

الفصل الأول

المقدمة

١,١ التمهيد

يحتوي الفصل الأول على دراسة أثر الوقت والتخطيط الإستراتيجي على الارتقاء بأداء الموظّفين من خلال الكفاءة الذاتية للموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخليّة، ويشمل الفصل إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي وأثرها على أداء الموظّفين بواسطة الكفاءة الذاتية بديوان وكيل وزارة الداخليّة، بإمارة أبو ظبي في الإمارات العربيّة المتّحدة.

وتسلط الدراسة الضوء على كنيّة قيام الوزارات الرسميّة ولاسيما وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بإدارة الوقت وإمكانية تطبيق التخطيط الإستراتيجي من أجل الارتقاء بأداء الموظّفين بواسطة الكفاءة الذاتية. وتتناول الدراسة المتغيّرات: إدارة الوقت بمتغيراتها الفرعيّة تحطيماً وتنظيماً وتوجيهاً ورقابة الوقت، فضلاً عن المتغيّرات الفرعيّة لمعدّل أداء الموظّفين، وتشمل المهام الوظيفيّة، والأدوار الوظيفيّة، والدوافع، والتغذية العكسيّة، كما تغطي الدراسة المتغير الوسيط الكفاءة الذاتية؛ وهي الخبرات السابقة، والخبرات الأكاديميّة، والإقناع اللفظي، والميل العاطفي.

وببذل ديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي جهوداً كبيرةً من أجل تحسين استغلال الكفاءة الذاتية من أجل إتاحة الفرصة لإدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي من أجل تحسين الارتقاء بأداء الموظّفين. وتكشف الدراسة عن الدور البارز الذي يمارسه ديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي؛ من أجل تحقيق الارتقاء بأداء الموظّفين بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربيّة المتّحدة، وكذلك فإنّ هذه

الدراسة تكشف كيف تُسهّم إدارة الوقت، حيث تمارس إدارة الوقت نفس وظائف الإدارة التقليدية؛ التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة.

وكذلك فإن هذه الدراسة تسلط الضوء على الارتقاء بأداء الموظّفين من جانب إبراز المهام الوظيفيّة وتحديد الأدوار الوظيفيّة والتحديد على الدوافع التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف المنظمة، والقيام بكفاءة وظائف التغذية العكسيّة على الوجه الأمثل؛ من أجل التأكّد من تحقيق الارتقاء بأداء الموظّفين في ديوان وكيل وزارة الداخليّة في أبو ظبي بدولة الإمارات العربيّة المتحدّة؛ ومن ثمّ سوف تتناول الدراسة أثر إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجيّ في أداء الموظّفين بوزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي باستخدام الكفاءة الذاتيّة كمتغير وسيط.

مما لا شك فيه أنّ الوقت هو الأساس الذي يمكن من خلاله التحديد على الارتقاء بأداء الموظّفين بشكلٍ عامّ، وتبذل المؤسسات -وخاصةً المؤسسات الحكوميّة- جهودًا كبيرةً من أجل المحافظة على الوقت وإدارته بما يُسهّم في تحسين أداء الموظّفين، وكذلك فإن الشركات تبذل جهودًا كبيرةً من أجل إنجاز الأعمال في الوقت الملائم دون تأخير؛ حتى يمكن تحقيق أهداف تلك الشركات بشكلٍ مباشرٍ، وكذلك فإن المؤسسات الحكوميّة التي تلتزم بالتخطيط الإستراتيجيّ قبل البدء بأي نشاط؛ وذلك من أجل تحسّن استغلال الوقت وإبراز طاقات أداء الموظّفين للتحديد على معدلات أدائهم ومدى كفاءة إنتاجهم خلال الوقت المتاح لهم بإنجاز المهامّ الوظيفيّة الخاصّة بهم (السالم، ٢٠١٣).

كما أن المؤسسات الحكوميّة تواجه جهودًا كبيرةً للحفاظ على المعدلات القياسيّة لأداء الموارد البشريّة ومحاولّة استغلال الوقت بأعلى كفاءة ممكنة؛ من أجل تحقيق أهداف تلك المؤسسات في الوقت المناسب، وتقوم المؤسسات العامّة بصفةٍ عامّةٍ بمحاولة تحديد الوقت من أجل الارتقاء بأداء العاملين في

تلك المؤسسات؛ حيث إن تلك المؤسسات الحكومية - بصفة عامة - ملزمة بمعدلات أداء تتم وفقاً لمعايير قياسية لأداء الموارد البشرية.

ومن ناحية أخرى فإن إدارة الوقت تبذل جهوداً كبيرة في تحسين وظائفها بشكل كبير؛ حيث إن الوقت يحتاج إلى تخطيط؛ للتعرف على المهام الوظيفية الموكلة إلى الموارد البشرية، كما أن الوقت يحتاج إلى تنظيم وتقنين من أجل توزيع الأعمال وتحديد الأدوار الوظيفية.

وكذلك فإن توزيع الأعمال على الموارد البشرية يحتاج إلى رقابة؛ مما يُحسن من معدلات أعمال الموارد البشرية، ومن ناحية أخرى فإن الاهتمام بتوجيه الوقت يُسهم في توفير الدوافع لدى الموارد البشرية لإنجاز الأعمال والارتقاء بمعدلات أداء الموارد البشرية وفقاً لمتطلبات إنجاز الأعمال، وتُسهم إدارة الوقت في تحسين عمليات التغذية العكسية وفقاً لقدرات العاملين داخل المؤسسات؛ ومن ثم فإن هذه الدراسة تُركّز على إدارة الوقت على معدل أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية.

ومن ناحية أخرى فإن الكفاءة الذاتية من أبرز الأساليب الإدارية التي تساعد في تحقيق أهداف المؤسسات الحكومية على الإطلاق؛ حيث تقوم بالارتقاء بأداء الموارد البشرية بشكل مباشر، والكفاءة الذاتية هي الاستغلال الأمثل للمهارات والقدرات الفردية وفقاً لما اكتسبه الموظف من خبرات وقدرات من أجل تطويعها للارتقاء بأداء الموارد البشرية داخل المؤسسات، والكفاءة الذاتية تتكوّن من العديد من الأبعاد، من بينها الخبرات السابقة التي تُكتسب من خلال احتكاك الأفراد بالمؤسسة، كما أن الكثير من الموظّفين يستخدمون الخبرات الدراسية في إنجاز المهام الوظيفية للمؤسسة بشكل كبير، وكذلك فإن تحقيق المهام الوظيفية لا يرتبط فقط بالخبرات الدراسية أو المهارات التي اكتسبها الفرد من أعمال سابقة، إلا أنّها ترتبط - بشكل كبير - بقدرة الموظّفين على الإقناع اللفظي واستخدام مهارات الميل العاطفي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بشكل كبير.

