

Organizational monitoring and reflex of suffocation of work .
An opinions study of sample workers in manufacturing of Isphelt dohuk
 الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لأراء عينته من العاملين في معمل
 إسفلت بلدية دهوك

أ.م.د. سلطان احمد خليف النوفل/ الكلية التقنية الادارية / الموصل / الجامعة التقنية الشمالية
 07512357872 dr.sultanaahmed62@ntu.edu.iq
 م.م. نضال علي سليمان رشيد/ الكلية التقنية الهندسية / الموصل / الجامعة التقنية الشمالية
 07701624733 nidhalali.11@gmail.com

OPEN ACCESS



P - ISSN 2518 - 5764
 E - ISSN 2227 - 703X

Received: 28/5/2019

Accepted: 25/6/2019

مستخلص البحث:

تهدف البحث الحالية الى تحديد آليات الرصد التنظيمي في المنظمة المبحوثة فضلا عن التعرف على الاختناقات في ميدان العمل وقد اعتمدت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة عشوائية شملت (45) فرداً من مختلف المستويات الادارية في معمل إسفلت بلدية دهوك وقد تبنت الدراسة مجموعة فرضيات ابرزها ل(لا يوجد تأثير معنوي لا بعد الرصد التنظيمي في اختناقات العمل على مستوى المنظمة عينه الدراسة) ,وقد توصلت الدراسة الى جملة استنتاجات أبرزها وجود تأثير لعميلة الرصد التنظيمي في اختناقات العمل كما تقدمت البحث بعدة توصيات.

المصطلحات الرئيسية للبحث/ الرصد التنظيمي , الاختناقات في العمل , معمل اسفلت بلدية دهوك.



المقدمة

يعكس الرصد التنظيمي حالة من الحركية التي تديها المنظمات تجاه كل ما يجول ضمن بينتها وعلى نحو يمهدها السبيل لاكتشاف جملة من الحالات سواء وقعت في اطار الإشكاليات والتحديات او ما تمحور ضمن نطاق الفرص وفي ذلك إشارة إلى إمكانية البحث والتحري عن طبيعة الاختناقات التي تسود في ميدان العمل علما ان ولادة مثل هذه الاختناقات يعني بروز أوجه الخلل وبالتالي فقدان التوازن النسبي مما يترتب عليه ضيق نطاق العمل وبالتالي بروز احتمالات الفشل لان من لا يراقب ذاته وبينه عمله فهو الأقرب الى الوقوع في فخ المعضلات وسيل التناقضات , عليه وجد الباحثان من دراسة هذا الموضوع ضرورة فعليه على مستوى المنظمات لكونه يحمل اتجاهين :احدهما الرصد التنظيمي والاخر تحديد الاختناقات في العمل علما ان هذين الاتجاهان يمثلان مدخلا فعالا للنجاح .

فالاول : يدعم اهمية الرصد التنظيمي اما الثاني فهو يركز على الاختناقات في العمل عبر المؤشرات الدالة عليها وقد اتخذت الدراسة المحاور الآتية سبيلا لها .

المحور الأول / منهجية البحث والدراسات السابقة

- منهجية البحث

اولا : مشكلة الدراسة

عمدت المنظمات المعاصرة إلى متابعة ما يدور في بينتها من خلال اعتماد مجموعة من الآليات المجسدة وقد تباينت الأساليب التي اعتمدها المنظمات في ذلك بدءا من استحضار القدرة الاستباقية فضلا عن توفر الخلاصات التي تؤمنها المصادر السرية للمعلومات مقترنا ذلك بعمليات التغذية العكسية التي تشكل قنوات فاعلة في مجال تأشير الفعل ورد الفعل ويلزم ذلك التوظيف الأفضل لبروتوكول المناسبات بمدياته الرسمية وغير الرسمية وكل ذلك يمثل إشارة إلى إمكانية التحسس تجاه احداث البيئية ومثل هذه الفعاليات كانت غير مفعلة في المنظمة المبحوثة حسب المعايير الميدانية للباحثين , الامر الذي دفعها الى التأكيد على مسألتين اولها ضرورة تذكير الادارات بأهمية الدور الذي يلعبه الرصد التنظيمي عبر آلياته بشأن حالات التحسس تجاه كل ما يدور ضمن نطاق البيئة مع الاخذ بنظر الاعتبار ان مثل هذه الآليات تسهم مساهمة فعالة في خدمة الواقع المنظمي وتشخيص مستوى الاختناقات فيه , عليه وجد الباحثان من ذلك مدخلا لعرض مشكلة البحث التي تحددت بالتساؤل الآتي :

- هل يمتلك معمل إسفلت بلدية دهوك (معمل إسفلت بلدية دهوك) آليات فعالة لتفعيل عملية الرصد التنظيمي فيه وبما يمكنه من تحديد الاختناقات في ميدان عملها ؟

ثانياً : اهداف البحث

- تسعى البحث الحالية الى تحقيق مجموعة من الأهداف
- 1- تحديد قدرة المنظمة المبحوثة على الرصد التنظيمي في اطار الآليات المعبرة عنها.
 - 2- تأشير الاختناقات التي تقع في ميدان المنظمة المبحوثة .
 - 3- بيان درجة الفروق المعنوية بين الرصد التنظيمي وبين الاختناقات في العمل .

