

بناء الإشكالية

الرقابة الإدارية باعتبارها أحد أهم وظائف العملية الإدارية تعد ركنا أساسيا لا بد منه لتقييم و رفع مستوى كفاءة الأفراد في المنظمات باختلاف أنواعها. وقد برز دور الرقابة في رفع مستوى الكفاءة منذ القدم، إلا أنه ما زال يحيطها البعض من سوء الفهم والغموض.

لكن بالرغم من هذا، إلا أن أهميتها ودورها لم يتراجع لأنها تعد بمثابة حلقة الوصل بين مختلف وظائف الإدارة و تبرز أهميتها فيما تقدمه من تغذية راجعة يتم على أساسها تقويم وتعديل الانحرافات والأخطاء والكشف عن معوقات التنفيذ والإنجاز لتحويل دون الوصول للأهداف المخططة . والرقابة كنظام يجب أن تعتمد عليه جميع المنظمات، مهما كان نوعها أو مجال نشاطها. ولا تقتصر على مستوى إداري معين، بل شاملة وعامة لكافة المستويات. وهي بذلك تلعب دورا مهما في تحديد مدى كفاءة الإدارة وفعاليتها. إضافة لأنها تقوم بضمان اتخاذ قرارات عقلانية وصائبة. والرقابة لا يمكن لها أن تكون فعالة إلا إذا كانت تتسم بالاستمرارية والتجديد، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأساليب المتبعة والمناسبة للنشاط والتوقيت المناسب لها.

إن دور الرقابة الإدارية في رفع مستوى الكفاءة هو عبارة عن فحص موضوعي منظم وهادف يهتم بتقييم محايد حول كفاءة الفرد بغية الوصول لأداء خال من الانحرافات، ويمكن الإدارة من التطوير والزيادة في مستوى الكفاءة.

التساؤل العام

هل للرقابة دور في رفع و تحسين مستوى الكفاءة في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري ؟

ومن هنا يمكن أن تصاغ مجموعة التساؤلات الفرعية التالية :

- هل للرقابة دور في تحسين مستوى أداء الموظف ؟
- هل للرقابة دور في خلق جو تعاوني تنافسي في المؤسسة ؟

الفرضيات

نظراً للدور الذي تلعبه الرقابة في تحسين مستوى الكفاءة فقد إعتمدنا في دراستنا على فرضية عامة مفادها :

" للرقابة دور في رفع و تحسين مستوى الكفاءة "

الفرضيات الجزئية

- للرقابة في ديوان الترقية و التسيير العقاري ببلدية الجلفة دور في تحسين أداء الموظف.
- للرقابة دور في خلق جو تعاوني تنافسي في المؤسسة.

أهمية الدراسة

كما تتجلى أهمية البحث في تناول الكيفية التي تتم بها عملية الرقابة داخل الديوان، ومدى تماشيها مع أدائها المناسبة لتقييم الكفاءة، وكذا اقتراح الحلول لخلق نظام رقابي وفعالية وكفاءة يساعد في تجويد الكفاءة الوظيفية، وينمي من قدرة الموظف على الارتقاء بمستواه ومن ثم النهوض بالأداء.

كما تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الدور الذي تقوم به إدارة الكفاءات في المنظمة، و هو دور إستراتيجي مهم، إذ يسهم في تعظيم قيمة المنظمة، و يسهم في تحقيق التميز، و يكتسب موضوع الكفاءات أهمية متزايدة اليوم حيث يساعد على تنمية المعرفة و المهارات و القدرات للموارد البشرية القادرة على العمل في جميع المجالات،

كما تأتي أهمية البحث نتيجة إلى عدة إعتبرات منها :

- 1- حسن تسيير الموارد بصفة عامة و ذلك من خلال تجسيد الرقابة على تحسين مستوى الكفاءة،
- 2- يعتبر تسيير الكفاءات من أكثر المواضيع التي لقيت و تلاقي إهتمام كبير في ميدان التسيير،
- 3- يمكن أن يساهم هذا البحث في تحسيس مسيري المؤسسات بأهمية دور الرقابة في تسيير و تحسين مستوى الكفاءة بإعتبار الكفاءة أداة جوهرية لتحقيق التميز و التفوق،

و تكمن أهمية هذه الدراسة في لفت إنتباه المنظمة إلى أهمية دور الرقابة في رفع و تحسين مستوى الكفاءة، و هذا بإبراز مدى ضرورة التأقلم و التكيف مع الظروف الحالية للبيئة المتميزة بسرعة التغيير و الديناميكية، بإعتبار أن معظم المؤسسات الوطنية الجزائرية رغم توفرها على طاقات بشرية ذات قدرات و مؤهلات عالية إلا أنها لا تحسن إستغلالها.

