

اثر المضيعات التنظيمية في كفاءة استخدام الوقت دراسة ميدانية مقارنة

الدكتور محمد مصطفى القصيمي
مدرس- قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الادارة والاقتصاد- جامعة الموصل

المستخلص

يعيش العالم اليوم في عصر المنافسة المتصاعدة إذ يعد الوقت واستغلاله احد الحقائق الثابتة والاساسية في هذه المنافسة بل هو قوة التفوق في العصر الراهن الذي نعيشه، فلم تعد للامكانات والقدرات الشخصية دور دون ارتباطها بعنصر الوقت، وتأتي هذه الدراسة لمعالجة مشكلة واقعية ، تتمثل ببعض المضيعات التنظيمية وأثرها في الاستخدام الكفوء للوقت خصوصاً في المؤسسات المصرفية مما يتسبب في ضعف الخدمات المقدمة للزبائن. ووفقاً لذلك فقد اعتمدت الدراسة على استمارة استبانة وزعت على عينة من منتسبي مصرفي الراءدين والرشيدي في محافظة نينوى، وبعد تحليل ومعالجة البيانات إحصائياً تبين بأن كفاءة استخدام الوقت في فروع مصرف الراءدين أفضل مقارنةً بفروع مصرف الرشيدي، كما تبين وجود تفاوت في المتغيرات التنظيمية المؤثرة في هذه الكفاءة في كلتا الحالتين، وأخيراً اختلفت الدراسة ببيان مجموعة من التوصيات لمعالجة المشكلة.

الكلمات المفتاحية : إدارة الوقت/ مضيعات الوقت

The Impact of Organizational Procrastination on Efficient Use of Time A Comparative Field Study

Mohammed M. AL-Kusaimi, PhD
Lecturer
Dept. of Info systems
Mosul University

ABSTRACT

The world is today living in the age of growing competition in which efficient use of time is considered to be one of the basic and dominating facts. Time use in fact is the power to achieve supremacy in our present time. Potential and personal skills are no longer deemed to be highly effective without being directly connected to time factor. The present study is implemented within the framework of implementing the problem of organizational procrastinations and their efficient use of time in banking organizations which have resulted in poor banking services.

The study adopted a questionnaire that was distributed to a selected sample of Rafidain and Al-Rasheed banks employees in Nineveh province. The statistical analysis and

processing of the collected data showed that the time use efficiency in Rafidain Bank is better than that in Al-Rasheed. A variation in organizational procrastination impacting this efficiency in both cases is also revealed. Finally, the study concludes a number of recommendations to solve this problem.

مقدمة

لم يعد تحقيق زيادة الإنتاجية أو الجودة الشاملة Total Quality في تقديم الخدمات مرهون بتوفير الموارد المختلفة وكفاءة استغلالها فقط بل ترتبط ارتباطاً جذرياً بعامل الوقت، الذي يعد ركيزة مهمة وأساسية تعتمد عليها أنشطة المنظمة المختلفة. إذ حظي هذا الموضوع باهتمام الباحثين من أجل استغلال هذا المورد استغلالاً أفضل في المنظمات المختلفة بغية إنجاز أهدافها بسهولة.

وعلى الرغم من أن هذه الدراسة لا تعد الأولى في هذا المجال قدر تعلق الأمر بالجانب النظري إلا أنها تتميز بإطارها الميداني كونها تتعامل مع مشكلة واقعية يعاني منها القطاع المصرفي العراقي، ألا وهي انخفاض كفاءة استخدام الوقت، إذ يمر هذا القطاع بمرحلة مهمة وحساسة ترتبط بإحداث تغييرات جذرية لتقديم خدمات غير تقليدية وبشكل لا يتوقعه الزبائن وهذا لا يتم إلا من خلال امتلاك العاملين في هذا القطاع لقدرات ومهارات لمواجهة هذه المشكلة. وسعيًا لتحقيق متطلبات البحث العلمي تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة جوانب أساسية، تمثل الأول بمنهجية الدراسة بجوانبها كافة (المشكلة والفرضيات والهدف وأدوات الدراسة)، أما الجانب الثاني فتناول الخلفية النظرية للدراسة من خلال ثلاثة محاور تمثل الأول بأهمية الوقت وإدارته في حين أوضح المحور الثاني المتغيرات (المشكلات) المؤثرة في استخدام الوقت، أما المحور الثالث فتناول كفاءة إدارة (استخدام) الوقت، أما الجانب الثالث فخصص لعرض النتائج وتحليلها باستخدام بعض الأساليب الإحصائية خدمة لوضع مجموعة من المقترحات لتجاوز المضيعات التنظيمية للوقت.