ومن المؤكّد أن التخطيط الإستراتيجي هو الخطط والأساليب التي يمكن من خلالها رسم ملامح النشاط في المؤسسة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، ويمكن القول: إنّ التخطيط الإستراتيجي يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل كبير؛ من خلال وضوح الرؤية ورسالة المؤسسة بشكل كبير، وكذلك فإن التخطيط الإستراتيجي في المؤسسة يستلزم تحليل البيئة الداخليّة والخارجيّة والاطلاع على الظروف والمتغيرات التي تمر بها المؤسسة بشكل كبير، وكذلك فإن التخطيط الإستراتيجي يقوم على تنفيذ الخطط الإستراتيجيّة ومتابعتها وتدوين الملاحظات الخاصّة بها، فضلاً عن أن التخطيط الإستراتيجي يحتاج إلى المتابعة وتقييم الأداء بشكل واضح.

ومن المؤكّد أن الارتقاء بأداء الموظّفين يستلزم تحديد المهام الوظيفيّة بالمؤسّسات من أجل التعرّف على مسؤوليات كل موظّف، فضلاً عن قدرة الإدارة على التحديد على الأدوار الوظيفيّة؛ وذلك لعدم اختلاط المسؤوليّات وتوفير الدوافع اللازمة من أجل حفّز الموظّفين لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل كبير، وكذلك فإنّه يجب على المؤسسة التأكّد من وجود التغذية العكسيّة كأساس يمكن من خلاله العمل لإتاحة الفرصة لإدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي لتحسين مستوى الارتقاء بأداء الموارد البشريّة من خلال استخدام الموظّفين للمهارات والكفاءة الذاتية الخاصّة بهم؛ ومن ثمّ فإن هذه الدراسة تُركّز على دراسة أثر إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي على الارتقاء بأداء الموظّفين من خلال الكفاءة الذاتية بوزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي، بدولة الإمارات العربيّة المتحدّة.

١,٢ خلفيّة الدراسة

يعتبر ديوان وكيل وزارة الداخليّة هو الديوان الذي يضم القطاع الأكبر من الموظّفين والذي من خلاله يمكن إدارة شؤون وزارة الداخليّة بدولة الإمارات العربيّة المتحدّة، يبذل ديوان وكيل وزارة الداخليّة

بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة الكثير من الجهود من أجل الارتقاء بأداء الموظفين بشكل كبير، فمُنذ قيام دولة الإمارات العربية المتحدة في الثاني من ديسمبر (١٩٧١م)، تم إنشاء وزارة الداخلية من أجل قيام الدولة بواجباتها في حفظ الأمن بدولة الإمارات العربية المتحدة؛ حيث تمثل التعبير الحقيقي لمواكبة التطور والحداثة في تحقيق الأهداف الحيوية، كما تركز أهداف ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي على العمل معاً من أجل تحقيق النهضة والتقدم والتنمية الشاملة في البلاد؛ حيث إن المهام الأساسية لوزارة الداخلية تتمثل في توفير كافة الوسائل الحديثة للموظفين لحفظ الأمن وتحقيق الأمان لكافة المواطنين؛ حيث اتبعت الوزارة أسساً علمية من أجل تطوير إمكانية الموارد البشرية ومواكبة النهضة الشاملة في البلاد، كما أن وزارة الداخلية تهتم بشكل كبير برأس المال البشري والموارد المتاحة من أجل التمكن من تطبيق الخطط الاستراتيجية المتفق عليها، وإتاحة الفرصة للكفاءة الذاتية أن تقوم بتحسين معدلات أداء الموظفين بشكل واضح (وزارة الداخلية الإماراتي، ٢٠٢٢).

ولقد تناولت أدبيات علم إدارة الأعمال الكثير من الدراسات التي تناولت إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي والكفاءة الذاتية في أداء الموظفين، حيث أشارت الأدبيات التي تناولت إدارة الوقت أن مسعودي (٢٠١٦م) أشار أن إدارة الوقت تُعدّ ميزان النجاح والفشل لكافة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات. كما يرى مسعودي (٢٠١٦م) أن إدارة الوقت لها دور محوري في إنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات بشكل كبير. وبالرغم من أن عيسى (٢٠١٤م) قد أشار إلى أن الشركات أصبحت تنظر إلى الوقت بنظرة مغايرة لتحسين مستويات الأداء. وأشار الشريف (٢٠١٢م) إلى أن الأداء يستلزم إعادة تنشيط العديد من العوامل من أجل تحسين معدلات الموارد البشرية. كما أكد الشريف (٢٠١٢م) أن التطور الإداري لأداء الموارد البشرية يفترض النظر إلى عامل الوقت كعامل حاسم في إنجاز الأعمال الإدارية والإنتاجية داخل المؤسسات. وأشار مناد (٢٠١٧م) إلى أن الوقت له دور في توجيه الأعمال

وتحديد أكثر الموارد البشرية يمكنها القيام بذلك العمل في أقصر وقتٍ ممكنٍ، وبأعلى كفاءة ممكنة، كما أشار مناد (٢٠١٧م) إلى أنه من خلال إدارة الوقت يمكن استغلال الموظفين من خلال توفير الدوافع اللازمة لهم لتحقيق أهداف المنظمة بشكل كبير. وكذلك فإن مناد (٢٠١٧م) قد أشار إلى أن المؤسسات لا تتفاوت في وجهة نظرها في مسألة الوقت؛ فمن خلال إدارة الوقت يمكن تنظيم ورقابة الوقت بشكل كبير من أجل تحديد الأدوار الوظيفية التي تقوم بها الموارد البشرية داخل المؤسسات. وأشار مناد (٢٠١٧م) إلى أن مسألة الرقابة على الوقت لا تُعني عن فكرة الرقابة الذاتية أو الرقابة الإلهية التي أقرها الله - عز وجل - في ضمير العاملين في أهمية الحفاظ على الوقت ومحاوله عدم إهداره، والسعي نحو العمل على استغلال الوقت الاستغلال الأمثل والقيام بالوظائف على الوجه الذي يُرضي الله - عز وجل -. أما زوقار (٢٠١٥م) قد أشار إلى أن تنظيم الوقت يمكن من خلاله أن تقوم المؤسسة بتوزيع الأعمال على الموارد البشرية وفقاً لقدراتهم وطاقاتهم وإمكاناتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم، وأشار الأشي (٢٠٢١م) إلى أن إدارة الوقت هي الطريقة والنهج الذي تدار به المؤسسات بصفة عامة، والتي تدار من خلال إدارة فعالة يمكن من خلالها إبراز أهمية عمل المديرين وحجم الأعمال اليومية وطريقة توزيعها على الموارد البشرية والإدارات المختصة، والتأكد من عدم وجود تضارب بين الإدارات بين بعض الوظائف الموجودة داخل بعض الإدارات.