أسباب اختيار الموضوع

جاء اختيارنا للموضوع للأسباب التي تتعلق بـ:

- الموضوع المختار يمس جانب من جوانب التسيير و الإدارة، وهو ما يوافق تخصصنا،
- الرغبة في الإطلاع أكثر على هذا الموضوع و المفاهيم المتعلقة به،
- انعدام تداول هذا الموضوع خاصة بشقه التطبيقي في ديوان الترقية و التسيير العقاري ببلدية الجلفة،
- اختيارنا لإجراء الدراسة التطبيقية بالديوان يعود لسهولة الاتصال بغية الدراسة،

تحديد المفاهيم و المصطلحات :

على الباحث أن يحدد مفاهيمه بكل دقة و إنتباه مما يجعله يميل إلى التعريفات الإجرائية في تباين مقاصده و مغايزه الدالة على معالجة العملية التي يمكن لنا قياس أبعادها و النتائج المتوصل إليها، لذلك سنركز في دراستنا على المفاهيم ذات الأهمية الكبيرة في بناء البحث.

أ- الرقابة :

لغة : راقب يراقب فهو مراقب،

إصطلاحاً : الرقابة الإدارية بطبيعتها تتم بقياس و تصحيح أداء المدراء و مرؤوسيههم لغرض التأكد من التنفيذ الصحيح للأهداف و الخطط.

التعريف الإجرائي للرقابة : بأنها العملية التي تسعى إلى التأكد من أهم الأهداف المحددة و السياسات المرسومة و الخطط و التعليمات الموجهة، إنما تنفذ بدقة و عناية. كما تعني الرقابة، من أن النتائج المحققة تطابق ما تتوقعه الإدارة و ما تصبو إليه.

ب- الكفاءة :

لغة : كافاً يكافئ فهو مكافئ،

كافاً الجندي زميله مثله و ساواه و صار نظيراً له، أي كافأه في الجد و المثابرة.

إصطلاحاً : هي القابلية على تطبيق المبادئ و التقنيات الجوهرية لمادة حقل معين في المواقف العملية.

التعريف الإجرائي للكفاءة : هي مجموعة من المعارف و المهارات التي يمتلكها موظف و المجسدة في الميدان من أجل تحقيق هدف معين.

أهداف الدراسة

• التطرق إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالرقابة و الكفاءة،

• التعريف بدور الرقابة من خلال توضيح علاقة بالكفاءة،

و نطمح في الأخير من خلال هذا البحث إلى إضافة جديدة تضاف إلى مجموعة البحوث و الدراسات المتعلقة بالموضوع، كما نأمل أن تكون خطوة لغيرنا لإجراء مزيد من البحوث حول النقاط و المسائل التي لم نتعرض لها في بحثنا هذا.

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى :

"أثر الرقابة الإدارية على الأداء الوظيفي"، و هي دراسة تشخيصية و تحليلية بجامعة يحي فارس بالمدينة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر قسم العلوم التجارية، و في المحاولة للإجابة عن التساؤل المطروح في إشكالية البحث و كانت كالآتي :

"كيف تؤثر الرقابة الإدارية على الأداء الوظيفي"

و قد استخدم الباحث المنهج الوصفي في هذه الدراسة، كما اعتمد على أهمية البحث في تناول الكيفية التي تتم بها عملية الرقابة داخل الكلية، ومدى تماشيها مع أدواتها المناسبة لتقييم الأداء، وكذا اقتراح الحلول لخلق نظام رقابي وفعالية وكفاءة يساعد في تجويد الأداء الوظيفي، وينمي من قدرة الأستاذ على الارتقاء بمستواه ومن ثم النهوض بأداء الجامعة، و قد اعتمد على المسح الشامل لمجتمع البحث و قد اختبر الباحث الفرضيات التالية :

- هناك غياب للرقابة الإدارية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على أداء الأستاذ.
- إدارة الكلية، لا تعطي أهمية للرقابة الإدارية.
- الرقابة الإدارية على الأداء مهمة وضرورية من وجهة نظر الأستاذ الجامعي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة بين الرقابة الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي بكية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدينة.