مشكلة الدراسة وفرضياتها

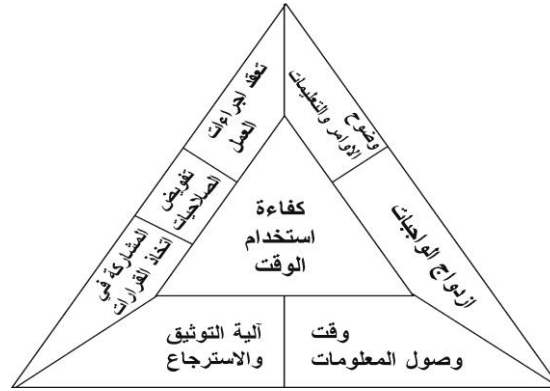
يتوقع زبائن مختلف المنظمات اليوم الحصول على سلع وخدمات بالسرعة والجودة المناسبة، إلا أن اغلب هذه المنظمات تواجه مشاكل وسلبات كبيرة خصوصاً في كفاءة استخدام الوقت، إذ باتت للمضيعات التنظيمية تأثير واضح على إدارة الوقت، وقد تبين للباحث من خلال الزيارات الميدانية(*) لبعض المصارف بأنه لم تعد الكفاءة في استخدام الوقت بالشكل المطلوب شأنًا يعنى به العاملين في هذه المصارف، فهناك الزبائن الذين يمضون ساعات طويلة في مراجعة هذه المصارف دون وجود أي اهتمام من قبل العاملين الذين يمضون ساعات العمل في مضيعات وأساليب غير ذات جدوى، وبعبارة أخرى فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة بطرح التساؤل الآتي: هل أن للمضيعات التنظيمية في المؤسسات المصرفية اثر واضح

(*) تمت الزيارة الى فروع مصرف الرافدين بتاريخ 19-21/2/2005 والى فروع مصرف الرشيد بتاريخ 1-3/3/2005 .

على الاستخدام الكفوء للوقت؟ أو هل تؤثر المضيعات التنظيمية في المؤسسات المصرفية في الاستخدام الكفوء للوقت؟

ومن خلال المشكلة المطروحة وبهدف تحديد الإجابة عن التساؤل البحثي فقد تبنت الدراسة الفرضية الرئيسية الآتية: (تعد المضيعات التنظيمية من محددات الاستخدام الكفوء للوقت في المؤسسات المصرفية)، وتنبثق عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية .

1. توجد علاقة تأثير معنوية بين عملية تفويض الصلاحيات والكفاءة في استخدام الوقت.
 2. توجد علاقة تأثير معنوية بين الازدواجية والتداخل في العمل والكفاءة في استخدام الوقت.
 3. توجد علاقة تأثير معنوية بين تعقد إجراءات العمل والكفاءة في استخدام الوقت.
 4. توجد علاقة تأثير معنوية بين ضعف المشاركة في اتخاذ القرارات والكفاءة في استخدام الوقت.
 5. توجد علاقة تأثير معنوية بين وصول المعلومات في الوقت المناسب والكفاءة في استخدام الوقت.
 6. توجد علاقة تأثير معنوية بين عدم وضوح الأوامر والتعليمات والكفاءة في استخدام الوقت.
 7. توجد علاقة تأثير معنوية بين استخدام الأنظمة الآلية لتوثيق البيانات والكفاءة في استخدام الوقت.
- ويمكن تحديد إنموذج الدراسة من خلال المخطط الآتي:



إنموذج الدراسة

هدف الدراسة وأهميتها

من خلال المشكلة المذكورة آنفاً، تسعى الدراسة إلى تحقيق الآتي :

1. تحديد كفاءة استخدام الوقت في المصارف المبحوثة .
2. تشخيص المضيعات التنظيمية للوقت في المصارف المبحوثة .

3. مقارنة أثر المضيعات التنظيمية في كفاءة استخدام الوقت في المصارف المبحوثة

كما تبرز أهمية الدراسة من أهمية الوقت بوصفه أحد الموارد المهمة في المنظمة إذ أن انخفاض كفاءة استخدامه بشكل أمثل يؤدي الى ضعف أداء العمليات المنظمة، كما تبرز أهمية هذه الدراسة ميدانياً من خلال توجيه اهتمام المسؤولين في القطاع المصرفي لوضع سبل واستراتيجيات ملائمة لضمان كفاءة استخدام الوقت من قبل العاملين .