ولقد أكدت أدبيات علم الإدارة على أهمية التخطيط الإستراتيجي، حيث يعتبر التخطيط الإستراتيجي هي الأساليب والطرق التي يمكن للمؤسسة الالتزام بها من أجل تحقيق مصلحة المؤسسة على الأجل الطويل، ومن خلال التخطيط الإستراتيجي يمكن اتخاذ القرارات الإدارية بسهولة، من خلال بيان البدائل المختلفة؛ من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بشكل كبير، أكد الحميدي (٢٠١٦م) أن التخطيط الإستراتيجي يقوم بدور كبير في بيان رؤية ورسالة المؤسسة؛ من أجل توضيح النهج الذي تسير عليه

المؤسسة؛ مما يسهّل اتخاذ الكثير من الإجراءات التي تُسهّل البدء في التخطيط الإستراتيجي، ولقد أكد المبارك (٢٠١٧م) أنّ تحليل الظروف الداخليّة والخارجيّة للمؤسسة يُسهّم -بشكل كبير- في ترتيب أولويات التخطيط الإستراتيجي وتقسيمه على مراحل متتالية، كما أشار الديراوي (٢٠١٧م) إلى أنّ التخطيط الإستراتيجي يقوم بتقييم أداء العاملين ومتابعة تقارير تقييم العاملين من أجل الارتقاء بأداء الموظّفين، وكذلك تقوم بعملية الرقابة اللازمة على الموظّفين بعد الانتهاء من عمليات المتابعة.

وأشار الحداد (٢٠١٦م) إلى أنّ الكفاءة الذاتيّة من أبرز الأساليب التي تُستخدم في تحقيق أهداف المؤسّسات، وأكد هايدي (٢٠١٥م) أنّ الكفاءة الذاتيّة هي عمل تم إنجازه بالفعل على أنّ يكون هذا العمل مطابقاً للمعايير التي تسيّر عليها المنظّمة، وأشار ظاهر (٢٠١٦م) إلى أنّ الكفاءة الذاتيّة هي نتيجة القيام بدور كبير في استخدام موارد المؤسسة وقدراتها الماديّة والتكنولوجيّة في سبيل تحقيق أهداف المنظّمة في أقصر وقت ممكن وأكبر كفاءة ممكنة، وأكد فيصل (٢٠١٦م) أنّ الكفاءة الذاتيّة هي نتاج تحقيق أهداف المؤسسة وتنفيذ الأوامر الإداريّة بكفاءة وفاعليّة، ويرى ساري (٢٠١٦م) أنّ الكفاءة الذاتيّة هي حالة من الإدراك بأنّ الفرد قادر على استخدام مهاراته وقدراته الفرديّة وتركيزه واستيعابه للمهام الوظيفيّة والقيام بها على أكمل وجه وتخطّي العقبات التنظيميّة من أجل تحقيق أهداف المنظّمة في الوقت المناسب، ويرى ساري (٢٠١٦م) أنّ الكفاءة الذاتيّة هي توقّع قيام الفرد بمهام وظيفيّة محددة، يمكن من خلال تلك المهام تحقيق إنجاز بعد تحطّي مواقف معينة في العمل؛ فالكفاءة الذاتيّة هي جهد الفرد أولاً وأخيراً، وليس جهداً منسوباً للمؤسسة.

وأشار حداد (٢٠١٦م) إلى أنّ النوع الأول من الكفاءات يُطلق عليها اسم (الكفاءات الأكاديميّة)، وتندرج تحتها الكثير من المتطلّبات، من بينها الكفاءة المعرفيّة، وتتمثل الكفاءة المعرفيّة في

قدرة المؤسسة على وجود طاقم عمل متخصص في جوانب معينة من المعرفة؛ مثل: (المحاسبة، والتحليل الاقتصادي، والموارد البشرية، والجوانب التربوية).

وكذلك أشار حداد (٢٠١٦م) إلى أن الكفاءات الأكاديمية تشترط وجود كفاءة في المؤهلات الدراسية؛ حيث تتمثل في كفاءة الموظف في الحصول على أعلى الشهادات الدراسية، كما تتمثل في زيادة الإتقان والحصول على تقديرات دراسية عالية، وهو ما قد تشترطه بعض المؤسسات في حال التقديم في وظيفة لديها.

وأكد حداد (٢٠١٦م) أن النوع الأول من الكفاءات يتطلب تركيزاً على إدراك الذات، وقدرة على تعريف الموظف على قدراته ومهاراته في العمل أو في القيادة، وأشار حداد (٢٠١٦م) إلى أن النوع الأول من الكفاءات الأكاديمية تتطلب توفر صفات العبقرية؛ حيث يجب أن يتوافر في الشخص المبدع صفات المثابرة، والمرونة، والإقدام، وروح المخاطرة، وروح المبادرة، وأخيراً فإن النوع الأول من الكفاءات الأكاديمية يتطلب توافر الدوافع؛ حيث إن توافر الدوافع يسهم -بشكل إيجابي- في تحقيق أهداف المنظمة في أقصر فترة زمنية ممكنة.

ومن جانب آخر يُعدّ الارتقاء بأداء الموظف من أبرز الموضوعات التي تناولها علماء الإدارة في الوقت الراهن؛ حيث أشار ماثوس (٢٠١٥م) إلى أن الأداء الوظيفي هو محصلة النشاط الاقتصادي الذي يقوم به الفرد خلال فترة محددة، كما أن الضامن (٢٠١٥م) يرى أن الأداء الوظيفي هو قيام العاملين بالتواصل مع بعضهم بعضاً من أجل تحقيق غايات ورغبات الإدارة العليا وتحقيق أهداف المنظمة، وأكد الضامن (٢٠١٥م) أن الأداء الوظيفي هو قيام المنظمة بتشغيل العديد من العاملين في مهمة وظيفية معينة؛ حتى تتحقق أهداف المنظمة.