ثالثاً: أهمية البحث

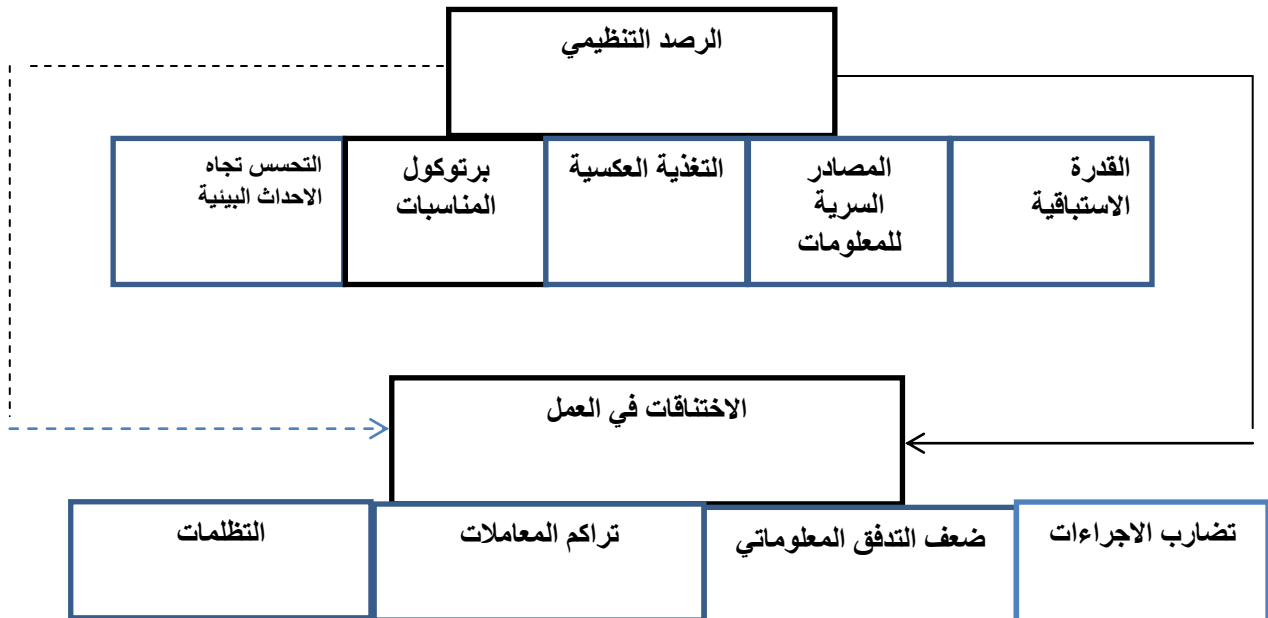
تنبثق أهمية البحث الحالية من سعيها الفعلي للكشف عن الرصد التنظيمي عبر الآليات المعبره عنه وانعكاس ذلك على اشكالية الاختناقات في العمل فضلا عن انها محاولة متواضعة من الباحثين لا ثراء المعرفة في هذا المجال والعمل على سد فجوة كادت المنظمات ان تتجاهلها او تتحسس سلبيا في اهميتها ممثلة بـ (الدور الفعلي للرصد التنظيمي في تشخيص ومعالجة الاختناقات في العمل).



الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

ثالثاً: أنموذج البحث

اعتمدت البحث الحالية المخطط الافتراضي ادناه :



الشكل رقم (1) مخطط البحث الفرضي

* اعداد الباحثين → يشير الى الارتباط ----> يشير الى الاثر

رابعاً : فرضيات البحث

تمثلت فرضيات الدراسة الحالية بالاتي:

- 1- لا تتوافر لدى المنظمة المبحوثة الآليات المعبرة عن عملية الرصد التنظيمي فيها .
- 2- لا تمتلك المنظمة المبحوثة السبل الكفيلة لتحديد المؤشرات الدالة على الاختناقات في ميدان عملها .
- 3- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين الرصد التنظيمي وبين الاختناقات في ميدان العمل على مستوى المنظمة عينة الدراسة.
- 4- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للرصد التنظيمي في الاختناقات في العمل .

خامساً: جمع البيانات والمعلومات

عمد الباحثان الى جمع البيانات الخاصة بالموضوع قيد الدراسة عبر استمارة استبيان اعدت لهذا الغرض وقد تكونت من جزئين الاول تمثل بالبيانات الرصد التنظيمي متغيرا مستقلا والذي فسرت الفقرات من (x1...x15) اما الجزء الثاني فقد تمثل بمؤشرات بالاختناقات في ميدان العمل وقد تحدد بالفقرات (y1...y12) وتم توزيعها على عينة عشوائية شملت (45) فردا من مختلف المستويات الوظيفية علما ان الاستبانة خضعت لاختباري الصدق والثبات، فيما يخص اختبار الصدق تمت الاستعانة بأراء عدد من المحكمين* لأجراء التعديلات المطلوبة في ضوء ملاحظاتهم، اما عن اختبار الثبات فقد تم اختيار نصف العينة من المبحوثين ووزعت استمارة استبيان عليهم وبعد مرور اكثر من شهر تمت عملية اعادة توزيع الاستبانة على ذات العينة وتم الحصول على اجابات مماثلة بنسبه (17%) مما شجع على اجراء البحث الحالية .



الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

سادساً: حدود البحث

تمثلت بالحدود العلمية (موضوع الدراسة الحالية) اما الحدود المكانية فقد انحصرت في ميدان (معمل اسفلت بلدية دهوك) وفيما يخص الحدود الزمنية فقد امتدت من الفترة 11\1\2018 لغاية 10/4/2019 .

سابعاً : منهج البحث

اعتمدت الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لدراسة متغيري الظاهرة قيد الدراسة في ظل الإفادة من إجابات المبحوثين عن كل متغير مع محاولة المزوجة مع الخبرة العلمية.

ثامناً : الأدوات الإحصائية

عمد الباحثان الى توظيف عدد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات الخاصة بالموضوع قيد البحث وقد تمثلت هذه ب(التكرارات , النسب المئوية , الأوساط الحسابية , الانحرافات المعيارية , تحليل التباين) .
*المحكمين

1. د. نوال يونس محمد /استاذ/ الكلية التقنية الادارية/الموصل
2. د. سلطان عبد الرحمن فتحي /استاذ مساعد/ الكلية التقنية الادارية/الموصل
3. د. نبال يونس محمد/استاذ مساعد/ المعهد التقني / الموصل
4. د. احمد سليمان محمد/استاذ مساعد/ الكلية التقنية الادارية/الموصل

تاسعاً : الدراسات السابقة

- 1- دراسة 531,2005, hyrkas
اجريت هذه الدراسة في مستشفيات الصحة النفسية والعقلية في (فنلند) وقد تبين من خلال الدراسة ان عملية الرصد والاشراف الاكلينيكي الفعال يقلل من حالات الشعور بالاحترق ويعزز الرضى وبالمقابل فان تدني كفاءة الرصد يزيد من معدلات عدم الرضا لدى الافراد .
- 2- دراسة 111,1997, Dean,et al
اشرت هذه البحث دور القائد الاداري في تحليل لغة الجسد وبما يمكنه من الرصد والقدرة على تحليل الحركات والايحاءات والاشارات الصادرة من الغير وتحليلها تحليلًا حياديًا وصائبًا منطلقًا في ذلك من نوع وطبيعة التراكم المعرفي لديه مع التأكيد على ان ارتفاع مؤشر الرصد يعني الامكانية العالية في تفسير كل حركة .

المحور الثاني / الإطار النظري

أولاً: الرصد التنظيمي

ينصرف مفهوم الرصد الى حالات المتابعة ومحاولة الوقوف على سير الاحداث المنظمة وفي هذا السياق اشار كل من (Lee, Robert G. and King, 2004,58), الى ان الرصد ضرب من ضروب تكاليف القيادة والذي يوشح للقائد ان كل العيون تراقبك وتتابعك مع من تقضي وقتك ؟ ومن هم الذي تضمهم اجتماعاتك ؟ ولماذا تناولت الغذاء مع (س) وهل سمعت مافعله (ع) وهل رأيت ماذا ترتدي اليوم ؟
اتساقاً مع ذلك فقد اشار (Alnofal , 2019,106) الى ان القدرة على رصد الاحداث تمثل احد اوجه التعبير عن المستقبل المنظمي علما ان ذلك يتطلب اعتماد مجموعة من الاليات المؤشرة لدرجه الخطورة فيها وما النتائج التي تترتب عليها ,وهل وقعها في المستقبل القريب ام البعيد .

