في بناء مؤسسات وتنمية بشرية، جامعة القدس، فلسطين.
6. عبير فوزي، الخطيب. (2009). *إدارة الوقت وأثرها في مستوى أداء العاملين-دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الخلوية في الأردن*. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا. الأردن.
7. علي محمد، ربابعة..(2003) ، *إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
8. عمار، بن عيشي.(2005) . *دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب -دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ببسكرة-*. رسالة ماجستير في العلوم التجارية. الجزائر.
9. محمد ميلاد العمامي، نهى.(2016) . *إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على مديري الإدارات العليا والوسطى في المستشفيات العامة والخاصة العاملة في مدينة بنغازي*، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة بنغازي، ليبيا.
10. مشعلي، بلال وحمدأوي، وسيلة. (2016). "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945قائمة"، *مجلة حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية*، 10 (5)، 301-331.
11. النعاس، إيهاب عبدلرزاق. (2003). *أثر إدارة الوقت على ضغوط العمل في الإدارة العامة*، رسالة ماجستير في تخطيط القوى العاملة. معهد التخطيط للدراسات العليا بطرابلس، ليبيا.
12. وهيبه عيشاوي ، و مصطفى عوفي . (2020). "ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين." *مجلة العلوم الإنسانية*. 20 (01): 340-325.

ثانيا باللغة الاجنبية

13. Abduljabbr, Abdullah . Omar Mahdi . and Mahmoud Almsafir (2012). "Relationship between time management and job performance empirical study in Malaysia private university." *Journal of Advanced Social Research*, 2 (10).
14. Agus, ARIJANTO. (2017). "Motivation and Work Stress Effect on Employees Performance at PT." *International Colliman Mulia. Eur. J. Bus. Manag.* 9 (31). 101-106.

- 15.Ahmad, Muhannad Akram.(2019) . "The effect of ethical leadership on management accountants' performance: the mediating role of psychological well-being". *Problems and Perspectives in Management*, 17 (2) .
- 16.BABA, Abubakar Isah, and Abubakar ABDULLAHI. (2019). "Relationship between Stress and Performance of Health Workers." *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*.7 (5).
- 17.Bill. Harley, Leisa. Sargent and Belinda. Allen, (2010)." Employee responses to high performance work system' practices: an empirical test of the disciplined worker thesis", *Work, employment and society*, 24 (4). 740-760.
- 18.CLAESSENS, Brigitte JC, Wendelien VAN EERDE, and Christel G RUTTE. (2007). ". A review of the time management literature." *Personnel review*. 36 (02): 255-276.
- 19.Ehsan, Muhammad, and Ali, Kishwar. (2019). "The Impact of Work Stress on Employee Productivity: Based in the Banking Sector of Faisalabad." *International Journal of Innovation and Economic Development* .4 (6). 32-50.
- 20.Paradis, David. (2012). "Performance et motivation au travail : une dynamique cyclique ?" In Mémoire du grade de M. Sc. la Faculté des arts et des sciences : Université de Montréal.
- 21.Rothmann, S. Van Der Colff and Rothmann C. (2006)."Occupational stress of nurses in South Africa.", *Curationis*,29(2).
- 22.Stranks, Jeremy. (2005). "Stress at Work Management and Prevention." *Butterworth-Heinemann Elsevier Publisher*.
- 23.YUNITA, Putu Irma, and Gusti Ngurah Widya SAPUTRA. (2019). "Millennial generation in accepting mutations : Impact on work stress and employee performance." *International journal of social sciences and humanities*. 3 (1). 102-114.
- 24.Zafarullah, Sahito, and Vaisanen Pertti. (2017). "Effect of time management on the job satisfaction and motivation of teacher educators: A narrative analysis." *International Journal of Higher Education* .06 (02).
- 25.ZAFARULLAH, Sahito, Khawaja Mumtaz, Panhwar Uzma Murad, Siddiqui Abida, and Saeed Humera. (2016). "Teachers' Time Management and the Performance of Students: A Comparison of Government and Private Schools of Hyderabad, Sindh, Pakistan." *World Journal of Education*. 6 (6).

الملاحق

الملحق رقم 1: الدراسات والأبحاث المعتمدة في تحديد فقرات الاستبانة

المحور	الدراسات التي اعتمد عليها الباحثان في تحديد فقرات المحور
محور استراتيجيات إدارة الوقت	1. Ahmad, Muhannad Akram.(2019) ."The effect of ethical leadership on management accountants' performance: the mediating role of psychological well-being". <i>Problems and Perspectives in Management</i> , 17 (2). 2. النعاس، إيهاب عبد الرزاق. (2003). <i>أثر إدارة الوقت على ضغوط العمل في الإدارة العامة، رسالة ماجستير في تخطيط القوى العاملة. معهد التخطيط للدراسات العليا بطرابلس، ليبيا.</i>

نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية

<p>3. الحساسنة، كفاح حامد أحمد. (2008). <i>تأثير استخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية لضغوط العمل لدى إداريي مؤسسات القطاع العام الفلسطيني: دراسة حالة محافظات شمال الضفة الغربية</i>، رسالة ماجستير في بناء مؤسسات وتنمية بشرية، جامعة القدس، فلسطين.</p>	
<p>4. بخوش، الصديق. (2013). "مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية: دراسة ميدانية بالقطاع الصحي تبسة"، <i>مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية</i>، 6 (2)، 223-242.</p> <p>5. Rothmann, S. VanDerColff and Rothmann C. (2006). "Occupational stress of nurses in South Africa.", <i>Curationis</i>, 29(2).</p>	<p>محور ضغوط العمل</p>
<p>6. مشعلي، بلال وحمداوي، وسيلة. (2016). "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 قالمة"، <i>مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية</i>، 10 (5)، 301-331.</p> <p>7. حاج محمد، فراس. (2016). <i>أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق</i>، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.</p> <p>8. EHSAN, Muhammad and ALI, Kishwar. (2019). " The impact of work stress on employee productivity: Based in the banking sector of Faisalabad, Pakistan". <i>International Journal of Innovation and Economic Development</i>, 4 (6).</p> <p>9. Bill. Harley, Leisa. Sargentand Belinda. Allen, (2010). " Employee responses to high performance work system' practices: an empirical test of the disciplined worker thesis", <i>Work, employment and society</i>, 24 (4).</p>	<p>محور أداء العاملين</p>

الملحق رقم 2: الاستبيان

السادة/ السيدات المحترمون

يساعد الاستبيان الذي نضعه بين أيديكم في دراسة وتحليل مستويات ضغوط العمل وأهمية إدارة الوقت لدى منتسبي قطاع الصحة من أطباء وممرضين في تحسين أدائهم، وستمكنا هذه الدراسة الإحصائية من تقديم حلول واقتراحات عملية، قد تساعد في ضبط مصادر ضغوط العمل، ومعالجة تأثير عوامل الضغط وكيفية تنظيم الوقت.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان بدقة، مع التأكيد بأننا حاولنا تصميمه بحيث يكون واضحاً وبسيطاً لا يستغرق من وقتكم سوى بضع دقائق.

لا ضرورة من ذكر الاسم، فالبيانات المستخلصة من إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث وبسرية تامة

مع الشكر الجزيل لحسن تعاونكم، آمين أن نكون عند حسن ظنكم.

الباحثان: دحماني رضا و أمين حواس

نرجو وضع علامة (X) عند الإجابة التي تعبر عن رأيك:

المحور الأول: البيانات الشخصية	
الجنس	ذكر <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/>
العمر	أقل من 25 سنة <input type="checkbox"/> من 25 إلى 35 سنة <input type="checkbox"/> من 35 إلى 45 سنة <input type="checkbox"/> من 45 سنة إلى 60 سنة <input type="checkbox"/> أكثر من 60 سنة <input type="checkbox"/>
الحالة الاجتماعية	أعزب <input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/> مطلق <input type="checkbox"/> أرمل <input type="checkbox"/>
الراتب الشهري	أقل من 40.000 دج <input type="checkbox"/> من 40.000 إلى 50.000 دج <input type="checkbox"/> من 50.000 إلى 60.000 دج <input type="checkbox"/> من 60.000 إلى 70.000 دج <input type="checkbox"/> من 70.000 إلى 80.000 دج <input type="checkbox"/> أكثر من 80.000 دج <input type="checkbox"/>
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/> من 5 إلى 10 سنوات <input type="checkbox"/> من 10 إلى 20 سنة <input type="checkbox"/> أكثر من 20 سنة <input type="checkbox"/>
مسمى الوظيفة	ممرض <input type="checkbox"/> طبيب عام <input type="checkbox"/> طبيب متخصص <input type="checkbox"/>

المحور	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محور ضغوط العمل	أقوم بأعمال لا تناسب مؤهلاتي					
	أتلقي تعليمات متعارضة من رؤساء متعددين					
	أحظى بالدعم والمساندة والمساعدة من طرف زملائي					
	أساهم في اتخاذ القرارات					
	أعمل في بيئة صحية تلائم متطلبات الوظيفة					
	تتوفر المؤسسة على الوسائل الضرورية لأداء العمل					
	أشعر بضغط نفسي (القلق، التوتر ...) ناتج عن العمل					
محور إدارة الوقت	أطبق أسلوب الإدارة بالأهداف بوضع رؤية واضحة لعملي وتحديد استراتيجياتي بدقة ووضوح					
	يساهم تنظيم الوقت لدي في الاستفادة من حوافز مالية					

نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية

					أقوم بكتابة أهدافي بنفسي في جدول زمني (مفكرة يومية) على شكل أولويات وخطط	
					أسعى إلى مراقبة وقتي بنفسي دون الحاجة إلى مراقبة المسؤول	
					أتجنب الحديث مع العمال في أثناء أوقات العمل	
					أحدد وقتا للاتصال ولا أurd على جميع المكالمات	
					أسعى لتجنب التنقلات بين مختلف المصالح الطبية والاعتماد على وسائل الاتصال لتقليل إضاعة الوقت	
					أحرص على إنهاء عملي المطلوب مني بالرغم من الصعاب	محور أداء العاملين
					لدي استعداد للقيام بأعمال إضافية في سبيل راحة المريض	
					معدل خطئي محدود جدا مقارنة بظروف العمل	
					أتجاوز الخلافات الشخصية عند إنجاز العمل	
					التواصل باستمرار وبفعالية مع المشرفين والزملاء	
					أتصرف بلباقة واحترام مع المرضى ومرافقيهم بالرغم من تجاوزاتهم اللاأخلاقية	
					أحرص على أن يكون عمل الزملاء في المستوى المطلوب	