ولقد أشار الكثير من علماء الإدارة إلى أهمية الارتقاء بأداء الموظّفين بالنسبة للفرد، وبالنسبة للعاملين في أية مؤسّسة؛ حيث برزت أهمية الارتقاء بأداء الموظّفين في الوقت الراهن؛ نظرًا للدور الكبير الذي تمارسه في تحقيق رؤية الإدارة العليا في المؤسّسة، ومن أجل تحقيق أهداف المؤسّسة.

ويمكن القول: إن الإدارة العليا غالبًا ما تهتم بشكل خاصّ بالارتقاء بأداء الموظّفين؛ نظرًا لما يمكن أن يقدمه لرفع المستوى الاقتصادي والتجاري للمؤسّسة عن غيرها من المؤسّسات، كما أن أهمية الأداء تبرز من خلال قدرة أصحاب القرار الإداري على دفع العاملين لتنشيط قدراتهم وتحقيق مستوى مرتفع من الأداء حتى تكون المؤسّسة قادرة على منافسة أقرانها في سوق العمل، وتحدّر الإشارة إلى أن طه (٢٠١٧م) قد أشار إلى أن أهداف المؤسّسة لا بدّ أن تجمع بين مصلحة الفرد، ومصلحة الإدارة العليا، ومصلحة التنظيم في حدّ ذاته، ومراعاة مصلحة الفرد في حصوله على التعويض المناسب نظير الجهد المبذول في المؤسّسة خلال الفترة الزمنية التي تعمل فيها، ومراعاة مصلحة الإدارة العليا بتحقيق رؤيتها وتنفيذ أوامرها والسير على منهج تلك الإدارة في العمل، وأمّا مصلحة التنظيم فإن الارتقاء بالأداء الوظيفي يجعل من المؤسّسة في موضع أفضل، ويحسّن من مستواها التنافسي بين أقرانها من المؤسّسات الأخرى، ويحسّن من إيراداتها.

وأشار عيسى (٢٠١٤م) إلى أن المؤسّسات غالبًا ما تمرّ بخمس مراحل؛ هي: مرحلة بداية إنشاء المؤسّسة، ومرحلة استمراريته، ومرحلة الاستقرار فيها، ومرحلة بناء سمعتها، ومرحلة تميّزها، ومرحلة ريادتها وتنافسيته.

وأكد الضامن (٢٠١٥م) أن مرحلة أهداف الارتقاء بأداء الموظّفين لا تنفصل في كافّة المراحل؛ حيث إنّ المؤسّسات منذ إنشائها تتطلّع إلى جذب أكبر عدد من العاملين من ذوي الخبرات الوظيفية، كما أن مرحلة الاستقرار فيها تتم من خلال سعي تلك الخبرات إلى بذل مزيد من الجهد لتحقيق

الأرباح، ولتنفيذ رؤية وأهداف الإدارة العليا حتى تتبوأ المؤسسة مكانة عالية بين المؤسسات؛ وبناءً على ذلك فإن الدراسة الحالية سوف تُركّز على دراسة أثر إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي في أداء الموظفين بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، باستخدام الكفاءة الذاتية كمتغير وسيط.

١,٣ مشكلة الدراسة

تبذل دولة الإمارات العربية المتحدة جهودًا كبيرةً من أجل تحقيق الارتقاء بأداء الموظفين؛ حيث شددت خطة رؤية أبو ظبي الاقتصادية (٢٠٣٠) على ضرورة إتاحة الفرصة للموظفين للتدريب من أجل النهوض بالمستوى المهني بشكل كبير (تقرير مركز أبو ظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني، ٢٠٢٢). كما ذكر التقرير الحكومي الخاص بالشفافية والمساءلة، حيث تقوم حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة بمتابعة تنفيذ خطة الأداء الحكومي تنفيذًا لخطة رؤية الإمارات (٢٠٢١)، وذكر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، ورئيس مجلس الوزراء حاكم دبي -رعاه الله- ضرورة تقييم الوزارات بشكل سنوي؛ من أجل الارتقاء بأداء الموظفين داخل دواوين الوزارات الحكومية.

وتم إجراء عدة مقابلات مع المعنيين في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة للتعرف على الوضع الراهن.

ولقد اتبعت الدراسة طريقة براون (٢٠١٩م) في إعداد أسئلة المقابلات ولقاء المشاركين، وطرح التساؤلات عليهم بشكل متواتر، ولقد تبين من نتائج المقابلات أن المشكلة تبرز في تدني وتباطؤ عملية الارتقاء بأداء الموظفين بمحل الدراسة؛ حيث إنَّ هناك عدم تحديد للمهام الوظيفية بشكل واضح، وكذلك فإنَّ هناك تداخلًا ملحوظًا في الأدوار الوظيفية، وهناك تباطؤ ملحوظ في الدوافع التي يمكن من

خلالها الارتقاء بأداء الموظّفين في ديوان الوكيل، كما أنّ أداء الموظّفين يفتقر إلى الدوافع اللازمة لإنجاز الأعمال؛ نتيجة عدم القدرة على تنظيم الوقت. كما أن هناك تضارباً في الأدوار الوظيفية؛ نتيجة عدم توجيه الوقت، وكذلك تواجه افتقار التخطيط الواضح وتوجيه الوقت؛ ممّا انعكس إيجابياً على قدرة ديوان وكيل وزارة الداخلية على تحقيق التغذية العكسية اللازمة للارتقاء بأداء الموظّفين.

كما أوضحت نتائج المقابلات أن هناك عدم انتظام في عملية التغذية العكسية داخل ديوان الوكيل، الأمر الذي يُفسّر عدم الارتقاء بأداء الموظّفين بشكل كبير، ولقد أوضحت نتائج المقابلات أنّه يوجد غياب لتحليل المتغيّرات الداخليّة والخارجيّة التي تمر بها ديوان الوكيل.