ويرى الباحثان ان الرصد التنظيمي يشكل احد المداخل التي تعتمدها المنظمات لتأشير ما يدور في بينها وبالتالي تشخيص طبيعة التغيرات وصولاً الى بيان مستوى السلوكيات للمنافسين لها الأمر الذي استلزم منها اعتماد عده سبل بقصد رصد الواقع التنظيمي ومعرفة مستوى التقدم او التراجع فيه وهنا تجدر الإشارة إلى ضرورة توافر المعلومات وضمن الخصائص المؤكدة لأهميتها والعاكسة لفعالها في مجال القرار الإداري وصولاً إلى اقرار فكرة المبادلة لذا برزت الحاجة الى توظيف اكثر من الية لتكون المصدر الاثرائي المعزز والداعم لحالات الرصد اخذين بنظر الاعتبار ان عمليات الرصد يجب ان لا تحدد ضمن بؤر ضيقة ومناطق اختناق محددة بقدر ما نبغي الاتساع والشمولية بحيث تأخذ عملية الرصد درجة قوية من الفعل والتأثير ونعني



الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

هنا قدرة عملية الرصد على تأثير مكامن الواقع الإداري الذي شهد و يشهد تغيرات متسارعة بحيث ان اي حالة تأخير او إعاقه ستشكل مثلمة في المجال التنظيمي .

وعلى وفق هذا السياق جاءت اهتمامات المنظرين في مجال العمليات وحتى الاستراتيجية متواترة بحيث تكون مسبوقه بحالات رصد تؤمن امكانية رواجها وبالتالي الكشف عن ردود الفعل تجاهها شريطة ان يكون ذلك تحت منظار الرصد اخذين بنظر الاعتبار نجاح عملية الرصد دون معيقات سلبيه .
وقد اهتدى الباحثان الى اعتماد مجموعة من الآليات لتدعيم عملية الرصد التنظيمي في منظمات الأعمال وهذا ما يمكن تحديده عبر السياق الآتي :

1- توافر القدرة الاستباقية ان توافر القدرة الاستباقية لدى منظمات الأعمال يكشف عن درجة من البعد في وجهات النظر وقرار التصير والبصيرة الى الحد الذي يؤمن لنا القول ان القدرة الاستباقية لايمكن فصلها عن التخطيط الاستراتيجي فهي مادته الاساسية (parboteeah&cullen,2008,200) بحيث تتاح لها فرصه الأخذ والعطاء في أن واحد اي مفاعلتها مع الواقع عبر متحسسات القدرة الاستباقية والتي هي وليدة تراكم معرفي مثلما هو معلوماتي وبما يمكن الإدارات التنظيمية من معرفة ما يدور بينهما صحيح ان ذلك يشكل درجة من الصعوبة الا انه لايعني التوافق والانتظار في مجال سير العمليات الإدارية

2- توظيف خلاصات المصادر السرية للمعلومات في منظومات الأعمال على نحو يمكن صناع القرارات من تامين المفاضلة التي قد تعترضها صعوبات الا ان ذلك يجب ان لايشكل تحديا فاعلا بقدر مايمثل انجذاب نحو مسارات العملية الإدارية كما يحدو بنا الامر الى القول بان بعض الكتاب قد تلازمهم حالة من التردد عند عرض موضوع المعلومات وعلى وفق ما مؤشر اعلاه الا ان متطلبات العمل تستلزم توظيف فعاليات الشبكات الرسمية وغير الرسمية في أن واحد بغية الحصول على نتائج مثمرة في مجال العمل لذا يبدو للباحثين ان عملية الافادة من معطيات المصادر السرية للمعلومات تتطلب استحضار الوعي التام لدى المستفيدين منها لكونها تشكل مصدرا قابلا للإضافة والحذف والتشويش مما يتطلب وضع المرشحات لتصفية كل ما هو مناسب من معلومات عبرها(Alnofal, 2010,11).

3- التغذية العكسية تشكل التغذية العكسية احدى القنوات الفاعلة في مجال تأثير الفعل ورد الفعل بخصوص كل ما يقع ضمن المجال التنظيمي الى حد الكشف عن المعيبات وحالات الاختناق مع الاخذ بنظر الاعتبار نوع وطبيعة الاستجابات الناجمة عنها علما ان الاستجابات تأخذ عدة اوجه وبما يتناسب مع المثيرات ونوع المواقف المحيطة بالمنظمات ومع كل الاحتمالات تبقى اهمية التغذية العكسية قائمة وبالذات عندما تكون في حدود (360) درجة مما يعني ان التغذية العكسية تدور دورة دائرية تمهد السبل لاكتساب المعلومات من كافة المجالات وحتى المستويات التنظيمية الدنيا بحيث ان الخطأ في ميدان العمل لدى المستوى الاول يتم العلم والمعرفة به من قبل الادارة وبما يمكنها من استحضار حالات المعالجة بشكل دقيق .

4- بروتوكول المناسبات : تشكل الدعوات والزيارات بمدياتها الرسمية وغير الرسمية منطلقا للقاءات وتبادل المعلومات وبالتالي الكشف عن وجهات النظر مما يعني توافر فيضا من المعلومات التي يتم توظيفه لصالح المنظمة . وهنا ينصب تأكيدنا على كل ما يقع ضمن المجال التنظيمي اي اننا نريد ان نقول ان دعوة المنتجين وزياراتهم وتشخيص المستهلكين وتحديد المنافسين مكن ان يتم عبر معطيات . بروتوكول المناسبات وبما يتيح فرصة لتوافر الفيض المعلوماتي وتحسين حالات اللاتأكد اي ان الدعوة الرسمية والزيارة تمثلان مداخل حية في المجال التنظيمي اذا ان كثير من اسرار المنظمات يمكن اكتسابه عن طريق بروتوكول المناسبات كونه يشكل مناخا ملائما لعرض كل ما يجول في الذاكرة بشأن العمل التنظيمي (Khalif,2005,51).