و خلاص في الأخير إلى النتائج التالية :

- ضعف النظام الرقابي في الكلية نتيجة لغموض محاوره، وكيفية تطبيقه، مما يؤثر سلبا على تحقيق الأهداف المرجوة، وهذا ما تؤكد صحة الفرضية رقم 1.
 - وجود قصور في أداء إدارة الكلية التي توكل لها عملية متابعة وتقييم أداء الأستاذ، إضافة إلى أنه لا توجد هيئة مؤهلة تشرف وتقوم بعملية الرقابة وفق إجراءاتها ومعاييرها العلمية المناسبة، وهذا ما أكدت عليه أيضا صحة الفرضية رقم 2
 - الأستاذ الجامعي لا يجذب فكرة وجود رقابة إدارية على أدائه خاصة إذا كان المسؤول عن تقييمه أقل منه مستوى ، وبالتالي فالأستاذ يفضل عموما فكرة الرقابة الذاتية، وهذا ما ينفي صحة الفرضية رقم 3.
- الرقابة الإدارية لا تؤثر على أداء الأستاذ في الكلية وهذا عند الأخذ بعين الاعتبار مجمل العينة. أي أنه لا توجد علاقة بين الرقابة المطبقة، ومستوى أداء الأستاذ، وهذا ما تؤيده صحة الفرضية رقم 4، لكن هناك استثناءان:
- الرقابة الإدارية لها تأثير إيجابي على أداء الأساتذة حاملي شهادة الدكتوراه ويمكن تفسير ذلك على أن الدكتور بخبرته وأقدميته الأكثر تكييفا والأكثر معرفة بأسلوب الرقابة المطبق في الكلية وإجراءاته. وهذا ما يجعل تأثير الرقابة على الأداء يتم بصفة طردية إيجابية.
 - الرقابة الإدارية لها تأثير سلبي على أداء الأساتذة حاملي شهادة الماجستير وذلك نتيجة لأن الأستاذ الحامل لشهادة الماجستير ليس له القدرة على التأقلم مع نظام الرقابة المتبع في الكلية وكيفية التأقلم مع إجراءاته، وهذا راجع لقلة إدراكه وفهمه للأسلوب الرقابي أو لقلة خبرته وانعدام أقدميته التي تجعله يفقد صفة التعامل الإيجابي مع الأسلوب الرقابي المطبق وذلك ما يجعل هذا التأثير عكسي.

الدراسة الثانية :

"دور إدارة الكفاءات في تحقيق إستراتيجية التميز"، و هي دراسة تشخيصية و تحليلية بمؤسسة كوندور ببرج بوعرييج، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير قسم علوم التسيير، و في المحاولة للإجابة عن التساؤل المطروح في إشكالية البحث و كانت كالآتي :

"ما هو دور الكفاءات في تحقيق التميز في المنظمة"

و قد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كما اعتمد على أهمية الدور الذي تقوم به إدارة الكفاءات، و قد إعتد على المسح الشامل لمجتمع البحث و قد اختبر الباحث الفرضيات التالية :

- تعتمد المنظمة محل الدراسة في إدارتها للكفاءات على أنشطة إدارة الموارد البشرية،
- لإدارة الكفاءات دور في تحقيق التميز في الجودة،
- لإدارة الكفاءات دور في تحقيق التميز في الإبداع،
- لإدارة الكفاءات دور في تحقيق التميز في التكنولوجيا،

و خلص في الأخير إلى النتائج التالية :

- أن لإدارة الكفاءات دور تحقيق إستراتيجية التميز في المؤسسة محل الدراسة
- تساهم إدارة الكفاءات من خلال أنشطة الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسات من تحقيق التميز في المجالات المحددة في دراسته.

التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد عرض أهم المعلومات و المحتويات التي تضمنتها الدراسات السابقة و قد تفاوتت في أوجه التشابه و الإختلاف في أهدافها و فرضياتها و تساؤلاتها و نتائجها و فيما يلي توضيح لأهم نقاط التشابه :

الدراسة الأولى :

تم الإعتماد على إستخدام أداة الإستبيان لجمع البيانات و التوصل إلى مجتمع البحث.

الدراسة الثانية :

المتغيرات التي شملتها هاته الدراسة تشبه تقريباً متغيرات دراستنا، حيث تسعى كل من الدراستين مدى تأثير الرقابة و التكوين على بعضهما البعض. حيث تم الإعتماد على إستخدام أداة الإستبيان لجمع البيانات و التوصل إلى مجتمع البحث.

أما نقاط الإختلاف في هاته الدراسة مع الدراسات السابقة تتضح فيما يلي :

الدراسة الأولى :

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و العينة العشوائية و كذا أثر الرقابة على الأداء الوظيفي.

الدراسة الثانية :

إستخدام المسح الشامل عكس دراستنا التي استخدمت العينة الطبقية، حيث توصلت إلى أن إدارة الكفاءات لها دور في تحقيق التميز في الجودة، و تحقيق التميز في الإبداع و التكنولوجيا،

حدود البحث

- الحدود المكانية: ديوان الترقية و التسيير العقاري بالجلفة.
- الحدود الزمنية: الموسم الجامعي 2016/2017.
- الحدود البشرية: عينة من موظفي الديوان حيث تم اختيار أفرادها بشكل مقصود.
- الحدود الموضوعية: اشتملت الدراسة على تناول عبارات قسمت إلى محورين هما الرقابة والكفاءة.