وكذلك فقد تم عمل الاستبانة، وتم توزيعها على عدد (٦٠) من الموظّفين داخل ديوان الوكيل بوزارة الداخلية؛ حيث أوضحت نتائج الاستبانة أن هناك تدنياً في أداء بعض الموظّفين في ديوان الوكيل، كما أن هناك طلباً للتخطيط الإستراتيجي الواضح، ممّا يمكن أن ينعكس إيجابياً بشكل مباشر على الارتقاء بأداء الموظّفين، وكذلك فإنّ هناك الكثير من المهام الوظيفية لم تُنجز بشكل واضح؛ الأمر الذي أثار سلباً على الارتقاء بأداء الموظّفين، وكذلك الكثير من الأدوار الوظيفية لم تُستكمل بشكل كبير، كما أنّ عملية التغذية العكسية قد تأثرت بشكل كبير؛ ممّا انعكس سلباً على الارتقاء بأداء الموظّفين داخل ديوان الوكيل.

ولقد تم التأكّد من مشكلة الدراسة من الدراسات السابقة التي أكدت على أنّ فاعليّة في التخطيط الإستراتيجي وإدارة الوقت، ممّا أثار إيجابياً على الارتقاء بأداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي؛ حيث أكّدت دراسة الأشي (٢٠٢١م) أن استخدام أساليب تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الوقت، وأن هذا الاهتمام قد أدّى إلى الارتقاء بأداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي. ولقد أشارت دراسة بالك (٢٠٢٢م) إلى أنّ استخدام الكفاءة الذاتية قد يُسهم في رفع

أداء الموظّفين، حيث إن هناك تطبيقًا للخبرات السابقة، كما أن هناك استخدامًا للتجارب غير المباشرة، وكذلك فإنّ هناك دورًا حقيقيًا للتأثر العاطفي واستخدام أساليب الإقناع اللفظي، الأمر الذي أسهم في توضيح الارتقاء بأداء الموظّفين.

كما أكّدت دراسة جاد (٢٠١٩م) أن بالإمكان ملاحظة أثر استخدام الكفاءة الذاتية، الأمر الذي أثار - بشكل كبير - على الارتقاء بأداء الموظّفين؛ حيث إنه من الملاحظ في استخدام أساليب الإقناع اللفظي، ممّا أثار بشكل إيجابي على تحديد المهام الوظيفية، وكذلك فإن استخدام أساليب التأثر العاطفي قد أدّى إلى تحسين الأدوار الوظيفية، كما أنّ استخدام الخبرات السابقة قد أسهم في وجود الدوافع لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل كبير.

حيث أكّد الكعبي (٢٠٢٢م) أن هناك تدنيًا واضحًا بأداء الموظّفين؛ حيث أكد أنّ هناك تدنيًا في أداء المهام الوظيفية وعدم تحديد الأدوار الوظيفية في منظمة (يوناتيد) الرياضية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وكذلك فإنّ هناك غيابًا حقيقيًا للدوافع والتغذية العكسية بشكل كبير.

كما أشارت دراسة الأحبابي (٢٠٢٢م) إلى أن هناك تدنيًا بالأداء الوظيفي في إدارة الجمارك بدولة الإمارات العربية؛ بسبب عدم تحديد الأدوار الوظيفية والتداخل الواضح في المهام الوظيفية، وكذلك فإنّ الدوافع بتحقيق أهداف إدارة الجمارك في تدني ملحوظ، وكذلك فإنّ هناك غيابًا حقيقيًا للتغذية العكسية بشكل كبير. وكذلك فقد أشارت دراسة المنصوري (٢٠٢١م) إلى أنّ هناك تدنيًا واضحًا في التخطيط الإستراتيجي، الأمر الذي يؤثّر سلبًا على الارتقاء بأداء الموظّفين في ديوان عامّ وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي؛ حيث إنّ هناك تدنيًا واضحًا في تطبيق الرؤية والرسالة، الأمر الذي أثار إيجابيًا في أداء الموظّفين، كما أنّه لا يمكن تحديد المهام الوظيفية بسهولة، فضلًا عن تدني قدرة ديوان عامّ وزارة على تحديد الأدوار الوظيفية بشكل كبير.

ولقد سلطت دراسة الظنحاني (٢٠٢٣م) الضوء على القوة والتخطيط الإستراتيجي وأثرهما في مكانة الدولة عالمياً؛ حيث أكّدت الدراسة أنّ هناك طلباً واضحاً للتخطيط الإستراتيجي؛ مما يؤثر إيجابياً على الارتقاء بأداء الموظّفين بشكل واضح، وأشارت دراسة بكر (٢٠٢١م) إلى أن هناك غياباً لتطبيق الرؤية والرسالة التي تخص الدولة ككل، كما أن هناك غياباً واضحاً لإجراء التحليل اللازم للمتغيرات والظروف التي تمرّ بها الوزارة داخلياً وخارجياً، ممّا أسهم في تديّي الارتقاء بأداء الموظّفين بدولة الإمارات العربيّة المتّحدة، كما أن هناك غياباً لتقييم الأداء ومتابعة آخر التطورات في الأداء، ممّا أسهم في تديّي الارتقاء بأداء الموظّفين بشكل كبير.

ولقد أشارت دراسة اليماحي (٢٠٢٢م) إلى أن التخطيط الإستراتيجي يؤثر على الارتقاء بأداء الموظّفين بدولة الإمارات العربيّة المتّحدة، ولقد أكّدت دراسة الحمّادي (٢٠٢٢م) التي سلطت الضوء على التخطيط المدرسيّ الإستراتيجي في دولة الإمارات العربيّة المتّحدة؛ حيث أوضحت النتائج أن هناك كثرة في طلب التخطيط الإستراتيجي، كما أن هناك طلباً لاستخدام رؤية ورسالة المدارس في دولة الإمارات العربيّة، كما أنّه يوجد اهتمام كافٍ بتحليل الظروف والمتغيرات الداخليّة والخارجيّة التي تحيط بمدارس دولة الإمارات العربيّة، كما أن هناك التقييم الواضح ومتابعة الأداء، الأمر الذي قد يُسهم في الارتقاء بأداء الموظّفين بديوان عامّ وزارة الداخليّة بدولة الإمارات العربيّة المتّحدة.

١,٤ أسئلة الدراسة

١. ما أثر إدارة الوقت في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربيّة

المتّحدة؟

٢. ما أثر التخطيط الإستراتيجي في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة

الإمارات العربيّة المتّحدة؟

٣. ما أثر إدارة الوقت على الكفاءة الذاتيّة بديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات

العربيّة المتّحدة؟

٤. ما أثر التخطيط الإستراتيجي على الكفاءة الذاتيّة بديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة

الإمارات العربيّة المتّحدة؟

٥. ما أثر الكفاءة الذاتيّة في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات

العربيّة المتّحدة؟

٦. ما تأثير الكفاءة الذاتيّة في العلاقة بين إدارة الوقت في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة

أبو ظبي بدولة الإمارات العربيّة المتّحدة؟

٧. ما تأثير الكفاءة الذاتيّة في العلاقة بين التخطيط الإستراتيجي في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة

الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربيّة المتّحدة؟

١,٥ أهداف الدراسة

١. تحديد أثر إدارة الوقت في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات

العربيّة المتّحدة.