5- التحسس العالي تجاه الاحداث البيئية: تشكل الاحداث البيئية الاساس الفعال في بث التحسسات وإقرار حالات الانتباه وصولا الى الإدراك ومثل هذه التحسسات تؤثر وجود مثيرات بيئية متنوعة تسهم بشكل او باخر في انبثاق استجابات علما ان لكل مثير تحسس ما وبالتالي استجابة الأمر الذي يفسر لنا ان تنوع المثيرات يلزمه استجابات بغض النظر عن نوع وطبيعة تلك الاستجابات اذ ان البعض منها يقع خارج الحدود المرسومة مما يدفع الإدارات ان تفكر في استحضار مجموعة من الآليات التي تمثل سبل فاعلة للتعامل مع الواقع من هنا نجد ان كل تحسس ناجم عن حدث بيئي يؤثر تصورات وبالتالي يضع خطوط واضحة المعالم لدى المنظرين في المجال الاستراتيجي اخذين بنظر الاعتبار ان كل موقف تلازمة سلوكيات تمثل الحصيلة النهائية لردود الافعال تجاه المتغيرات التنظيمية وصولا الى البيئة وهنا اشارة الى ان اقرار حالات التحسس في



الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

الوسط البيئي يعني وجود درجة من الرصد تجاه كل ما يدور في البيئة لذا امست الحاجة قائمة الى المتابعة المستمرة لاي حدث بيئي لكونه يشكل همزة الوصل تجاه التفكير وبالتالي تحديد المعلومات التي يمكن توظيفها لصالح القرارات الإدارية وهذا يعني ضرورة استحضار عملية المسح البيئي كونها الخطوة الاولى باتجاه حالات التناغم بين استراتيجية المنظمة والبيئة الخارجية فضلا عن انها العملية التي يمكن للمنظمة اكتشاف الاحداث والاتجاهات التي تقع خارج حدودها (Rasheed & Jalab, 2007,107).

ثانيا : الاختناقات في العمل

تعكس الاختناقات حالة من التراكم بسبب عدم كفاءة سعة مراكز العمل اي حدوث ازمات . وفي السياق ذاته توشح الاختناقات في العمل مشكلة الظواهر المدانة في المنظمة بحيث تتضح معالم الاربك وبما يجسد بروز عنق الزجاجة الذي يعكس الاختناقات ضمن النظام وبذات الوقت يفصح عن نقص الفعاليات وحدث التأخيرات وزيادة التكاليف .

(Alganee/bottleneck/ <http://www.almanny.com/ar/adict/ar-ar/>)

وبناء على ما تقدم ينضح لنا ان الاختناقات في ميدان العمل احد التحديات التي تعترض مسار المنظمات وعلى نحو الذي جعل منها مثار جدل ونقاشات سواء اكان ذلك على مستوى الادارات ام امتد الحال الى المنظرين في مجال الادارة لذا باتت الحاجة قائمة الى التفكير في المعالجات سواء وقعت في اطار التنظير ام امتدت الى النطاق التطبيقي , لكن المسألة الأكثر حيوية والتي تفرض وقعها تحددت بان مسار التطبيق غير لغة التنظير , عالية اقتضت الضرورة ان نقول ان مسألة رسم وتأشير الاختناقات يجب ان لا يدور ضمن النداءات او اقامة منتديات للحوار بقدر ما يعني ضرورة تتبع خطوات العمل وتحديد الكيفية التي يتم بها الاداء مع الاخذ بنظر الاعتبار ان المسألة ليست وضع مرسمات لحدود الاشكاليات بقدر ما يتطلب الحال الإشارة الفعلية لكل وقائع العمل وتحدياته ضمن رؤية تركز على اية معيبتات مثلما تجعلها مدخلا فعليا لاقرار نوع وطبيعة البدائل الخاصة بالمعالجات في اطار العوائد وحتى الخسائر المترتبة على ذلك مع التأكيد على ان كل نوع من الاختناقات يترتب عليه اثار وتبعات مثلما تنجم عن معالجته بشكل جدي فواند , لذا اصبح من الواجب التقيد بعملية المفاضلة بين البدائل الى حد استخراج انقائها واكثرها احتواء (للمواقف الصعبة والغامضة مع التأكيد على ان البديل الانسب هو البديل الذي يحدد المشكلات في اطار المعالجة (حصرها وتصنيفها) فالمنظمات عندما تتبنى فكرة الحيود السداسي (SIX SEGMA) مثلا فهي تبغى وضع المعيبات على دالة التصحيح والمعالجة لا لتقديرات مرحلية بقدر ما يتطلب الامر التأكيد على الاستراتيجيات وعلى هذا الاساس اصبحت الضرورة قائمة الى تسخير آليات الرصد التنظيمي وجعلها فعالة لتشخيص الاختناقات علما ان المؤشرات الدالة عليها تحددت ب:

1- تراكم المعاملات : يشكل تراكم المعاملات احد المعوقات التنظيمية التي تواجه الإدارات وعلى نحو يعكس سلبا على اداء المهمات لذا امست الادارة بحاجة الى تأشير هذه التراكمات وبالتالي ازالة اية مبررات داعمة لهذا التراكم لكونه يمثل خرقا لعمليات التخطيط السليم فضلا عن كل ذلك فقد يوشح التراكم حالة من غياب التنسيق الى حد التداخل والاربك في مجال العمل مما يجعل العمل يدور في حلقة مفرغة اي تجلي ظاهرة الروتين والتقيد والجمود (Hassan, 1989, 83).

2- تضارب الإجراءات : تمثل الإجراءات خطوات تفصيلية يشترك فيها عامل التتابع الزمني في ادائها او تنفيذها وهذا يوشح ضرورة تبني الإدارات لمجموعة من الضوابط الداعمة لفكرة تنفيذ الإجراءات على وفق السياقات الصحيحة لكون أي حالة تعارض في المجال الاجرائي سوف ينعكس على مستوى الأداء وبالتالي تكون سببا لولادة إجراءات جديدة مما يشكل منعطفا سلبيا في كيفية احتوائها والتعامل معها (Al-Qahtani & Yousef, 2001, 45).



الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

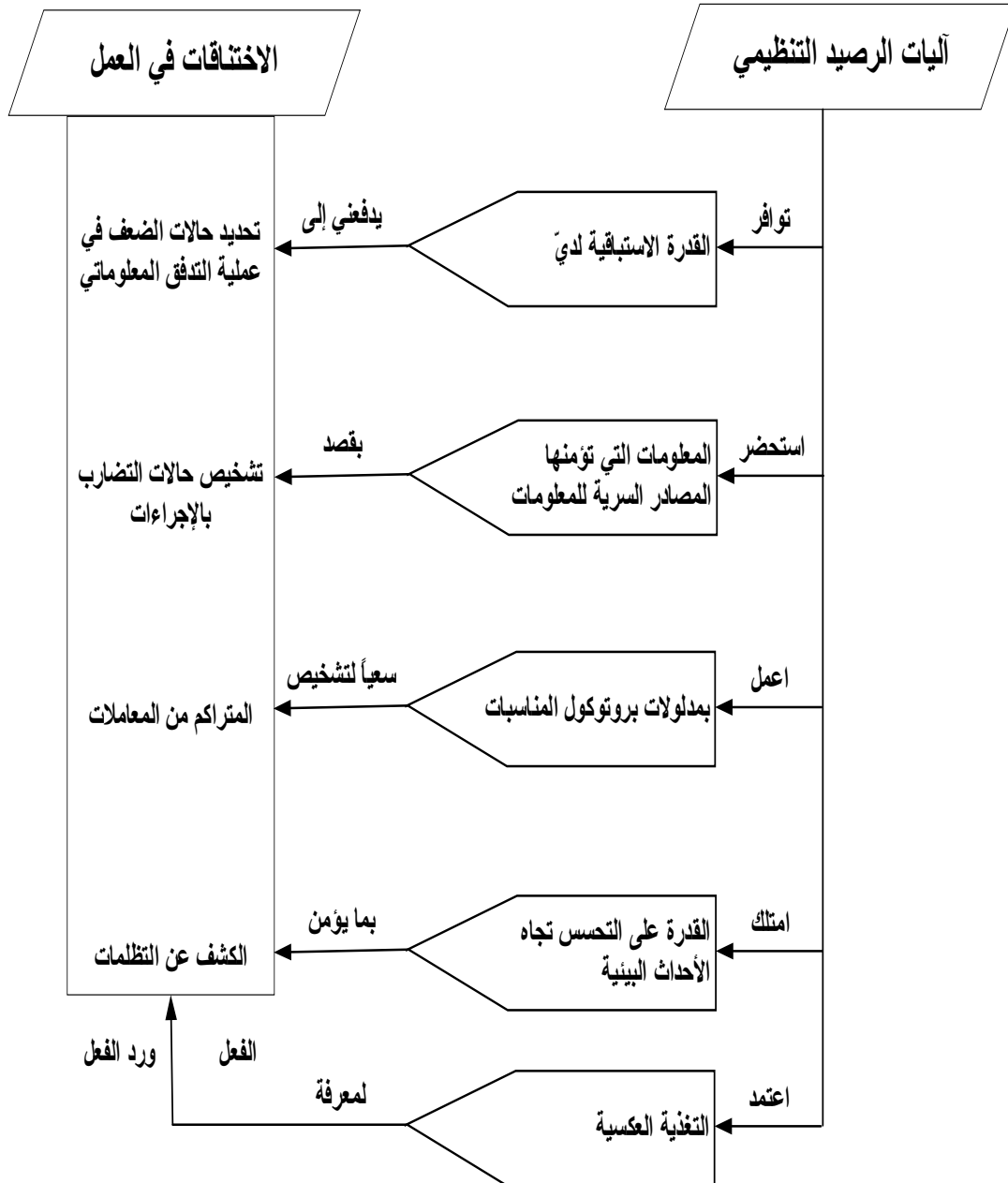
3- ضعف تدفق المعلومات : إي إن المعلومات غير متاحة أو قاصرة وفيها أخطاء فضلا عن تعذر فهمها (Ayasrah & Bani Ahmad, 2008,79) ومع ذلك فإن المعلومات الحية تشكل جوهر القدرات الادارية فضلا عن انها احد الدلالات المجسدة لفكرة امتلاك قدرا من المعرفة لذا تجلت اهمية تدفقها بشكل صحيح دون اية توقفات او اخفاقات تعترضها لكونها همزة الوصل تجاه التنفيذ الفعلي لأي مهمة وهذا يفسر لنا ان المعلومات لا تأخذ مداها الفاعل عند غياب حالات التدفق المستمر لها أخذين بنظر الاعتبار ان هناك مصفاة لفلترة هذه المعلومات وبالتالي اجراء عملية التصفية النقية لها وبما يؤمن الفعالية في اتخاذ القرارات ويؤشر توافر الخصائص الجيدة فيها .

4- التظلمات :تمثل كثرة التظلمات في ميدان العمل احد المؤشرات الدالة على وجود الاختناقات فضلا عن وجود تفاوت في مستوى انجاز العمل وبما يبرز فجوات عند تقديم الخدمات للجمهور وتكاد هذه الفجوات ان تكون نابعة من الكيفية التي تتم بها عملية التنفيذ مقترنا ذلك باحتمالية ضعف العدالة التعويضية في مجال الحوافز او انخفاض مؤشر العدالة الاجرائية في ميدان التطبيق مما يترتب عليه بروز مشكلة التظلمات التي تضع الادارة امام سلسلة من الخيارات والتفكير في انسب البدائل بغية امتصاص خطورة مثل هذه التظلمات وقد تبرز صراعات تفوق الحدود المقبولة مما يمهّد الحال لاستنزاف الوقت والقدرات وهنا رسالة تذكير بضرورة العناية والاهتمام بالتظلمات واعتماد صناديق الشكاوي بهذا الخصوص . (Thomas,K.W,&Schmidt,w.h,1976,315).

ثالثاً: الرصد التنظيمي والاختناقات في العمل رؤية تحليلية للباحثين

يمثل الرصد التنظيمي الحقيقة التي لا يمكن تجاوزها ضمن نطاق العمل وبما يمكن الادارات من الوقوف على واقع التنفيذ ومايلزمه من اشتباكات بحيث يتم التشخيص ومن ثم البدء بمرحلة التفكير لاقرار اليات المعالجة والاحتواء اي ان الرصد التنظيمي يؤشر حاجة المنظمات الى فحص الواقع ومعرفة نقاط الضعف وهل توجد قدرات وطاقت ظاهرة ام كامنه يمكن توظيفها لصالح ما يدور في بيئة الاعمال بمنظور رقابي قبلي وتزامني قبل ان يكون بعدي في ظل استحضار القدرة الاستباقية عبر متجه المعلومات وحركة التغذية العكسية وما تتمخض عنه الاحداث البيئية مما يوفر مدخلا لاستئثار فكرة مفادها ان فعالية وكفاءة الرصد التنظيمي يؤمن دلالات فعلية لتوجيه القدرات نحو تأشير اوجه الضعف ونقاط الاختناق اي ان عملية الرصد التنظيمي اشبه بالكاشف مثلما المنقب لكل مايقع ضمن النطاقات التنظيمية بحيث يتم تحديد ماتزحل به النفوس و ماهو مدفون من موارد اي ان عملية الرصد لا ينحصر مداها في المجال المنظور بل يمتد الى ماهو غير منظور وهنا اضافة الى ان عملية الرصد في المجال المنظمي البيئي لذا نقول ان دقة التصويب في عملية الرصد تسهم في تأشير الاخفاقات بغض النظر عن انواعها حتى وان كانت ضمن ماهو بسيط وما يدعم هذه العملية هو اعتماد فكرة المرشحات السلوكية التي تكون بمثابة الفلتر بحيث يتم عزل وفصل المعيبات من الانشطة والفعاليات واعادة عمليات التصفية لها بحيث يكون السلوك قويما والنشاط منظما والفعل مجسدا للهدف , اي ان نجاح التصويب يعني تأمين الفرصة تجاه عملية تحقيق الاهداف وبالتالي اعتراف فعلي بوجود المنظمة وقدرتها على اثبات الفعل عبر الرفض المطلق للركود وتبني فكرة التغيير دون المساس بجوهر المنظمة اي ان الرصد التنظيمي يوفر دلالات عدة منها مايقع ضمن متابعة الواقع ومعرفة مايدور فيه واخر يمتد الى البيئة الخارجية بقصد تشخيص التحركات التي تحصل فيها مما يوفر دلالتين في آن واحد فضلا عن انه يعالج المشكلات عبر متجهات الرؤية بعيدا عن حالات التوقع اي ان الرصد بكل ما يقدمه يضع الملموس في اطار التنفيذ مع مراعاة المحسوس .