أدوات الدراسة

- لاختبار فرضيات الدراسة تم اعتماد الأدوات البحثية الآتية :
1. استمارة الملاحظة (المشاهدة) : قام الباحث بإجراء المقابلات الشخصية مع أفراد عينة الدراسة، فضلاً عن مشاهدته لأدائهم اليومي وتسجيل أوقات النشاطات التي يؤديونها، وذلك بالاعتماد على استمارة أعدت لهذا الغرض ملحق 1 ولمدة تزيد عن ثلاثة أشهر. إذ تم اعتماد الإنموذج أدناه بوصفه إنموذجاً قياسياً لبيان كفاءة استخدام الوقت وفقاً لما تم الاتفاق عليه من قبل العديد من الباحثين والدراسات العلمية (فتاح، صالح، 1993، 54) (Weightman, J., 1999, 93) .

الجدول 1

كفاءة استخدام وقت العمل اليومي

| الكفاءة في استخدام الوقت | نسبة الهدر في الوقت | ساعات الهدر الأسبوعية |
|--------------------------|---------------------|-----------------------|
| جيدة | أقل من 10% | أقل من 4 ساعات |
| متوسطة | 10%-20% | 4-8 ساعات |
| منخفضة | أكثر من 20% | 8 ساعات فأكثر |

ولغرض الدراسة تم تكويم المؤشرات الواردة في الجداول 1 وذلك بإعطاء الوزن 3 للكفاءة الجيدة والوزن 2 للكفاءة المتوسطة والوزن 1 للكفاءة المنخفضة .

2. استمارة الاستبانة: تم إعداد استمارة الاستبانة الملحق 2 تتضمن مجموعة أسئلة بخصوص المضيعات التنظيمية للوقت التي تم تشخيصها من خلال مراجعة الدراسات السابقة(*) المرتبطة أو القريبة من الموضوع، فضلاً عن اللقاءات مع بعض العاملين في المصارف المبحوثة التي تم تحديدها فيما سبق، ولقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بالأوزان 1-5 عبرت عنها العبارات (لا، نادراً،

(*) انظر في ذلك

1. Adams R., 2001, Five Reasons Why We Procrastinate and Five Strategies to Put off Putting off .
2. Halsey C., 2001, Four Reasons Why We Procrastinate.

أحياناً، غالباً، دائماً) على التوالي، كما تم اختبار الثبات النسبي للإجابات المستلمة من خلال إعادة توزيع الاستمارة بعد مدة أسبوعين فبلغت نسبة الثبات 93% . كما تم استخدام أسلوب النسب المئوية وتحليل التباين والانحدار المتعدد بوصفها أساليب إحصائية مناسبة لمعالجة البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال أدوات الدراسة .

أما تركيبة عينة الدراسة فقد تم اختيار مدراء الفروع ومسؤولي الشعب والوحدات الإدارية في عينة من فروع مصرف الرشيد والرافدين في مدينة الموصل لتوزيع استمارة الاستبانة التي تمثل 67% من مجموع فروع المصارف في مدينة الموصل، وكانت الاستثمارات الموزعة والمسترجعة في كل فرع من الفروع وفقاً للجدول 2.

الجدول 2
الاستثمارات الموزعة ونسب الاسترجاع

| ت | اسم الفرع | استثمارات الاستبانة | | | ت | اسم الفرع | استثمارات الاستبانة | | |
|---|----------------|---------------------|----------|------|---|-------------|---------------------|----------|-------|
| | | الموزعة | المستلمة | % | | | الموزعة | المستلمة | % |
| 1 | أبي تمام | 7 | 7 | 100% | 5 | أم الربيعين | 5 | 5 | 100% |
| 2 | خالد بن الوليد | 5 | 5 | 100% | 6 | أشور | 6 | 6 | 100% |
| 3 | الزهور | 6 | 6 | 100% | 7 | ابن الأثير | 8 | 7 | 87.5% |
| 4 | الجزيرة | 5 | 5 | 100% | 8 | الحدياء | 6 | 6 | 100% |
| | المجموع | 23 | 23 | 100% | | المجموع | 25 | 24 | 96% |