٢. قياس أثر التخطيط الإستراتيجي في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة

الإمارات العربيّة المتّحدة.

٣. استنتاج أثر إدارة الوقت على الكفاءة الذاتية بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٤. استكشاف أثر التخطيط الإستراتيجي على الكفاءة الذاتية بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٥. قياس أثر الكفاءة الذاتية في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٦. تحليل تأثير الكفاءة الذاتية في العلاقة بين إدارة الوقت في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٧. تحليل تأثير الكفاءة الذاتية في العلاقة بين التخطيط الإستراتيجي في أداء الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

١,٦ أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال التأكيد على أهمية إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي للارتقاء بأداء الموظّفين باستخدام الكفاءة الذاتية بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي. حيث تبرز أهمية الدراسة في تناول الموضوع من الجوانب النظرية والعملية، حيث أن الدراسة تسلط الضوء من الجانب النظري على نظرية الأداء الوظيفي وإمكانية رفع أداء الموظّفين، كما أن الدراسة تسعى إلى إبراز أهمية مرتكزات وعناصر إدارة الوقت التي تعتمد عليها كافة المؤسسات الحكومية في تحسين الارتقاء بأداء الموظّفين، وتسلط الدراسة الضوء على تخطيط وتنظيم الوقت؛ من حيث ترتيب أولويات الأعمال والعمل على إنجاز تلك الأعمال في أسرع وقت ممكن، وبأعلى كفاءة وفعالية، وكذلك فإنّ الدراسة تسلط الضوء على توجيه

الوقت نحو تحقيق أهداف المؤسسات في الأجل الطويل؛ وفقاً لمتطلبات ومعايير الكفاءة الذاتية التي أقرتها المؤسسات، وتعدّ هذه الدراسة دراسةً حديثةً للغاية؛ حيث إنّها أول دراسة يتم إجراؤها في الارتقاء بأداء الموظفين.

وكذلك فإن الدراسة من الناحية العملية قد كشفت عن دور الوساطة الكلية للكفاءة الذاتية بين المتغير المستقل والمتغير التابع بشكل واضح، كما كشفت صلاحية النموذج للقياس، وكذلك فإن الدراسة كشفت عن صلاحية العلاقات بين المتغيرات. كما أنّ نتائج هذه الدراسة مفيدة للباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية والمهتمين بعلم إدارة الأعمال؛ حيث إنّها تكشف أهمية التخطيط الإستراتيجي في الشركات ومدى تأثيره للارتقاء بأداء الموظفين، كما أن الدراسة الحالية تُعدّ امتداداً للدراسات السابقة؛ حيث إن الدراسة الحالية قد استفادت من الإطار النظري لإدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي وأثره على الارتقاء بأداء الموظفين بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

كما أنّ الدراسة الحالية تكشف عن طبيعة العوامل والمؤثرات لإدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي، وهي مفيدة للباحث؛ حيث إنّها تُمكن من التعمق في مشكلة الدراسة والبحث في النتائج من خلال منهجية الدراسة بشكل كبير.

وكذلك فإنّ نتائج الدراسة الحالية مفيدة لديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي؛ حيث يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة على كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية الموجودة بدولة الإمارات العربية المتحدة، ويمكن تعميم نتائج هذه الدراسة على كافة الوزارات وبصفة خاصة بإمارة أبو ظبي، كما أنّ نتائج الدراسة يمكن الاستفادة منها وتعميمها على الوزارات الحكومية خارج الإمارات العربية المتحدة.

وكذلك فإنّ الباحثين يمكنهم أن يستفيدوا من مفهوم إدارة الوقت والارتقاء بأداء الموظفين، وتحديد المتغيرات الفرعية لإدارة الوقت؛ مثل: (تخطيط الوقت، تنظيم الوقت، توجيه الوقت ورقابة الوقت)، كما

يمكن الاستفادة من المتغيرات الفرعية الارتقاء بأداء الموظفين؛ مثل: (المهام الوظيفية، الأدوار، الدوافع والتغذية العكسية).

ومن بين أبرز المبررات لاختيار موضوع الدراسة هو أن مشكلة تراكم الأعمال وزيادة كميتها أدّى إلى محاولة إنجاز الأعمال بدون كفاءة، كما أن من بين أبرز المبررات هو التأكيد على كشف العلاقة بين تخطيط وتنظيم الوقت وأثره على الارتقاء بأداء الموظفين باستخدام الكفاءة الذاتية، وكذلك فإنّ من بين أبرز المبررات في اختيار موضوع الدراسة هو الرغبة في الارتقاء بأداء العاملين وتقييم الأنشطة الإدارية. كما أن نتائج الدراسة سوف تفيد الباحثين من الناحية الأكاديمية بالتعرف على مشكلة الدراسة واستكشاف طرق حلها، وكذلك التعرف على مدى أهمية نظرية الدراسة وأن نتائج الدراسة مهمة لوزارة الداخلية وقد تستفيد منها كافة الوزارات الأخرى.

١,٧ حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة إلى أربعة أقسام:

١,٧,١ الحدود الزمانية

تقتصر حدود الدراسة على المدة الزمنية (٢٠٢٠-٢٠٢٣)، ويرجع السبب الرئيسي لاستخدام هذه المدة الزمنية لاختبار قدرة وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي على توظيف أثر إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي على الارتقاء بأداء الموظفين باستخدام الكفاءة الذاتية.

١,٧,٢ الحدود المكانيّة

تقتصر الحدود المكانيّة على ديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربيّة المتحدّة، ويرجع السبب الرئيسيّ لاختيار ديوان وكيل بوزارة الداخليّة هو التأكيد على إسهامات الوزارة في الارتقاء بأداء الموظّفين باستخدام الكفاءة الذاتيّة.

١,٧,٣ الحدود الموضوعيّة

تقتصر الحدود الموضوعيّة على أثر إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجيّ على الارتقاء بأداء الموظّفين في ديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي، باستخدام الكفاءة الذاتيّة، ويرجع السبب الرئيسيّ في هذه الدراسة هو تسليط الضوء على دور إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجيّ على الارتقاء بأداء الموظّفين في ديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي باستخدام الكفاءة الذاتيّة.