ويمكن تجسيد ماتقدم في الشكل الآتي :



الشكل (2) الرصد التنظيمي والاختناقات في العمل

• اعداد الباحثان

المحور الثالث / الإطار الميداني

أولاً : وصف وتشخيص اليات الرصد التنظيمي على مستوى المنظمة المبحوثة .

كشفت معطيات الجدول (١) بشأن الرقابة كأحد آليات الرصد التنظيمي إن (24.4) من المبحوثين أكدوا على ان منظماتهم تعتمد أسلوب المتابعة المستمرة لهم وكان ذلك بوسط حسابي (1.87) وانحراف معياري (0.786) ,ويدعم ذلك استعانة المنظمات بعدد من الأفراد لتغذيتها بالمعلومات فضلاً عن استعانتها بالتقانات في تتبع حركة العاملين في ميدان العمل هذا ما فسرتة اجابيات (20%) من المبحوثين وبوسط حسابي (1.80) وانحراف معياري (0.757) . اما عن القدرة الاستباقية فقد أجمعت اجابيات (33.3) من المبحوثين ان إدارة المنظمة المبحوثة تنظر الى الواقع بعين المستقبل وكان ذلك بوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.706) ,واقترن ذلك باتفاق (31.1) من المبحوثين على توقع ادارة المنظمة حدوث تغيرات مفاجئة كما ان ادارة المنظمة تضع احتمالات متعددة عند اداء العمل وكان ذلك باتفاق (44.4) من المبحوثين وبوسط حسابي (2.36) وانحراف معياري (0.645) وتأتي المصادر السرية للمعلومات لتؤشر فعلها في الميدان المبحوث بوصفها احد الآليات المجسدة لحالات الرصد التنظيمي فقد اتفق (46.7) من المبحوثين على ان ادارة المنظمة تستفيد من الشبكات الاجتماعية في العمل وكان ذلك بوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.802) واقترن ذلك بوجود توجه جاد لدى ادارة المنظمة بالجوء الى التنصت الى ايه معلومات غير رسمية يتم تداولها مدعماً ذلك بسعيها الى تحليل كل ما يدور من اتصالات على مستوى التنظيم غير الرسمي هذا ما جسده اجابيات (31.1) من المبحوثين وبوسط حسابي (2.13) وانحراف معياري (0.694) وفيما يخص التغذية العكسية فقد تبين من خلال اجابيات المبحوثين ان (53.3) منهم اتفقوا على ان ادارة المنظمة تهتم بردود الفعل الصادرة من العاملين وكان ذلك بوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (0.696) فضلاً عن سعي ادارة المنظمة للتركيز على الاتصالات وجعلها مدخلاً لمعرفة كل ما يدور في اروقة الزبائن الى حد تأشير مستوى الاستجابة لديهم اي التحري عن الآثار الايجابية والسلبية لتعليمات العمل في ذات العاملين وقد تبين من خلال الاجابيات ان (42.2) اتفقوا على ذلك وبوسط حسابي (2.27) وانحراف معياري (0.720) ويأتي بروتوكول المناسبات ليؤكد دوره كآلية للرصد التنظيمي وذلك من خلال الفقرات المفسرة له اذ تبين من خلال اجابيات المبحوثين ان هناك اتفاق لدى (31,1) وبوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (0.837) كما ان الزيارات تمثل احد السبل للتبادل المعلوماتي وكشف الأمور الغامضة هذا ما عبرت عنه اتفاقات (33.3) من المبحوثين كما ان اللقاءات خارج العمل كانت قائمة ومعتمدة من قبل ادارة المنظمة في كشف الحقائق وتأشيرها .

وخلاصة القول ان اليات الرصد التنظيمي كانت مفعلة ولكن بحدود جسدها اجابيات المبحوثين بشأن كل اليات الرصد التنظيمي سواء تعلق الأمر بالرقابة او ما تجسد في القدرة الاستباقية مروراً بالمصادر السرية وحالات التغذية العكسية وانتهاء ببروتوكول المناسبات وفي ذلك مدخلاً للقول بان عملية الرصد التنظيمي اخذت اكثر من منحى في المنظومة المبحوثة, الا انها كانت مقيدة حسب اجابيات المبحوثين المشار لها اعلاه وقد يكون ذلك ناجماً عن اسباب خارج ادارة المنظمة المبحوثة اوان طبيعة العمل والنشاط الذي تمارسه يتسم بالوضوح كما انه مكشوف وظاهر ويتسم بالتركرارية مما اسهم في ولادة مثل هذه النتائج .



الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

الجدول (1) البيانات الرصد التنظيمي على مستوى المنظمة المبحوثة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاتفق		محايد		اتفق		البيانات الرصد التنظيمي	
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار		
0.786	1.87	37.8	17	37.8	17	24.4	11	X1	الرقابة
0.821	2.31	22.2	10	24.4	11	53.3	24	X2	
0.757	1.80	40	18	40	18	20	9	X3	
0.706	2.16	17.8	8	48.9	22	33.3	15	X4	القدرة الاستيعابية
0.767	2.04	26.7	12	42.2	19	31.1	14	X5	
0.645	2.36	8.9	4	46.7	21	44.4	20	X6	
0.802	2.24	22.2	10	31.1	14	46.7	21	X7	المصادر السريية للمعلومات
0.777	1.82	40.0	18	37.8	17	22.2	10	X8	
0.694	2.13	17.8	8	51.1	23	31.1	14	X9	
0.696	2.42	11.1	5	35.6	16	53.3	24	X10	التغذية العكسية
0.747	2.38	15.6	7	31.1	14	53.3	24	X11	
0.720	2.27	15.6	7	42.2	19	42.2	19	X12	
0.837	1.93	37.8	17	31.1	14	31.1	14	X13	برتوكول المناسبات
0.796	2.04	28.9	13	37.8	17	33.3	15	X14	
0.735	1.78	40.0	18	42.2	19	17.8	8	X15	