المحور الأول- أهمية الوقت وإدارته

لاشك بأن الوقت هو احد الموارد المهمة في الحياة اليومية إذ لا يمكن شراءه أو إحلاله والشخص الذي لا يستطيع إدارة وقته لا يستطيع إدارة أي شيء آخر، وغالباً ما تتعامل المنظمات (الإدارة) خصوصاً في توجيه الجهود البشرية والمادية والمعلوماتية بدقة نحو الهدف المطلوب وفي الوقت المناسب، فهذا الوقت لا يتجدد ولا يخزن ولا يجمع ولا يستخرج عند الحاجة و لا يمكن الاستغناء عنه كما لا يمكن للوقت الضائع أن يسترجع (درة، 1991، 48). إن إدارة الوقت لا تقتصر على إداري دون آخر ولا يقتصر تطبيقها على مكان دون آخر أو زمان دون آخر بما في ذلك إدارة الوقت الخاص (الشخصي)، إذ إن إدارة الوقت تعني الانضباط الذاتي، وهي إدارة للذات قبل كل شيء إذ إن الاستخدام الكفوء للوقت يبعد الكثير من العاملين عن المخاطر غير الظاهرة للعيان، وغالباً ما تبرز أهمية إدارة الوقت من خلال الجوانب الآتية: (سيباني، 1999، 38-40).

1. يساعد في احتساب كلفة الوقت على أساس ساعة العمل للعامل الواحد، مما يوضح ارتباط كلفة الوقت بالإنتاجية مقارنة مع العاملين المناظرين أو بالمنظمات الأخرى.

2. تحديد الوقت المخصص للإنتاج من خلال ربط عمليتي التخطيط والتنفيذ بجدول زمني محدد بهدف استغلال الوقت بأفضل صورة.
 3. تحديد كمية ونوعية الإنتاج اعتماداً على مدى استغلال الوقت اللازم للإنجاز.
 4. تشخيص نوعية العاملين القائمين بالعمل من خلال مدى استغلالهم للوقت المتاح وما يرتبط به من حوافز ومكافآت مختلفة.
 5. دراسة فاعلية الأجهزة والوسائل المساعدة (وسائل الاتصال، أنظمة المعلومات) في المنظمة.
- كما تتضح أهمية الوقت من خلال كونه أحد المعايير المهمة لتقييم الأداء وتشخيص المواهب والقدرات البشرية ووضع قاعدة للانتقاء التنافسي تأكيداً للاستخدام النفاضلي للموارد وتجسيدياً لمحدودية توافرها.

المحور الثاني- المتغيرات (المضيعات) المؤثرة في استخدام الوقت

إن ظهور المضيعات في أوقات العمل من شأنه أن يتسبب في إحداث مستويات عالية من التوتر والضغط في العمل، كما يؤدي الى خلق أزمات وتغيرات سلبية مفاجئة في إجراءات إدارة الوقت وتنظيمه، وتتباين أسباب الوقت الضائع، فمنها ما يرتبط بالشخص ذاته، وأخرى ترتبط بالوظيفة، وثالثة ذات علاقة بالبيئة المحيطة، وعموماً يمكن تصنيف المتغيرات المؤثرة في الوقت إلى:

أولاً- المتغيرات الذاتية

يعد أسلوب إدارة الوقت احد الانطباعات عن المفاهيم الذاتية للمدير وكيفية إدراكه للموقف والأهداف التي يسعى للوصول إليها، فضلاً عن اختلافهم في كيفية تفسيرهم للظواهر والمواقف التي يواجهوها، فالأسباب المنطقية التي تقف وراء سوء فهم استخدام الوقت تظهر بأن المشكلة الحقيقية هي ليست إدارة الوقت وإنما تغيير العادات والتقاليد (Udall \$. and Hiltrop M., 1996, 89) .

كما تتحدث الباحثة (Halsey C.) بأن أبرز المتغيرات الشخصية المؤثرة في الوقت هي (Halsey C., 2001, 3) :

1. عدم رغبة العامل بالقيام بمهمة معينة يتحتم عليه القيام بها .
2. عدم رغبة العامل في تحقيق المثالية في أداء العمل من خلال إنجاز بعض الأعمال غير الضرورية .
3. عدم سيطرة العامل على الأداء بشكل جيد مما قد يؤدي الى الشعور بالارتباك (فقدان التوازن النفسي) .

ثانياً - المتغيرات التقانية

من المعروف أن مختلف المعلومات تصبح بدون قيمة إذا لم تصل إلى الشخص متخذ القرار في الوقت المناسب، لذا فإن استخدام التقانة الحديثة للمعلومات يؤدي الى سرعة تدفق ومعالجة البيانات فضلاً عن إتاحة الفرصة للمدراء لاستخدام الوقت

الفائض الناتج عن هذه العملية في متابعة الأمور والجوانب الأساسية الأخرى للوظيفة (برهان، 1989، 95).

ثالثاً- المتغيرات التنظيمية

ويعد هذا النوع من المتغيرات أكثر الأنواع تأثيراً في الوقت، إذ يؤكد الباحث (Weightman J.) أن الأسباب التنظيمية في هدر الوقت هي (Weightman, 1999, 73)

1. زيادة عبء العمل وضعف تحمل العاملين .
2. الخلافات التي تظهر بين العاملين داخل المنظمة نتيجة لسوء توزيع المهام أو الواجبات .
3. الخوف من الفشل في الأداء .
4. التمسك بالسلطة والمركز الوظيفي .