١,٧,٤ الحدود البشريّة

تقتصر الحدود البشريّة على الموظّفين بديوان وكيل وزارة الداخليّة بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربيّة المتحدّة، وتشمل الحدود البشريّة الموظّفين، والمديرين، ورؤساء القطاعات الإداريّة، ويرجع السبب الرئيسيّ لاختيار الحدود البشريّة؛ للتأكد من الدور البارز الذي تمارسه وزارة الداخليّة في سبيل الارتقاء بأداء الموظّفين.

١,٨ مصطلحات الدراسة

هناك الكثير من مصطلحات الدراسة العلميّة والإجرائيّة، يمكن بيانها كالآتي:

مفهوم إدارة الوقت: هو الوسيلة التي يمكن من خلالها إنجاز الأعمال؛ وذلك لتحقيق أهداف

المنظمة وفقاً لرؤية وأهداف المنظمة. (زعزع، ٢٠١٧)

مفهوم إدارة الوقت إجرائياً: هو الوسيلة التي يمكن من خلالها إنجاز الأعمال؛ وذلك لتحقيق

أهداف ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي؛ وفقاً لرؤية وأهداف الوزارة.

تخطيط الوقت: هو القيام بتحديد أهداف المنظمة بدقة ووضوح لمدة زمنية محددة، والعمل على

وضع خطة لاستغلال الوقت في أداء المهام وإنجاز الأعمال (زعزع، ٢٠١٧).

مفهوم تخطيط الوقت إجرائياً: هو القيام بتحديد أهداف ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو

ظبي بدقة ووضوح لمدة زمنية محددة، والعمل على وضع خطة لاستغلال الوقت في أداء المهام وإنجاز

الأعمال.

تنظيم الوقت: هو القيام بترتيب وتنظيم الوقت وفقاً لأولويات الأعمال؛ بحيث يكون الوقت كافياً

لكل مهمة، على أن يحقق أهداف المنظمة بشكل مباشر (زعزع، ٢٠١٧).

مفهوم تنظيم الوقت إجرائياً: هو القيام بترتيب الوقت في ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو

ظبي وفقاً لأولويات الأعمال؛ بحيث يكون الوقت كافياً لكل مهمة.

توجيه الوقت: هو القيام بالتفويض اللازم من أجل توجيه الوقت المسموح لأداء المهام الوظيفية؛

حتى يمكن الانتهاء من تنفيذ كافة الأعمال المطلوبة بكفاءة وفعالية في المدى القصير والطويل (زعزع،

٢٠١٧).

مفهوم توجيه تنظيم إجرائياً: هو القيام بالتفويض اللازم من أجل توجيه الوقت المسموح لأداء

المهام الوظيفية في ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي حتى يمكن الانتهاء من كافة الأعمال المطلوبة

بكفاءة وفعالية في المدى القصير والطويل.

رقابة الوقت: هو قيام العاملين بالشركة بمراقبة تنفيذ وإنجاز الأعمال بأنفسهم في الوقت المحدد،

وعدم تجاوز الوقت المسموح للمهام الوظيفية (زعز، ٢٠١٧).

مفهوم الإدارة الذاتية إجرائياً: هو قيام الموظفين في ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي

بمراقبة تنفيذ وإنجاز الأعمال بأنفسهم في الوقت المحدد، وعدم تجاوز الوقت المسموح للمهام الوظيفية.

التخطيط الإستراتيجي: هي الطرق والأساليب والنهج الذي تقوم به المؤسسة من أجل رسم

ملامح ممارسة تلك المؤسسة لأوجه النشاط الاقتصادي والمالي والإداري؛ بما يسهم في تحقيق أهداف

المؤسسة خلال فترة زمنية معينة (الديري، ٢٠١٧).

مفهوم التخطيط الإستراتيجي إجرائياً: هي الطرق والأساليب والنهج الذي تقوم به ديوان وكيل

وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي من أجل رسم ملامح ممارسة تلك الوزارة لأوجه النشاط الاقتصادي والمالي

والإداري؛ بما يسهم في تحقيق الوزارة خلال مدة زمنية معينة.

الرؤية والرسالة: هي الخطوط العريضة والهدف العام التي تسعى المؤسسة لتحقيقه والوصول إليه؛

بحيث يحقق أهداف المؤسسة خلال مدة زمنية معينة (الديري، ٢٠١٧).

مفهوم الرؤية والرسالة إجرائياً: هي الخطوط العريضة والهدف العام الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه

والوصول إليه؛ بحيث يُحقق أهداف ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي خلال مدة زمنية معينة.

تحليل المتغيرات الداخلية والخارجية: هي القدرة على تحليل الظروف والأوضاع والتحديات

الداخلية والخارجية التي تحيط بالمؤسسة؛ بحيث يتم تحقيق أهداف المؤسسة خلال مدة زمنية معينة.

(الديري، ٢٠١٧).

مفهوم تحليل المتغيرات الداخلية والخارجية إجرائياً: هي القدرة على تحليل الظروف والأوضاع

والتحديات الداخلية والخارجية التي تحيط بديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي؛ بحيث يتم تحقيق أهداف الوزارة خلال مدة زمنية معينة.

تقييم الأداء: هو القدرة على التعرف على تقييم نتائج أعمال الموظفين داخل المؤسسة؛ بحيث ينتج عن هذا التقييم تحديد مدى التقدم المادي والمعنوي للموظفين خلال مدة زمنية معينة. (الديري، ٢٠١٧).

مفهوم تقييم الأداء إجرائياً: هو القدرة على بيان تقييم نتائج أعمال الموظفين داخل ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي؛ بحيث ينتج عن هذا التقييم تحديد مدى التقدم المادي والمعنوي للموظفين خلال مدة زمنية معينة.

متابعة الأداء: هو القدرة على متابعة نتائج الأعمال داخل المؤسسة؛ بحيث يبرز مدى تطبيق التخطيط الإستراتيجي لتنفيذ أهداف المؤسسة خلال مدة زمنية معينة. (الديري، ٢٠١٧)

مفهوم متابعة الأداء إجرائياً: هو القدرة على متابعة نتائج الأعمال داخل ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي؛ بحيث يبرز مدى تطبيق التخطيط الإستراتيجي لتنفيذ أهداف الوزارة خلال مدة زمنية معينة.