نتائج الحاسبة الالكترونية برنامج SPSS

ثانياً: وصف وتشخيص مؤشرات الاختناقات في العمل على مستوى المنظمة المبحوثة

أظهرت معطيات الجدول (2) ان (22.2) من المبحوثين اتفقوا على وجود حالة من التداخل عند تقديم الإجراءات بوسط حسابي (1.89) وانحراف معياري (0.745) الأمر الذي تترتب عليهم حاله من الصعوبة في تنفيذ تلك الإجراءات وبالتالي تعذر تنفيذها وكان ذلك باتفاق (31.1) من المبحوثين وبوسط حسابي (1.80) وانحراف معياري (0.894) اما بشأن ضعف التدفق المعلوماتي كأحد مؤشرات المفسرة للاختناقات في العمل فقد تبين ان (31.3) من المبحوثين يواجهون صعوبة في كسب المعلومات وكان ذلك بوسط حسابي (1.76) وانحراف معياري (0.679) علما ان مثل هذه الصعوبة تفسر لنا ان المعلومات تناسب على وفق مسارات غير منظمة مقترنا ذلك بتضارب مصادر المعلومات هذا ما اجتمعت عليه اتفاقات (26.7) علما ان ذلك كان بوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (0.780) وفيما يخص تراكم المعاملات فقد تبين من خلال اتفاق (26.7) من المبحوثين على ان حالة عنق الزجاجة كانت سائدة مما يعني تعذر انجاز المعاملات في الوقت المحدد اي ان عملية انجاز المعاملات تتأخر وكانت ذلك باتفاق (60.0) من المبحوثين وبوسط حسابي (2.49) وانحراف معياري (0.695) اما عن التظلمات كأحد المؤشرات الدالة على الاختناقات في العمل فقد كشفت اجابات المبحوثين ان (22.2) من المبحوثين اتفقوا على وجود حالة من التظلم في ميدان العمل فضلا عن سيادة حالات الاستياء لدى العاملين عند ممارستهم المهمات هذا ماكدته اتفاقات (26.7) من المبحوثين وبوسط حسابي (1.84) وانحراف معياري (0.824) الأمر الذي يفسر لنا ان مؤشرات الاختناقات في العمل كانت قائمة في معمل اسفلت بلدية دهوك حسب اجابات المبحوثين مما ترتب عليه استحضرار البيانات الرصد التنظيمي بقصد المعالجة في ظل انتقاء افضل البدائل سواء اكانت ذلك على المستوى الاستراتيجي او السلوكي.



الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

الجدول (2) وصف مؤشرات الاختناقات في العمل على مستوى المنظمة المبحوثة

فقرات المقياس								
المؤشرات	اتفق		محايد		لا اتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار		
تضارب الإجراءات	Y1	10	22.2	20	44.4	15	33.3	0.745
	y2	22	48.9	15	33.3	8	17.8	0.763
	y3	14	31.1	8	17.8	23	51.1	0.894
ضعف التدفق المعلوماتي	y4	6	33	22	48.9	17	37.8	0.679
	y5	10	22.2	14	31.1	21	46.7	0.802
	y6	12	26.7	18	40.0	15	33.3	0.780
تتراكم المعاملات	y7	12	26.7	14	31.1	19	42.2	0.824
	y8	18	40.4	15	33.3	12	26.7	0.815
	y9	27	60.0	13	28.9	5	11.1	0.695
التظلمات	y10	10	22.2	18	40.0	17	37.8	0.767
	y11	13	28.9	17	37.8	15	33.3	0.796
	y12	12	26.7	14	31.1	19	42.2	0.824

• نتائج الحاسبة الالكترونية برنامج SPSS

ثالثا: تحليل التباين بين الرصد التنظيمي وبين الاختناقات في العمل على مستوى

المنظمة المبحوثة

توفر معطيات الجدول (3) والخاصة بتحليل التباين بين الرصد التنظيمي عبر آلياته وبين مؤشرات الاختناقات في ميدان العمل على مستوى المنظمة المبحوثة وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية في (1,43) بين تلك المتغيرين الأساسيين (الرصد التنظيمي , واختناقات في العمل) يدعم ذلك قيمة (f) المحسوبة (27.168) قياسا بالجدولية (4.04) مما يوفر فرصة للقول إن آليات الرصد التنظيمي بغض النظر عن أنواعها تمارس دورها في رسم وتأشير أية اختناقات تظهر في ميدان العمل بحيث إن الإدارة تتوافر لديها الرؤية تجاه ما يدور في بيئة عملها الأمر الذي يدفعنا للقول بان رؤية الأشياء عن قرب وتقرب غير ماتفصح عنه التنبؤات وحالات الظن لذا تجلت الحاجة الى الاهتمام باليات الرصد التنظيمي وعدها الجوهر الأساس لتشخيص كل ماهو ايجابي وسلبى ومايدعم ذلك فقد ما اشار (جرينبرج وبارون, 2004 ,) بقولهما ان العيون الالكترونية ودورها الفعال في تخليص الخضروات من العيوب وصولا الى دورها الفعال في فحص اجنحة الطائرات قبل إقلاعها للتأكد من عدم وجود تلج على تلك الاجنحة , اي ان الآليات اصبحت ضرورة لا مناص منها في عالم الاعمال الى حد انها اخترقت المنظمات وصولا الى الذات وفي ذلك منحى للقول بان التقنية قد تكون خادما وحارسا مثلما انها تكون مهددا وذلك رهين الاستخدام الصحيح لها من عدمه.

الجدول (3) تحليل التباين بين الرصد التنظيمي والاختناقات في العمل

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمه المحسوبة f	المعنوية
الانحدار	0.460	1	0.460	27.168	0.05
الخطأ	0.729	43	0.017		
الكلي	1.189	44			

• نتائج الحاسبة الالكترونية برنامج SPSS

$$R3 = 0.387$$

قيمة f المجدولة = 4.04



الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

رابعاً: أثر آليات الرصد التنظيمي في الاختناقات في العمل على مستوى المنظمة المبحوثة

كشفت معطيات الجدول (4) مدى مساهمة كل آلية من آليات الرصد التنظيمي في تفسير قوة التأثير في الاختناقات في العمل فقد تم استخدام اسلوب الانحدار المتدرج , إذ اشارت معاملات الانحدار (Beta) ان اليه التغذية العكسية تمتلك اكبر المساهمات في تفسير قوة التأثير في اختناقات العمل فقد فسرت (0.276) بوجود اليه المصادر السرية للمعلومات والتي فسرت (0.015) كما فسرت اليه البرتوكول المناسب نسبة (0.222) بوجود اليه التحسس تجاه الاحداث البيئية التي فسرت (0.024) فضلا عن ذلك فان المصادر السرية للمعلومات فسرت (0.019) بوجود اليه البرتوكول المناسب التي فسرت (0.159) وآلية التحسس تجاه الاحداث البيئية والتي فسرت ما نسبته (0.046) وبالمقابل فان القدرة الاستباقية كآلية من آليات الرصد التنظيمي قد فسرت (0.024) ولبيان مستوى معنوية العلاقة التأثيرية فقد تم اعتماد قيم (T) المحسوبة لكل منها مقارنة بالمجدولة عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حريه (1.44). وتعكس هذه النتيجة تحقق الفرضية البديلة اي ان آليات الرصد التنظيمي تؤثر في اختناقات العمل .