ومن جهة أخرى يرى آخرون بأن هذه المتغيرات تتضمن مجموعة عوامل مختلفة هي (درجة المركزية، درجة المعيارية، تعدد المستويات الإدارية، غموض الدور)، فالمبالغة في تطبيق مبدأ المركزية يتطلب من المدراء الكثير من الوقت بسبب عدم تفويض الصلاحيات لأداء المهام من قبل المستويات الإدارية الأدنى، مما يؤدي إلى البطء في سير العمل وتراكمه في مستويات الإدارة العليا (فنجان، 1990، 155).

والاعتماد على معايير محددة للإجراءات (المعيارية) وبشكل كبير يؤدي إلى التعقيد في الأعمال الورقية لغرض المطابقة والتأكد والالتزام بالإجراءات مما مسبباً بذلك هدراً في وقت العمل، في حين يربط المنطق طردياً بين طول الوقت وتعدد المستويات فالقرارات من الأداة العليا إلى مركز التنفيذ تمر بعدد اكبر من المحاور، ومن ثم تستغرق وقتاً أطول، مما قد يؤثر على معنى وهدف القرار (Daft , 2000, 145)، وأخيراً فإن عدم وضوح الدور المطلوب من الفرد أدائه وعدم إلمام الفرد بواجباته الوظيفية يؤدي إلى التدخل في المسؤوليات والإرباك في العمل وبالتالي التأخير في الإنجاز (Burton and Thakur, 1995, 13).

ويرى الباحث ومن خلال ما طرح من وجهات نظر ودراسات بأن أبرز المحاور التنظيمية أدناه قد تتباين في أسباب عدم كفاءة استخدام الوقت :

1. عدم تفويض أية صلاحيات للمرؤوسين.
2. ضعف أو غياب نظام الاتصالات داخل المنظمة.
3. التدخل (التكرار) بين أعمال المرؤوسين .
4. ضعف مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات .

المحور الثالث- كفاءة استخدام (إدارة) الوقت

يتفق أغلب الباحثين على أن الكفاءة تعني الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة سواء أكانت مادية أو مالية أو بشرية أو معلوماتية (Daft R., 2000, 137). وبما أن الزمن أحد الموارد المهمة لذا فإن كفاءة إدارته تعد إحدى المؤشرات المهمة للنجاح المنظمي، إذ تبين ومن خلال إحدى الدراسات التجريبية لكفاءة استخدام الوقت بأن

مؤشرات الاستخدام الكفوء للوقت تتمثل في قلة المقاطعات أثناء أداء العمل والاحتفاظ بالوثائق والمستمسكات اللازمة في مكان العمل والاقتصار على الاجتماعات المثمرة فقط وكفاءة أنظمة الاتصالات داخل المنظمة وتحديد مواعيد لإنهاء المهام والواجبات المناطة بالعاملين والتفويض الفعال للصلاحيات . (Blumenthal, 1998, 68) . ومن جانب آخر يرى الباحث (Adams R.) بأن خلق الشعور بالثقة والأمان التنظيمي في مكان العمل من شأنه إن يعطي للعاملين حرية التصريح بالمشاكل والمصاعب التي تواجههم، فضلاً عن البدء بإجراءات العمل والتنفيذ الفوري لأية مهمة يكلفون بها، مما يقود إلى الكفاءة في استخدام الوقت، فضلاً عن أن التأخير في معالجة أي مشكلة يؤدي إلى تفاقمها وربما استحالة حلها وهذا بدوره يتسبب بكلفة إضافية، ومن جانب آخر فإن مكافأة الأفراد عند إكمال تنفيذ مهمة ما قبل موعدها المحدد قد يدفع المرؤوسين لبذل المزيد من الجهود والقضاء على الضائع من الوقت، كما قد تلجأ بعض المنظمات للقضاء على الوقت الضائع إلى تجزئة المهام ومعالجتها جزء بجزء وبشكل تدريجي وفي الوقت المحدد والابتعاد عن فوضى العمل الذي قد يسبب هدراً في الوقت . (Adams, 2001, 4) .