الكفاءة الذاتية: هي قدرات وإمكانات الموظف النابعة من درجة التعليم ومستوى الخبرات السابقة التي يستفيد منها الموظف خلال تنفيذ سياسات وأهداف المؤسسة التي ينتمي إليها (حداد، ٢٠١٦).

التعريف الإجرائي للكفاءة الذاتية: هي خبرات الموظف في التعامل مع متطلبات وظيفته الحالية؛ بحيث يمكنه استخدام تلك الخبرات في تطوير الأداء المؤسسي لديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي.

التجربة غير المباشرة: هي التجارب التي مرَّ بها العاملون ويمكن تطبيقها في المؤسسة بطريقة غير

مباشرة، أو يمكن تفعيل تلك التجارب في المؤسسة بطريقة غير مباشرة. (حداد، ٢٠١٦م).

مفهوم التجربة غير المباشرة إجرائياً: هي التجارب التي مرَّ بها الموظفون ويمكن تطبيقها في ديوان

وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي بطريقة غير مباشرة، أو يمكن تفعيل تلك التجارب في المؤسسة بطريقة غير مباشرة.

الإقناع اللفظي: هو استخدام أساليب لفظية من أجل إقناع العاملين أو المديرين باتجاهات معينة

داخل العمل تُسهم في تحقيق أهداف المؤسسة، أو إنجاز العمل في أقل وقت ممكن، ويُعدّ الإقناع اللفظي من أبرز أساليب الكفاءة الذاتية (حداد، ٢٠١٦).

مفهوم الإقناع اللفظي إجرائياً: هو استخدام أساليب لفظية من أجل إقناع الموظفين أو المديرين

باتجاهات معينة داخل العمل تُسهم في تحقيق أهداف ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي، أو إنجاز العمل في أقل وقت ممكن، ويُعدّ الإقناع اللفظي من أبرز أساليب الكفاءة الذاتية.

التجارب السابقة: هي التجارب التي تعرَّض لها العاملون داخل المؤسسة أو في مؤسسات أخرى؛

مما أدَّى إلى اكتساب العاملين خبرةً كبيرةً في التعامل مع نفس الأوضاع إذا ما تكررت مرةً أخرى (حداد، ٢٠١٦).

مفهوم التجارب السابقة إجرائياً: هي التجارب التي تعرَّض لها الموظفون داخل ديوان وكيل وزارة

الداخلية بإمارة أبو ظبي؛ مما أدَّى إلى اكتساب الموظفين خبرةً كبيرةً في التعامل مع نفس الأوضاع إذا ما تكررت مرةً أخرى.

التأثر العاطفي: ويعرّف التأثر العاطفي بأنه قدرة العامل أو الموظف على استخدام المؤثرات

العاطفية في تحقيق أهداف المؤسسات، وفي محاولة تنفيذ المهام الوظيفية (حداد، ٢٠١٦م).

مفهوم التأثير العاطفي إجرائياً: يُعرّف التأثير العاطفي بأنه: قدرة العامل أو الموظف على استخدام

المؤثرات العاطفية في تحقيق أهداف ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي، وفي محاولة تنفيذ المهام الوظيفية.

الأداء الوظيفي: يُعرّف الأداء الوظيفي على أنه مجموعة العوامل التي إذا اجتمعت أدّى ذلك إلى

زيادة الإنتاجية، وهو ما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة (بديسي، ٢٠١١م).

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي: هي الطريقة التي يمكن من خلالها تنفيذ أهداف ورؤية ديوان

وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي، ويمكن تحديد مستوى الأداء الوظيفي من خلال الأهداف التي تم تحقيقها في الأجل الطويل.

المهام الوظيفية: هي المهام التي تُوكّل للعاملين ويؤدونها في ضوء رؤية وخطة المؤسسة، ومن أجل

تحقيق أهداف المؤسسة. (بديسي، ٢٠١١).

مفهوم المهام الوظيفية إجرائياً: هي المهام التي تُوكّل للموظفين ويؤدونها في ضوء رؤية وخطة

المؤسسة، ومن أجل تحقيق أهداف ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي.

الأدوار: هي المناصب الوظيفية والأدوار التي يمكن للعاملين تأديتها من خلال دعم وتحقيق

أهداف المؤسسة (طه، ٢٠١٧).

مفهوم الأدوار إجرائياً: هي المناصب الوظيفية والأدوار التي يمكن للموظفين تأديتها من خلال

دعم وتحقيق أهداف وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي.

الدوافع: هي قدرة الموظف على معرفة موقعه الاجتماعي في المنظمة، وتفهم الموظف لحدوده

التنظيمية في إطار ما يتعرض له من مؤثرات داخلية وخارجية لتحسين الأداء الوظيفي (عيسى، ٢٠١٤).

مفهوم الدوافع إجرائياً: هي قدرة الموظف على معرفة موقعه الاجتماعي في المنظمة، وتفهم

الموظف لحدوده التنظيمية في إطار ما يتعرض له من مؤثرات داخلية وخارجية داخل ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي لتحسين أداء الموظفين.

التغذية العكسية: هي مجموعة من الإجراءات تهدف إلى تسهيل حصول العاملين على معلومات

حول العمل؛ حتى يتمكن العاملون من تدارك الأخطاء وتحسين جودة مخرجات العمل. (عيسى،

٢٠١٤)

مفهوم التغذية العكسية إجرائياً: هي مجموعة من الإجراءات تهدف إلى تسهيل حصول الموظفين

على معلومات حول ديوان وكيل وزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي؛ حتى يتمكن الموظفون من تدارك الأخطاء وتحسين جودة مخرجات العمل.

الأثر: هو قياس وتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع بالدراسة ومن خلاله يتم حسم

العلاقات بين المتغيرات (بجاي، ٢٠١٣م) أما التأثير هو استكشاف درجة الأثر والتأثير إن كان تأثيراً كلياً

أو تأثيراً محدوداً (بجاي، ٢٠١٣م).

١,٩ ملخص الفصل الأول

استعرض الفصل الأول إشكالية الدراسة عن أثر إدارة الوقت والتخطيط الإستراتيجي على الارتقاء

بأداء الموظفين، من خلال الكفاءة الذاتية بوزارة الداخلية بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة،

كما استعرض الفصل الأول خلفيّة الدراسة، وأهميّة الدراسة، وأسئلة الدراسة، وأهدافها، وكذلك تناول

الفصل الأول مصطلحات الدراسة.