الجدول (4) أثر آليات الرصد التنظيمي في الاختناقات في العمل على مستوى المنظمة المبحوثة

d.f	T		مؤشرات التحليل					المتغيرات المستقلة في نموذج الانحدار
	المجدولة	المحسوبة	B ₅	B ₄	B ₃	B ₂	B ₁	
1.44	1.677	5.416					0.024	القدرة الاستباقية
1.44	1.677	2.479				0.116	0.023	القدرة الاستباقية والتغذية العكسية
1.44	1.677	2.472			0.276	0.015		المصادر السرية والتغذية العكسية
1.44	1.677	1.942	0.024	0.222				برتوكول المناسب والتحصن تجاه البيئة
1.44	1.677	1.374	0.046	0.158		0.019		المصادر السرية وبرتوكول المناسب والتحصن تجاه الاحداث

الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج spss

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

- 1- توصلت البحث الحالية الى جملة استنتاجات تحددت في الاتي
حالات التوظيف لكل آلية تختلف عن الاخرى , فاليه التغذية العكسية كان لها فعلها الارجح قياسا بغيرها من الآليات على مستوى المنظمة المبحوثة.
- 2- بروز بعض المؤشرات الدالة على الاختناقات في العمل لدى المنظمة المبحوثة وقد تفاوتت حدة المؤشرات علما ان اكثرها سيادة واستفحالا تمثل (بتضارب الاجراءات , وتراكم المعاملات).
- 3- وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين الرصد التنظيمي وبين الاختناقات في العمل على مستوى المنظمة ميدان البحث , الامر الذي يفسر لنا ان آليات الرصد التنظيمي تمارس تأثيرا في تحديد الاختناقات في العمل على مستوى المنظمة المبحوثة .



الرصد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

ثانيا : التوصيات

- 1- بناء على ماورد من الاستنتاجات فقد قدم البحث بجملة توصيات ابرزها
1- ضرورة وضع اولويات لدى المنظمة المبحوثة بشأن استعمال اليات الرصد التنظيمي مع ضرورة التفاعل بين الاليات ذات السمة البشرية وبين كل ما هو تقني في اطار منح الاسبقية للفعل البشري .
- 2- العمل على تضيق نطاق الاختناقات في العمل عبر منحنيات الرقابة والوقوف على حركة العاملين داخل المنظمة سعيا وراء اية اشكاليات ومن ثم وضع المعالجات .
- 3- العمل على جعل الرصد التنظيمي حقيقة قائمة في ميدان العمل دون تدمير او استياء وبما يجعله أشبه بالجهاز الكاشف لاية معضلات سواء على المستوى المنظمي وحتى البيئي بقصد احتواء اية اختناقات تلازم سير العمل, وذلك عن طريق اشاعة الوعي وتامين ثقافة الرصد وبمنحهاها الايجابي ذلك الطابع الاخلاقي بحيث تتولد حالة ايجابية دون النفور السلبي من الرصد وعده سبيلا للاحاق الضرر بالغير .

References

- 1.Alnofal, Sultan Ahmed Khalif, 2019, The Organizational Future Vision within the Possible, Ghaidaa Publishing House, Jordan.
- 2.Alnofal, Sultan Ahmed, 2010, Introduction to Informal Information System, Dar Ibn Al Atheer, Mosul University.
- 3.Al-Qahtani, Salem and Yousef, Ali, 2001, Causes of Organizational Conflicts in Saudi Central Organs, Journal of King Saud University for Administrative Sciences Vol ((13, Riyadh.(
- 4.Ayasrah, Maan Mahmoud and Bani Ahmad, and Marwan Mohammed, 2008, Conflict Management, Crises and Work Stress, Dar Al-Hamed, Jordan.
- 5.Dean,p.j.&et al.,1997,performance improvement path finder's modest for organizational learning system, international society for performance improvement publications, Washington.
- 6.Hassan, Mohammed Harbi, 1989, Science of the Organization, Directorate of Books House for printing and publishing University of Mosul.
- 7.Hyrkas,k.,2005,Clinical supervision burnout and job satisfaction among mental health and psychiatric nurses in Finland , Issues mental Healty nursing 26 (5).
8. Khalif, Sultan Ahmed, 2005, Protocol Management, Conceptual Frameworks, Wael Publishing House.
- 9.Lee, Robert G. and King, Sarah N., 2004, discovered the leader in yourself, Obeikan Library, Saudi Arabia.
10. Parboteeah,k.p&Cullen,t.b,2008 Multinational Management: A strategic Approach, th.ed.,Showpson,South Westeru,USA.
11. Rasheed, Saleh Abdul Redha and Jalab, Ihsan Dahsh, 2007, Strategic Management, Integrative Approach, Dar Al-Manahj for Publishing and Distribution, Jordan.
12. Thomas,K.W.& chmidt, W.H,1976 A survey of managerial, Academy of Management journal,Vol.19,no.20
13. Alganee/ bottleneck /http://www.almanny.com/ar/adict/ar-ar



الرمد التنظيمي وانعكاساته على الاختناقات في العمل دراسة لآراء عينة
من العاملين في معمل إسفلت بلدية دهوك

**Organizational monitoring and reflex of suffocation of work .
An opinions study of sample workers in manufacturing of Ispfelt dohuk**

**Dr. sultan Ahmed khleaf
ASSI- PROF**

**nidhal ali sulaiman
ASSISt lecturer**

Northern technical university

Abstract

The study aims to determine the organizational monitoring mechanism in target organization as well as knowing the suffocation of work. The study depends on a questionnaire as a tool of collecting data on distributed random sample involved (45) person from different levels in manufacturing isphelt Dohuk. The study depends on some hypothesis, the most significant one is that there is not impact of organizational monitoring of suffocation especially on the target organization.

Keywords: Organizational monitoring, suffocation of work, manufacturing of isphelt dohuk.