أما الباحث (Brenner R.) فقد حدد أسس إدارة الوقت بثلاثة محاور :

1. محاولة الاستفادة من بعض المساعدين والاستشاريين من ذوي الخبرة والرغبة لتحديد الأهداف الوظيفية بدقة والمساعدة في إنجاز هذه الأهداف .
 2. تشكيل مجاميع الإسناد من خلال تبادل الخبرات والتجارب خصوصاً بعد التطور في أنظمة الاتصالات المختلفة .
 3. وضع جدول زمنية لإنجاز الأعمال مع مراعاة مبدأ إعادة الجدولة عند الحاجة لذلك .
 4. تحدي الوقت وهو محاولة المرؤوسين لتخفيض الوقت المحدد من قبل المنظمة لإنجاز مهمة معينة، وذلك بعد باعتباره تحدي يجب تحقيقه (Brenner, 2003, 2) .
- واتساقاً مع ما تقدم يرى الباحث بأن ابرز المبادئ الواقعية التي يمكن اعتمادها لتحقيق الاستخدام الكفوء للوقت هي :
1. القضاء على التردد والخوف عند إنجاز العمل وذلك بإعادة هذا الخوف إلى مصدره وأسبابه لوضع العلاجات اللازمة له .
 2. إطلاع الفرد على التعليمات وتوجيهات تنفيذ العمل بالتفصيل وجمع المعلومات المختلفة عنه .
 3. إشاعة الالتزام الكامل بتنفيذ العمل من حيث الوقت والمشاعر والرغبة الداخلية من قبل الفرد لإنجاز العمل .
 4. تحديد الفوائد والمنافع التي يمكن إن تعود على الفرد عند إنجاز العمل في الوقت المحدد له دون مضيعات .
 5. اعتماد الاتصالات الشفوية التي تمتاز بالسرعة بهدف تخفيض الوقت .
 6. معرفة ومواجهة المخاطر المرافقة لتنفيذ العمل والتعامل معها لتبديد حالة التذمر من أداء ذلك العمل .

الجانب الميداني

المحور الأول- عرض نتائج كفاءة استخدام الوقت

يوضح الجدول 3 نتائج قياس كفاءة استخدام الوقت من قبل أفراد عينتي الدراسة عن طريق مدى استغلالهم للوقت المتاح لأداء أنشطتهم الوظيفية (نتائج الملحق 1)، حيث يتضح بان نسبة الأفراد عينة الدراسة الذين كفاءتهم جيدة في استغلال الوقت في مصرف الرافدين وحسب معيار الدراسة المحدد كانت 62.5%، وهي أفضل مقارنة بها في مصرف الرشيد التي بلغت 47.81%، وهذا بدوره يدفع الى القول بأن هناك متغيرات (مضيعات) ومن بينها التنظيمية التي تكون سببا في انخفاض الكفاءة .

الجدول 3
يوضح كفاءة استخدام الوقت

| مجموع | ضعيفة | | متوسطة | | جيدة | | الكفاءة |
|-------|-------|---------|--------|---------|-------|---------|----------|
| | % | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | |
| 23 | 21.75 | 5 | 30.44 | 7 | 47.81 | 11 | الرشيد |
| 24 | 12.5 | 3 | 25 | 6 | 62.5 | 15 | الرافدين |

المحور الثاني- تحليل علاقات الأثر بين المتغيرات التنظيمية وكفاءة استخدام الوقت

بدءاً وقبل الولوج في تحليل الانحدار ويهدف التأكد من وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين فروع كل من مصرف الرشيد والرافدين من حيث المضيعات التنظيمية وكفاءة استخدام الوقت وبالاعتماد على البرامجية SPSS تم إجراء تحليل التباين للمتغيرات على مستوى المصارف المبحوثة، ويوضح الجدول 4 النتائج إذ بلغت قيمة F المحسوبة 6.425 وهي أكبر من قيمة F الجدولة 3.231 عند مستوى معنوية 0.05 ودرجتي حرية 2، 44، مما يفسر لنا تباين المصارف المبحوثة من حيث المضيعات التنظيمية وكفاءة استخدام الوقت .

الجدول 4

تحليل التباين لبعدي المضيعات التنظيمية وكفاءة استخدام الوقت في المنظمات المبحوثة

| S. O. V. | d. f. | Sum of Squares | Mean Square | F المحسوبة | F الجدولية |
|------------|-------|----------------|-------------|------------|------------|
| Treatments | 2 | 237.112 | 118.556 | 6.425 | 3.231 |
| Error | 44 | 621.788 | 14.131 | | |
| Total | 46 | 858.9 | | | |

(*) مخرجات الحاسوب بالاعتماد على البرامجية SPSS

1. مصرف الرشيد

باستخدام إنموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين الاستخدام الكفوء للوقت (بوصفه متغيراً معتمداً) وبين المتغيرات التنظيمية (بوصفه متغيرات مستقلة) في فروع مصرف الرشيد تبين بأن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.669 إذ يشير هذا الى ان 66.9% من المتغيرات تضمنها الإنموذج وبتحدهود 33.1% من المتغيرات لم يتضمنها النموذج، ويمكن تفسير المتغيرات التي تضمنها الإنموذج وبالشكل الآتي :

الجدول 5

نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمضيعات التنظيمية للوقت في كفاءة استخدامه حسب الأهمية في فروع مصرف الرشيد

| المتغير | B | SEB | اختبار T | المساهمة بقيمة R^2 |
|--|-------|-------|----------|----------------------|
| وصول المعلومات في الوقت المناسب | 11.26 | 2.254 | *14.56 | 22.7% |
| تعقد إجراءات العمل | 11.14 | 2.983 | *10.77 | 13.4% |
| تفويض الصلاحيات | 10.27 | 2.177 | *8.48 | 9.8% |
| الازدواجية والتداخل في العمل | 10.11 | 1.443 | *5.31 | 11.5% |
| استخدام الأنظمة الآلية في توثيق البيانات | 8.37 | 1.915 | *3.44 | 3.6% |
| المشاركة في اتخاذ القرارات | 7.48 | 1.472 | 3.12 | 3.1% |
| دقة وضوح الأوامر والتعليمات | 7.15 | 1.223 | *2.09 | 2.8% |
| * تأثير معنوي $p \leq 0.05$ d.f. = n-1 = 22 n=23 | | | | |

إذ يوضح الحقل الخاص بمعاملات المتغير B مقدار التغير في الاستخدام الكفوء للوقت نتيجة لتغير كل متغير من المتغيرات المذكورة آنفاً بمقدار وحدة واحدة، فمثلاً تزداد كفاءة استخدام الوقت بمقدار 11.26 عند وصول المعلومات في الوقت المناسب وهكذا بالنسبة لبقية المتغيرات. ولاختبار معنوية تأثير كل متغير مستقل على المتغير المعتمد تم استخدام اختبار T وكانت اغلب التأثيرات معنوية (قيمة T المحسوبة اكبر من الجدولية) التي بلغت 1.717 عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 22 (n-1).

2. مصرف الرافدين

باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين الاستخدام الكفوء للوقت (بوصفه متغيراً معتمداً) وبين المتغيرات التنظيمية (بوصفها متغيرات مستقلة) في فروع مصرف الرافدين تبين بأن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.729 إذ يشير هذا الى أن 72.9% من المتغيرات تضمنها الإنموذج وبتحدهود 27.1% من المتغيرات لم يتضمنها النموذج ويمكن تفسير المتغيرات التي تضمنها الإنموذج وبالشكل الآتي :

الجدول 6

نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمضيعات التنظيمية للوقت في كفاءة استخدامه حسب الأهمية في فروع مصرف الرافدين

| المتغير | B | SEB | اختبار T | المساهمة |
|---------|---|-----|----------|----------|
|---------|---|-----|----------|----------|

| بقية R2 | | | | |
|-----------------------------|--------|-------|-------|--|
| 27.4% | *16.44 | 2.133 | 10.93 | تعقد إجراءات العمل |
| 17.5% | *15.92 | 2.043 | 10.34 | الازدواجية والتداخل في العمل |
| 8.2% | *12.93 | 1.578 | 9.81 | وصول المعلومات في الوقت المناسب |
| 6.7% | *10.25 | 1.848 | 8.79 | تفويض الصلاحيات |
| 4.7% | *10.11 | 1.495 | 6.38 | دقة وضوح الأوامر والتعليمات |
| 4.5% | *8.61 | 1.326 | 6.16 | المشاركة في اتخاذ القرارات |
| 3.9% | 7.14 | 1.117 | 5.97 | استخدام الأنظمة الآلية في توثيق البيانات |
| n=24 d.f.= n-1 = 23 p≤ 0.05 | | | | * تأثير معنوي |

إذ تزداد كفاءة استخدام الوقت بمقدار 10.93 عندما يتغير (ينخفض) عامل التعقيد في إجراءات العمل بمقدار وحدة واحدة فقط وهكذا بالنسبة لبقية العوامل، ولاختبار معنوية تأثير كل متغير مستقل على المتغير المعتمد ثم استخدام اختبار T إذ تبين ان اغلب التأثيرات كانت معنوية، إذ إن قيمة T المحسوبة كانت اكبر من قيمة T المجدولة 1.714 عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 23 (n-1).

الاستنتاجات والمقترحات

وفقاً لما تأثر من نتائج فان هذا الجانب موجه لبناء مجموعة استنتاجات مرتبطة بالجانب الميداني للدراسة لتصبح قاعدة ارتكاز لطرح مجموعة مقترحات وتتمثل في الآتي :

1. يتضح صحة (قبول) الفرضية البحثية الرئيسية والفرضيات الفرعية المحددة في منهجية الدراسة بخصوص وجود مضيعات تنظيمية تؤثر على الاستخدام الكفوء للوقت وهي متباينة في تأثيرها على كل من فروع مصرفي الرشيد والرافدين .
2. هنالك تفاوت في الاستخدام الكفوء للوقت لكلتا المجموعتين من الفروع .
3. ان متغير وصول المعلومات في الوقت المناسب له اثر كبير على الاستخدام الكفوء للوقت في فروع مصرف الرشيد عينة الدراسة ويعود سبب ذلك إلى ضعف نظام الاتصال وتقاوم تقنياته والمعوقات التي تشوبه مما قد يتطلب مزيداً من الوقت لإنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد .
4. ان لتعقد إجراءات العمل الأثر الأكبر في كفاءة استخدام الوقت في فروع مصرف الرافدين عينة الدراسة حيث كثرة الضوابط والإجراءات التي تؤدي إلى فقدان الزبائن المتعاملين مع هذه الفروع وجعلهم يفكرون فعلاً في التعامل مع مصارف أخرى (القطاع الخاص مثلاً) .
5. إن الازدواجية والتداخل في العمل وعدم وضوح الأدوار الوظيفية بدقة يؤدي بالتأكيد إلى إضاعة الوقت وربما يؤدي العمل نفسه من قبل أكثر من موظف مما يسبب فقدان الوقت دون الانتباه لذلك .

- ومن خلال ما ورد سابقاً يقترح الباحث الإجراءات الآتية للقضاء على المضيعات التنظيمية للوقت :
1. تحديث وتفعيل أنظمة الاتصالات في المصارف لإمكانية نقل البيانات في الوقت المناسب لاتخاذ القرار .
 2. تبسيط إجراءات العمل بما يخدم الزبائن من خلال إجراء دراسات علمية لإعادة تصميم العمليات المصرفية والوصول لأداء أفضل وخدمات أسرع .
 3. إعداد وصف وظيفي دقيق للوظائف كافة وبمختلف المستويات الإدارية للقضاء على ازدواجية العمل .
 4. إن يكون المرؤوسون على معرفة وعلم بالوصف الوظيفي الخاص بوظائفهم لإتقان مسؤولياتهم بدقة .
 5. بناء ثقافة جديدة تقوم على الحرص وتحريك الذات باحترام العمل من خلال برامج ودورات جدية لإنجاز هذا الهدف .

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

1. محمد نور برهان، تقنية المعلومات وتحديات الإدارة العامة العربية في عقد التسعينات، المجلة العربية للإدارة، المجلد 13، العدد 3، عمان، 1989.
2. عبد الباري درة، إدارة الوقت بالمنظور الحديث والمنظور الإسلامي، مجلة تنمية الراءفين، المجلد 13، العدد 33، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 1991.
3. خليل محمد سبياني، إدارة الوقت، دار الراتب الجامعية، عمان، 1999.
4. صالح حمزة فتاح، كفاءة المدير في إدارة الوقت (دراسة تطبيقية في عينية من منظمات المحافظات الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 1993.
5. غانم موسى فنجان، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، هيئة المعاهد الفنية، بغداد، 1990.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية

1. Adams R, Five Reasons Why we Procrastinate and Five Strategies to Put off Putting off, www.BusinessTown.com,LLC., 2001.
2. Blumen Thal J., How to Take Control of Your Life and Say Good-Bye to Stress, Bottom live Personal, 20(6), March, 1998.
3. Brenner R., What to Do About Organizational Procrastination, <http://www.chococanyou.com>, 2003.
4. Burton G. and Thakur M., Management Today: Principles and Practice, McGraw-Hill Pub. Co. NewDelhi, 1995.
5. Daft R., Organization Theory and Design, 5th ed., West Pub.com. New york, 2000.
6. Halsey C., Four Reasons Why we Procrastinate, <http://www.pilestfiles.com>, 2001.
7. Udall S. and Hiltrop M., The Accidental Manager Surviving the Transition From Professional to Manager, Prentice-Hall, Torenno, 1996.

اثر المضيعات التنظيمية في كفاءة استخدام الوقت... ————— القصيمي [117]

8. Weightman J., *Introducing Organizational Behavior*, Addison Wesley long Man Ltd. U.K, 1999.